

Estudo de Caso Sobre a Satisfação dos usuários do Restaurante Universitário-RU

Case Study About the Satisfaction of Users of University Restaurant-RU

André CovariHärter¹

Cláudio Eurico S. F. da Silva²

Daniel Sneyder³

Renata Freitas Siqueira⁴

Resumo: O crescimento econômico do Brasil tem inúmeros entraves, nos quais um deles é a mão de obra qualificada, sendo insuficiente o número de profissionais nas mais variadas áreas. As Universidades Federais neste cenário se fazem peças fundamentais como foco das políticas públicas, sendo primordial a qualidade do ensino e da infraestrutura oferecidas aos estudantes. Este artigo teve então como objetivo, analisar o estudo de caso do Restaurante Universitário da Universidade Federal do Mato Grosso campus Cuiabá como integrante da infraestrutura oferecida aos estudantes, onde se mediu a satisfação dos usuários em relação a qualidade dos serviços prestados e infraestrutura, bem como a relevância do RU para a manutenção dos estudos dos seus usuários. Viabilidade deste trabalho deu-se através da aplicação de questionários com enfoque nas variáveis que afetam sua qualidade. Após a análise dos dados, podemos ver a importância deste serviço, sua qualidade, o perfil dos alunos que frequentam e medir sua satisfação. Nesta pesquisa, ficou claro que Restaurante Universitário tem uma relevância muito alta para a manutenção de seus alunos estudando na universidade, bem como que os estudantes estão satisfeitos de um modo geral com este serviço prestado pela universidade.

Palavras-Chaves: Restaurante Universitário, Satisfação, Alunos, UFMT.

Abstract: The economic growth of Brazil has numerous obstacles, in which one of them is skilled labor, and insufficient number of professionals in various areas. The Federal Universities in this scenario are fundamental pieces focus of public policies, and the quality of primary education and infrastructure offered to students. This article then had as objective to analyze the case study of the Restaurant of the Federal University of Mato Grosso, Cuiabá campus as part of the infrastructure offered to students, where they measured the user satisfaction regarding the quality of services and infrastructure, as well as relevance to the UR for the maintenance of the studies of its users. The feasibility of this work was made through the use of questionnaires focusing on variables that affect its quality. After analyzing the data, we can see the importance of this service, its quality, the profile of students attending and measure their satisfaction. In this research, it became clear that university restaurant has a very high relevance for the maintenance of its students studying at the university, and that students are generally satisfied with this service provided by the university.

Key Words: University Restaurant, Satisfaction, Students, UFMT.

1. INTRODUÇÃO

Para um desenvolvimento econômico de uma nação, em geral é importante dar subsídio a níveis desejados de educação para gerar impactos

¹ADMINISTRADOR Pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul- UNIJUÍ, Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Agronegócio e Desenvolvimento Regional pela Universidade Federal do Mato Grosso, Bolsista Capes. dehco_harter@hotmail.com

²ECONOMISTA pela Universidade Federal do Mato Grosso, Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Agronegócio e Desenvolvimento Regional pela Universidade Federal do Mato Grosso, Bolsista CNPQ.

³ECONOMISTA Universidad Del Cauca, Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Agronegócio e Desenvolvimento Regional pela Universidade Federal do Mato Grosso, Bolsista Capes.

⁴ ECONOMISTA pela Universidade Federal do Mato Grosso, Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Agronegócio e Desenvolvimento Regional pela Universidade Federal do Mato Grosso.

positivos na sociedade, levando a melhores níveis de capital humano, que resultam em melhoras significativas de tecnologia de um país. Isto está sustentado nas ideias de desenvolvimento econômico.

Desta forma, um exemplo, claro que apoia esta ideia é o trabalho de Solow (1957) que analisa o progresso tecnológico como o motor fundamental do crescimento econômico de longo prazo da economia (Oreiro 1999). Assim outros autores como Nakabashi e Figueiredo concluem que um desenvolvimento econômico é consequência de uma difusão da tecnologia, através de fatores importantes como o capital humano.

