

## Referências Bibliográficas

ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes.** 5ª ed. São Paulo: Pioneira, 1998.

ALBRECHT, K. & BRADFORD, L.J. **Serviços com Qualidade – A Vantagem Competitiva.** São Paulo: Makron Books, 1992.

BATESON, J.E.G. & HOFFMAN, K.D. Marketing de serviços. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

BERRY, L. & PARASURAMAN, A. Serviços de marketing: competindo através da qualidade. São Paulo: Maltese-Norma, 1992.

BERRY, L.L. & PARASURAMAN, A. Building a new academic field - the case of services marketing. **Journal of Retailing**, Vol. 69 (1), 13-18, Spring 1993.

CARVALHO, B.G. & BERBEL, M.C. Marketing educacional: como manter e conquistar mais alunos. 2. Ed. São Paulo: Alabama, 2001.

CHURCHILL, G.A. Jr. & PETER, J.P. Marketing: criando valor para os clientes. São Paulo: Ed. Saraiva, 2000.

CHURCHILL, G.A. & SURPRENANT, C. An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. **Journal of Marketing Research**, 19, Nov, p. 491-504, 1982.

CRONIN Jr, J.J. & TAYLOR, S.A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. **Journal of Marketing**, v.56 (July), p. 55-68, 1992.

EVANS, J.R. & LASKIN, R.L. The relationship marketing process: a conceptualization and application. **Industrial Marketing Management**. V.23, p.. 439-452, dec. 1994.

FACÓ, M.H. A Ciência do Marketing Educacional. *In*: COLOMBO, S.S. (Org.) Marketing Educacional em Estratégias e Ferramentas. Porto Alegre: Artmed/Bookman, 2005.

FREITAS, B.T. Marketing de relacionamento. *In*: ABEMD - Associação brasileira de marketing direto: Marketing direto no varejo. São Paulo: Makron Books, 2001.

GERPOTT, T.J.; RAMS, W. & SCHINDLER, A. Customer retention, loyalty, and satisfaction in the German mobile celular telecommunications market. **Telecommunications Policy**, Vol. 25, 249-269, 2001.

GORDON, I. Marketing de relacionamento: estratégias, técnicas e tecnologias para conquistar clientes e mantê-los para sempre. São Paulo: Futura, 1999.

GREMLER, D.D. & BROWN, S.W. The loyalty ripple effect: appreciating the full value of customers. **International Journal of Service Industry Management**. Vol. 10 No. 3, pp271-291, 1999.

GRIFFIN, J. Um programa de fidelização. HSM Management. São Paulo, p.58-64, set/out 2001.

GUMMESSON, E. Making relationship marketing operational. International Journal of Service Industry Management. Vol. 5, No 5, p. 5-20, 1994.

<http://WWW.CULTURAINGLESA.NET>

HUNT, K. Consumer Satisfaction / Dissatisfaction: Bits and Pieces, in Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Ralph L. Day, Ed. Bloomington: School of Business, Indiana University, 40, 1977.

KANAANE, R. & ORTIGOSO, S.A.F. Manual do Treinamento e Desenvolvimento do Potencial Humano, São Paulo: Atlas, 2001.

KANDAMPULLY, J. & DUDDY, R. Relationship marketing: a concept beyond the primary relationship. Marketing Intelligence & Planning, Vol 17, Issue 7, 1999, disponível em <http://www.emerald-library.com> em 27/01/2001 às 17:20h.

KOTLER, P. Administração de marketing: a edição do novo milênio. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, P. Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5ª ed, São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, P. & FOX, K.F.A. Marketing Estratégico para Instituições Educacionais, Editora Atlas, 1994.

KOTLER, P. & ARMSTRONG, G. Princípios de Marketing. Prentice-Hall do Brasil Ltda. Edições, 1999.

KURTZ, D.L. & CLOW, K.E. Services marketing. New York: John Wiley & Sons, 1998.

LEE, M. & CUNNINGHAM, L.F. A cost/benefit approach to understanding service loyalty; **Journal of Services Marketing**; Vol. 25 No. 2, pp.113-130, 2001.

LEVITT, T. Após a venda ter sido realizada. In: SVIOKLA, John J. E SHAPIRO, Benson P. Mantendo clientes. São Paulo: Makron Books, 1995.

LIMA, M.C. Monografia: a engenharia da produção acadêmica. Ed. 3ª Ed. Editora Saraiva, 2004

LOVELOCK, C. & WIRTZ, J. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, Prentice Hall, 2004.

LOVELOCK, C.H. & WRIGHT, L. *Serviços: marketing e gestão*. Rio de Janeiro: Saraiva, 2001.

MCKENNA, R. *Marketing de relacionamento: estratégias bem sucedidas para a era do cliente*. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

MEYER Jr., V. *Enfrentando as crises: Competição e Estratégias*. Conferência Interamericana de Instituições Católicas de Educação Superior. Curitiba: PUCPR, junho, 2005.

MILKOVIC, G.T. & BOUDREAU, J.W. *Administração de Recursos Humanos*. São Paulo: Atlas, 2000.

MOTA, K.C.N. *Marketing turístico: promovendo uma atividade sazonal*. São Paulo: Atlas, 2001.

MOTTA, P.C. *Serviços: pesquisando a satisfação do consumidor*. 2. Ed. Rio de Janeiro: Papel Virtual Editora, 2000.

OLIVER, R.L. A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts. 1993, *Advances in Services Marketing and Management*. V. 2, p. 65-85.

OLIVER, R.L. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. 1980, **Journal of Marketing Research**, v. XVII (November), p. 460-469.

OLIVER, R.L. Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Settings. 1981. **Journal of Retailing**, v. 57 n.3, Fall, p.25-48.

OLIVER, R.L. *Satisfaction: a Behavioral Perspective on the Consumer*, McGraw-Hill, 1997.

OLIVER, R.L. Theoretical Bases of Consumer Satisfaction Research: Review, Critique, and Future Direction. In: LAMB, Charles W. e DUNNE, Patrick M., *Theoretical Developments in Marketing*, American Marketing Association, Proceedings Series, p. 206-210, 1980.

OLIVER, R.L. Whence consumer loyalty? **Journal of Marketing**, Vol. 63 (special issue), 33-34, 1999.

REICHHELD, F.F. *A estratégia da lealdade: a força invisível que sustenta crescimento, lucros e valor*. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

REICHHELD, F.F. *Gerência baseada na lealdade*. In: *Atuação espetacular: a arte da excelência em serviços*. **Harvard Business Review Book**. Rio de Janeiro: Campus, p.109-123, 2000.

REICHHELD, F.F. & SASSER, W. Zero defections: Quality comes to service. **Harvard Business Review**, September-October, 105-111, 1990.

WRIGHT, P.L. *Administração Estratégica: Conceitos*. São Paulo: Atlas, 2000.

SMITH, G. & TRUBIK, E. Developing a Model of Customer Defection in the Australian Banking Industry, **Managerial Auditing Journal**, 15(5), 199-208, 2000.

SILVEIRA, A. *Marketing em bibliotecas universitárias: evolução, transferência de princípios e estudo da aplicação no Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo*. São Paulo, 1989. 336f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

STONE, M. & WOODCOCK, N. *Marketing de relacionamento*. São Paulo: Littera Mundi, 1998.

TSE, D.K. & PETER, C.W. Models os Consumer Satisfaction Formation: An Extension. 1998, **Journal of Marketing Research**, v.25, May, p.204-212.

VAVRA, T.G. *Marketing de relacionamento - after marketing*. São Paulo: Atlas, 1994.

VERGARA, S.C. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. 4ª ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2003.

YIN, R.K. *Case study research: design and methods*. 4ª. Ed, Beverly Hills: Sage, 1994.

ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. & PARASURAMAN, A. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. **Journal of Marketing**, v.52, April, p.35-48, 1988.

ZEITHAML, V.A.; PARASURAMAN, A. & BERRY, L.L. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, 1990.

ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. & PARASURAMAN, A. The behavioral consequences of service quality. **Journal of Marketing**, Vol. 60, 31-46, 1996.

## **Anexos**

## Anexo 1

### Pesquisa de Satisfação 2005: Questionário

1) Vamos analisar o *English Center*, a filial em que o aluno estuda e o curso que está fazendo, tendo em mente o semestre atual. Para cada item a seguir, marque com um X uma nota de 1 a 5, correspondente à sua opinião. Importante: se a sua nota for 1, 2 ou 3, escreva, resumidamente, na linha logo abaixo de cada item, as suas sugestões de melhorias.

a) A localização é boa e o acesso é fácil

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Concordo	Concordo	Concordo	Discordo	Discordo
Totalmente		em Parte		Totalmente
O que poderia melhorar?				

---

b) A sala de aula é confortável

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Concordo	Concordo	Concordo	Discordo	Discordo
Totalmente		em Parte		Totalmente
O que poderia melhorar?				

---

c) As opções de dias e horários são boas

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Concordo	Concordo	Concordo	Discordo	Discordo
Totalmente		em Parte		Totalmente
Que dias e horários seriam melhores no seu caso?				

---

d) O atendimento dos funcionários é bom

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Concordo	Concordo	Concordo	Discordo	Discordo
Totalmente		em Parte		Totalmente
Como poderiam atender melhor?				

---

e) Os professores são bons

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Concordo	Concordo	Concordo	Discordo	Discordo
Totalmente		em Parte		Totalmente

Em que poderiam ser melhores?

---

f) O número de alunos por turma é adequado

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Concordo	Concordo	Concordo	Discordo	Discordo
Totalmente		em Parte		Totalmente

Que número de alunos por turma considera ideal?

