



Percepções dos alunos sobre a UFSM Cachoeira do Sul e sua influência na evasão e retenção no Campus

Instituições, Gestão e Compromisso Social

Enzo Del Olmo Pozzatti¹
Vagner Stefanello²
Letícia Oestreich³
Alejandro Ruiz-Padillo⁴

RESUMO

A evasão de estudantes no ensino superior cresceu consideravelmente nos últimos anos, despertando um interesse em compreender esse fenômeno. O campus da Universidade Federal de Santa Maria em Cachoeira do Sul/RS não é diferente, o número expressivo de evasões de alunos dos cursos de graduação nos cinco primeiros anos de atividade tem causado preocupação. Diante disso, faz-se necessário explorar maneiras de compreender a retenção e a evasão no ensino superior. Assim, o objetivo do presente trabalho é compreender os fatores que promovem a retenção dos alunos nos cursos ofertados no Campus. Para tanto foi aplicado um questionário de pesquisa aos alunos formandos e desenvolvido um grupo focal com os estudantes de semestres mais avançados norteados por questões relacionadas à permanência deles no curso diante a aspectos de percepção pedagógica, socioafetiva, do ambiente físico e pessoal. Com os resultados, espera-se contribuir para melhorar os índices de retenção, diminuir a evasão e orientar o desenvolvimento das metodologias ativas e inovadoras aplicadas em sala de aula.

Palavras-chave: Ensino superior; evasão; metodologias ativas de ensino; percepção dos alunos

¹ Acadêmico do curso de Arquitetura e Urbanismo, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM-CS), enzo_pozzatti@hotmail.com

² Acadêmico do curso de Engenharia de Transportes e Logística, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM-CS), vagnerstefanello@gmail.com

³ Acadêmica do curso de Engenharia de Transportes e Logística, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM-CS), leticia.oestreich@hotmail.com

⁴ Doutor em Engenharia Civil, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM-CS), alejandro.ruiz-padillo@ufsm.br.



INTRODUÇÃO

A evasão no ensino superior, conforme o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP (BOF; OLIVEIRA, 2018), se manteve crescendo constantemente nos últimos 10 anos, girando em torno de 21%. Com isso diversos estudiosos têm analisado e estudado a evasão nas universidades, onde essa vem crescendo consideravelmente (KURTZ; TEIXEIRA, 2014; LAMERS et al., 2017). Nas universidades públicas, a preocupação com a evasão é com relação aos prejuízos gerados, diante da expectativa de um retorno a sociedade sobre os investimentos públicos que foram feitos. Na medida que ocorre a evasão, os prejuízos são duplos, pois além de perder os investimentos feitos para a respectiva vaga, houve uma privação na oportunidade de outros jovens terem uma vaga na universidade (COSTA; DIAS, 2015).

A evasão ocorre com mais frequência por alunos de cursos técnicos e de ciências exatas. A maior dificuldade em matérias como matemática, física ou química, leva a frequentes reprovações, o que acaba desmotivando os alunos a continuarem a graduação (BOF; OLIVEIRA, 2018; COSTA; DIAS, 2015). A falta de experiências práticas vivenciadas em sala de aula durante a graduação também contribui para desmotivar o aluno. No entanto, mesmo com tantas dificuldades vivenciadas pelos alunos, uma parcela deles, mesmo que menor, consegue enfrentar os desafios e concluir os seus respectivos cursos.

Nesse sentido, vários fatores podem contribuir para que os alunos consigam concluir seus estudos. Compreender esses fatores pode auxiliar na melhoria das condições fornecidas aos alunos, motivando-os a permanecer nos cursos de graduação, contribuindo para a diminuição das evasões nas universidades (FERNANDES et al., 2008; SCHLEICH et al., 2006). No entanto, a compreensão sobre a retenção difere em cada situação, onde o modelo teórico deve ser analisado sobre o contexto de estudo do caso.

Do mesmo modo, vários modelos foram criados para compreender os aspectos que influenciam o aluno de graduação na hora de decidir evadir do seu curso. Segundo a Comissão Especial de Estudos Sobre Evasão (1996), podem se diferenciar três modos de evasão do aluno no ensino superior. O primeiro tipo seria a evasão de curso, onde o aluno troca de curso, mas não necessariamente de



universidade. O segundo tipo seria a evasão de instituição, onde o aluno troca de universidade, mas não necessariamente de curso. E o terceiro caso seria a evasão do sistema (essa acontece quando o aluno desiste da formação superior).