Sob uma ótica desenvolvimentista, o Estado Brasileiro através do Ministério da Educação pensou a educação como um direito de todos os cidadãos, devendo ser ministrada não somente pela família, mais sim também pelos poderes públicos (MEC 2013). Neste sentido a Universidade Federal de Mato Grosso- UFMT foi criada através da Lei 5.647 de 10 de dezembro de 1970 e iniciada sua construção em Cuiabá/MT no mesmo ano, criando assim uma série de responsabilidades administrativas, acadêmicas e financeiras com o fim de atender eficientemente ao público em geral.

Atualmente, a UFMT atende 18 mil estudantes entre cursos de graduação e pós-graduação, divididos entre 98 cursos de graduação, 25 mestrados, 04 doutorados próprios e 07 doutorados interinstitucionais (DINTER) e 70 especializações oferecidos conforme demanda. Tendo em seu quadro de pessoal quase três mil servidores sendo 1300 docentes e 1600 técnicos administrativos.

Com objetivo de atender com maior e melhor qualidade todos os indivíduos que de alguma forma (aluno, servidor e visitante) fazem parte da instituição, a UFMT conta em sua estrutura física com um Restaurante Universitário (RU), que funciona de acordo com o calendário definido pelo Conselho Universitário (CONSUNI).

Oriundo de uma autogestão, onde 77% dos colaboradores são terceirizados, 23% servidores federais e sua gestora é uma nutricionista concursada. O RU tem custos diretos das refeições que variam em média entre R\$ 3,00 a R\$ 6,00, no qual é subsidiado pela universidade de tal forma que o aluno paga um preço de R\$1,00 por refeição.

Seu cardápio é elaborado por um nutricionista, sendo este do tipo popular (entrada, prato protéico, guarnição, acompanhamento e sobremesa). As refeições (almoço e jantar) são servidas em bandejas estampadas. O horário de atendimento ao público no almoço é das 11:00 às 13:00 de segunda-feira à sábado, e jantar de segunda à sexta-feira, das 17:00 às 19:30. Quanto ao funcionamento do setor é de 2º a 6º feira das 07:00 às 19:30 horas e sábados das 07:00 às 13:00 horas, atendendo uma demanda média 2.200 refeições por dia, no almoço e jantar.

Dado o presente cenário, será que os usuários do Restaurante Universitário estão satisfeitos com os serviços prestados pelo RU, em relação a diferentes aspectos como estrutura fila, atendimento, alimentação, entre outros.

Este trabalho tem por objetivo geral mensurar a satisfação dos estudantes em relação aos serviços prestados pelo RU (estrutura, atendimento, fila, alimentação, entre outros).

Especificamente, objetiva-se:

- Caracterizar o usuário do RU
- Medir a satisfação dos usuários em relação a aspectos importantes como: Fila Alimentação; Espaço físico; Climatização; Tickets; Assentos; Edifício; e Total (Média Geral).
- Identificar a relevância do RU para a manutenção dos estudantes na universidade.

A importância deste estudo está ligada a relevância do Restaurante Universitário para uma educação pública de qualidade, sendo estritamente importante para a manutenção dos alunos de baixa renda na Universidade, além de auxiliar os demais indivíduos ligados a instituição. Neste contexto, a satisfação de seus usuários implica em um melhor bem-estar no ambiente educacional, permitindo assim uma melhor aprendizagem e um bom ambiente de trabalho.

Este trabalho está dividido em mais cinco partes além desta introdução. A primeira se refere ao referencial teórico, abordando um pouco sobre bem-estar social. Em seguida, vem a metodologia utilizada para a realização da pesquisa. A terceira parte traz a análise dos resultados, e a quarta parte evidencia a conclusão. Por fim, as referências bibliográficas.

2. ABORDAGEM TEÓRICA

Esta seção tem por objetivo analisar o conceito de utilidade na perspectiva do consumidor, seguido de uma introdução à teoria de bem-estar social na economia, além de explicitar uma das razões pela qual ela não ocorre e o que o estado pode fazer para alcançar um equilíbrio equitativo.

Um dos principais elementos da teoria do consumidor é a análise da utilidade, que segundo Varian (2012) é um indicador de bem-estar geral de um indivíduo, ou seja, utilidade é uma medida numérica da felicidade de uma pessoa. O consumidor faz a escolha de bens e serviços que maximize sua utilidade, isto é, que os faz mais feliz.

A partir desta ideia de maximização da utilidade individual, pode-se pensar numa visão de uma sociedade, onde Pindyck e Rubinfeld (2005) evidenciam a função de bem-estar social, que é utilizada frequentemente na economia para descrever os pesos específicos atribuídos à utilidade de cada pessoa, na determinação do que é socialmente desejável.

