

A Satisfação dos Estudantes do Curso de Análises Clínicas e Saúde Pública

Manuela Amorim¹

Maria do Céu Lamas

Sandra Mota

Escola Superior de Saúde, P. Porto

Centro de Investigação em Saúde e Ambiente, P. Porto

RESUMO

O crescente interesse da investigação sobre o sucesso dos estudantes no Ensino Superior (ES) e a preocupação em reduzir taxas de abandono escolar, têm demonstrado a importância de se integrar as perspetivas dos diferentes *stakeholders* do processo educativo, com ênfase na dos estudantes. Assim, indicadores como a avaliação do grau de satisfação dos estudantes com o curso e instituição que frequentam permitem inferir sobre a qualidade das Instituições de ES.

O objetivo deste estudo consiste em avaliar o perfil de satisfação dos estudantes do curso de Análises Clínicas e Saúde Pública numa Instituição de Ensino Superior e a importância que atribuem às dimensões avaliadas.

Realizou-se um estudo descritivo, com a construção de um inquérito por questionário online para avaliar a satisfação e a importância que os estudantes atribuem aos aspetos em análise. Dos 108 respondentes, a maioria refere que assistem a mais de 75% das aulas teóricas, teórico-práticas ou de orientação tutorial, e 99% assistem às aulas práticas. Os estudantes mostraram-se satisfeitos e consideraram como muito importantes os aspetos relativos à organização do curso, ao processo de avaliação, de ensino e de aprendizagem. Cerca de 83% dos estudantes referem que recomendariam o curso a um amigo/familiar. A análise conjunta da satisfação e importância permitiu identificar áreas de melhoria e a manter os padrões de qualidade.

Palavras-chave: Ensino superior; estudante; satisfação; importância; qualidade

ABSTRACT

The increasing interest of research on the students' success on HE and the concern to reduce their dropout rates have demonstrated the importance to integrate the different stakeholders perspectives regards the educational process, with emphasis on students.

Thus, indicators such as the evaluation of the student satisfaction with the course and the institution they attend, allow to infer about the quality of HEIs.

The aim of this study is to evaluate student satisfaction profile from Clinical Analysis and Public Health course Escola Superior de Saúde P.Porto and the importance that they attribute to the dimensions assessed.

A descriptive study was carried out, with the construction of an online questionnaire to evaluate satisfaction and importance that students attribute to the evaluated aspects.

Of the 108 respondents most students report that they attend more than 75% of theoretical, theoretical-practical or tutorial classes, and 99% attend the practical classes. The students were satisfied and considered very important aspects related to course organization, evaluation and teaching-learning process. About 83% of students report that they would recommend the course to a friend/family member. The joint analysis of satisfaction with importance allowed the identification of areas for improvement and areas to maintain the quality standards.

Keywords: Higher education; students; satisfaction; importance; quality

¹ Endereço de contacto: mas@ess.ipp.pt

Introdução

O ensino superior tem vindo a deparar-se com a emergência de novos desafios, de rápidas transformações socioeconómicas e tecnológicas, num mundo global. Esta realidade competitiva tem impulsionado as Instituições de Ensino Superior (IES) a integrar metodologias para avaliar o processo educativo para a garantia e melhoria contínua da qualidade, de forma a reduzir taxas de abandono escolar e atrair potenciais estudantes (Santini, Ladeira, Sampaio, & da Silva Costa, 2017).

Numerosas definições para a satisfação têm sido propostas incluindo em termos da educação. Marzo-Navarro *et al.* (2005), referem-se ao conceito de satisfação do estudante como variável composta por várias dimensões (Marzo Navarro, Pedraja Iglesias, & Rivera Torres, 2005; Marzo-Navarro, Pedraja-Iglesias, & Pilar Rivera-Torres, 2005; Richardson, 2005). Deste modo, a satisfação é uma variável de difícil operacionalização, por ser multidimensional e subjetiva, que pode ser influenciada por fatores inerentes ao indivíduo (ex. características socioeconómicas e demográficas) e aos serviços (ex. organização do curso, serviços de apoio) (Richardson, 2005; Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, 2008). Os dados pela recolha deste indicador podem dar informações pertinentes: 1) internas para orientar melhorias; 2) externas para divulgar junto de potenciais candidatos e parceiros estratégicos.

