

**CENTRO PAULA SOUZA  
ESCOLA TÉCNICA DE ARAÇATUBA  
Ensino Médio com Técnico em Administração**

**ANÁLISE DA SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO DOS DISCENTES DA ETEC DE  
ARAÇATUBA**

**Gabriela Gon Talon<sup>1</sup>**

**Guilherme Roberto Zonta<sup>2</sup>**

**Lara Batista Alves<sup>3</sup>**

**Rafael Nicolas de Oliveira Souza<sup>4</sup>**

**Sarah dos Santos Freitas Nobrega<sup>5</sup>**

**Vitória Fernandes da Silva<sup>6</sup>**

**Resumo:** Este trabalho objetivou analisar o grau de satisfação dos estudantes da escola Etec de Araçatuba-SP, no ano de 2022. Especificamente buscando identificar os pontos fortes e fracos da escola segundo a percepção dos estudantes. Trata-se de uma pesquisa qualitativa e quantitativa, descritiva e uso de questionário em escala Likert para coleta de dados. Em síntese, os resultados mostram dados positivos, os quais demonstram que a maioria dos estudantes avaliam de forma satisfatória os itens investigados, sugere uma boa qualidade do ensino e também da estrutura da Etec de Araçatuba. Observou-se, porém, que muitos estudantes desejam algumas alterações nos métodos de alguns professores e em algumas metodologias de ensino.

**Palavras-chave:** nível de satisfação; educação; ensino médio; Etec de Araçatuba.

---

<sup>1</sup> Aluna do curso de Ensino Médio com Técnico em Administração de Empresas, na Etec de Araçatuba - gabriela.talon@etec.sp.gov

<sup>2</sup> Aluno do curso de Ensino Médio com Técnico em Administração de Empresas, na Etec de Araçatuba - guilherme.zonta@etec.sp.gov

<sup>3</sup> Aluna do curso de Ensino Médio com Técnico em Administração de Empresas, na Etec de Araçatuba - lara.alves18@etec.sp.gov

<sup>4</sup> Aluno do curso de Ensino Médio com Técnico em Administração de Empresas, na Etec de Araçatuba - rafael.sousa133@etec.sp.gov

<sup>5</sup> Aluna do curso de Ensino Médio com Técnico em Administração de Empresas, na Etec de Araçatuba - sarah.nobrega@etec.sp.gov

<sup>6</sup> Aluna do curso de Ensino Médio com Técnico em Administração de Empresas, na Etec de Araçatuba - vitoria.silva602@etec.sp.gov

## 1 INTRODUÇÃO

A satisfação é um dos pilares do marketing, sendo estudada e abordada em diferentes contextos nos dias atuais, segundo (KOTLER e KELLER. 2013. p. 9) "A satisfação reflete os julgamentos comparativos de uma pessoa sobre o desempenho percebido de um produto em relação às suas expectativas".

"A adolescência é uma fase da vida caracterizada por uma série de mudanças, não só fisiológicas, cognitivas e psicológicas, mas também em relação aos papéis sociais a serem assumidos pelo indivíduo. (SPARTA; GOMES, 2005. p. 46). Para conseguir entender o funcionamento de uma instituição, primeiramente é necessário compreender a opinião das pessoas que frequentam esse meio. Diante desse período de discrepância da educação, com toda a dificuldade de adaptação dos alunos nas escolas, é importante amenizar os prejuízos e considerar a satisfação dos mesmos sobre a instituição de ensino frequentada.

Tendo em mente que os jovens passam cerca de 12 anos frequentando as escolas é inegável que cada um deles possua uma certa opinião sobre o que estão vivendo todos os dias, neste contexto, pode se considerar a instituição escolar como um prestador de serviços e os alunos como seus consumidores. Este trabalho objetivou analisar a satisfação dos alunos do ensino médio regular e técnico da ETEC de Araçatuba, com uso de questionário em escala Likert com o objetivo de identificar a percepção do aluno sobre a escola e também fornecer os resultados à gestão da escola para que conheça a opinião dos discentes e possivelmente, tomar as medidas cabíveis para a melhora de qualquer instituição.

Há dois anos com o início da pandemia o mundo entrou em um cenário de desespero profundo, fazendo com que diversas medidas de segurança fossem aplicadas ao cotidiano, como o lockdown, obrigatoriedade da utilização de máscaras ao frequentar estabelecimentos e para os estudantes que até então, possuíam uma rotina de ensino presencial, passaram a frequentar as aulas on-line. Essa medida impactou negativamente a qualidade de aprendizado de uma grande parte dos jovens. Atualmente os estudantes sofrem as consequências desse impacto, sendo a justificativa da realização desse trabalho de conclusão de curso, voltado a colaborar com a instituição de ensino ETEC de Araçatuba por meio da pesquisa de satisfação, perante diferentes tópicos envolvendo problemas de adaptação e produtividade no cenário atual.

## 2 METODOLOGIA

Este artigo tem abordagem quali-quantitativa, natureza básica, objetivo exploratório, com procedimentos de revisão bibliográfica e pesquisa de campo com uso de questionário em Escala Likert. A coleta de dados foi realizada no período de 22 de setembro de 2022 e contou com a participação das seguintes turmas: 1º ano itinerário, 1º ano Médio Administração, 2º ano itinerário, 2º ano Médio Química, 3º ano Médio Regular, 3º ano Médio Administração, 3º ano Médio Desenvolvimento e análise de sistemas e 3º ano Médio Química. A amostra constitui-se de 120 discentes.