Algumas teorias sobre evasão indicam que a mesma acontece por conta de dois pontos: a integração social e a acadêmica, onde a social seria do aluno participar além das aulas, mas também de atividades como eventos, festivais, entre outros. No caráter acadêmico, a ideia de pertencimento do aluno, no que diz respeito à percepção de desempenho e de desenvolvimento pessoal, aparece entre os aspectos mais destacados (KURTZ; TEIXEIRA, 2014). Porém essas teorias mostram se insuficientes para caracterizar os fatores atuais de evasão ou de retenção dos estudantes em suas universidades e cursos, onde a permanência no curso se mostrou mais dependente do compromisso com o curso em si, o que envolve tanto o sentimento de segurança profissional, esse último entendido como a percepção de um bom mercado de trabalho, ou de oportunidades nesse mercado (COMISSÃO ESPECIAL DE ESTUDOS SOBRE EVASÃO, 1996).

A partir dessas e outras teorias, fica evidente a existência de diversos aspectos que motivam o aluno a permanecer no curso de escolha. Entre os principais itens, o interesse pelas aulas e a motivação com o curso mostrou se mais propício ao estudante continuar na graduação, mas apareceram atributos relacionados a diferentes aspectos, sociais, afetivos, pedagógicos, econômicos, de infraestrutura e pessoais (COSTA; DIAS, 2015; FERNANDES et al., 2008; SCHLEICH et al., 2006).

A partir dessa abordagem, o objetivo deste trabalho é analisar os fatores que promovem e influenciam a retenção dos alunos da Universidade Federal de Santa Maria no campus de Cachoeira do Sul, desde o ponto de vista dos alunos que manifestaram sucesso na sua caminhada acadêmica no Campus.

METODOLOGIA

O cenário de estudo foi a comunidade acadêmica da Campus da UFSM em Cachoeira do Sul, cidade localizada no centro do Estado do Rio Grande do Sul. A sua principal atividade econômica é a agricultura e a pecuária, onde antigamente a cidade era considerada a capital nacional do arroz. Hoje em dia a cidade tornou se



um influente polo universitário, contando com cerca três campi universitários e diversos polos de EAD, além do crescimento da indústria metalomecânica.

O campus da UFSM em Cachoeira do Sul, implantado em 2014, oferta atualmente cinco cursos de caráter tecnológico, entre eles três diurnos (Engenharia Agrícola, Engenharia Elétrica e Engenharia Mecânica) e dois noturnos (Arquitetura e Urbanismo e Engenharia de Transportes e Logística). Até o ano de 2018 o campus funcionava em prédios no centro da cidade cedidos pela Prefeitura Municipal de Cachoeira do Sul ou alugados. Já no início desse ano (2019), o campus começou a transferência das suas atividades fora da área central, onde a infraestrutura da universidade está em fase de obras, ocorrendo assim aulas em apenas dois dos sete blocos que serão entregues futuramente.

Como forma de obter os fatores que contribuem para a retenção dos alunos da Universidade Federal de Santa Campus Cachoeira do Sul esse trabalho foi norteado através da identificação de aspectos relativos às percepções pedagógicas, socioafetivas, do ambiente físico e pessoais que estão relacionados à retenção dos estudantes nos cursos de graduação. As percepções foram captadas para dois momentos em que se encontram os alunos: (I) Percepções dos alunos formandos, e (II) Opiniões dos estudantes em semestres finais do curso. Para a primeira parte, foi desenvolvido um questionário com base nos aspectos levantados na revisão bibliográfica sobre a retenção dos alunos, e para a segunda parte as percepções dos alunos foram captadas através da técnica de grupo focal (TAGUE, 2005).