Há diferentes visões sobre estas funções, dentre elas:

- **Igualitária:** Todos os membros da sociedade recebem iguais quantidades de mercadorias;
- **Rawlsariana:** Maximiza a utilidade da pessoa de menor posse;
- **Utilitária:** Maximiza a utilidade total de todos os membros de uma sociedade; e

• **Orientada para o mercado:** O resultado alcançado pelo mercado é considerado o mais equitativo.

Estas quatro visões sobre equidade estão hierarquizadas, da mais equitativa para a menos igualitária. Enquanto a visão igualitária explicitamente requer igualdade de alocações, a perspectiva rawlsiana enfatiza a igualdade (devido ao fato que de outra forma algumas pessoas estariam em situação bem pior do que as outras). A visão utilitarista tende a implicar alguma diferença entre os membros mais ricos e mais pobres. Por último, a visão que é orientada pelo mercado que pode levar a uma maior desigualdade na alocação de bens e serviços.

O equilíbrio num mercado competitivo leva a um resultado Pareto-eficiente⁵ que pode ou não ser equitativo. Como essas alocações eficientes não são necessariamente equitativas, a sociedade necessita do auxílio do estado para obter a redistribuição de renda e mercadorias entre as famílias, de modo que alcancem os objetivos da equidade. Isto pode ser feito através de políticas públicas, política fiscal, entre outras. (PINDYCK; RUBENFELD. 2005).

Segundo Langoni (2005) quanto mais pessoas tiverem acesso à educação, menor será a desigualdade entre elas, ou seja, a expansão da educação é a forma mais eficaz de atingir uma alocação eficiente e equitativa de bens e serviços, conseqüentemente uma distribuição de renda e de bens muito mais igualitária.

A educação superior e gratuita no Brasil não elimina mesmo para aqueles que têm acesso, a discriminação contra os indivíduos mais pobres, devido a uma parcela dos custos que, mesmo assim não é coberta (custo de subsistência), além do custo “puro” de oportunidades, isto é, a renda sacrificada por permanecer estudando alguns anos adicionais, em vez de ingressar diretamente no mercado de trabalho. (LANGONI, 2005)

Neste sentido, segundo Langoni (2005), o governo cria meios para garantir a permanência dos estudantes na universidade, através de bolsas, moradias entre outros meios que subsidie a manutenção dos alunos.

3. METODOLOGIA

Esta seção tem por objetivo descrever o método utilizado na pesquisa que visa caracterizar e verificar a satisfação do usuário em relação aos serviços prestados no RU. Para atingir este objetivo foi aplicado aleatoriamente um questionário (Anexo I) aos alunos que utilizaram o restaurante universitário no horário do almoço por considerar um número maior de usuários. Ou seja, o horário de maior fluxo.

A média de refeições servidas diariamente aos usuários é de 3000, dado a este fato foi calculado o tamanho da amostra levando em consideração o grau de significância de 10%. O resultado foi obtido através da seguinte fórmula em que o valor da população é conhecido. (ZAVALA; 2009).

⁵ Segundo Pindyck e Rubinfeld (2005) Pareto-eficiente é a alocação de bens ou serviços que ninguém consegue aumentar seu bem-estar sem que seja reduzido o bem-estar de outra pessoa.

$$n = \frac{z^2 \sigma^2 N}{d^2 (N - 1) + z^2 \sigma^2}$$

Onde:

n – Número da amostra;

z^2 – Distribuição Normal;

N - População;

d^2 – Desvio Padrão

Através do resultado obtido, o questionário foi aplicado em 100 usuários do RU. Este se dividiu em três partes. Primeiramente em questões que tinham por objetivo caracterizar os usuários que frequentam o restaurante e por ultimo, a análise que estas pessoas faziam sobre os seguintes aspectos:

- Fila
- Alimentação;
- Espaço físico;
- Climatização;
- Tickets;
- Assentos;
- Edifício; e
- Total (Média Geral).

A última parte do questionário busca verificar a importância do RU para os usuários no tocante a sua permanência na universidade.