A abordagem quantitativa é voltada para a pesquisa descritiva, baseando-se na metodologia de questionário que foi disponibilizada aos integrantes estudantis da instituição acadêmica.

Para a realização do seguinte projeto foi utilizado o método de pesquisa de campo com auxílio de questionário baseado na escala Likert e os questionários foram enviados para os discentes por meio de redes sociais. Segundo a pesquisa de Aguiar, Correia e Campos (2011), escala Likert é uma das escalas de autorrelato mais difundidas, consistindo em uma série de perguntas formuladas sobre o tema pesquisado, no qual os respondentes escolhem uma dentre várias opções, normalmente cinco, sendo elas nomeadas como: concordo muito, concordo, neutro/indiferente, discordo e discordo muito.

Este método é comumente usado para fornecer uma série de respostas a uma determinada pergunta. As categorias de respostas nesta escala têm um grau de concordância, geralmente em cinco níveis, frequentemente usadas desde “discordo totalmente” até o “concordo totalmente”. Ou seja, ao invés de responder apenas “sim” ou “não” a uma pergunta, é dada uma nota a partir da escala, especificando o quanto o respondente concorda ou discorda daquela afirmação. (MONTEIRO; RODRIGUES; PETRI, 2020. p.31).

## 3 REFERENCIAL TEÓRICO

### 3.1 Satisfação e insatisfação

Em uma instituição é de suma importância a satisfação dos que a compõem, isso orienta a entidade em sua melhoria e favorece os indivíduos em diversos fatores que são capazes de motivá-los em suas atividades. No âmbito escolar também se permeia tal ideia, ademais, para Ramos *et al.* (2015), a rede de ensino ao oferecer

ideias e experiências teóricas e práticas, há muita relevância para a formação intelectual e vocacional aos discentes.

A satisfação acadêmica está fortemente interligada com a qualidade de aprendizagem dos estudantes, constituindo um processo dinâmico, podendo também ser afetada pelas características da instituição em seu contexto educacional, e pelo modo como os próprios estudantes percebem e compreendem seu ambiente de ensino (RAMOS *et al.*, 2015, p. 2).

“O conceito de satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto, ou resultado em relação às expectativas da pessoa” (KOTLER, 1998, p.53). A satisfação dos consumidores é importante para a empresa ter a base de como anda os seus serviços em relação aos clientes, se os usuários estão satisfeitos ou insatisfeitos com a empresa”.

A análise de satisfação nas escolas é essencial para que a instituição tenha uma base por onde se orientar para melhorar os seus processos educacionais, englobando sua qualidade de educação e conforto no ambiente de ensino.

A insatisfação escolar pode estar ligada a vários fatores que influenciam a percepção do aluno sobre aquela instituição segundo Reason, Terenzini e Domingo (2006) e Costa, Araújo e Almeida (2014), é preciso investir em pesquisas que analisem dados de natureza acadêmica, como a nota dos alunos, os índices de evasão e o tempo de integralização curricular, além dos dados de atitudes dos estudantes como suas percepções acerca de sua vida acadêmica. Nesse sentido, a satisfação dos estudantes com a sua experiência acadêmica envolve o acesso aos recursos da instituição, a participação, o sucesso no processo de ensino e aprendizagem, a organização do curso e sua estrutura curricular, os serviços de apoio e a qualidade das relações com os colegas.

Tendo em vista que analisar esses dois tópicos traz diversos benefícios para a instituição, podemos levar o estudo de análise de satisfação como uma forma de garantir o avanço da qualidade de ensino tanto quanto da qualidade de serviço oferecida pela própria instituição, pois acima de entender os motivos pelo qual um serviço é elogiado, é necessário entender os pontos em que ele pode melhorar.

No momento em que as expectativas e as situações do dia a dia levam a algum tipo de frustração, pode-se esperar níveis de insatisfação, e esses momentos são importantes tanto para o aluno quanto para a instituição, pois afetam na

quantidade de estudantes que concluem determinado curso. (GREBENNIKOV; SHAH, 2013; MAGALHÃES; MACHADO; SÁ, 2012).

Suehiro e Andrade (2018) trazem a ideia de que a satisfação dos estudantes pode ser analisada pensando em seus interesses e perspectivas do que pretendem usufruir dentro da estrutura educacional, para os beneficiarem nos diversos objetivos individuais. O meio educacional deve ter como objetivo agir de forma que favoreça esses objetivos, estimulando um resultado coerente e favorável na finalização da trajetória do ensino desse público acadêmico.

Concluindo, ter o conhecimento de como os seus consumidores se sentem perante ao serviço entregue a eles é muito importante para a realização de qualquer trabalho e início de projeto, tratando a instituição de ensino como uma empresa e os alunos dessa instituição como os consumidores de seus serviços, sendo assim é inegável que sua experiência não é tão positiva quanto seria caso o método de aula on-line tivesse sido melhor desenvolvido para estimular o aluno a aprender de forma eficiente durante a pandemia, pois como consumidores fiéis de determinada marca ao entrarem na escola os alunos possuem preferência ao ensino da ETEC de Araçatuba.

### **3.2 Metodologia de ensino, pandemia e material didático**

É notório observar, que cada instituição escolar possui sua metodologia de ensino específica, sendo esse o modo como as matérias e conteúdo são passadas aos estudantes, algo que pode influenciar muito no desenvolvimento dos mesmos. Conforme Brighenti, Biavatti e Souza (2015. p. 283): “A educação, bem como o processo educativo, deve ser orientada por metodologias que permitam atender aos objetivos propostos pelos docentes”.