Alguns investigadores têm estudado vários modelos para avaliar a qualidade do processo educativo, nomeadamente numa perspetiva global, nas suas diferentes fases e recolha de dados a diferentes *stakeholder* (Cowie, Blom, & Doménech-Betoret, 2018; Santini *et al.*, 2017; Weerasinghe, Lalitha, & Fernando, 2017). Tem sido identificado por vários autores que o modo como os estudantes percecionam a qualidade do serviço é uma variável modeladora da satisfação do estudante. A análise conjunta das variáveis Satisfação vs. Importância segundo Harvey (2003), permite identificar o tipo de ações recomendadas e obter uma medida mais sensível para planear e avaliar a qualidade de serviços, conforme se pode observar no Quadro 1. Assim, sempre que o grau de importância é: a) superior ao da satisfação há necessidade de melhorias, são consideradas áreas prioritárias e de ação imediata; b) igual ao da satisfação e estes são elevados é identificado um ponto forte da instituição. Contudo, se estes forem baixos estamos perante um ponto fraco da instituição; c) inferior ao da satisfação significa que a qualidade dos serviços avaliados excede as expectativas dos estudantes, indicando que os recursos podem ser redirecionados para outras áreas (Harvey, 2003).

Quadro 1. Identificação das áreas de intervenção com base nos resultados do cruzamento das respostas da importância com as da satisfação.

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Adequado	Satisfeito	Muito Satisfeito
Muito Importante	Área que necessita de ação imediata E	Área de grande prioridade de ação D	Área para ser alvo de futura melhoria C	Garantir melhoria até onde for possível B	Manter os padrões de excelência A
Importante	Área para ação de melhoria E	Área pode ser alvo de melhoria D	Garantir que não à deslocamento de posição c	Manter os padrões b	Evitar esforços não necessários a
Nada Importante	Área a melhorar até onde os recursos permitam e)	Garantir que não há deslizamento de posição d)	Atenção restrita c)	Manter os padrões b)	Não necessita de ação a)

Nesta perspetiva, é importante que as IES tenham um processo de avaliação, com recolha sistemática de dados sobre a opinião dos seus diferentes *stakeholders* (estudantes, docentes e não docentes, entidades externas estratégicas e empregadores), o que permite guiar a melhoria e garantir a qualidade (Harvey, 2003). Para isso as IES devem decidir sobre qual a informação a recolher a cada grupo, assim como a ponderação que esta pode ter na tomada de decisão, de acordo com os seus objetivos e finalidades.

Objetivo

Analisar o perfil de satisfação dos estudantes do curso de Análises Clínicas e Saúde Pública da Escola Superior de Saúde e a importância que atribuem aos itens de cada dimensão avaliada (organização do curso; avaliação e carga de trabalho; ensino-aprendizagem; biblioteca e recursos informáticos; serviços de apoio). Identificar as ações adequadas às áreas analisadas com vista à melhoria da qualidade do processo.

Material e Métodos

Realizou-se um estudo descritivo, com a construção de um questionário (autoaplicado, anónimo e confidencial) que foi disponibilizado *online* a estudantes e recém-licenciados do curso de licenciatura de ACSP. Este questionário permitiu avaliar a satisfação dos estudantes e a importância que estes atribuem num total de 33 *itens* organizados em cinco dimensões. As dimensões foram: organização do curso; avaliação e carga de trabalho; ensino-aprendizagem; biblioteca e recursos informáticos, e serviços de apoio, construído com base em estudos anteriores (Harvey, 2003; Sousa, 2003)

O questionário foi dividido por 2 partes: a 1ª parte com a caracterização sociodemográfica e a 2ª parte com a captação das variáveis satisfação e importâncias em escala de 5 pontos de Likert (importância: 1-“nada importante” a 5-“muito importante; satisfação: 1-“muito insatisfeito”, 5-“muito satisfeito”) nas dimensões abordadas. Incluíram-se mais 6 questões no final do questionário. Três perguntas com possibilidade de explicar a razão da sua resposta: a) na satisfação global com o curso, quando se referir a não satisfação; b) na questão sobre a adequação das cargas horárias de cada UC do curso, caso não considere esta adequada pode contribuir com a sua opinião; c) na questão se recomendaria o curso de ACSP, caso queira fazer comentários. Tem ainda mais três perguntas de resposta abertas: a) Identificar os pontos fortes do curso ACSP; b) Identificar os pontos fracos do curso ACSP; c) Sugestões de melhoria.