---

g) Há bastante conversação

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Concordo	Concordo	Concordo	Discordo	Discordo
Totalmente		em Parte		Totalmente

Como poderia melhorar?

---

h) A composição da turmas por faixa de idade é adequada

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Concordo	Concordo	Concordo	Discordo	Discordo
Totalmente		em Parte		Totalmente

Por que não é adequada?

---

i) As atividades em sala são variadas e interessantes

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Concordo	Concordo	Concordo	Discordo	Discordo
Totalmente		em Parte		Totalmente

O que não acha interessante?

---

j) O *Multimedia Center* é bom

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Concordo	Concordo	Concordo	Discordo	Discordo
Totalmente		em Parte		Totalmente

O que poderia melhorar?

---

k) O ensino é sólido, com bom embasamento

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Concordo	Concordo	Concordo	Discordo	Discordo
Totalmente		em Parte		Totalmente

O que deveria ser feito para melhorar?

---

l) O ritmo de aprendizagem é rápido

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Concordo	Concordo	Concordo	Discordo	Discordo
Totalmente		em Parte		Totalmente

Em que prazo que gostaria de concluir o curso?

---

m) O diploma do *English Center* é bem aceito e valorizado no mercado

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Concordo	Concordo	Concordo	Discordo	Discordo
Totalmente		em Parte		Totalmente

Que curso de inglês tem o diploma mais valorizado e bem aceito?

---

n) Os alunos e pais são bem acolhidos, se relacionam bem com os funcionários e professores, e se sentem em casa

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Concordo	Concordo	Concordo	Discordo	Discordo
Totalmente		em Parte		Totalmente

O que poderia melhorar?

---

o) O preço é adequado

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Concordo	Concordo	Concordo	Discordo	Discordo
Totalmente		em Parte		Totalmente

Acha caro em relação aos outros cursos ou acha difícil pagar devido à situação atual?

---

2) Da mesma forma, avalie agora o professor. Para cada um dos itens abaixo, dê uma nota de 1 a 5. Se a nota for 1, 2 ou 3, dê suas sugestões na linha logo abaixo de cada item.

a) Jeito de explicar e ensinar

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Muito	Satisfeito	Mais ou Menos	Insatisfeito	Muito
Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito

O que o professor poderia fazer para explicar melhor?

---

b) Ajuda que dá a cada aluno, na aprendizagem

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Muito	Satisfeito	Mais ou Menos	Insatisfeito	Muito
Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito

Como poderia ajudá-lo mais?

---

c) Dinamismo e animação

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Muito	Satisfeito	Mais ou Menos	Insatisfeito	Muito
Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito

O que ele poderia fazer para melhorar?

---

d) Paciência com os erros e dúvidas

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Muito	Satisfeito	Mais ou Menos	Insatisfeito	Muito
Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito

Como o professor manifesta impaciência?

-----

e) Simpatia, amizade e bom humor

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Muito	Satisfeito	Mais ou Menos	Insatisfeito	Muito
Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito

O que o professor poderia fazer para melhorar?

-----

f) Estímulo à participação e à conversação

5. ( )	4. ( )	3. ( )	2. ( )	1. ( )
Muito	Satisfeito	Mais ou Menos	Insatisfeito	Muito
Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito

Como professor deveria agir para estimular mais os alunos?

-----

3) Responda agora às seguintes perguntas, marcando um X nos parênteses que correspondem À sua opinião. Atenção: marque o X na opção 1, se a sua resposta for sim; na opção 2, se a sua resposta for mais ou menos e na opção 3, se a sua resposta for não. Se a resposta for 2 ou 3, dê suas sugestões na linha logo abaixo do item.

a) O aluno está satisfeito com o apoio oferecido em caso de dificuldades?

1. ( )	2. ( )	3. ( )
Sim	Mais ou Menos	Não

Como poderia ajudá-lo mais?

-----

b) As aulas são dinâmicas?

1. ( )	2. ( )	3. ( )
Sim	Mais ou Menos	Não

Como poderiam melhorar?

---

c) O aluno gosta do livro deste semestre?

1. ( )	2. ( )	3. ( )
Sim	Mais ou Menos	Não

O que poderia ser mudado para melhorar?

---

d) O aluno está satisfeito com o uso em sala de aula dos recursos pedagógicos como vídeo e computador?

1. ( )	2. ( )	3. ( )
Sim	Mais ou Menos	Não

Como poderiam ser melhor utilizados?

---

e) O aluno está satisfeito com a facilidade de acesso ao *e-practice* pela *internet*?

1. ( )	2. ( )	3. ( )
Sim	Mais ou Menos	Não

Que dificuldade do acesso costuma encontrar?

---

f) O aluno está satisfeito com o conteúdo do *e-practice*?

1. ( )	2. ( )	3. ( )
Sim	Mais ou Menos	Não

O que poderia ser melhor?

---

g) O aluno está satisfeito com a apostila?

- |        |               |        |
|--------|---------------|--------|
| 1. ( ) | 2. ( )        | 3. ( ) |
| Sim    | Mais ou Menos | Não    |

O que trocaria na apostila para torná-la melhor?

---

h) O aluno está satisfeito com o apoio oferecido em caso de dificuldades?

- |        |               |        |
|--------|---------------|--------|
| 1. ( ) | 2. ( )        | 3. ( ) |
| Sim    | Mais ou Menos | Não    |

Como poderia ajudá-lo mais?

---

4) Se fosse resumir a sua satisfação com o *English Center*, considerando todos os aspectos em conjunto e usando dessa vez a escala de 0 a 10, que nota daria?

Nota (de 0 a 10): \_\_\_\_\_

5) Neste semestre, o aluno teve algum problema no *English Center*?

( ) Não (vá para a questão 6)

( ) Sim – Que problema?

---

6) Para encerrar, você tem algum comentário, crítica ou sugestão sobre o *English Center*, o aprendizado ou sobre a pesquisa?

---

## Anexo 2

### Resultado da Pesquisa de Satisfação de 2005: Respostas

Satisfação com os Requisitos do Curso

A localização é boa e o acesso é fácil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	276	97,5	97,5	97,5
	Concordo em parte	5	1,8	1,8	99,3
	Discordo/Discordo totalmente	2	,7	,7	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

A sala de aula é confortável

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	233	82,3	82,6	82,6
	Concordo em parte	29	10,2	10,3	92,9
	Discordo/Discordo totalmente	20	7,1	7,1	100,0
	Total	282	99,6	100,0	
Missing	Ns/Nd	1	,4		
Total		283	100,0		

As opções de dias e horários são boas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	222	78,4	79,0	79,0
	Concordo em parte	39	13,8	13,9	92,9
	Discordo/Discordo totalmente	20	7,1	7,1	100,0
	Total	281	99,3	100,0	
Missing	Ns/Nd	2	,7		
Total		283	100,0		

## O atendimento dos funcionários é bom

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	271	95,8	96,8	96,8
	Concordo em parte	7	2,5	2,5	99,3
	Discordo/Discordo totalmente	2	,7	,7	100,0
	Total	280	98,9	100,0	
Missing	Ns/Nd	3	1,1		
Total		283	100,0		

## Os professores são bons

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	259	91,5	92,2	92,2
	Concordo em parte	21	7,4	7,5	99,6
	Discordo/Discordo totalmente	1	,4	,4	100,0
	Total	281	99,3	100,0	
Missing	Ns/Nd	2	,7		
Total		283	100,0		

## O número de alunos por turma é adequado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	242	85,5	86,1	86,1
	Concordo em parte	26	9,2	9,3	95,4
	Discordo/Discordo totalmente	13	4,6	4,6	100,0
	Total	281	99,3	100,0	
Missing	Ns/Nd	2	,7		
Total		283	100,0		

## Há bastante conversação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	245	86,6	87,2	87,2
	Concordo em parte	29	10,2	10,3	97,5
	Discordo/Discordo totalmente	7	2,5	2,5	100,0
	Total	281	99,3	100,0	
Missing	Ns/Nd	2	,7		
Total		283	100,0		

## A composição das turmas por faixa de idade é adequada

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	238	84,1	84,4	84,4
	Concordo em parte	31	11,0	11,0	95,4
	Discordo/Discordo totalmente	13	4,6	4,6	100,0
	Total	282	99,6	100,0	
Missing	Ns/Nd	1	,4		
Total		283	100,0		

## As atividades em sala são variadas e interessantes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	242	85,5	85,8	85,8
	Concordo em parte	34	12,0	12,1	97,9
	Discordo/Discordo totalmente	6	2,1	2,1	100,0
	Total	282	99,6	100,0	
Missing	Ns/Nd	1	,4		
Total		283	100,0		

## O Multimedia Centre é bom

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	182	64,3	70,5	70,5
	Concordo em parte	46	16,3	17,8	88,4
	Discordo/Discordo totalmente	30	10,6	11,6	100,0
	Total	258	91,2	100,0	
Missing	Ns/Nd	25	8,8		
Total		283	100,0		

## O ensino é sólido, com bom embasamento

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	256	90,5	92,1	92,1
	Concordo em parte	21	7,4	7,6	99,6
	Discordo/Discordo totalmente	1	,4	,4	100,0
	Total	278	98,2	100,0	
Missing	Ns/Nd	5	1,8		
Total		283	100,0		

## O ritmo de aprendizagem é rápido

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	234	82,7	83,9	83,9
	Concordo em parte	34	12,0	12,2	96,1
	Discordo/Discordo totalmente	11	3,9	3,9	100,0
	Total	279	98,6	100,0	
Missing	Ns/Nd	4	1,4		
Total		283	100,0		