O questionário aplicado aos formandos do Campus (primeiras turmas, no semestre 2019/1) foi composto por 80 perguntas, organizadas em seis principais seções: perfil do entrevistado (informações sobre o aluno), preferências de aprendizado (opinião sobre estratégias de ensino inovadoras), percepção pedagógica (afirmações em relação à escolha do curso e seu desenvolvimento), percepção socioafetiva e econômica (sobre o apoio da família, da instituição e da cidade), percepção do ambiente físico (afirmações sobre a infraestrutura do campus) e percepção pessoal (sobre o próprio desempenho do aluno). Cabe destacar que, por ser a primeira turma de formandos, ela foi reduzida, contando com 4 de Engenharia Elétrica, 2 de Engenharia Agrícola e 1 de Engenharia Mecânica, e sendo duas deles mulheres. Dos outros dois cursos, os noturnos, não houve formandos por



se tratarem de cursos de 12 semestres de duração e, portanto, com expectativa da primeira turma de formandos em 2020/1.

O questionário teve como foco entender como e por que esses alunos na etapa final da graduação conseguiram chegar até esse objetivo, e por que alguns dos seus colegas, quando entraram com eles no início do curso, não tiveram sucesso. Para verificar a adequada compreensão do questionário, foi aplicado em primeiro lugar a um aluno de forma presencial, como questionário piloto, e, uma vez ajustado a partir desse retorno, foi respondido pelos outros formandos do Campus de forma on-line, mediante a ferramenta do *GoogleForms*.

Na segunda etapa do trabalho, foi criado um grupo focal, pequena reunião de pessoas reunidas para avaliar os conceitos e identificar os principais problemas, através dos fatores selecionados nas etapas anteriores do estudo. O grupo contou com a participação de quatorze estudantes, três de cada um dos cursos ofertados no Campus (exceto de Engenharia Elétrica, do qual foram apenas dois), todos próximos do fim da graduação. O objetivo do grupo focal foi verificar os aspectos sobre a evasão do campus apresentados no questionário aplicado aos formandos, conferindo a necessidade de eliminar ou complementar os que foram levantados no estudo bibliográfico, assim como hierarquizar os fatores, de forma a conhecer quais são os mais importantes. O grupo focal foi conduzido pela equipe do projeto.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em relação aos resultados obtidos a partir do questionário, cabe destacar a variedade na cidade de procedência dos alunos, sendo apenas dois de Cachoeira do Sul e os outros de outras cidades do Estado. As idades ficaram na faixa de 22 a 28 anos. A maioria procede de escola pública, assim como ou trabalham ou recebem benefício socioeconômico da Universidade, de forma que são responsáveis total ou parcialmente pelo seu próprio sustento. Cabe destacar que o fato de serem possibilidades de graduação de ensino gratuito no entorno da sua cidade de origem foi indicado fortemente pelos formandos como razão de escolha, mesmo sem ser sugerida pela família ou depender diretamente da sua nota de ingresso desde o ensino médio, o que vai ao encontro da necessidade de reforçar essas opções na população do interior dos Estados.



Alguns dos itens que aparecem com destaque na literatura para fomentar a retenção nos cursos é a participação dos alunos em projetos ou atividades de monitoria, e precisamente a maioria dos formandos (mais de 85%) tiveram essa atuação. Isso se relaciona com os resultados obtidos em relação às preferências de aprendizado, pois a maioria das respostas indicou maior interesse pela experimentação ativa (fazer) e com o uso de estratégias inovadoras em sala de aula. Da mesma forma, os resultados ofereceram maiores preferências por atuação “racional”, “visual”, “ativa” e “sequencial”, o que se relaciona diretamente com o caráter técnico e aplicado dos cursos estudados. Portanto, para fomentar a retenção nesse tipo de alunos e, assim, no Campus, estima-se que estratégias voltadas à aplicação direta de conhecimentos e relacionadas com a atuação futura dos profissionais devem ser potencializadas. A resposta dos formandos manifestando-se moderadamente a favor de trabalhos em grupo contribui com essa prática em equipe com é desenvolvida no mercado de trabalho, embora muitos indicaram como tamanho ideal dessa equipe dois participantes e na qual atuam fundamentalmente como líderes e muito colaborativos.

Outra das questões fortemente relacionadas com a possibilidade maior de finalizar a graduação no curso escolhido pelo aluno é que seja do seu interesse, assim como se encaixe nas opções de trabalho nesse momento final do curso, mesmo que muitos afirmaram não conhecer todas as características do mesmo no momento do ingresso. A valorização geral dos professores e das aulas foi boa, embora necessidades de melhorar a didática e de fomento da participação foram apontadas.

