



## ESTUDO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DA ESCOLA DE IDIOMAS ENGLISH TODAY

Bruna da Silva Engel <sup>1</sup>

Daniele Rubiana Heck <sup>2</sup>

Fernanda Maria Wartha <sup>3</sup>

Alex Pinheiro do Nascimento <sup>4</sup>

Dionéia Dalcin <sup>5</sup>

Este trabalho é requisito obrigatório para a avaliação da disciplina de Pesquisa Mercadológica do Curso de Administração (Bacharelado). Conhecer a satisfação do seu cliente em relação ao serviço ou produto que a empresa oferece, é indispensável para manter-se competitivo no mercado. Para aprofundar o conhecimento teórico-prático foi realizado um estudo de caso na escola de idiomas English Today, do município de Cerro Largo – RS. A pesquisa possui como objetivo geral, identificar se as expectativas dos alunos estão sendo atendidas em relação a metodologia de ensino utilizada pela escola. As informações foram obtidas através da aplicação de um questionário estruturado, a 69 alunos da instituição, onde foram aplicadas análises descritivas e inferenciais, no mês de julho. A análise dos dados aponta que os alunos da escola, na sua maioria são jovens, do sexo feminino e estão satisfeitos com a metodologia de ensino utilizada no decorrer do curso. Após a análise dos dados foi sugerido melhorias e adequações, com a intenção de aumentar cada vez mais o grau de satisfação dos alunos com a escola de idiomas English Today. Conclui-se que os alunos estão satisfeitos com a metodologia de ensino oferecida pela instituição, onde a grande parte dos entrevistados afirma que seus professores apresentam elevado grau de fluência e conhecimento, além da escola apresentar uma ótima imagem perante seus alunos, pois na pesquisa

---

<sup>1</sup> Bruna da Silva Engel – 5º Semestre do Curso de Administração – Universidade Federal da Fronteira Sul (UFSS), Cerro Largo; [brunaengel8@hotmail.com](mailto:brunaengel8@hotmail.com)

<sup>2</sup> Daniele Rubiana Heck - 5º Semestre do Curso de Administração – Universidade Federal da Fronteira Sul (UFSS), Cerro Largo; [danieleheck@bol.com.br](mailto:danieleheck@bol.com.br)

<sup>3</sup> Fernanda Maria Wartha – 5º Semestre do Curso de Administração – Universidade Federal da Fronteira Sul (UFSS), Cerro Largo; [fer\\_wartha@hotmail.com](mailto:fer_wartha@hotmail.com)

<sup>4</sup> Alex Pinheiro Nascimento – 5º Semestre do Curso de Administração – Universidade Federal da Fronteira Sul (UFSS), Cerro Largo [alex\\_pinheironascimento@hotmail.com](mailto:alex_pinheironascimento@hotmail.com)

<sup>5</sup> Dionéia Dalcin – Professora Mestre - Universidade Federal da Fronteira Sul (UFSS), Cerro Largo; [dionéia.dalcin@uffs.edu.br](mailto:dionéia.dalcin@uffs.edu.br)

identificou-se como positiva as formas de avaliação, pontualidade, metodologia e disponibilidade de tempo para atividades extraclasse. Para permanecer com esta imagem de reconhecimento e satisfação, a Escola de Idioma English Today deve buscar continuamente o aperfeiçoamento e a qualificação de seus professores, que são a base para um curso de qualidade, e ainda para que seus ensinamentos sejam cada vez mais condizentes com as necessidades de seus alunos.

**Palavras-chave:** Pesquisa Mercadológica. Escola de Idiomas. Metodologia.