## O diploma é bem aceito e valorizado no mercado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	259	91,5	98,5	98,5
	Concordo em parte	3	1,1	1,1	99,6
	Discordo/Discordo totalmente	1	,4	,4	100,0
	Total	263	92,9	100,0	
Missing	Ns/Nd	20	7,1		
Total		283	100,0		

## Os alunos e pais são bem acolhidos, se sentem em casa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	258	91,2	93,5	93,5
	Concordo em parte	16	5,7	5,8	99,3
	Discordo/Discordo totalmente	2	,7	,7	100,0
	Total	276	97,5	100,0	
Missing	Ns/Nd	7	2,5		
Total		283	100,0		

## O preço é adequado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	151	53,4	54,5	54,5
	Concordo em parte	73	25,8	26,4	80,9
	Discordo/Discordo totalmente	53	18,7	19,1	100,0
	Total	277	97,9	100,0	
Missing	Ns/Nd	6	2,1		
Total		283	100,0		

## Satisfação com os Requisitos do Professor

## Jeito de explicar e ensinar

		Frequência	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satisfeitos	264	93,3	93,6	93,6
	Nem satisfeitos, nem insatisfeitos	17	6,0	6,0	99,6
	Insatisfeitos	1	,4	,4	100,0
	Total	282	99,6	100,0	
Missing	Ns/Nd	1	,4		
Total		283	100,0		

## Ajuda que dá a cada aluno na aprendizagem

		Frequência	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satisfeitos	273	96,5	96,5	96,5
	Nem satisfeitos, nem insatisfeitos	6	2,1	2,1	98,6
	Insatisfeitos	4	1,4	1,4	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

## Dinamismo e animação

		Frequência	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satisfeitos	259	91,5	92,5	92,5
	Nem satisfeitos, nem insatisfeitos	16	5,7	5,7	98,2
	Insatisfeitos	5	1,8	1,8	100,0
	Total	280	98,9	100,0	
Missing	Ns/Nd	3	1,1		
Total		283	100,0		

## Paciência com os erros e as dúvidas

		Frequência	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satisfeitos	276	97,5	97,5	97,5
	Nem satisfeitos, nem insatisfeitos	4	1,4	1,4	98,9
	Insatisfeitos	3	1,1	1,1	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

## Simpatia, amizade e bom humor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satisfeitos	272	96,1	96,1	96,1
	Nem satisfeitos, nem insatisfeitos	10	3,5	3,5	99,6
	Insatisfeitos	1	,4	,4	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

## Estímulo à participação e à conversação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satisfeitos	269	95,1	95,1	95,1
	Nem satisfeitos, nem insatisfeitos	10	3,5	3,5	98,6
	Insatisfeitos	4	1,4	1,4	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

## Satisfação com Outros Aspectos

O aluno está satisfeito com o apoio no caso de dificuldades?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	257	90,8	94,1	94,1
	Mais ou menos	16	5,7	5,9	100,0
	Total	273	96,5	100,0	
Missing	Ns/Nd	10	3,5		
Total		283	100,0		

## As aulas são dinâmicas?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	250	88,3	89,0	89,0
	Mais ou menos	28	9,9	10,0	98,9
	Não	3	1,1	1,1	100,0
Missing	Ns/Nd	2	,7		
Total		283	100,0		

## O aluno gosta do livro deste semestre?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	193	68,2	68,7	68,7
	Mais ou menos	61	21,6	21,7	90,4
	Não	27	9,5	9,6	100,0
	Total	281	99,3	100,0	
Missing	Ns/Nd	2	,7		
Total		283	100,0		

## O aluno está satisfeito c/ o uso em aula dos recursos pedagógicos?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	254	89,8	90,4	90,4
	Mais ou menos	21	7,4	7,5	97,9
	Não	6	2,1	2,1	100,0
	Total	281	99,3	100,0	
Missing	Ns/Nd	2	,7		
Total		283	100,0		

## O aluno está satisfeito com a facilidade de acesso ao e-practice?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	180	63,6	70,6	70,6
	Mais ou menos	48	17,0	18,8	89,4
	Não	27	9,5	10,6	100,0
	Total	255	90,1	100,0	
Missing	Ns/Nd	28	9,9		
Total		283	100,0		

## O aluno está satisfeito com o conteúdo do e-practice?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	186	65,7	77,8	77,8
	Mais ou menos	39	13,8	16,3	94,1
	Não	14	4,9	5,9	100,0
	Total	239	84,5	100,0	
Missing	Ns/Nd	44	15,5		
Total		283	100,0		

## Asp\_3j: O aluno está satisfeito com a apostila?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	187	66,1	91,2	91,2
	Mais ou menos	12	4,2	5,9	97,1
	Não	6	2,1	2,9	100,0
	Total	205	72,4	100,0	
Missing	Ns/Nd	78	27,6		
Total		283	100,0		

## Médias de Satisfação com os Requisitos

	Mean
O diploma é bem aceito e valorizado no mercado	98,48
A localização é boa e o acesso é fácil	97,53
Paciência com os erros e as dúvidas	97,53
O atendimento dos funcionários é bom	96,79
Ajuda que dá a cada aluno na aprendizagem	96,47
Simpatia, amizade e bom humor	96,11
Estímulo à participação e à conversação	95,05
O aluno está satisfeito com o apoio no caso de dificuldades?	94,14
Jeito de explicar e ensinar	93,62
Os alunos e pais são bem acolhidos, se sentem em casa	93,48
Dinamismo e animação	92,50
Os professores são bons	92,17
O ensino é sólido, com bom embasamento	92,09
O aluno está satisfeito com a apostila feita pela Cultura?	91,22
O aluno está satisfeito c/ o uso em aula dos recursos pedagógicos?	90,39
As aulas são dinâmicas?	88,97

Há bastante conversação	87,19
O número de alunos por turma é adequado	86,12
As atividades em sala são variadas e interessantes	85,82
A composição das turmas por faixa de idade é adequada	84,40
O ritmo de aprendizagem é rápido	83,87
A sala de aula é confortável	82,62
As opções de dias e horários são boas	79,00
O aluno está satisfeito com o conteúdo do e-practice?	77,82
O aluno está satisfeito com a facilidade de acesso ao e-practice?	70,59
O Multimedia Centre é bom	70,54
O aluno gosta do livro deste semestre?	68,68
O preço é adequado	54,51

### Pesquisa de Satisfação: Análise das Insatisfações / Sugestões

#### Análise das Insatisfações / Sugestões - Curso

		Ca ses	Col Response %
Localização	Ter mais filiais/mais próximas/de casa/do trabalho/no centro	2	50,0%
	Ter estacionamento maior /ser fácil estacionar	1	25,0%
	Ter mais iluminação na rua/próximo ao ponto de ônibus	1	25,0%
Sala de aula confortável	Ter carteira maior/confortável/para quente/separada da mesa	25	56,8%
	Melhor arrumação da sala/menos cadeiras/mais separadas	7	15,9%
	A sala deveria ser maior/ter mais espaço	4	9,1%
	Ter mais ventilação/circulação de ar/é abafada	2	4,5%
	Melhorar tudo	2	4,5%
	A sala é quente/deveriam ligar/consertar o ar	1	2,3%
	O ar-condicionado é muito frio	1	2,3%
	Há muitos alunos na sala/é muito cheia	1	2,3%
	As salas/cadeiras/mesas deveriam ser mais limpas	1	2,3%
Opções de dias	Não há/há poucas opções de dias da semana	6	42,9%
	Terça e quinta	5	35,7%
	Segunda e quarta	2	14,3%
	Segunda e quinta	1	7,1%
Opções de horários	Não há/há poucas opções	19	52,8%
	Almoço - Início: 11 às 13h	6	16,7%
	Tarde - Início: 14 às 16h	5	13,9%

	Manhã: Início - 7 às 10h	4	11,1%
	Fim da tarde - Início: 17 às 18/18:30h	2	5,6%
Atendimento dos funcionários	Ter funcionários mais educados/simpáticos/gentis	2	50,0%
	Ter pessoal mais eficiente/ágil no atendimento/na biblioteca	2	50,0%
Os professores são bons	Depende do professor/alguns são bons, outros não	8	66,7%
	Mais dinamismo/professores mais dinâmicos	1	8,3%
	Explicar mais/melhor/gramática/explicar para fixar mais	1	8,3%
	Haver um rodízio/troca maior de professores	1	8,3%
	Ser mais didático	1	8,3%
Número ideal de alunos por turma/Outros Comentários	Há muitos alunos na sala/muitos alunos em relação à sala	10	37,0%
	De 10 a 12 alunos	8	29,6%
	Até 10 alunos	5	18,5%
	De 13 a 15 alunos	2	7,4%
	Deveria ter mais alunos/mais alunos para animar a aula	2	7,4%
Há bastante conversação	Ter mais/aula exclusiva de conversação/conversação em grupo	13	65,0%
	Falar mais/exigir que se fale mais inglês/menos português	3	15,0%
	Ter temas mais interessantes/mais atuais/temas do cotidiano	2	10,0%
	Ter comunicação/chat/conversa entre os alunos	2	10,0%
	Ter menos alunos em sala	1	5,0%
	Ter mais variedade de atividades/mais dinamismo/jogos/música	1	5,0%
	O professor deve cobrar/estimular/incentivar a participação	1	5,0%
A composição das turmas por faixa etária é adequada	Há grandes diferenças de idade/diferentes faixas etárias	15	53,6%
	Deveriam nivelar pelo inglês/alguns sabem mais que outros	6	21,4%
	As faixas etárias têm interesses diferentes	3	10,7%
	Deveriam/é legal misturar idades/misturar com adultos	1	3,6%
	Há turmas que têm adultos misturados com adolescentes	1	3,6%
	A turma é infantil/alguns agem como crianças	1	3,6%
	Há alunos mais novos que a maioria/muitos mais novos	1	3,6%