Na mesma vertente, destaca-se tanto quanto a metodologia de ensino, os materiais didáticos fornecidos aos alunos. Todo material disponibilizado pela instituição, computadores para estudo, livros didáticos e apostilas são exemplos de alguns materiais que facilitam o acesso ao conhecimento e que promovem um ensino de qualidade aos estudantes que desfrutam dos mesmos.

Assim como os materiais, a estrutura escolar pode comprometer a satisfação dos discentes visto que, é uma composição de elementos que influenciam a metodologia de ensino e/ou práticas escolares como a iluminação, condições

térmicas, ventilação e o modo acústico presente no ambiente que devem acarretar conforto dos indivíduos (BELTRAME; MOURA, 2009).

Desde os primórdios da história sobre os espaços destinados à educação sempre houve uma preocupação com a busca de um espaço que favorecesse a aprendizagem. O importante dessa trajetória da educação e suas edificações são as reflexões acerca do desenvolvimento humano e a busca na forma de adequar a prática educativa com o ambiente em que o aluno está inserido na busca do equilíbrio entre espaço físico e atividades pedagógicas visando o desenvolvimento integral (BELTRAME; MOURA, 2009, p. 4).

O âmbito acadêmico influencia na formação do indivíduo, é necessário que seja bem planejado, para ocorrer melhor interação entre estudante e ambiente. Entretanto, em meados de 2020, o ano foi marcado historicamente com a chegada do vírus SARS-CoV-2 (COVID19), o que acarretou na impossibilidade de haver interações no ambiente escolar.

Em consequência à chegada da pandemia da COVID-19, diversos docentes da educação tiveram que aprender a se adequar a esse novo cenário pandêmico, tendo alguns deles, recebido resultados positivos, e outros, resultados negativos. Já não havendo a possibilidade de aulas com interações sociais, foi necessário a implementação de um método de ensino remoto, online, que recebe o nome de ensino à distância (EAD), no qual não havia o contato humano direto, evitando assim, o aumento do contágio do vírus.

A Educação a Distância (EAD) é uma forma de ensino/aprendizagem que diverge da modalidade presencial por ser realizada por meio de utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), permitindo que o professor e o aluno estejam em ambientes físicos diferentes. " (FARIAS; SAVA e DIAS, 2018. p. 1).

As plataformas de estudo on-line, possuem diversos recursos que facilitaram a aprendizagem dos estudantes, como por exemplo: a transmissão de vídeo-chamadas em grupo, onde o professor docente guia a aula normalmente, através do respectivo aplicativo, tendo também a possibilidade de fazer comentários e tirar dúvidas no decorrer da aula, porém, há diversos pontos negativos que serão tratados no desenvolver deste artigo.

É perceptível analisar que a insatisfação escolar sempre esteve presente nos meios de ensino, seja ela através da falta de verbas e educadores, como da alta

demanda de evasão escolar, a falta de infraestrutura nos ambientes escolares ou a necessidade de materiais didáticos atualizados.

“Uns dos primeiros questionamentos quanto ao ensino remoto é em relação ao acesso aos meios de comunicação, pois nem todos os discentes têm acesso à internet, a um aparelho celular e ao computador e/ou notebook, entre outros fatores, dificultando, assim, o processo de ensino-aprendizagem dos alunos, além do fato de a maioria das escolas não contar com o suporte necessário para a oferta do ensino remoto ou a distância” (ARAÚJO e FAHD, 2020 apud ARAÚJO K, 2020, p. 16).

Em síntese, o processo de educação tem que estar em constante desenvolvimento, se adequando ao cenário atual, bem como os avanços tecnológicos e necessidades dos indivíduos presentes no meio institucional.

### **3.3 Preparação para o mercado de trabalho**

O mercado de trabalho passou por importantes mudanças, sendo relacionadas com as políticas econômicas e sociais impostas pelos governos. O mercado atual tem como características o fim de muitos empregos, a eliminação de postos de trabalho, redução do mercado formal e crescimento do mercado informal, a escassez do trabalho e o desemprego estrutural. (ALMEIDA, 2009 apud DEBORTOLI 2017).

É preciso atualizar-se constantemente e paralelamente às mudanças tecnológicas dentro da empresa que ocorrem rapidamente, sempre há novos recursos, novos métodos, além de que, organizações não admitem trabalhadores com pouca ou nenhuma escolaridade. (CARVALHO, 2009, apud DEBORTOLI, 2017).

Sabe-se que com os avanços tecnológicos, o desenvolvimento de processos em diversas áreas, como a inteligência artificial, a mão de obra humana tem sido substituída por máquinas, que são mais eficientes e rápidas nos resultados. Por consequência, o mercado de trabalho passou a ser mais criterioso em suas exigências, e novas profissões e perfis apareceram. Os requisitos ficaram mais rigorosos para seleção e contratação, como na formação e experiências, além de competências comportamentais.

“[...] o conceito de competência é pensado como conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (isto é, conjunto de capacidades humanas) que justificam um alto desempenho, acreditando-se que os melhores

desempenhos estão fundamentados na inteligência e personalidade das pessoas. Em outras palavras, a competência é percebida como estoque de recursos, que o indivíduo detém” (FLEURY M; FLEURY A, 2001, p. 185).