O primeiro aspecto analisado foi os dados relacionados a criação de um perfil do usuário, a partir disto foi analisado o grau de satisfação dessas pessoas, medida através do notas de 0 a 10, em que criou-se as seguintes categorias de satisfação:

- De 0 a 2: Totalmente insatisfeito:
- De 3 a 5: Pouco Satisfeito;
- De 6 a 8: Satisfeito; e
- De 8 a 10: Totalmente Satisfeito.

A ultima parte do questionário tratou de mensurar através de nota a importância do RU para a manutenção dos estudos, onde 0 significaria que o Restaurante não era importante e que 10 seria totalmente importante.

As tabelas de contingência foram usadas como forma para obtenção da análise dos dados.

O procedimento de tabelas de contingência cria tabelas de classificação dupla e múltipla e, ademais, proporciona uma serie de provas e medidas de associação para as tabelas de dupla classificação. A estruturada tabela e o fato de que as categorias sejam ordenadas ou não, determina as provas o medidas que utilizam-se. Os estatísticos das tabelas de contingência e s medidas de associação são computados para tabelas de duas variáveis. Se você especificar uma linha, uma coluna e um fator de camada (variável de controle), o procedimento das tabelas de contingência forma um painel de estatísticos e

medidas associadas para cada valor do fator (ou uma combinação de valores de duas ou mais variáveis de controle). Dados. Para definir as categorias de cada variável, são utilizados os valores de uma variável numérica ou de cadeia curta (oito caracteres o menos). Por exemplo, para sexo, poderia codificar os dados como 1 y 2 ou como homem e mulher⁶.

Para o presente trabalho de pesquisa foi tinida em conta a variável “tempo de uso do RU” com dois categorias ou grupos Pessoas com um tempo menor a 1 ano (<1) e Pessoas com um tempo maior a um ano (>1) , com o fim de dar conta como estes dois grupos perceberam a satisfação nas mudanças no serviço do Ru realejado num conjunto de indicadores que pretenderam conhecer esta satisfação. Estes indicadores são fila, atendimento, alimentação, higiene, espaço físico, climatização, tickets, assentos, edifício e preço. O tempo da análise e feito em comparação com o ano anterior, pois durante o ano passado e o presente ano houve uma reforma estrutural, assim que é importante conhecer como as pessoas antigas e as novas têm em conta esta mudança, com maior atenção naquelas antigas porquanto elas são uma fonte valiosa de informação em términos comparativos que vale a pena contrastar. Então o variável tempo do uso do RU foi contrastada frente a cada uma destas variáveis para fazer a respectiva análise.

Para fazer esta relação de variáveis foi utilizado o software SPSS 13.0, o qual é um sistema completo para análise de dados. O SPSS pode levar os dados a partir de praticamente qualquer tipo de arquivo e usá-los para gerar relatórios tabulados, gráficos e gráficos de distribuições e tendências, estatísticas descritivas e análise estatística complexa. E para o caso da análise gerar as devidas tabelas de contingência.

4. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O restaurante universitário (RU) da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) desempenha uma importância fundamental para a universidade e o público em geral. Essa prestação de serviço feito pela universidade tem impacto social que pode ser refletido em termos da saúde dos estudantes, menores custos de alimentação para alunos com condições financeiras mais baixas, ao mesmo tempo, uma otimização no tempo para os alunos que têm diferentes horários de aula durante o dia.

O RU teve mudanças significativas ao longo dos últimos anos, onde estas se mostram um ponto interessante para avaliar a percepção de satisfação dos seus usuários frente ao seu serviço. Portanto, a seguir avalia-se a percepção das pessoas que utilizam o restaurante em diferentes aspectos como alimentação, estrutura, preço, dentre outros e também avaliar as características dos usuários que frequentam o RU.

Dado em vista os dados, define-se que o RU da UFMT é frequentado por pessoas cujas idades estão em uma faixa entre 17 e 40 anos, com uma média de cerca de 20 anos de idade, aonde destes, 68% vem da região

⁶SPSS® 13.0 Base Manual do usuário

metropolitana de Cuiabá em comparação com 32% que vem de outras regiões. O perfil do usuário em relação à renda é de que, 62% tem como fonte de renda os pais, 9% o trabalho, 25% bolsa e 4 % outros.