As atividades são interessantes	Não são/já foram mais interessantes/algumas são chatas	10	43,5%
	Não são variadas/são repetitivas/se prendem ao livro	7	30,4%
	As atividades/jogos/temas/exercícios são chatos/cansativos	2	8,7%
	Deveria ter mais brincadeiras	2	8,7%
	As aulas deveriam ser mais dinâmicas/divertidas/interativas	1	4,3%
	O livro é horrível/os temas são chatos/o notebook é chato	1	4,3%
	Nem sempre as atividades são variadas/interessantes	1	4,3%
O MMC é bom	Deveria ter mais computadores/equipamentos de informática	22	44,0%
	Ter computadores melhores/de qualidade/com internet veloz	9	18,0%
	Devia ser maior/ter mais lugares/mais espaço/sala de leitura	8	16,0%
	Melhor manutenção do MMC/menos computadores quebrados	7	14,0%
	Ter mais livros/revistas/jornais/mais variados/atuais	4	8,0%
	Não conheço/não uso/nunca usei	4	8,0%
	Não bloquear/permitir o acesso a outros sites/de música/chat	4	8,0%
	Devia ser mais usado p/ dar aula/incentivar/estimular o uso	2	4,0%
	Ter mais dvd/vídeo/filme/mais atuais/interessantes	1	2,0%
	Ser melhor monitorado/ter um responsável/funcionário na sala	1	2,0%
O ensino é sólido	Ter mais exercícios de revisão/fixação/memorização	4	36,4%
	Ter mais/dar ênfase à gramática/a parte de gramática é fraca	3	27,3%
	Há pouco/deveria dar mais ênfase ao vocabulário	2	18,2%
	O método não é muito produtivo/melhorar o método/o ensino	1	9,1%
	Há muitos erros/erros metodológicos	1	9,1%
Em qtos anos mais gostaria de concluir/Comentários	Deveria ser mais curto/com menos níveis/é muito longo	6	30,0%
	Quatro anos	3	15,0%
	Três anos	2	10,0%
	Seis anos	2	10,0%
	Menos de um ano	2	10,0%
	É muito rápido/deveria ser mais longo	2	10,0%
	Um ano e meio	1	5,0%

	Dois anos	1	5,0%
	O tempo necessário/suficiente para aprender	1	5,0%
Curso com melhor conceito no mercado/Comentários	TOEFL	1	50,0%
	Sem Cambridge não é valorizado/não é bem aceito	1	50,0%
Os alunos e pais são bem acolhidos	Deviam ser menos frios/formais/ser mais educados/gentis	2	66,7%
	Ter mais interação entre as turmas/atividades de integração	1	33,3%
O preço é adequado	É caro/é o mais caro	28	33,3%
	É caro em relação a outros cursos	21	25,0%
	É difícil pagar em função da situação atual	18	21,4%
	Poderia ser mais barato/mais acessível	11	13,1%
	É caro em relação à carga horária/ao número de aulas	4	4,8%
	Devia ter bolsa/desconto/pelo desempenho/para irmãos	3	3,6%
	Aumenta muito/aumenta todo ano/aumenta e não há melhorias	2	2,4%
	É caro pela qualidade/pelo que oferece	2	2,4%
	É elitizado/só para a classe alta/todos deviam ter acesso	2	2,4%
	Os livros são caros/o material é à parte	1	1,2%
	É caro em relação à quantidade de alunos/de alunos por turma	1	1,2%
	É caro em relação a outras filiais/não devia ser diferente	1	1,2%

## Professor

		Cas es	Col Response %
Jeito de explicar e ensinar	Deveriam explicar mais devagar/falar mais devagar	3	50,0%
	As informações deveriam ser mais claras/mais aprofundadas	1	16,7%
	Os professores deveriam ser mais dinâmicos/mais animados	1	16,7%
	O professor deveria ser mais calmo/paciente/compreensivo	1	16,7%
Ajuda que dá a cada aluno	Dar atenção/orientar/individualmente/ajudar nas dificuldades	1	25,0%
	Diminuir o tamanho da turma/o número de alunos por turma	1	25,0%
	Ter mais paciência/ser menos rude	1	25,0%
	Cobrar mais do aluno/de quem tem dificuldade/cobrar tarefas	1	25,0%
Dinamismo e animação	Jogos/atividades movimentadas/menos monótonas/repetitivas	7	87,5%

	Dar aula mais dinâmica/animada/interessante/estimulante	1	12,5%
Paciência com os erros e dúvidas	Ficam irritados/nervosos/mal-humorados/gritam/dão broncas	2	66,7%
	São impacientes/deveriam ter mais paciência	1	33,3%
Simpatia, amizade, bom-humor	Ser mais bem-humorado/mais divertido/mais simpático/animado	2	100,0%
Estímulo à conversação	Ter animação/dinamismo/atividade interessante/diversificada	2	50,0%
	Despertar o interesse dos alunos/alguns ficam dispersos	2	50,0%
	Ser enérgico/dar bronca/estimular o silêncio	1	25,0%

## Análise das Insatisfações / Sugestões - Outros Aspectos

		Cas es	Col Response %
Está satisfeito com o apoio?	Ter mais aula de apoio/reforço/mais vagas/para quem precisa	3	50,0%
	Melhores opções de dias/horários de aula de apoio/ter sábado	1	16,7%
	Orientar/explicar mais/melhor/devagar/sempre que preciso	1	16,7%
	Ter melhores professores de apoio/com mais didática	1	16,7%
As aulas são dinâmicas?	Ter mais jogos/brincadeiras/recortes/teatro	5	71,4%
	Ter professor mais dinâmico/animado/divertido	1	14,3%
	Ter mais atividades/diversificadas/interativas/não repetidas	1	14,3%
Jus 3d: Gosta do livro do semestre?	Não gosto/não é bom/é horrível/prefiro o anterior	9	24,3%
	Ser mais fácil/menos complicado/fácil de entender/é confuso	4	10,8%
	Deveria ser mais barato	4	10,8%
	Trocar o livro/o estilo do livro/é o mesmo há tempos	4	10,8%
	Ter mais exercícios/mais objetivos/claros/de fixação	3	8,1%
	Podia ser mais dinâmico/interessante/menos chato/é cansativo	2	5,4%
	Deveria ser um único livro	2	5,4%
	Diminuir o tamanho/o livro é grande	2	5,4%
	Usar mais o livro/usar no dia-a-dia/usar mais o de exercício	2	5,4%
	Ser colorido/moderno/atual	2	5,4%

	Ter mais/melhor explicação gramatical/regras detalhadas	1	2,7%
	Ter mais espaço/espaco para 'notes'	1	2,7%
	Deveria ser mais sério/menos infantil	1	2,7%
	Ter textos mais interessantes/temas brasileiros	1	2,7%
	Ter mais brincadeiras/atividades em grupo/jogos	1	2,7%
O que não é interessante em aula?	Não são atuais/deveriam ser atualizados	5	33,3%
	Alguns assuntos/textos são cansativos/chatos/inúteis	3	20,0%
	Poderiam ser mais interessantes/mais animados	2	13,3%
	Os vídeos/músicas/clips não são interessantes	2	13,3%
	Deveriam estar ligados à nossa cultura/à nossa realidade	1	6,7%
	Não são adequados às idades	1	6,7%
	Os assuntos deviam ser mais polêmicos/estimular debates	1	6,7%
Está satisfeito com os recursos pedagógicos?	Exibir mais filmes/vídeos/mais interessantes/atuais	8	53,3%
	Estimular o uso do computador/do MMC	4	26,7%
	Usar mais/otimizar esses recursos	2	13,3%
	Ter mais clip/clip time/músicas/variados/atuais	2	13,3%
	Revisar/consertar os equipamentos/não funcionam bem	1	6,7%
Está satisfeito c/ o acesso ao e-practice?	Nunca usei/acessei/não sei o que é/não fui informado	16	35,6%
	É confuso/difícil p/ usar/encontrar os assuntos/exercícios	14	31,1%
	Nem sempre funciona/às vezes está fora do ar/trava/não entra	7	15,6%
	Há problemas com o login/senha/matricula/aquisição de senha	2	4,4%
	Precisa ser mais divulgado	2	4,4%
	Em certos horários fica cheio/lotado/há filas	2	4,4%
	É muito lento/demora a entrar/a internet é lenta	1	2,2%
	Não consigo ver minha nota pela internet	1	2,2%
Está satisfeito c/ o conteúdo do e-practice?	Não uso/nunca usei/não conheço/nunca tentei acessar	13	59,1%
	Ter mais exercício/preparatórios/específicos/variados	3	13,6%
	O acesso é difícil/não consigo entrar	2	9,1%
	O conteúdo é fraco/incompleto/desinteressante/repetitivo	1	4,5%

	É difícil achar o que quero/achar os exercícios	1	4,5%
	Ter mais jogos	1	4,5%
	Ter letras de músicas/assuntos sobre música/clips	1	4,5%
Está satisfeito com a apostila 'notebook'?	É cara/cara pelo que oferece/devia ser mais barata/de graça	1	25,0%
	Ter exercícios mais sólidos/menos superficiais	1	25,0%
	Deveria ter folhas em branco para anotações	1	25,0%
	Deveria ser colorida	1	25,0%

## Ocorrência de Problemas

## Neste semestre, teve algum problema?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	12	4,2	4,2	4,2
	Não/Não assinalou	271	95,8	95,8	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