Realizou-se a análise descritiva aos dados das respostas às questões sobre a satisfação e a importância e análise de conteúdo de respostas obtidas nas perguntas abertas. Para identificar qual a ação recomendada pela literatura (Quadro 1) (Harvey, 2003) foi necessário somar a percentagem de respostas obtidas nas categorias da variável importância: “nada importante” com “pouco importante” e “bastante importante” com “muito importante”, de modo a obtermos apenas 3 classificações (“nada importante”, “importante” e “muito importante”). A seguir, foram analisadas as frequências da variável importância transformada junto com a da satisfação, para identificar as intervenções adequadas em cada dimensão analisada.

Resultados

Caracterização da amostra

Obtivemos uma taxa de resposta de 72%, responderam 108 estudantes e recém-licenciados dos 150 contactados. Dos 108 respondentes a maioria tem idades entre os 19 e os 22 anos (68%), são do sexo feminino (90%), solteiros (97%) e têm nacionalidade portuguesa (99%).

Observa-se que dos estudantes que participaram no estudo 50% estão em anos avançados do plano curricular de ACSP, 3º ano (17%) e 4º ano (33%), e 24% são recém-licenciados. A classificação de entrada no curso em 80% dos estudantes variou entre 15 e os 18 valores, e o curso de ACSP foi uma das suas primeiras opções (82% referiram ser a 1ª ou 2ª opção). Acresce ainda, que em relação à assiduidade no processo de ensino-aprendizagem nesta licenciatura, dos 108 respondentes a maioria refere assistir a mais de 75% das aulas teóricas, teórico-práticas ou orientação tutorial e 99% assistem às aulas práticas.

Grau de Satisfação e Importância

Em relação ao grau de satisfação e importância atribuída foram avaliadas as dimensões: organização do curso (6 itens); avaliação no curso (6 itens); ensino e aprendizagem (6+6 itens); biblioteca e recursos informáticos (3 itens); serviços de apoio ao estudante (7 itens).

A Tabela 1 apresenta os valores mais frequentes das respostas de satisfação e importância dadas aos itens nas várias dimensões, bem como a classificação da análise conjunta destas variáveis com base no Quadro 1 (Harvey, 2003). Através dos dados obtidos apuramos que os estudantes encontram-se Satisfeitos para a maioria dos itens. Os itens com maior percentagem de muito satisfeito estão nas dimensões de organização do curso e ensino e aprendizagem.

Na organização de curso destacam-se com percentagens de muita satisfação por ordem decrescente: a) Atividades abrangidas no decorrer do plano de estudos (44%); b) UC abrangidas pelo curso (11%); c) Adequação dos conteúdos (10%). No ensino e aprendizagem as respostas com maior frequência de respostas de muita satisfação são por ordem decrescente no ensino: a) Disponibilidade e apoio dos docentes (31%); b) Competência científica e pedagógica dos docentes (21%); c) relação interpessoal docente/estudante (20%). Já na aprendizagem são referidas por ordem decrescente de frequência: a) Desenvolvimentos de competências (DC) de análise crítica (21%); b) DC de comunicação (18%); c) DC para entrada no mercado trabalho d) DC de trabalho de grupo (15%); e) e DC interpessoais e de resolução de problemas (10%).

Relativamente à importância, os estudantes consideram com frequência $\geq 70\%$ os itens Bastante Importante ou Muito importante em todos os itens das dimensões analisadas (tabela 1).

Na identificação de tipo de ações a realizar nas áreas, de acordo com o modelo de Harvey utilizado, observamos que na maioria das dimensões deve ser garantida a melhoria até onde for possível (B). Contudo, na dimensão de serviço de apoio ao estudante a maioria dos itens captou a necessidade de intervenção no item de espaço de lazer (D), e áreas de futura intervenção de melhoria (C) nos itens sobre a qualidade nos serviços académicos, informática, cantina e adequação dos horários de funcionamento.