Ainda caracterizando o usuário do RU, verificou-se em relação a frequência de seus usuários, que 87% dos entrevistados responderam que frequentam o RU “frequentemente” e “sempre” e apenas 13% afirmaram “raramente” e “às vezes”, isto significa que uma grande parte utiliza-se periodicamente do restaurante. Com essa grande maioria sendo usuária assídua do RU, contribui significativamente para a confiabilidade dos resultados obtidos na avaliação dos quesitos propostos pela pesquisa por parte dos usuários.

Em relação a satisfação dos usuários, a pesquisa os dividiu em dois grupos: os que estão frequentando o RU a partir deste ano (calouro, menos de um ano) e os que frequentam desde anos anteriores (veterano, mais de um ano). A pesquisa traz que, os calouros representaram 42% da amostra e os veteranos 58%.

Estes alunos deram notas de 0 a 10 sobre alguns aspectos do RU e evidenciou-se que as médias de notas de veteranos e calouros sobre todos os aspectos analisados, foram basicamente as mesmas com uma variância insignificante entre eles. As médias dos dois grupos estão representadas na.

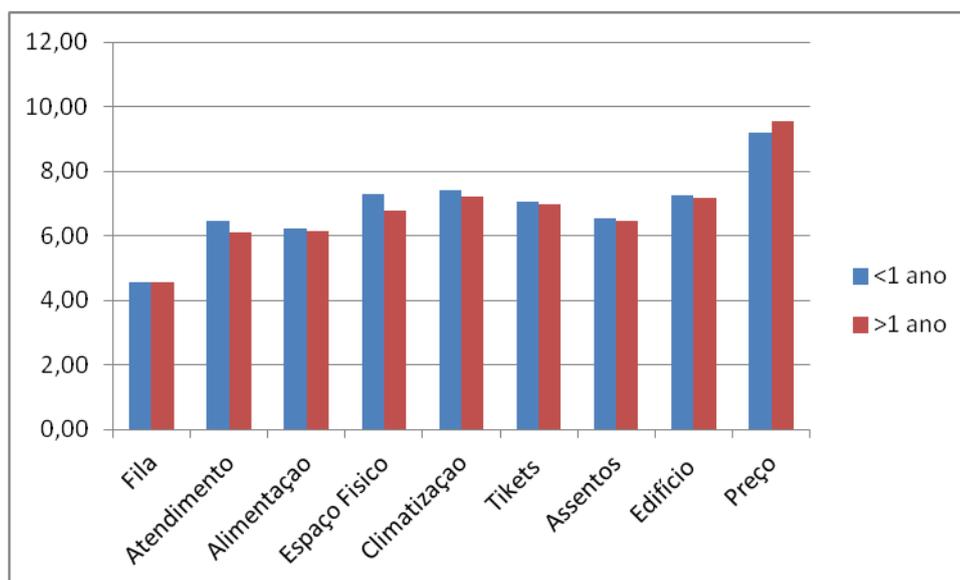


Figura 1. Comparativo de Notas Médias.

Fonte: Dados da pesquisa.

No que tange ao nível de satisfação dos usuários em relação a fila, constata-se que a média aritmética das notas dadas por ambos os grupos (calouros e veteranos) foi a mesma, sendo esta de 4,57. De todos os pontos analisados na pesquisa, o quesito fila foi o único que foi classificado como deixando o usuário pouco satisfeito, com a menor média. É sensato então destacar que fica evidente que os dois grupos em questão tem a mesma “ótica” de insatisfação em relação ao tempo de espera na fila, não sendo possível discriminar aqui, uma ótica diferente por parte dos alunos veteranos que

tinham uma perspectiva mais abrangente deste quesito, pelo fato de já terem vivenciado outra dinâmica antes da reforma do RU.

O Atendimento, na avaliação dos alunos mais novos, obteve a nota média 6,45, enquanto os alunos com mais de um ano avaliaram com a nota média 6,10. Aqui há uma diferença interessante, em que se pode notoriamente observar que os alunos mais novos não têm uma visão “viciada” sobre esse quesito, em que com as mudanças feitas e o novo quadro de colaboradores depois da reforma, os alunos mais novos sentem-se mais satisfeitos que os alunos mais antigos.