## Principais Problemas

		Cases	Col Response %
Problemas consolidados	Problemas com horário/falta/troca de horário/turno	4	36,4%
	Dificuldade/problema para aprender/com o rendimento	3	27,3%
	Problemas/dificuldades de relacionamento com a turma/colegas	2	18,2%
	Problema relacionado com funcionário/falta/informação errada	1	9,1%
	Problema com bagunça/barulho/indisciplina/conversa	1	9,1%

## Comentários, Críticas e Sugestões

		Cases	Col Response %
Comentários, críticas e sugestões	Gosto do curso/estou adorando	22	24,4%
	Deviam reduzir a mensalidade	9	10,0%
	É um bom curso/o método/o ensino são bons	7	7,8%
	O curso é excelente/tudo ótimo/está de parabéns/é a melhor	6	6,7%
	Colocar mais cadeiras/novas/confortáveis/maiores	6	6,7%
	Permitir maior liberdade na internet/outros sites/chat	5	5,6%
	A pesquisa é relevante/importante/adoro/é bem elaborada	4	4,4%

Ter mais opções de horários/na semana/à tarde/mais cedo	4	4,4%
Ter computadores mais modernos/com internet veloz	4	4,4%
Ter mais eventos/festas/encontro entre alunos	4	4,4%
Os professores são excelentes (alguns elogios específicos)	3	3,3%
Ter sessão de filmes/com legenda em inglês/cinema/vídeos	3	3,3%
Ter aulas/professores mais dinâmicos/animados/divertidos	3	3,3%
Ter salas maiores/com mais espaço	3	3,3%
Ter cantina/mais tempo aberta/mais produtos/mais baratos	2	2,2%
Ter mais música/letra de música/letras atuais/	2	2,2%
Ter mais/incentivar a conversação/com o professor	2	2,2%
Deveria ter mais lazer/jogos/brincadeiras/festas/passeios	2	2,2%
O curso é demorado/lento/deveria ser mais rápido	2	2,2%
Ter menos alunos por turma	2	2,2%
Parabéns pelo bom atendimento (alguns elogios específicos)	2	2,2%
Melhorar/mudar o livro/	2	2,2%
Melhorar/aumentar a biblioteca/ter mais livros/livros novos	2	2,2%
Nivelar melhor as turmas em relação ao inglês	2	2,2%
Acompanhamento do rendimento do aluno pelos pais na internet	2	2,2%
Fazer/divulgar as mudanças sugeridas na pesquisa	1	1,1%
Dar bolsa/desconto/dar desconto para irmãos	1	1,1%
Ter mais exercícios/exercícios práticos/para casa	1	1,1%
Melhorar os professores/o atual é fraco/melhorar o de apoio	1	1,1%
Haver mais limpeza/nos banheiros/nas salas	1	1,1%
Deveriam explorar/usar mais os livros	1	1,1%
Ter mais/enfatizar a gramáticacurso específico/escrita	1	1,1%
A pesquisa deve ser semestral	1	1,1%
Junto com o livro deveria vir um cd	1	1,1%
Poder levar a prova para casa/os pais terem acesso às provas	1	1,1%

### Anexo 3

## Resultado da Pesquisa de Satisfação de 2004: Respostas

### Satisfação com os Requisitos do Curso

#### St cur1a: A localização é boa e o acesso é fácil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	273	96,1	96,8	96,8
	Concordo em parte	7	2,5	2,5	99,3
	Discordo/Discordo totalmente	2	,7	,7	100,0
	Total	282	99,3	100,0	
Missing	ND/NS	2	,7		
Total		284	100,0		

#### St cur1b: A sala de aula é confortável

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	216	76,1	76,3	76,3
	Concordo em parte	58	20,4	20,5	96,8
	Discordo/Discordo totalmente	9	3,2	3,2	100,0
	Total	283	99,6	100,0	
Missing	ND/NS	1	,4		
Total		284	100,0		

#### St cur1c: As opções de dias e horários são boas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	215	75,7	77,6	77,6
	Concordo em parte	43	15,1	15,5	93,1
	Discordo/Discordo totalmente	19	6,7	6,9	100,0
	Total	277	97,5	100,0	
Missing	ND/NS	7	2,5		
Total		284	100,0		

## St cur1d: O atendimento dos funcionários é bom

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	269	94,7	95,4	95,4
	Concordo em parte	8	2,8	2,8	98,2
	Discordo/Discordo totalmente	5	1,8	1,8	100,0
	Total	282	99,3	100,0	
Missin g	ND/NS	2	,7		
Total		284	100,0		

## St cur1e: Os professores são bons

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	272	95,8	96,1	96,1
	Concordo em parte	11	3,9	3,9	100,0
	Total	283	99,6	100,0	
Missin g	ND/NS	1	,4		
Total		284	100,0		

## St cur1f: O número de alunos por turma é adequado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	236	83,1	83,4	83,4
	Concordo em parte	31	10,9	11,0	94,3
	Discordo/Discordo totalmente	16	5,6	5,7	100,0
	Total	283	99,6	100,0	
Missin g	ND/NS	1	,4		
Total		284	100,0		

## St cur1g: Há bastante conversação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	252	88,7	89,7	89,7
	Concordo em parte	25	8,8	8,9	98,6
	Discordo/Discordo totalmente	4	1,4	1,4	100,0
	Total	281	98,9	100,0	
Missing	ND/NS	3	1,1		
Total		284	100,0		

## St cur1h: A composição das turmas por faixa de idade é adequada

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	245	86,3	87,5	87,5
	Concordo em parte	23	8,1	8,2	95,7
	Discordo/Discordo totalmente	12	4,2	4,3	100,0
	Total	280	98,6	100,0	
Missing	ND/NS	4	1,4		
Total		284	100,0		

## St cur1i: As atividades em sala são variadas e interessantes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	252	88,7	89,7	89,7
	Concordo em parte	23	8,1	8,2	97,9
	Discordo/Discordo totalmente	6	2,1	2,1	100,0
	Total	281	98,9	100,0	
Missing	ND/NS	3	1,1		
Total		284	100,0		

## St cur1j O Multimedia Centre é bom

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	193	68,0	73,7	73,7
	Concordo em parte	42	14,8	16,0	89,7
	Discordo/Discordo totalmente	27	9,5	10,3	100,0
	Total	262	92,3	100,0	
Missin g	ND/NS	22	7,7		
Total		284	100,0		

## St cur1k: O ensino é sólido, com bom embasamento

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	262	92,3	93,9	93,9
	Concordo em parte	14	4,9	5,0	98,9
	Discordo/Discordo totalmente	3	1,1	1,1	100,0
	Total	279	98,2	100,0	
Missin g	ND/NS	5	1,8		
Total		284	100,0		

## St cur1l: O ritmo de aprendizagem é rápido

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	227	79,9	81,9	81,9
	Concordo em parte	39	13,7	14,1	96,0
	Discordo/Discordo totalmente	11	3,9	4,0	100,0
	Total	277	97,5	100,0	
Missin g	ND/NS	7	2,5		
Total		284	100,0		

## St cur1m: O diploma é bem aceito e valorizado no mercado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	245	86,3	93,9	93,9
	Concordo em parte	15	5,3	5,7	99,6
	Discordo/Discordo totalmente	1	,4	,4	100,0
	Total	261	91,9	100,0	
Missin g	ND/NS	23	8,1		
Total		284	100,0		

## St cur1n: Os alunos e pais são bem acolhidos, se sentem em casa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	252	88,7	91,6	91,6
	Concordo em parte	19	6,7	6,9	98,5
	Discordo/Discordo totalmente	4	1,4	1,5	100,0
	Total	275	96,8	100,0	
Missin g	ND/NS	9	3,2		
Total		284	100,0		

## St cur1o: O preço é adequado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Concordo totalmente/Concordo	142	50,0	53,6	53,6
	Concordo em parte	73	25,7	27,5	81,1
	Discordo/Discordo totalmente	50	17,6	18,9	100,0
	Total	265	93,3	100,0	
Missin g	ND/NS	19	6,7		
Total		284	100,0		

## Análise das Insatisfações / Sugestões - Curso

Jus 1a: Localização	Ter mais filiais/mais próximas/de casa/trabalho/no Centro	3
Jus 1b: Sala de aula confortável	Ter carteira melhor/maior/mais confortável/para canhoto	27
	Melhor arrumação da sala/mais espaço/menos cadeiras	6
	Ligar/consertar o ar-condicionado/a sala é quente	6
	As salas deveriam ser maiores/ter mais espaço	16
	Ter iluminação natural	1
	A sala é muito cheia/há muitos alunos na sala	1
	A claridade atrapalha/deveriam colocar persianas	1
	A sala tem cheiro de mofo/cheiro ruim	1
	As salas deveriam ser mais limpas	1
	O ar deve ser estável, regulado, evitar o liga-desliga	1
	Just 1c: Dias ideais	Terça e quinta
Segunda e quarta		3
Não há/há poucas opções		5
Outros dias		1
Just 1c: Horários ideais	Manhã (início 7-10h)	7
	Almoço (início 11-13h)	4
	À tarde (início 14-16h)	6
	Fim de tarde (início 17-18h)	4
	Noite (início 19-21h)	3
	Não há/há poucas opções	12
	Outros comentários	3
Just 1d: Atendimento dos funcionários	Ter mais secretárias/mais funcionários	2
	Ter funcionários mais educados/simpáticos/gentis	3
Jus 1e: Os professores são bons	Ser mais dinâmicos/professores antigos mais dinâmicos	1
	Deviam incentivar mais/dar mais temas para conversação	1
	Ser mais pacientes/menos estressados	1
	Poderiam traduzir mais as palavras	2
	Depende do professor/alguns são outros não	1
Jus 1f: Número ideal de alunos por turma/Outros Comentários	Quatro alunos	1
	Cinco alunos	1
	Oito alunos	2