Tabela 1. Descrição das respostas em cada uma das dimensões da satisfação e da importância, e classificação da ação recomendada

	Grau de satisfação mais frequente	Grau de importância mais frequente	Grau de importância transformada mais frequente (Bastante Importante + Muito Importante)	Conclusão
ORGANIZAÇÃO DO CURSO				
UC abrangidas pelo curso	Satisfeito (73%)	Bastante Importante (52%)	80%	B
Adequação dos conteúdos do curso	Satisfeito (74%)	Bastante Importante (44%)	80%	B
Adequação das horas de aulas aos conteúdos do curso	Satisfeito (61%)	Bastante Importante (44%)	69%	B
Distribuição horas pelas tipologias de aulas	Satisfeito (57%)	Bastante Importante (48%)	70%	B
Conjunto de atividades abrangidos no plano de estudos	Satisfeito (43%)	Bastante Importante (44%)	81%	B
Progressão e integração do conhecimento ao longo do curso	Satisfeito (68%)	Muito Importante (62%)	90%	B
AVALIAÇÃO NO CURSO				
Adequação das metodologias de avaliação aplicadas	Satisfeito (61%)	Muito Importante (47%)	84%	B
Divulgação atempada das datas de avaliação	Satisfeito (45%)	Muito Importante (47%)	85%	B
Clareza de informação sobre os critérios de avaliação	Satisfeito (40%)	Muito Importante (50%)	87%	B
Consistência na aplicação dos critérios de avaliação	Satisfeito (48%)	Muito Importante (48%)	87%	B

Utilidade do feedback por parte do docente	Satisfeito (52%)	Bastante Importante (44%)	84%	B
Rapidez na divulgação das pautas de avaliação	Nem satisfeito, nem insatisfeito (45%)	Bastante Importante (43%)	78%	C
SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE				
Satisfação com o ambiente físico da ESTSP (limpeza, funcionalidade, conforto)	Satisfeito (46%)	Muito Importante (44%)	84%	B
Espaços de lazer	Insatisfeito (42%)	Bastante Importante (40%)	76%	D
Qualidade e disponibilidade dos serviços académicos	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Muito Importante (51%)	(85%)	C
Qualidade e disponibilidade da Cantina/bar	Nem satisfeito, nem insatisfeito (31%)	Muito Importante (49%)	(84%)	C
Qualidade e disponibilidade do Serviço de informática	Nem satisfeito, nem insatisfeito (34%)	Bastante Importante (45%)	(76%)	C
Adequação dos horários de funcionamento	Nem satisfeito, nem insatisfeito (43%)	Bastante Importante (47%)	(82%)	C
Disponibilidade e apoio dos funcionários	Nem satisfeito, nem insatisfeito (46%)	Bastante Importante (48%)	(78%)	C
ENSINO E APRENDIZAGEM				
Dinamização e incentivo à participação por parte dos docentes	Satisfeito (56%)	Muito Importante (47%)	86%	B
Disponibilidade e apoio dos docentes na compreensão dos conteúdos e para esclarecer dúvidas	Satisfeito (54%)	Muito Importante (52%)	88%	B
Capacidade comunicativa e linguagem utilizada pelos docentes	Satisfeito (64%)	Muito Importante (45%)	88%	B
Relação interpessoal entre docentes e aluno	Satisfeito (56%)	Bastante Importante (51%)	83%	B
Competência pedagógica e científica dos docentes	Satisfeito (63%)	Muito Importante (56%)	90%	B
Articulação entre as componentes Teóricas, Práticas e Teórico-Práticas	Satisfeito (56%)	Muito Importante (50%)	91%	B

Desenvolvimento de competências de resolução de problemas	Satisfeito (68%)	Muito Importante (53%)	(89%)	B
Desenvolvimento de competências interpessoais	Satisfeito (66%)	Muito Importante (45%)	(88%)	B
Desenvolvimento de competências de trabalho em grupo	Satisfeito (63%)	Muito Importante (49%)	(89%)	B
Desenvolvimento de competências de comunicação	Satisfeito (69%)	Muito Importante (51%)	(87%)	B
Desenvolvimento de competências importantes para a entrada no mercado de trabalho	Satisfeito (56%)	Muito Importante (63%)	(91%)	B
Desenvolvimento de competências de análise crítica	Satisfeito (59%)	Muito Importante (54%)	(87%)	B
BIBLIOTECA				
Qualidade da biblioteca	Satisfeito (36%)	Muito Importante (66%)	99%	B
Disponibilidade da bibliografia	Satisfeito (36%)	Muito Importante (66%)	99%	B
Utilidade da bibliografia recomendada	Satisfeito (56%)	Muito Importante (49%)	84%	B