Finalmente, outros aspectos destacados como muito importantes para evitar a evasão desde o ponto de vista dos formandos entrevistados foram o apoio afetivo e financeiro da família e o prestígio da universidade, no qual influenciou muito a visualização da UFSM como agente transformador da sociedade e conhecida pelos programas de apoio ao estudante ao longo da vida acadêmica.

Continuando com a segunda etapa do trabalho, são apresentados a seguir os resultados obtidos do grupo focal. Inicialmente, com o objetivo de caracterizar a amostra dos 14 participantes, todos preencheram uma breve ficha com informações básicas. Assim, o grupo focal contou com 7 pessoas do sexo masculino e 7 pessoas



do sexo feminino e a faixa etária dos participantes variou de 20 a 28 anos de idade, sendo que 57,14% deles possui entre 22 e 23 anos. A maioria nem trabalhava nem realizava estágio remunerado no momento da sua participação no projeto. Porém, 64% dos participantes afirmaram que participam atividades extracurriculares, o que indica uma boa procura dos alunos por atividades que possam agregar durante a sua caminhada acadêmica.

Com relação à participação dos alunos em bolsa de projeto, mais de 50% dos alunos indicaram esse aspecto, o que reforça a importância de que a universidade ofereça aos estudantes possibilidades de atuação em projetos de pesquisa, ensino e extensão, o que pode auxiliar no aumento do índice de retenção de alunos na instituição, e também justifica a menor presença de trabalhadores e estagiários no grupo focal. No entanto, 85,71% dos alunos não participa de atividades de cunho social, mostrando pouco envolvimento da comunidade acadêmica em questões dessa natureza.

Após a realização de uma dinâmica de apresentação e conhecimento entre os participantes, foram apresentados inicialmente os objetivos do projeto e definições gerais dos quatro conjuntos de aspectos estudados (percepção pedagógica, percepção socioafetiva e econômica, percepção do ambiente físico e percepção pessoal). Em seguida, os alunos foram distribuídos em quatro grupos (Figura 1), com o objetivo de debater sobre cada um dos conjuntos de aspectos, sequencialmente, orientados por algum dos membros do projeto, com o objetivo de identificar atributos para cada um, os quais seriam posteriormente comparados com a lista previamente levantada da literatura.



Fig. 1 – Grupo focal divido em quatro grupos. Fonte: os autores.



Uma vez consolidadas as listas dos quatro conjuntos de aspectos, foi solicitado ao grupo focal o debate sobre a importância dos mesmos sobre a colaboração na retenção no Campus, até chegar a um consenso sobre a ordem de influência. Os resultados foram os seguintes, apresentados de maior a menor importância.

Em relação com a Percepção Pedagógica: Ensino gratuito; Interesse pessoal pelo curso; Oportunidades no mercado de trabalho; Competência e conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas; Estilo de ensino/aprendizagem dos professores; Coerência entre o conteúdo das disciplinas e as atribuições do curso; Utilização de estratégias de ensino inovadoras em disciplinas; Palestras/encontros com profissionais da área, mostrando sua visão, perspectiva e carreira; Horários das aulas (turnos diurno/noturno); Ter a monitoria como opção de estudo e tirar dúvidas; Realização de trabalhos em grupo para disciplinas; Possibilidade de implantação de estudos na cidade; Avaliação dos professores ao final do semestre; Ser ofertado em Cachoeira do Sul; Participação no Diretório Acadêmico (representatividade).

Da lista original, foram retirados os seguintes itens: carga horária de aulas por semana e opções de estágio do curso. Pode-se verificar a coincidência com os aspectos destacados no questionário, com especial atenção às opções de ensino gratuito e interesse pessoal, assim como possibilidades de trabalho, mas não tanto por ser especificamente em Cachoeira do Sul, entre outros.