	Dez alunos	8
	Doze alunos	4
	Quinze alunos	5
	Dezoito alunos	1
	Devia ter mais alunos/ter mais p/ a aula ser mais animada	1
	Às vezes tem mtos alunos/mtos em relação à sala	9
Jus 1g: Há bastante conversação	Falar/exigir mais o inglês/fala-se muito em português	1
	Ter mais/estimular a conversação/ter em grupo/aula exclusiva	9
	Não há/não há muita conversação/já houve mais	1
	Ter mais variedade de atividades/jogos/não só pelo livro	1
	O professor precisa ter mais pulso com os alunos	2
	Ter/discutir temas mais interessantes/do cotidiano/atuais	1
	Ter aulas mais dinâmicas/menos monótonas/com jogos/músicas	2
Jus 1h: A composição das turmas por faixa etária é adequada	Há grande diferença de idade/diferentes faixas etárias	1 9
	Deveria haver turma de 13 a 15 anos	1
	Não pode haver idades muito distantes	1
	Deviam nivelar pelo inglês/tem gente na sala que sabe mais	1
	A idade não importa/não há necessidade de separação	1
	Deviam misturar idades/é legal misturar/misturar c/ adultos	2
Jus 1i: As atividades são interessantes	Tem muita escrita	1
	As aulas deveriam ser mais dinâmicas/divertidas	1
	Não são/já foram mais interessantes	2
	As atividades/jogos/temas/exercícios são chatos/cansativos	1
	Deveria ter mais jogos/brincadeiras	1
	Deveria ter mais áudio/vídeo/filmes	1
	Não são variadas/são repetitivas/se prendem ao livro	5
	O livro é horrível/os temas são chatos/o notebook é chato	1
	Deveria ter atividades extra-classe/atividades no MMC	1
	Deveria ter mais música/letras de músicas/Clip Time	1
Jus 1j: O MMC é bom	Deveria ser maior/ter mais lugares/sala de leitura maior	5
	Ter mais livros/revistas/mais variados/interessantes/atuais	5

	Ter computadores melhores/com qualidade/c/ internet veloz	1 7
	Deveria ter mais computadores/equipamentos de informática	2 4
	Deveriam divulgar mais	2
	Melhor manutenção do MMC/menos computadores quebrados	6
	Não bloquear/permitir acesso a outros sites/sites de música	1
	Tem gente jogando e atrapalhando quem estuda	1
	Ser melhor monitorado/ter responsável/funcionário na sala	1
	Não uso/uso pouco/nunca usei	5
	Ter internet em todos os computadores/mais acesso à internet	2
	Devia ser mais utilizado p/ dar aulas/incentivar o uso	1
	Está sempre cheio/quase sempre lotado	1
Jus 1k: O ensino é sólido	Ter mais explicações	1
	Correr menos com a matéria	1
	Ter mais/dar ênfase à gramática/a parte de gramática é fraca	1
	Ter mais conversação	1
	O método é pouco produtivo/melhorar o método/o aprendizado	1
	Melhorar a avaliação/a avaliação é muito fácil	1
Jus 1l: Em qtos anos mais gostaria de concluir/Comentários	Um ano	6
	Dois anos	4
	Três anos	4
	Quatro anos	4
	Cinco anos	3
	Seis anos	1
	É o suficiente/o necessário	2
	É muito longo/deveria ser mais curto/com menos níveis	5
Jus 1n: Os alunos e pais são bem acolhidos	Melhorar o atendimento/organização da secretaria/é impessoal	1
	Deviam nos receber de maneira menos fria/com mais simpatia	1
	Mais contato/atividades família-curso	3
	Haver mais reuniões para os pais acompanharem o ensino	3
Jus 1o: O preço é adequado	É caro em relação à carga horária/número de aulas/horas-aula	1
	Acho caro/é o mais caro	2 8
	É difícil pagar devido à situação atual	2 0

	Poderia ser mais barato/um pouco mais barato	22
	É caro em relação a outros cursos/não oferece muito mais	14
	Devia ter bolsa/desconto maior/para irmãos e desempenho	2
	Os livros são caros/o material é à parte	3
	É caro pelo que oferece/pela qualidade	1
	Aumenta muito/aumenta todo ano e não há melhorias	5

### Satisfação com os Requisitos do Professor

#### St prof2a: Jeito de explicar e ensinar

		Frequência	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satisfeitos	273	96,1	96,5	96,5
	Nem satisfeitos, nem insatisfeitos	8	2,8	2,8	99,3
	Insatisfeitos	2	,7	,7	100,0
	Total	283	99,6	100,0	
Missing	ND/NS	1	,4		
Total		284	100,0		

#### St prof2b: Ajuda que dá a cada aluno na aprendizagem

		Frequência	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satisfeitos	276	97,2	97,9	97,9
	Nem satisfeitos, nem insatisfeitos	5	1,8	1,8	99,6
	Insatisfeitos	1	,4	,4	100,0
	Total	282	99,3	100,0	
Missing	ND/NS	2	,7		
Total		284	100,0		

## St prof2c: Dinamismo e animação

		Frequência	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satisfeitos	256	90,1	91,1	91,1
	Nem satisfeitos, nem insatisfeitos	21	7,4	7,5	98,6
	Insatisfeitos	4	1,4	1,4	100,0
	Total	281	98,9	100,0	
Missing	ND/NS	3	1,1		
Total		284	100,0		

## St prof2d: Paciência com os erros e as dúvidas

		Frequência	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satisfeitos	274	96,5	97,2	97,2
	Nem satisfeitos, nem insatisfeitos	7	2,5	2,5	99,6
	Insatisfeitos	1	,4	,4	100,0
	Total	282	99,3	100,0	
Missing	ND/NS	2	,7		
Total		284	100,0		

## St prof2e: Simpatia, amizade e bom humor

		Frequência	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satisfeitos	276	97,2	97,9	97,9
	Nem satisfeitos, nem insatisfeitos	4	1,4	1,4	99,3
	Insatisfeitos	2	,7	,7	100,0
	Total	282	99,3	100,0	
Missing	ND/NS	2	,7		
Total		284	100,0		

## St prof2f: Estímulo à participação e à conversação

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satisfeitos	268	94,4	95,0	95,0
	Nem satisfeitos, nem insatisfeitos	12	4,2	4,3	99,3
	Insatisfeitos	2	,7	,7	100,0
	Total	282	99,3	100,0	
Missin g	ND/NS	2	,7		
Total		284	100,0		

## Análise das Insatisfações / Sugestões - Professor

Jus 2a: Jeito de explicar e ensinar	Deviam ser mais dinâmicos/animados	1
	As explicações deviam ser mais claras/profundas/melhores	2
	Dar mais atenção individual/olhar mais para o aluno	1
	Ser mais calmo/mais paciente	1
	Tirar melhor as dúvidas/explicar as dúvidas em português	1
	Ter mais aulas no MMC	1
Jus 2b: Ajuda que dá a cada aluno	Dar atenção/orientar melhor/individualmente/tirar dúvidas	2
	Dar textos diferentes/exemplos/livros p/ leitura/dicas	1
	Explicar matéria a quem falta aula/faltei e não me explicou	1
	Ser mais paciente/menos rude	1
Jus 2c: Dinamismo e animação	Dar aulas mais animadas/dinâmicas/interessantes	6
	Dar jogos/atividades movimentadas/menos monótonas	2
	Deviam ser mais dinâmicos/ser menos tímidos/mais alegres	1
	Ser mais paciente/menos chato/estressante/mal-humorado	1
	Ter atividade diversificada/extra-classe/não presa ao livro	1
	Dar assuntos atuais/interessantes/menos repetitivos	1
	Dar mais Clip Time/músicas/músicas atuais	2
	Alguns sim, outros não	2
	Deviam mudar o professor/alguns são ruins	1
Jus 2d: Paciência com os erros e dúvidas	São impacientes/impacientam-se c/ pergunta/reclamam de erros	3
	Fazem cara feia/ficam nervosos/irritados/mal-humorados	1
	Alguns têm, outros não	2
Jus 2e: Simpatia, amizade, bom-humor	Melhorar o humor/ser bem-humorado/divertido/simpático	2
	Envolver-se mais/conversar mais/ser menos reservado	1
Jus 2f: Estímulo à conversação	Ter animação/dinamismo/atividade interessante/diversificada	1
	Retirar pontos de quem não falar	1
	Discutir assuntos atuais/mais interessantes/fora do livro	1
	Exibir mais filmes	1

### Satisfação com Outros Aspectos

#### Asp\_3a: O aluno está satisfeito com o apoio no caso de dificuldades?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	261	91,9	93,9	93,9
	Mais ou menos	16	5,6	5,8	99,6
	Não	1	,4	,4	100,0
	Total	278	97,9	100,0	
Missing	ND/NS	6	2,1		
Total		284	100,0		

#### Asp\_3b: O aluno sente que está progredindo?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	223	78,5	79,9	79,9
	Mais ou menos	51	18,0	18,3	98,2
	Não	5	1,8	1,8	100,0
	Total	279	98,2	100,0	
Missing	ND/NS	5	1,8		
Total		284	100,0		

#### Asp\_3c: As aulas são dinâmicas?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	243	85,6	87,7	87,7
	Mais ou menos	28	9,9	10,1	97,8
	Não	6	2,1	2,2	100,0
	Total	277	97,5	100,0	
Missing	ND/NS	7	2,5		
Total		284	100,0		