Análise de Conteúdo

Sobre as três questões contidas no questionário com possibilidade de explicar a razão da sua resposta, na da avaliação global do curso 87% dos respondentes referem estar satisfeitos e muito satisfeitos quando questionados. Os 14 estudantes que indicaram nesta questão não estar satisfeitos, referiram como aspetos para a sua não satisfação: a) Algumas UC não estarem corretamente alocadas no semestre; b) Consideram muito importante aumentar a carga horária da UC de Saúde Pública c) Nem sempre existir material e reagentes suficientes para aulas práticas; d) Necessário existir mais ensino em contexto clínico-hospitalar; e) Carência de formação na área de atuação em acidentes dando exemplos de derrames de produtos químicos, incêndios, entre outros.

Quanto à questão sobre se considerava que as cargas horárias de todas as UC do plano do curso ACSP eram adequadas, foram identificadas com mais de 25% dos respondentes a considerar cargas horárias insuficientes as UC Microbiologia Clínica, Hematologia, Imunohematologia e Saúde Pública. A fundamentação para as suas observações foi o considerarem insuficiente a carga horária das aulas práticas e teórico-práticas.

Na pergunta se recomendaria o curso de ACSP a família/amigo, 83% responderam que sim. Dezoito participantes expressaram ações como propostas de melhoria: a) Aumentar a formação em contexto real; b) Aumentar a carga horária das aulas práticas de UC já referidas.

Analisamos ainda três perguntas de resposta abertas: a) Identificar os pontos fracos do curso ACSP; b) Identificar os pontos fortes do curso ACSP; c) Sugestões de melhoria.

Relativamente aos pontos fracos do curso de licenciatura em ACSP foi apenas apontada a qualidade e disponibilidade de espaço laboratorial para as aulas práticas. Os pontos fortes do curso referidos foram: a) Desenho do plano curricular, curso bastante interessante, com distribuição coerente dos conteúdos pelos diferentes anos letivos; b) Formação variada que abrange muitas áreas de atuação diferentes; c) Preparação excelente para o mercado de trabalho em quase todas as áreas; d) Aulas práticas laboratoriais muito ativas; e)

Existência de intervenções na comunidade, seminários e jornadas; f) Realização de portfólio e projeto de investigação; g) Profissionalismo de docentes e a sua preocupação em esclarecer as dúvidas; h) Disponibilidade e ajuda prestada pelos docentes; i) Excelentes profissionais a lecionar no curso que orientam os estudantes ao longo do processo de ensino-aprendizagem; j) Realização de estágios com profissionais muito competentes. Por fim, nas sugestões de melhoria referiram que seria importante: a) Aumentar a formação em contexto de trabalho; b) Aumentar a carga horária de UC já referidas; c) Introdução de uma UC na área comercial das análises clínicas; d) Aumentar a carga horária na valência de estágio na área de colheitas de sangue; e) Existir rede de comunicação para que os estudantes por exemplo trabalhadores, quando não podem estar presentes, consigam aceder à formação.

Discussão e Conclusão

Os estudantes são um elemento importante na avaliação da qualidade das IES. Contudo, é importante que, no desenho de recolha de dados, sejam contempladas questões em que as suas opiniões possam contribuir para a retroalimentação no processo interno de melhoria.

Uma das limitações deste estudo é o número reduzido de participantes um estudo transversal em um curso de uma instituição, contudo os resultados permitem orientar o sentido das ações de melhoria da qualidade.