Em síntese, a Constituição Federal determina que as escolas brasileiras, particulares e públicas, devem seguir um padrão de aprendizagem. Neste contexto, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação em vigor – LDB 9394/1996, estabelece:

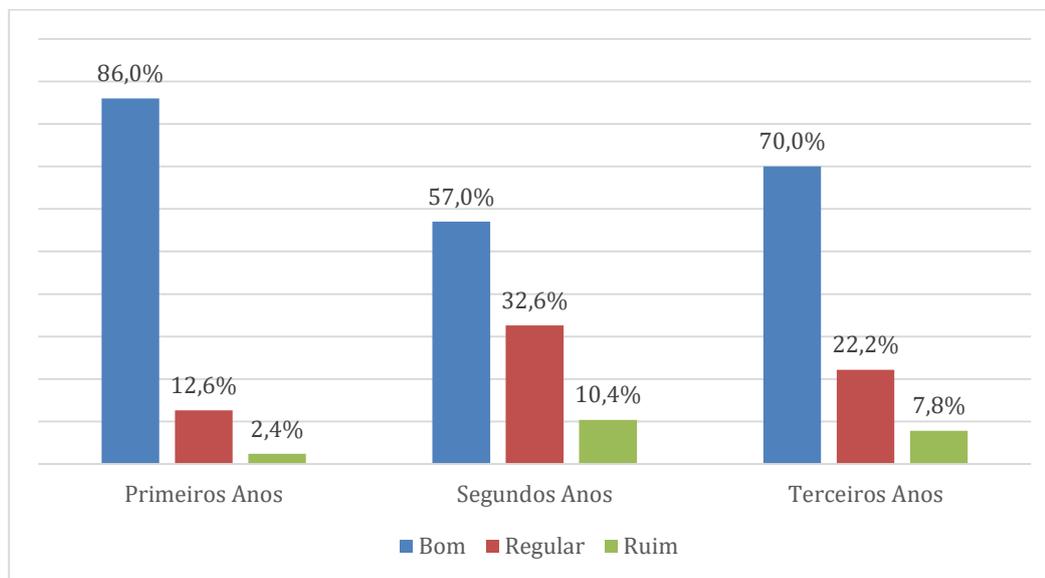
Art. 1º A educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais (BRASIL, 1996).

Ademais, os dois níveis escolares: Educação Básica (Educação Infantil, Ensino Fundamental e Ensino Médio) e a Educação Superior devem vincular-se entre a educação e o trabalho.

Segundo a Lei nº 5692/1971, que define as Diretrizes e Bases para o ensino de 1º e 2º graus, a educação escolar deverá abordar os estudos tanto para o mercado de trabalho, quanto às práticas sociais, visando o desenvolvimento de seus discentes, capacitando para exercer a cidadania e qualificando-o profissionalmente (BRASIL, 1971).

#### **4 RESULTADOS OBTIDOS**

A pesquisa realizada no Centro Paula Souza – ETEC de Araçatuba, teve como objetivo apontar índices de satisfação dos 120 alunos que se propuseram a responder o questionário, sendo 37 nos primeiros anos, 26 nos segundos anos e 57 nos terceiros anos. O Gráfico 1 refere-se às interações sociais.

**Gráfico 1 – Interações sociais**

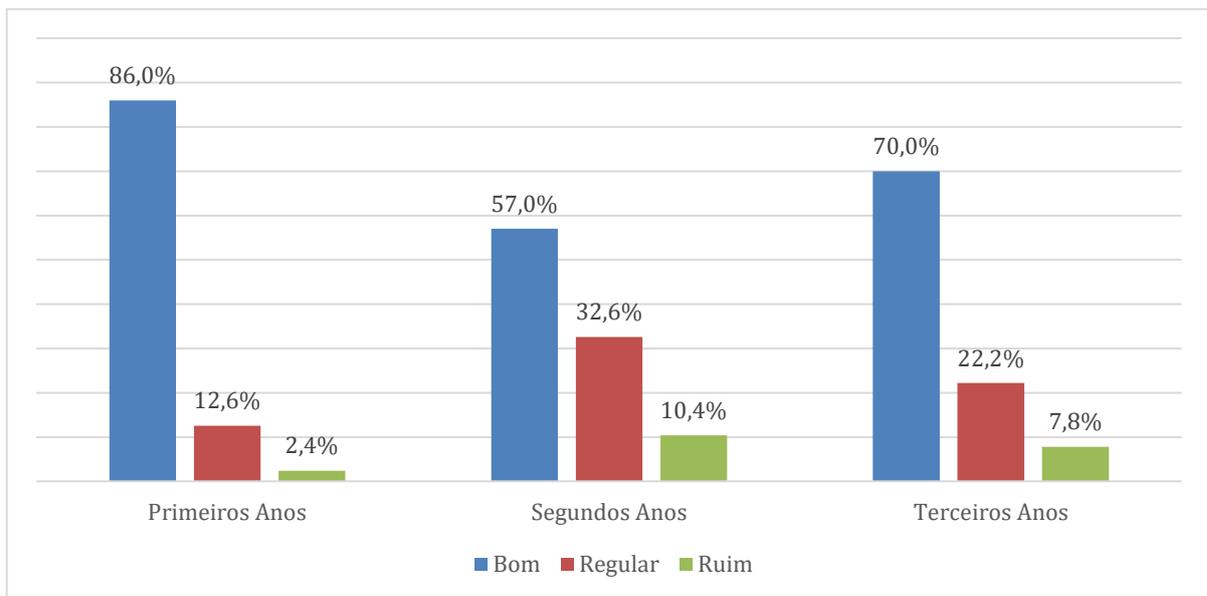
Fonte: elaborado pelos próprios autores (2022).