Asp\_3d: O aluno gosta do livro deste semestre?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	187	65,8	67,5	67,5
	Mais ou menos	66	23,2	23,8	91,3
	Não	24	8,5	8,7	100,0
	Total	277	97,5	100,0	
Missing	ND/NS	7	2,5		
Total		284	100,0		

Asp\_3e: Os assuntos tratados em aula são interessantes?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	231	81,3	82,5	82,5
	Mais ou menos	46	16,2	16,4	98,9
	Não	3	1,1	1,1	100,0
	Total	280	98,6	100,0	
Missing	ND/NS	4	1,4		
Total		284	100,0		

Asp\_3f: O aluno está satisfeito c/ o uso em aula dos recursos pedagógicos?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	244	85,9	86,8	86,8
	Mais ou menos	33	11,6	11,7	98,6
	Não	4	1,4	1,4	100,0
	Total	281	98,9	100,0	
Missing	ND/NS	3	1,1		
Total		284	100,0		

Asp\_3g: O aluno está satisfeito com o sistema de avaliação/aprovação?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	241	84,9	87,0	87,0
	Mais ou menos	31	10,9	11,2	98,2
	Não	5	1,8	1,8	100,0
	Total	277	97,5	100,0	
Missing	ND/NS	7	2,5		
Total		284	100,0		

Asp\_3h: O aluno está satisfeito com a facilidade de acesso ao e-practice?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	188	66,2	75,2	75,2
	Mais ou menos	32	11,3	12,8	88,0
	Não	30	10,6	12,0	100,0
	Total	250	88,0	100,0	
Missing	ND/NS	34	12,0		
Total		284	100,0		

Asp\_3i: O aluno está satisfeito com o conteúdo do e-practice?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	200	70,4	81,6	81,6
	Mais ou menos	22	7,7	9,0	90,6
	Não	23	8,1	9,4	100,0
	Total	245	86,3	100,0	
Missing	ND/NS	39	13,7		
Total		284	100,0		

Asp\_3j: O aluno está satisfeito com a apostila feita pelo curso?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	181	63,7	82,3	82,3
	Mais ou menos	27	9,5	12,3	94,5
	Não	12	4,2	5,5	100,0
	Total	220	77,5	100,0	
Missing	ND/NS	64	22,5		
Total		284	100,0		

## Análise das Insatisfações / Outros Aspectos

Jus 3a: Está satisfeito com o apoio?	Ter mais aulas de apoio/reforço/p/ meu nível/a quem precisa	1
	Melhores opções de dia/horário de aula de apoio/ter plantão	1
	Resolver dificuldade de fixação/professor p/ fixar conteúdo	1
	Orientar/explicar mais/melhor/sempe que preciso	1
	Ter melhores professores de apoio/com mais didática	2
Jus 3b: Em que aspecto sente que não progrediu/Comentários	Na conversação/não sinto segurança para falar	9
	Na escrita/gramática/composição/verbos	5
	Falta tempo para estudar	2
	Esqueço muitas coisas que já aprendi	1
	Não sinto progresso/estacionei um pouco	1
	Faltam exercícios de fixação/fixação de verbos	1
	É muito lento/o curso é lento	2
	O curso é difícil/tenho dificuldade	1
	É muito repetitivo/não aprendo/faltam coisas novas	1
Falta vocabulário	2	
Jus 3c: As aulas são dinâmicas?	Ter mais conversação	1
	Ter mais filmes/vídeos/filmes com legenda em inglês	2
	Ter mais jogos/brincadeiras/recortes/teatro	2
	Ter professor mais dinâmico/animado/divertido	2
	Ter mais atividades/diversificadas/não repetitivas	2
	Ter mais músicas/clips/Clip Time	1
	Ter mais trabalhos/debates em grupo	1
	Haver mais participação dos alunos e do professor	1
Ter mais exercícios	1	
Jus 3d: Gosta do livro do semestre?	Ter mais/melhor explicação gramatical/regras detalhadas	4

	Ser mais barato	10
	Ser mais fácil/explicativo/menos complicado/confuso/enrolado	1
	Usar mais/melhor o livro/usar no dia-a-dia/usar exercícios	2
	Mudar o livro/o estilo do livro/é o mesmo há anos	7
	Diminuir a quantidade de livros/são muitos/devia ser um só	1
	Podia ser mais dinâmico/interessante/menos chato/é cansativo	13
	Não é bom/não gosto/preferia o anterior	1
	Deveria ser mais sério/menos infantil	3
	Devia ter assuntos interessantes/atuais/dia-a-dia/para jovem	4
	Devia ter mais atividades/em grupo/oral/jogos/brincadeiras	4
	Ter mais exercícios/objetivos/de fixação	1
	Os enunciados são pouco claros/há questões que deixam dúvida	1
	Deviam diminuir o tamanho/é muito grande	1
	Não tem nada demais/é mais ou menos/poderia ser melhor	1
	Tem muitos exercícios	1
Jus 3e: O que não é interessante em aula?	Deviam ser mais atuais/ligados à nossa realidade/cultura	1
	Podiam ser mais descontraídos/animados/interessantes	2
	O livro/só seguem o livro/assuntos são os mesmos do livro	2
	Alguns assuntos/historinhas/textos são chatos/cansativos	7
	Deveria haver mais variedade/são repetitivos	1
	São muito infantis/são exemplos bobos	1
Jus 3f: Está satisfeito com os recursos pedagógicos?	Passar mais filmes/vídeos/mais interessantes	5
	Usar mais/otimizar esses recursos	7
	Revisar/consertar equipamentos que não funcionam	3
	Devia ter melhores recursos/computador mais veloz/é obsoleto	2
	Ter mais clip/Clip Time/música	2
	Ter atividades/programas/jogos mais animados/dinâmicos	1
	Ter mais computador/alunos terem mais acesso ao computador	2
	Melhorar exercícios do computador/serem diferentes do livro	1
Jus 3g: Está satisfeito com o sistema de avaliação?	Valorizar mais/ter pontos por participação/exercícios	1

	Ser mais difícil/mais rígida/é muito fácil	3
	Todas as provas deviam ter o mesmo peso	2
	As provas são difíceis	2
	Discutir os dois pontos de participação	1
	A média deveria ser inferior a 6/deveria ser 5	2
	Deveria ser permitido levar as provas para casa	1
Jus 3h: Está satisfeito c/ o acesso ao e-practice?	É muito lento/há demora para entrar/a internet é lenta	5
	É difícil p/ acessar/não consigo/devia ser mais fácil	3
	Preciso de mais informação p/ usar/falta orientação/ajuda	4
	O acesso é burocratizado: nome/matricula/senha/não é direto	1
	Nunca usei/entrei/não sei o que é/não me foi apresentado	1 3
	É difícil/confuso p/ usar/encontrar os assuntos/exercícios	2
	Às vezes está fora do ar/com problemas/nem sempre funciona	1
	Não consigo ver minha nota pela internet	1
	O acesso a outros sites/bate-papos deveria ser permitido	2
	Há poucos computadores/não se tem acesso de todos	1
	Há problema com o login/senha/matricula/aquisição de senha	3
	Precisa ser mais divulgado/ter mais divulgação	1
Jus 3i: Está satisfeito c/ o conteúdo do e-practice?	É preciso mais informação p/ usar/professor podia ensinar	2
	Não uso/nunca usei/não conheço/nunca tentei usar	1 1
	O conteúdo é fraco/devia ser + completo/interessante/variado	1
	Deveriam estimular mais o uso	1
	Tem que melhorar tudo	2
Jus 3j: Está satisfeito com o notebook?	Abordar assuntos mais interessantes/diferentes	1
	Usar mais/quase não usamos	4
	Dificultar os exercícios/ter exercícios mais complexos	1
	É cara/cara pela qualidade/devia ser mais barata/de graça	4
	É desnecessária/não deveria existir	3
	Tem erros/não pode ter erros/precisa de revisão	1
	Deveria ser colorida	1
	Deveria ter folhas em branco para anotações	5
	Os exercícios deveriam ter o conteúdo das aulas	1
Ter mais/melhor explicação sobre a matéria	1	

**Nota Geral para o *English Center***

**De 0 a 10 que nota daria à CI para resumir a sua satisfação?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4,00	1	,4	,4	,4
	5,00	2	,7	,8	1,2
	6,00	5	1,8	2,0	3,1
	6,50	2	,7	,8	3,9
	7,00	19	6,7	7,5	11,4
	7,50	9	3,2	3,5	14,9
	8,00	58	20,4	22,7	37,6
	8,50	20	7,0	7,8	45,5
	9,00	86	30,3	33,7	79,2
	9,50	21	7,4	8,2	87,5
	10,00	32	11,3	12,5	100,0
Total		255	89,8	100,0	
Missing	Ns/ND	29	10,2		
Total		284	100,0		

**Ocorrência de Problemas**

**Neste semestre, teve algum problema no *English Center*?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	5	1,8	1,8	1,8
	Não	279	98,2	98,2	100,0
	Total	284	100,0	100,0	