Dentro da Percepção Socioafetiva e Econômica, ficaram definidos os seguintes itens: Apoio familiar; Possibilidade de benefício socioeconômico ou auxílio-moradia da Universidade; Suporte financeiro da família; Prestígio da Universidade; Relacionamento com os colegas; Relacionamento com os servidores da universidade (professores/técnicos); Possibilidade de bolsas para projetos ou atividades na Universidade; Segurança em Cachoeira do Sul; Cidade pequena e acolhedora; Opções de moradia em Cachoeira do Sul; Participação em projetos ou atividades extracurriculares no Campus; Serviços de transporte em/de/para Cachoeira do Sul; Serviços de saúde em Cachoeira do Sul; Opções de convívio e lazer em Cachoeira do Sul; O tamanho do Campus propicia a integração entre alunos de diferentes cursos e semestres.



Da lista original, foram retirados os seguintes itens: recursos financeiros próprios, opções de estágio remunerado durante a graduação, opções de convívio e lazer no campus, serviços de telecomunicações (internet/telefone/TV) em Cachoeira do Sul e opções de alimentação em Cachoeira do Sul. De novo, os aspectos destacados coincidiram com os resultados do questionário aos formandos, pois obtiveram relevância os apoios familiares e da instituição, tanto econômico quanto dos servidores e do conceito que oferece perante a sociedade. Porém, opções de convívio, alimentação e transporte não foram tão importantes, o que vem ao encontro da escassa inserção social dos alunos em atividades de cunho social, como indicado anteriormente.

Dentro da Percepção do Ambiente Físico do Campus, a ordem de importância dos atributos foi a seguinte: Infraestrutura de salas do Campus; Casa do Estudante; Infraestrutura e serviços do Restaurante Universitário do Campus; Infraestrutura e acervo da Biblioteca do Campus; Acesso à internet no Campus; Infraestrutura e equipamentos de laboratórios no Campus; Infraestrutura e opções para estudo e trabalhos extraclasse no Campus; Mais acessibilidade para pessoas com alguma deficiência física; Acesso a softwares específicos; Acesso ao computador no Campus.

Da lista original, não foi retirado nenhum item. Novamente, os aspectos relacionados ao apoio ao aluno, como a casa do estudante, o restaurante universitário e a biblioteca foram destacados, além das salas especificamente. Porém, a maioria dos alunos já dispõe de computador próprio e acesso fácil a softwares, de modo que não foi dada tanta importância à disponibilidade dos mesmos no Campus.

Finalmente, em relação à Percepção Pessoal, os aspectos ficaram ordenados da seguinte forma: Persistência em aspectos difíceis; Realização pessoal no curso; Percepção do melhor método para estudo e rotina de estudo; Desempenho acadêmico no curso; Reconhecimento pelos trabalhos desenvolvidos no curso; Sensação de respeito na universidade; Percepção da própria evolução como pessoa e como estudante, conhecendo seus limites e capacidades; Resiliência; Autonomia e responsabilidade; Empatia.



Da lista original, foi retirados o item relacionado à colaboração dos colegas nas atividades no curso. Chama a atenção, portanto, de novo, a importância da realização pessoal no curso, mas também a necessidade de persistência e dedicação do aluno para obter um adequado desempenho nas provas e trabalhos, o que faz ele se motivar para continuar. É interessante destacar que no que tange ao estilo de aprendizado dos participantes do grupo focal, a grande parte prefere “fazer” (experimentação ativa) do que os demais estilos, como foi observado nos formandos, característica essa que é predominante em cursos de exatas e ciências sociais aplicadas, como é o caso dos presentes no campus de Cachoeira do Sul.

Portanto, foi possível encontrar itens em comum entre os dois grupos de alunos entrevistados (mediante questionários e através do grupo focal) e relacionar com os aspectos específicos do Campus, o que facilita a adoção de medidas para melhorar as condições da instituição no seu dia-a-dia. Da mesma forma, a complementação dos modelos teóricos e práticos encontrados na literatura ao caso de estudo do Campus permitiu identificar semelhanças e diferenças de acordo com as características do cenário de estudo analisado.

CONCLUSÃO

A preocupação pela evasão nos cursos de graduação, especificamente das instituições públicas, exige a análise dos fatores que contribuem para esse fenômeno, com o objetivo de combater os aspectos que desmotivam aos alunos a continuar sua vida acadêmica, assim como para fomentar aqueles que garantem uma maior permanência na instituição de ensino e no curso escolhido. No Campus da UFSM em Cachoeira do Sul, de recente criação e ainda em processo de implantação, o estudo desses fatores pode trazer grandes benefícios para o entendimento da retenção e evasão dos alunos e melhorar as condições do Campus no momento atual e para o futuro.