Atualmente, após mais de um ano da retomada das aulas presenciais, é possível notar como a ETEC se mantém como uma instituição que acolhe bem seus alunos e os mantém confortáveis durante o período das aulas, o que pode ser visto no Gráfico 1, no qual, 75% dos alunos dos primeiros anos, 57% dos alunos dos segundos anos e 53% dos alunos dos terceiros anos estão positivamente satisfeitos com a interações interpessoais na escola. Também é possível notar que diferentemente dos primeiros anos, nos quais apenas 1,3% dos alunos consideraram as interações sociais insatisfatórias, durante a análise dos segundos e terceiros anos foi possível notar que essa porcentagem cresceu significativamente, com mais de 10,4% de insatisfação dos segundos anos e 10,5% de insatisfação dos terceiros anos. Essa insatisfação provavelmente se deve a diversos fatores que complicam a socialização, sendo um dos principais, o fato de que os estudantes dos primeiros anos estão iniciando sua carreira no ensino médio, tendo todas as oportunidades possíveis para conhecer a instituição e seus novos colegas de curso, enquanto os segundos e terceiros anos perderam um ou os dois anos que seriam usados para conhecer a instituição e seus colegas. De acordo com Ribeiro e Melina (2022) a pandemia no cenário acadêmico acarretou em variados impactos, sendo eles físicos, psicológicos e sociais.

O distanciamento imediato dos indivíduos tornou-se um obstáculo para uma comunicação entre instituição e sujeitos englobados no ramo educacional, defasando a eficácia do atendimento necessário.

Foi avaliado as estruturas físicas da instituição. Dentro das estruturas físicas foram avaliados, os banheiros, o refeitório, as salas de aula, o pátio e a quadra. O Gráfico 2 demonstra os resultados dessa avaliação.

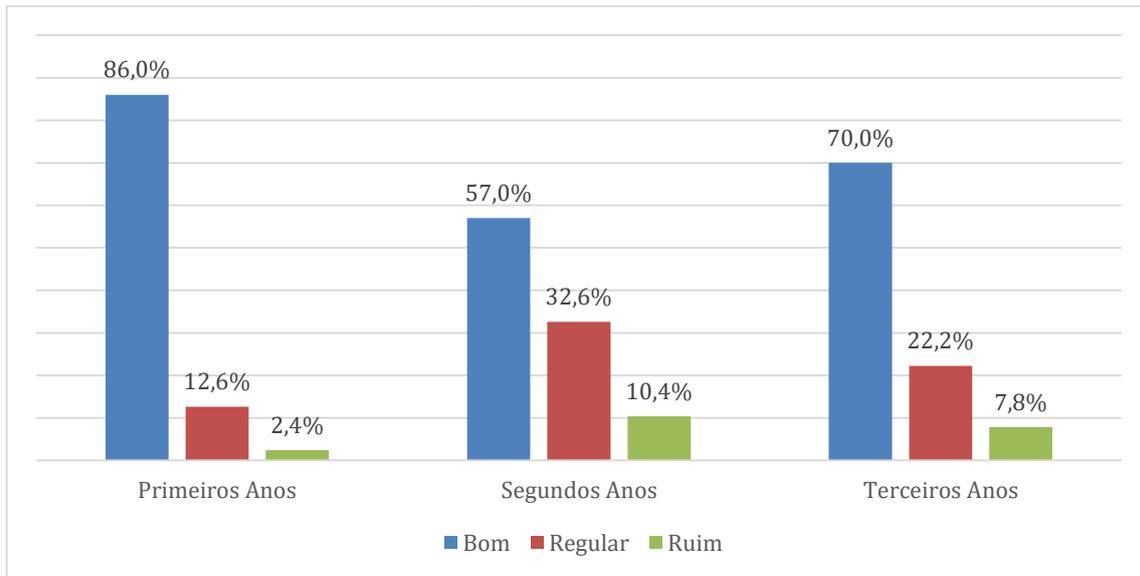
**Gráfico 2 – Estrutura física**



Fonte: elaborado pelos próprios autores (2022).

A Unidade apresenta uma boa estrutura física, que com banheiros espaços e limpos, salas de aula arejadas e climatizadas, um bom laboratório de informática, entre outros. A estrutura física influencia na motivação dos alunos e na aprendizagem.

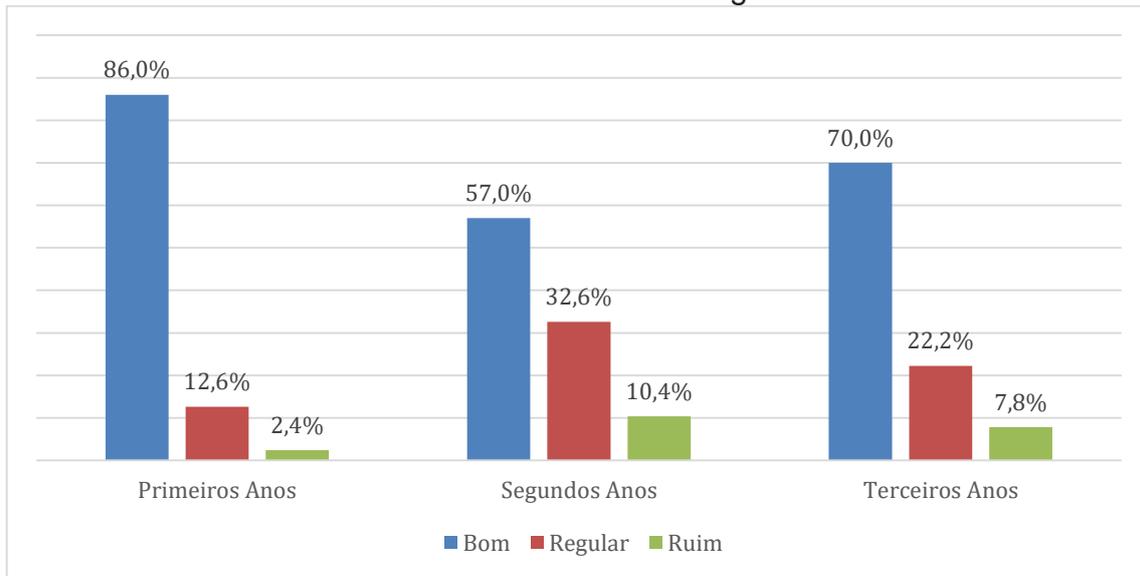
A biblioteca foi avaliada em separado da estrutura física, dada a sua importância pedagógica. O Gráfico 3 mostra a percepção dos alunos acerca da biblioteca.