## Comentários, Críticas e Sugestões

Comentários, Críticas e Sugestões		
Comentários, críticas e sugestões	É um bom curso/o método/o ensino são bons	6
	Parabéns pelo bom atendimento (alguns elogios específicos)	1
	A pesquisa é relevante/importante/adoro/é bem elaborada	1 5
	O EC é excelente/tudo ótimo/está de parabéns/continuem assim	1 7
	Ter cantina/ficar mais tempo aberta/mais produtos/+ baratos	7
	Ter mais opções de horários/na semana/à tarde/mais cedo	4
	Dar brindes/cadernos/canetas/camisas do curso	1
	Ter aulas c/ assuntos interessantes/diversificados/polêmicos	2
	Ter mais aula de apoio/mais freqüente/professor de plantão	1
	As provas estão muito fáceis/deveriam ser mais rígidas	1
	Estimular mais o uso do computador/do MMC/mais idas ao MMC	2
	Os pais deviam ter acesso às provas/poder levar para casa	1
	Ter sessão de filmes/com legenda em inglês/cinema/vídeos	5
	Ter mais música/letra de música/letras atuais/clip/Clip Time	2
	Os livros deviam ser mais baratos/notebook ter preço menor	1
	Dar bolsa/desconto/dar p/ irmãos/pessoas carentes	1
	Ter menos alunos por turma	2
	O curso é demorado/lento/deveria ser mais rápido	3
	Permitir maior liberdade na internet/outros sites/bate-papo	1
	Professor deve cobrar mais/cobrar dever de casa	1
	Acompanhamento do rendimento do aluno pelos pais na internet	4
	Os professores são excelentes (alguns elogios específicos)	8
	A pesquisa deve ser semestral	1
	Colocar mais computadores/mais no MMC	3
	Deveriam explorar/usar mais os livros	4
	Melhorar o atendimento na secretaria	1
	Deviam reduzir a mensalidade	9
	Presentear os melhores com bolsa de intercâmbio/livros	1
	Melhorar o MMC/ter mais espaço/conforto	1
	Ter salas maiores	2
	Deixar a pesquisa na internet p/ os alunos darem sugestões	1
	Ter duas provas/mudar divisão de pontos/tirar GP	1
	Ter professores mais pacientes/simpáticos/menos arrogantes	1
Melhorar/aumentar a biblioteca/ter mais livros/específicos	2	
Não juntar diferentes idades/mistura de faixas é ruim	1	
Deveria ter mais lazer/jogos/brincadeiras/festas/passeios	3	
Os computadores são antigos/não funcionam/não têm internet	3	
Colocar mais cadeiras/novas/confortáveis/maiores	1	
Melhorar/mudar o livro/ser livro do curso	3	

	A turma deveria continuar com o mesmo professor	1
	Colocar ar-condicionado/ligar o ar central	1
	Nivelar melhor as turmas em relação ao inglês	1
	Ter mais listening	1
	Maior divulgação do e-practice	1
	Aumentar a carga horário/ter mais tempo de aula	1
	Facilidade p/ achar as coisas no e-practice/melhor acesso	1

### Médias de Satisfação com os Requisitos

	Count	Mean
Cur100_1a: A localização é boa e o acesso é fácil	284	96,81
Cur100_1b: A sala de aula é confortável	284	76,33
Cur100_1c: As opções de dias e horários são boas	284	77,62
Cur100_1d: O atendimento dos funcionários é bom	284	95,39
Cur100_1e: Os professores são bons	284	96,11
Cur100_1f: O número de alunos por turma é adequado	284	83,39
Cur100_1g: Há bastante conversação	284	89,68
Cur100_1h: A composição das turmas por faixa de idade é adequada	284	87,50
Cur100_1i: As atividades em sala são variadas e interessantes	284	89,68
Cur100_1j O Multimedia Centre é bom	284	73,66
Cur100_1k: O ensino é sólido, com bom embasamento	284	93,91
Cur100_1l: O ritmo de aprendizagem é rápido	284	81,95
Cur100_1m: O diploma é bem aceito e valorizado no mercado	284	93,87
Cur100_1n: Os alunos e pais são bem acolhidos, se sentem em casa	284	91,64
Cur100_1o: O preço é adequado	284	53,58
Prof100_2a: Jeito de explicar e ensinar	284	96,47
Prof100_2b: Ajuda que dá a cada aluno na aprendizagem	284	97,87
Prof100_2c: Dinamismo e animação	284	91,10
Prof100_2d: Paciência com os erros e as dúvidas	284	97,16
Prof100_2e: Simpatia, amizade e bom humor	284	97,87
Prof100_2f: Estímulo à participação e à conversação	284	95,04
100Asp_3a: O aluno está satisfeito com o apoio no caso de dificuldades?	284	93,88
100Asp_3b: O aluno sente que está progredindo?	284	79,93
100Asp_3c: As aulas são dinâmicas?	284	87,73
100Asp_3d: O aluno gosta do livro deste semestre?	284	67,51
100Asp_3e: Os assuntos tratados em aula são interessantes?	284	82,50
100Asp_3f: O aluno está satisfeito c/ o uso em aula dos recursos pedagógicos?	284	86,83
100Asp_3g: O aluno está satisfeito com o sistema de avaliação/aprovação?	284	87,00
100Asp_3h: O aluno está satisfeito com a facilidade de acesso ao e-practice?	284	75,20
100Asp_3i: O aluno está satisfeito com o conteúdo do e-practice?	284	81,63
100Asp_3j: O aluno está satisfeito com a apostila feita pelo curso?	284	82,27

### Médias de Satisfação Geral

	Count	Mean
--	-------	------

	nt	n
De 0 a 10 que nota daria ao curso para resumir a sua satisfação?	284	8,57
Satisfação com o curso (exceto 'localização', 'rapidez' 'diploma' e 'preço')	284	86,88
Satisfação com o professor	284	95,88
Satisfação com outros aspectos	284	82,57
Satisfação geral com a Cultura Inglesa (exceto 'localização', 'rapidez' 'diploma' e 'preço')	284	87,40
Satisfação com todos os requisitos	284	86,66

## Anexo 4

### Relatório Motivos de Cancelamento – 2005

Motivos de Cancelamentos	Número de Cancelamentos
Falta de tempo do aluno	112
Outros	69
Falta de Horário do curso	17
Mudança de domicílio	16
Viagem	16
Desinteresse / Desmotivação	13
Atingiu o objetivo	12
Devedor	8
Doença	7
Reprovação	7
Cancelado pela empresa	6
Problemas Financeiros	6
Vestibular	6
Dificuldade de Aprendizado	5
Insatisfação com o professor	1
Morte	1
Total	302

## Anexo 5

### Perguntas Estruturadas das Entrevistas

1. Nessa região, há outras opções de cursos de inglês. Você escolheu o *English Center*. Faça um X nos itens abaixo, que correspondam aos fatores que agregam valor a você e que são essenciais para a sua permanência ou a do seu filho, nesse curso.

Itens	X
1. Instalações (salas de aulas, local de espera e circulação)	
2. Facilidades ( localização e opções de dias e horários)	
3. Preço ( preço adequado)	
4. Receptividade ( bom atendimento e acolhimento)	
5. Qualidade dos Professores	
6. Ocupação (número de alunos por turma)	
7. Qualidade do Ensino	
8. Diploma reconhecido no mercado	
9. Material didático	
10. Tecnologia ( <i>e-practice, MMC, multimediacl@ss</i> e recursos didáticos)	

2. Você recomendaria o *English Center*? Comentários

---



---



---

3. Caso abrisse o concorrente X (percebido como um curso de inglês de mesma qualidade e mais barato), você sairia do *English Center*?

---



---



---

## Anexo 6

### Respostas das Entrevistas

<b>Comentários dos Alunos</b>	<b>Freq.</b>	<b>%</b>
Eu recomendo o <i>English Center</i>	38	95,0%
Se abrisse o curso X eu não sairia do <i>English Center</i>	21	52,5%
Vantagem ser perto de casa / da escola	17	42,5%
Se abrisse o curso X eu talvez sairia	13	32,5%
O ensino do <i>English Center</i> é o melhor	12	30,0%
Os computadores do MMC são velhos / não funcionam.	7	17,5%
Se abrisse o curso X eu sairia do <i>English Center</i>	6	15,0%
Gostaria de usar o elevador / Por que não podemos usar o elevador?	5	12,5%
Adoro o meu professor / o professor X é o melhor	4	10,0%
Meu pai / mãe estudou no <i>English Center</i> e quer que eu me forme aqui	2	0,5%
As salas são cheias / As salas são apertadas.	2	0,5%
Curso caro	2	0,5%
Não gosto das salas lá de cima.	1	0,25%
Os corredores lá de cima são quentes	1	0,25%
Há muitas cadeiras em sala.	1	0,25%

<b>Comentários dos Responsáveis</b>	Freq.	%
Eu recomendo o <i>English Center</i>	40	100,0%
Se abrisse o curso X eu não tiraria o meu filho do <i>English Center</i>	29	72,5%
Curso caro	21	52,5%
O ensino do <i>English Center</i> é o melhor	19	47,5%
Vantagem ser perto de casa / da escola	18	45,0%
Preço muito caro	17	42,5%
O pessoal da secretaria é atencioso / gentil / simpático	14	35,0%
O meu filho gosta muito do professor desse ano / do ano passado	9	22,5%
Gosto do livro	8	20,0%
O meu filho adora o livro/ o CD que acompanha o livro	7	17,5%
As turmas são cheias demais	7	17,5%
As salas são cheias / As salas são apertadas.	6	15,0%
Se abrisse o curso X eu talvez tiraria o meu filho do <i>English Center</i>	6	15,0%
Gosto dos professores do meu filho	6	15,0%
Os corredores lá de cima são quentes	5	12,5%
Se abrisse o curso X eu tiraria o meu filho do <i>English Center</i>	5	12,5%
Gosto do Sr. X o vigia, que à tarde é o pipoqueiro. É a melhor pipoca	4	10,0%
Gosto das reuniões de pais	4	10,0%
Os professores ligam para casa do aluno	3	7,5%
Acho o livro confuso	2	0,5%
Deveria ter desconto para irmãos / bons alunos	2	0,5%
As salas lá de baixo têm cheiro de mofo	2	0,5%
Não conheço o site	2	0,5%