Os resultados obtidos a partir da aplicação de questionários aos alunos da primeira turma de formandos do Campus e a partir de um grupo focal com estudantes dos semestres mais avançados de todos os cursos ofertados podem contribuir e orientar para o desenvolvimento de metodologias ativas e inovadoras em



sala de aula, por conta de esses fatores serem importantíssimos para retenção dos alunos.

O trabalho desenvolvido na UFSM-CS se mostrou satisfatório e benéfico na medida em que foi desenvolvido especificamente para o Campus. As pesquisas sobre evasão são muito importantes para os gestores terem os principais pontos da evasão em suas instituições, assim melhorando o que for possível para maior permanência dos alunos. Deste modo reforça-se a necessidade de uma adaptação do modelo teórico para realidade, tentar entender e melhorar os fatores relacionados à área de estudo.

Assim, os aspectos mais destacados focaram no apoio financeiro da família e da instituição, assim como a oferta de ensino gratuito, assim como a adequada aderência do curso escolhido com os interesses pessoais e de possibilidades de inserção no mercado de trabalho. Igualmente, as condições de infraestrutura de salas de aula e biblioteca foram relevantes para a melhora das condições de retenção no Campus, assim como a motivação do aluno a partir do sua própria dedicação e os resultados obtidos nas disciplinas.

Como trabalhos futuros, espera-se aplicar o questionário desenvolvido e aprimorado a partir das opiniões do grupo focal aos alunos dos diferentes semestres dos cursos, com objetivo de comparar resultados entre as etapas da vida acadêmica do aluno, assim como ampliar a maior número de estudantes e poder identificar diferenças em relação ao curso, semestre de ingresso, tipo de estola de origem, entre outros. Da mesma forma, comparar resultados de estudos similares em outros campi da UFSM ou em outras instituições, pode mostrar aspectos importantes para fomentar a retenção em diferentes cenários.

AGRADECIMENTOS

O acadêmico Enzo Del Olmo Pozzatti agradece o auxílio financeiro do Programa de Incentivo ao Ensino (FIEN) da UFSM. O professor Alejandro Ruiz-Padillo agradece ao CNPq pelo apoio financeiro (Processo 308870/2018-2 e Processo 422635/2018-9). Os autores agradecem a colaboração da professora Brenda Medeiros Pereira e de todos os participantes do grupo focal e dos formandos 2019/1 do Campus nas respostas aos questionários.



REFERÊNCIAS

BOF, AM; de OLIVEIRA, AS. **Cadernos de estudos e pesquisas em políticas educacionais**. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, Brasília 2018.

COMISSÃO ESPECIAL DE ESTUDOS SOBRE A EVASÃO NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS. **Diplomação, Retenção e Evasão nos Cursos de Graduação em Instituições de Ensino Superior. Públicas.** ANDIFES/ABRUDEM/SESu/MEC. Brasília, 1996.

COSTA, DL; DIAS, SM. **A permanência no ensino superior e as estratégias institucionais de enfrentamento da evasão**. Jornal de Políticas Educacionais v. 9, n.17-18, p. 51-60, 2015.

FERNANDES, F; MUNIZ, M; BARTHOLOMEU, D; PASETTO, N; OLIVEIRA, A; LOPES, W. **Estudo para a construção de uma escala de satisfação acadêmica para universitários**. Avaliação Psicológica, v. 7(1), p. 45-55, 2008.

KURTZ, A; TEIXEIRA, MA. **Evasão universitária: modelos teóricos internacionais e o panorama das pesquisas no Brasil**. Psicologia Argumento, v. 32, n. 79, p. 9-17, Supl. 1, 2014.

LAMERS, J; dos SANTOS, B; TOASSI, RM. **Retenção e evasão no ensino superior público: estudo de caso em um curso noturno de odontologia**. Educação em Revista (Belo Horizonte), n.33, p. 1-26, 2017.

SCHLEICH, AL; POLYDORO, SA; dos SANTOS, AA. **Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior**. Avaliação Psicológica, v. 5(1), p. 11-20, 2006.

TAGUE, N. **The Quality Toolbox**. 2nd edition. American Society for Quality, Quality Press, Milwaukee, EUA, 2005.