A elevada taxa de resposta obtida (>80%), segunda a literatura (Saleh & Bista, 2017)(Saleh & Bista, 2017; Schiekirka & Raupach, 2015), pode dever-se ao facto de uma elevada percentagem de estudantes já terem contactado com o mercado de trabalho, quer através de estágios quer em exercício profissional, o que os consciencializa mais para a relevância da qualidade da sua formação e, assim, quererem ser elementos ativos para a sua qualidade. Verifica-se que as suas características sociodemográficas são semelhantes às descritas em outros cursos de licenciatura (Schiekirka & Raupach, 2015; Walker, Rossi, Anastasi, Gray-Ganter, & Tennent, 2016).

A elevada classificação de entrada e o curso de ACSP ter sido uma das primeiras opções na maioria dos respondentes evidenciam também poder existir excelente motivação e disponibilidade para os estudantes se envolverem no processo de ensino-aprendizagem (Green, Hood, & Neumann, 2015; Shahsavari & Sudzina, 2017), neste caso nas vertentes de intervenção de Análises Clínicas e Saúde Pública

Os níveis de satisfação e de importância mais elevados evidenciam a relevância que os estudantes colocam na qualidade da interação com os docentes, no desenvolvimento de competências que evidenciem adaptação a mudanças, análise crítica e de resolução de problemas, o que vai de encontro ao descrito na literatura (Bahr & Lloyd, 2010). Diferentemente, os níveis mais elevados de atribuição de importância face à satisfação apresentados pelos estudantes foram em relação à dimensão dos serviços de apoio ao estudante que indica a necessidade de se investir mais nestas áreas. Contudo, face à recente mudança de instalações da nossa instituição e conseqüente melhoria dos espaços e de recursos humanos, é possível que alguns aspetos que foram encontrados como necessitando de intervenção de melhoria esta ação já não seja tão premente face à nova realidade. Assim, é importante a continuidade deste estudo com a avaliação da satisfação dos estudantes, de forma a se poder avaliar se as condições dos serviços de apoio nas novas instalações vão mais ao encontro das necessidades dos nossos estudantes.

Como referido no estudo de revisão de Schiekirka & Raupach, 2015, estudos referentes à satisfação do estudante de licenciatura onde são analisadas as dimensões presentes neste estudo são fundamentais para aferir a qualidade da formação (Schiekirka & Raupach, 2015).

Pela análise dos dados obtidos nestes itens constatamos que a sugestão mais vezes apontada pelos estudantes é a melhoria nos serviços de apoio, e foi realçada a necessidade de aumento de tempo para a componente de prática laboratorial e em contexto de trabalho, semelhante ao que se observa em outras formações na área da saúde.

Tem sido política da instituição XXX investir na qualificação dos docentes em que as formações articuladas com o grupo de e-learning e inovação pedagógica XXX, o que muito tem contribuído para a consciencialização para diversas vertentes de todo o processo pedagógico e enriquecido as suas competências.

A satisfação dos candidatos, estudantes e *alumni* pode ser avaliada na recomendação da instituição a amigos, familiares (Douglas, Douglas, & Barnes, 2006). Neste estudo 89% responderam que recomendariam este curso a um familiar/amigo. Este elevado valor demonstra e corrobora o elevado grau de satisfação global com o curso

que frequentam ou frequentaram. Um dos fatores identificado como importante para a escolha da instituição e curso dos possíveis públicos-alvo das IES é a opinião de alguém próximo (Alves & Raposo, 2004). Assim, pelos resultados obtidos seria de esperar que este curso continua-se a ter uma elevada procura pelos estudantes que ingressam no Ensino Superior. Contudo, face às recomendações de fusões de cursos na área das Tecnologias da Saúde, no ano letivo 2015/2016, esta licenciatura foi descontinuada. Da fusão dos cursos de Análises Clínicas e Saúde Pública e de Anatomia Patológica, Citológica e Tanatológica resultou um novo curso: Ciências Biomédicas Laboratoriais.

Face a esta nova realidade, e tendo em conta que o plano de estudos do novo curso apresenta alterações profundas face aos cursos que lhe deram origem, é de extrema importância, para a Área Científica de Análises Clínicas e Saúde Pública, a realização de um estudo que vise avaliar a satisfação dos estudantes da nova licenciatura bem como perceber qual o grau de importância que atribuem a cada um dos aspetos em análise. Neste novo estudo, face às alterações do plano de estudos, é essencial integrar também as perspetivas do mercado de trabalho e empregador.