**Gráfico 3 - Biblioteca**

Fonte: elaborado pelos próprios autores (2022).

Diferentemente da análise do Gráfico 1, os Gráficos 2 e 3 apresentam uma semelhança muito maior na média de satisfação dos estudantes, é possível notar no gráfico 3 que existe uma média de 70% a qual se refere à biblioteca, enquanto sobre a estrutura geral da escola, a média de satisfação apresentada no Gráfico 2, varia um pouco mais entre os alunos, porém não se mantém muito abaixo da média. Tendo em vista que a ETEC de Araçatuba tem uma estrutura satisfatória, espera-se que as avaliações sobre ela sejam positivas, principalmente a biblioteca, que teve apreciação positiva por 70% dos estudantes (Gráfico 3).

A prioridade de qualquer escola é exercer bem sua metodologia de ensino, pois ela guiará os professores durante todo o decorrer do período letivo, por conta disso é importante compreender a satisfação e eficácia da metodologia aplicada para assim, saber se é indicado mantê-la ou substituí-la. O Gráfico 4 apresenta essas informações.

**Gráfico 4 – Metodologia de ensino**

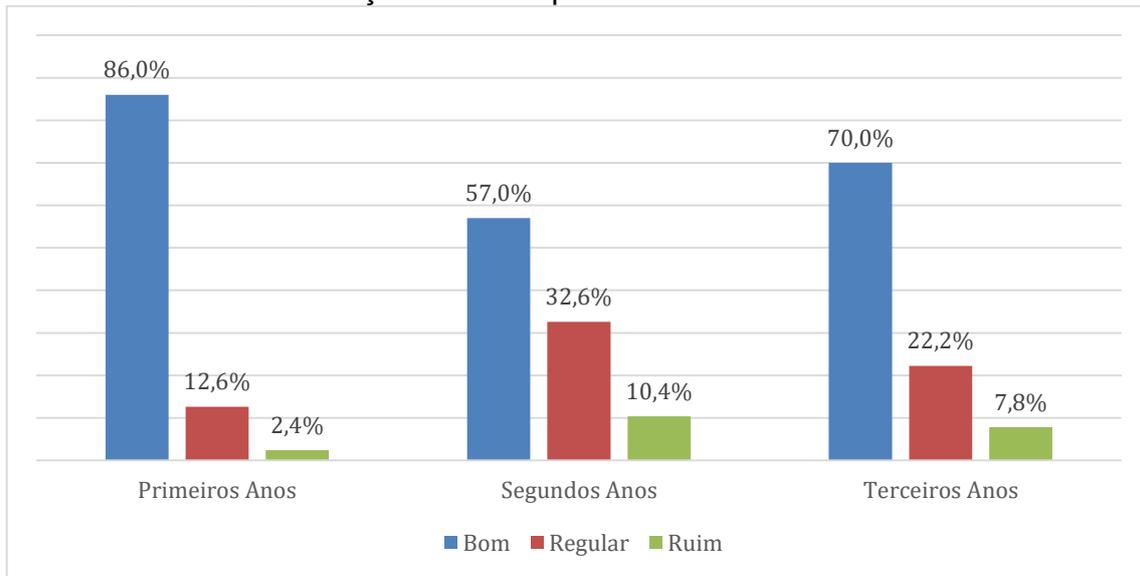
Fonte: elaborado pelos próprios autores (2022).

Durante a análise dos níveis de satisfação referentes à metodologia de ensino da Etec de Araçatuba, foi possível notar que nenhum dos alunos optou por avaliar esse tópico como ruim. Por conta disso é correto afirmar que existe um nível favorável de qualidade na metodologia de ensino da escola, porém, os níveis de satisfação ainda possuem uma divergência significativa entre bom e regular quando são analisadas as avaliações entre os primeiros, segundos e terceiros anos.

A expressiva diferença observada no Gráfico 4, demonstra como seria benéfica uma recuperação estruturada para os estudantes que perderam um ou dois anos de um aprendizado durante a pandemia, preparando-os melhor para os vestibulares ou para o mercado de trabalho.

Enquanto os primeiros anos possuem mais de 89,1% de alunos satisfeitos, os terceiros anos possuem 68,5% e os segundos anos 61,5%, isso não demonstra uma falha na metodologia de ensino da instituição, pelo contrário, mesmo na situação atual foi possível manter uma taxa de satisfação significativamente positiva e nenhuma porcentagem de insatisfação.

O bom relacionamento interpessoal com os professores estreita os laços sociais e facilita o processo de ensino e aprendizagem. De forma geral, conforme Gráfico 5, os alunos avaliam como positivo o relacionamento com os professores da instituição.