Na sequência das mudanças referidas, a Área Científica de Análises Clínicas e Saúde Pública da XXX, apresentou à A3E uma proposta de um 2º ciclo de Mestrado em ACSP, o qual foi aprovado por 6 anos e entrou em funcionamento no presente ano letivo 2018/2019. Assim, é necessário também alargar a aplicação de um questionário de avaliação da satisfação dos estudantes a este novo ciclo de estudos de forma a obterem-se indicadores que nos permitam continuar trabalhar numa perspetiva de melhoria contínua da nossa IES e do nosso ensino nas áreas de ACSP.

Referências

- Alves, H., & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la universidade da beira interior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1(1), 73–88. <http://doi.org/10.1007/BF02896618>
- Bahr, N., & Lloyd, M. (2010). Thinking Critically about Critical Thinking in Higher Education. *International Journal for the Scholarship of Teaching and Learning*, 4(2). <http://doi.org/10.20429/ijstol.2010.040209>
- Cowie, B., Blom, D. M., & Doménech-Betoret, F. (2018). The Educational Situation Quality Model: Recent Advances. *Frontiers in Psychology*, 9, 1–20. <http://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00328>
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 251–267. <http://doi.org/10.1108/09684880610678568>
- Green, H. J., Hood, M., & Neumann, D. L. (2015). Predictors of student satisfaction with university psychology courses: A review. *Psychology Learning and Teaching*, 14(2), 131–146. <http://doi.org/10.1177/1475725715590959>
- Harvey, L. (2003). Student Feedback [1]. *Quality in Higher Education*, 9(1), 3–20. <http://doi.org/10.1080/13538320308164>
- Marzo Navarro, M., Pedraja Iglesias, M., & Rivera Torres, P. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505–526. <http://doi.org/10.1108/09513540510617454>
- Marzo-Navarro, M., Pedraja-Iglesias, M., & Pilar Rivera-Torres, M. (2005). Measuring customer satisfaction in summer courses. *Quality Assurance in Education*, 13(1), 53–65. <http://doi.org/10.1108/09684880510578650>
- Richardson, J. T. (2005). Instruments for obtaining student feedback: a review of the literature. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 30(4), 387–415. <http://doi.org/10.1080/02602930500099193>
- Saleh, A., & Bista, K. (2017). Examining Factors Impacting Online Survey Response Rates in Educational Research: Perceptions of Graduate Students. *Journal of MultiDisciplinary Evaluation*, 17(29), 63–74.
- Santini, F. de O., Ladeira, W. J., Sampaio, C. H., & da Silva Costa, G. (2017). Student satisfaction in higher education: a meta-analytic study. *Journal of Marketing for Higher Education*, 27(1), 1–18. <http://doi.org/10.1080/08841241.2017.1311980>
- Schiekirka, S., & Raupach, T. (2015). A systematic review of factors influencing student ratings in undergraduate medical education course evaluations. *BMC Medical Education*, 15(1), 1–9.

<http://doi.org/10.1186/s12909-015-0311-8>

- Shahsavari, T., & Sudzina, F. (2017). Student satisfaction and loyalty in Denmark: Application of EPSI methodology. *PLOS ONE*, *12*(12), e0189576. <http://doi.org/10.1371/journal.pone.0189576>
- Sousa, M. M. A. S. (2003). *Avaliação da Satisfação de Estudantes da Licenciatura em Análises Clínicas*. Porto.
- Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, D. D. G. (2008). *Services marketing : integrating customer focus across the firm* (5th Edition). Boston: McGraw Hill. Retrieved from <https://trove.nla.gov.au/work/8339556>
- Walker, S., Rossi, D., Anastasi, J., Gray-Ganter, G., & Tennent, R. (2016). Indicators of undergraduate nursing students' satisfaction with their learning journey: An integrative review. *Nurse Education Today*, *43*, 40–48. <http://doi.org/10.1016/j.nedt.2016.04.011>
- Weerasinghe, I. S., Lalitha, R., & Fernando, S. (2017). Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*, *Vol. 5*, 2017, Pages 533-539, *5*(5), 533–539. <http://doi.org/10.12691/EDUCATION-5-5-9>