**Gráfico 5 – Relações com os professores**

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Considerando a porcentagem de satisfação do Gráfico 5, foi possível perceber que uma parcela consideravelmente alta dos alunos da Etec de Araçatuba estão satisfeitos com a relação deles com os professores, porém, esse gráfico também apresenta um número de estudantes insatisfeitos, sendo 5,3% dos estudantes dos segundos anos e 7,8% dos estudantes dos terceiros anos. De acordo com alguns alunos que se propuseram a expor suas opiniões, os motivos variam dos métodos de ensino até os de avaliação, as críticas levavam a crer que diversos estudantes sentiam que suas opiniões não eram levadas em consideração por parte dos professores, esse fator deve ser muito bem analisado pela escola, pois o sentimento de não ser ouvido, pode ser um dos desmotivadores para qualquer consumidor.

## 5 CONCLUSÃO

Os resultados revelam uma satisfação geral dos estudantes direcionada ao local de ensino. O relatório apresentado, pode apontar algumas visões variadas do meio estudantil, contribuindo em possíveis soluções e aprimoramentos no ensino educacional da Etec de Araçatuba pelo corpo de gestão da escola.

No período do início de 2020, a pandemia da COVID 19 acarretou o fechamento de todas as instituições de ensino para as aulas presenciais, alterando o ensino presencial para 100% remoto. Essa medida resultou em diversas complicações para o aprendizado de muitos estudantes ao redor do mundo, sendo uma medida

emergencial que foi introduzida com o intuito de não permitir que os jovens perdessem os próximos dois anos de estudo, tal ação por ter sido tomada às pressas e sem a preparação necessária acarretou diversas falhas em sua estrutura, a probabilidade de haver menos defasagem no ensino poderia ter sido amenizada caso as instituições já fossem formalizadas com os novos métodos de ensino e principalmente, se tivessem feito uma pesquisa objetificando analisar a satisfação para atender as necessidades dos estudantes.

Em síntese do que foi abordado no presente artigo, é notória a importância das análises voltadas à satisfação dos discentes, visto que, em princípio, ocorre uma compreensão favorável do que é necessário para a aprendizagem. O questionário serve como base para a melhoria de variados fatores incluídos no âmbito acadêmico, contribuindo para uma formação com mais vigor e experiências progressivas dos estudantes.

Em virtude do que foi analisado, a pesquisa apresentou resultados para as respectivas melhorias e observações de elementos que elevam a um nível satisfatório. As análises de melhoria contribuirão para diversas instituições aprimorarem sua infraestrutura, materiais e métodos.

A metodologia usada na pesquisa mostrou-se condizente com os objetivos almejados, sendo possível ser replicada de forma prática para observar o nível de satisfação de diversos meios sociais que precisam de feedbacks sobre o serviço local.

Por meio dessa pesquisa, foi possível verificar a percepção dos estudantes sobre a satisfação dos serviços de ensino proporcionados pela Etec de Araçatuba, de forma que, de posse desses resultados, a equipe gestora pode adotar algumas medidas para replanejar pontos analisados pelos estudantes.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Walnice. **Captação e seleção de talentos**: com foco em competências. São Paulo: Atlas, 2009.

DE ARAGÃO, Bruno Saboya *et al.* Satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. **CBR-Consumer Behavior Review**, v. 2, n. 2, p. 96-107, 2018. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Solange-Alfinito/publication/329923453\\_Satisfacao\\_com\\_a\\_Experiencia\\_Academica\\_de\\_Estudantes\\_do\\_Ensino\\_Superior/links/5c23bc54458515a4c7fadb82/Satisfacao-com-a-Experiencia-Academica-de-Estudantes-do-Ensino-Superior.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Solange-Alfinito/publication/329923453_Satisfacao_com_a_Experiencia_Academica_de_Estudantes_do_Ensino_Superior/links/5c23bc54458515a4c7fadb82/Satisfacao-com-a-Experiencia-Academica-de-Estudantes-do-Ensino-Superior.pdf). Acesso em: 8 set. 2022.

BRIGHENTI, Josiane; BIAVATTI, Vania Tanira; DE SOUZA, Taciana Rodrigues. Metodologias de ensino-aprendizagem: uma abordagem sob a percepção dos alunos. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 8, n. 3, p. 281-304, 2015.

CARVALHO, I. M. V; PASSOS, A. E. V. M.; SARAIVA, S. B. C. **Recrutamento e seleção por competências**. Rio de Janeiro: FGV, 2008.

CONSELHO NACIONAL DA SAÚDE (Brasil). **Recomendação**: N°036, de 11 de maio de 2020 Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/recomendacoes-cns/1163-recomendac-a-o-n-036-de-11-de-maio-de-2020>. Acesso em: 6 out. 2022.

COSTA, A. R., ARAÚJO, A. M.; ALMEIDA, L. S. **Envolvimento acadêmico de estudantes de engenharia**: contributos para a validação interna e externa de uma escala de avaliação. *Revista Eletrônica de Psicologia, Educação e Saúde*, v. 4, p. 142-155, 2014.

BRASIL. **Lei Nº 9.394**, de 20 de dezembro de 1996. Diário Oficial Da União, Curriculares Nacionais para o Ensino Médio, Disponível em: [http://www.presidencia.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9394.htm](http://www.presidencia.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm). Acesso em: 04 out. 2022

CURY, C. R. J. **Educação escolar e pandemia**. *Pedagogia em ação*, v. 13, n. 1, p. 8-16, 2020.

DEBORTOLI, S. (2017). **Análise do mercado de trabalho a partir da percepção de pessoas desempregadas**.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. **Construindo o conceito de competência**. *Ver. Adm. Contemp.*, Curitiba, v. 5, n. spe, p. 183-196, 2001. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1415-65552001000500010&lng=em&nrm=isso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552001000500010&lng=em&nrm=isso). Acesso em: 04 out. 2022.

GREBENNIKOV, L.; SHAH, M. Monitoring trends in student satisfacion. **Tertiary Education na Management**, v. 19, n. 4, p.301-322, 2013.

KOTLER, P. **Administração de marketing**: A edição do novo milênio- Tradução Bazan Tecnologia e Linguística, revisão técnica Arão Sapiro -10. ed -São Paulo: Prentice Hall,2000. Pág. 764.

KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. Tradução Ailton Bom fim Brandão- 5. ed. – 8 reimpr. – São Paulo Atlas, 2009. Pag. 726.

BRASIL. **Lei nº 5692**, de 11 de agosto de 1971. Diretrizes e Bases para o ensino de 1º e 2º graus. Brasília, DF: Presidência da República, Casa Civil.

NEIVA, G. D. J. S.; MELO, Â. G. Avaliação escolar antes e durante a pandemia: como os alunos enxergam esse momento. **Research, Society and Development**, v. 10, n.16, 2021.

MAGALHÃES, A., MACHADO, M. L.; SÁ, M. J. **Satisfação dos estudantes do ensino superior portugueses**. Matosinhos, CIPES, 2012

RAMOS, A. *et al.* Satisfação com a experiência acadêmica entre estudantes de graduação em enfermagem. *Texto Contexto Enferm*, 24 (1), 187-195, 2015.

READINGS, B. *The university in ruins*. Harvard University Press, 1996.

REASON, R. D.; TERENCE, P. T.; DOMINGO, R. J. First things first: Developing academic competence in the first year of college. **Research in Higher Education**, v. 47, p. 149-175, 2006. disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11162-005-8884-4>. Acesso em: 13 jun. 2019

DIAS, A. C. M., SAVA, P. P., de FARIAS, H. P. S., & de FARIAS, B. M. (2018). **A Educação a distância no ensino de graduação no Brasil**. CIET: EnPED.

SUEHIRO, A. C. B., & de ANDRADE, K. S. Satisfação com a experiência acadêmica: um estudo com universitários do primeiro ano. **Revista Psicologia em Pesquisa**, v. 12, n.2, 2012.

AGUIAR, Bernardo; CORREIA, Walter; CAMPOS, Fábio. Uso da escala likert na análise de jogos. Salvador: SBC-Proceedings of SBGames. **Anais**, v. 7, n. 2, 2011. Disponível em: <http://www.sbgames.org/sbgames2011/proceedings/sbgames/papers/art/short/91952.pdf>. Acesso em 13 jun. 2022.

DIAS, Karine Cristina; CRUZ, HA da. Uma análise da percepção e satisfação dos clientes da empresa FPJ comunicações em Anitápolis/sc. Santa Catarina: **XVII SEGeT**, 2010.

DIAS, Karine Cristina; CRUZ, HA da. **Uma análise da percepção e satisfação dos clientes da empresa FPJ comunicações em Anitápolis/sc**. 2015. Disponível em <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/35722420.pdf>> Acesso em: 23 jun.2022. pg 2.

GUNTHER, Hartmut. **Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão?** 2006. Disponível em <<https://www.scielo.br/j/ptp/a/HMpC4d5cbXsdt6RqbrmZk3J/?format=pdf&lang=pt>> Acesso em: 13 jun.2022.

KOTLER, P. **Administração de marketing**: A edição do novo milênio - Tradução Bazan Tecnologia e Linguística, revisão técnica Arao Sapiro -10. ed -São Paulo: Prentice Hall,2000. Pag. 764.

KOTLER, P. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. Tradução Ailton Bom fim Brandão- 5. ed. – 8 reimpr. – São Paulo Atlas, 2009. Pag. 726.

MONTEIRO, Amanda. RODRIGUES, Ernesto. PETRI, Sérgio. **O uso das escalas likert nas pesquisas de contabilidade**. 2020. Disponível em <https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/5112> Acesso em: 13 jun. 2022.

PROETTI, Sidney. As pesquisas qualitativa e quantitativa como métodos de investigação científica: um estudo comparativo e objetivo. **Rev. Unifai**, v. 10, n. 02, 2017. Disponível em <http://www.periodicos.unifai.edu.br/index.php/lumen/article/view/60/88> Acesso em: 13 jun.2022.

RIBEIRO, Isabela, e MELINA, Andressa. O IMPACTO DA PANDEMIA COVID-19 NA EDUCAÇÃO FÍSICA ESCOLAR: uma revisão integrativa da literatura. **Revistas UFG**, v. 22, n.5, 2022. p. 11. Disponível em <https://revistas.ufg.br/fef/article/view/66952/38037> Acesso em: 16 nov. 2022.

SPARTA, Mônica, GOMES, William. **Importância atribuída ao ingresso na educação superior por alunos do ensino médio**. 2005. Disponível em [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-33902005000200005](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-33902005000200005) Acesso em: 16 jun. 2022.

WALTER, Cícero Eduardo de Sousa; LEITE, Rafael Ângelo dos Santos. Desempenho e satisfação acadêmica. **South American Development Society Journal**, [S.l.], v. 4, n. 11, p. 321, ago. 2018. ISSN 2446-5763. Disponível em: <http://www.sadsj.org/index.php/revista/article/view/163>. Acesso em: 23 jun. 2022. doi: <http://dx.doi.org/10.24325/issn.2446-5763.v4i11p321-339>.