No mesmo sentido que o quesito fila, o quesito alimentação teve notas tecnicamente iguais de ambos os grupos, tendo uma diferença de apenas 0,05 nas notas, sendo que os veteranos deram nota 6,16 e o grupo dos calouros 6,21. Novamente aqui reparamos praticamente a mesma percepção dos dois grupos em relação ao quesito alimentação, sendo este, fator chave no que tange a prestação de serviço do restaurante, e perante nossa metodologia, está deixando os usuários satisfeitos.

Na avaliação sobre espaço físico, notou-se uma que há uma diferença entre os grupos, pois o grupo de veteranos mostrou-se estar menos satisfeitos sobre a estrutura do que a os novatos. Com a nota 7,31, os alunos com menos de um ano de usuário mostraram que estão mais satisfeitos em relação a estrutura do que os alunos veteranos, que avaliaram este quesito com a nota média 6,79. Pode-se dizer que os alunos que não tem um comparativo de antes da reformano RU estão mais satisfeitos com a nova estrutura.

Climatização é um fator muito pertinente no RU, principalmente por se tratar de um restaurante que está situado em uma das capitais mais quentes do país. Este quesito foi o primeiro, na ordem das perguntas, a ter a média da avaliação dos dois grupos acima de 7. O grupo de veteranos avaliou a climatização com a nota 7,21 frente a nota de 7,43 dos alunos novatos. Nota-se aí uma clara satisfação em relação a climatização.

O instrumento pelo qual o restaurante faz o controle de venda de refeições e acesso ao RU, muito importante para a dinâmica de funcionamento do mesmo, os tickets tiveram uma avaliação positiva em comparativo aos outros quesitos, pois foi avaliado com as notas 7,05 e 6,98 por calouros e veteranos respectivamente, sendo a diferença de apenas 0,07.

Há uma pequena diferença, assim como as demais notas dos outros quesitos, na avaliação frente ao quesito “assentos”, com notas 6,52 e 6,47, os calouros e veteranos respectivamente, novamente tiveram uma média tecnicamente iguais, sendo a diferença de apenas 0,05 na nota, o que se denota novamente que o fator comparativo com a reforma anterior é quase que insignificante para a conceituação dos alunos referente aos quesitos.

O quesito edifício foi o segundo mais bem conceituado pelos alunos, com as notas médias acima de 7, conclui-se que a reforma do prédio do RU, com as poucas alterações feitas, afetaram significativamente na satisfação dos usuários, sendo que o RU aumentou sua área de praça de alimentação, ficando mais espaçoso e com um ponto de serventia de alimentos a mais. Fatores estes que certamente contribuíram na avaliação do edifício com a nota média 7,24 por parte dos calouros e 7,16 os veteranos.

A maior nota de satisfação entre os usuários foi o fator preço, onde as notas dadas por ambos os grupos de calouros e veteranos ficaram acima de 9. Os veteranos avaliaram o preço com a nota 9,53 que em comparativo com a nota dos calouros 9,19, foi a única nota que os veteranos avaliaram a cima da nota dos calouros. Conclui-se, portanto, que os veteranos estão mais satisfeitos e compreendem mais a importância do valor subsidiado das refeições.

Ao analisar os aspectos individualmente, as médias de “alimentação”, “espaço físico”, “climatização”, “tickets”, “assentos” e “edifício” concentram-se entre 6.0 e 7.0, isto reflete que os alunos estão satisfeitos com estes aspectos.

Por fim, é importante destacar a importância que o RU tem para com os seus usuários, a média obtida junto aos usuários for de 8.5, o que reforça a função social do RU de diminuir o custo de subsistência dos alunos da UFMT, ampliando a probabilidade de mais indivíduos conseguir um nível superior de ensino.

5. CONCLUSÃO

Compilados e analisados, os números obtidos por esta pesquisa concluem que, a hipótese de que o fator da reforma ocorrida no ano anterior influenciaria diretamente no resultado da pesquisa, não se cumpre, pois as médias entre os dois grupos feitos para analisar a satisfação dos usuários não houve diferença significativa, ou seja, mesmo os usuários tendo uma experiência comparativa de antes-reforma e pós-reforma, não influenciaram efetivamente na pesquisa. Pelo contrário, mostrou que a percepção dos novos usuários do RU frente ao dos veteranos, está estritamente correlacionadas, em que notas dos quesitos como fila, alimentação, tickets, assentos e edifício, foram tecnicamente as mesmas, considerando que as diferenças foram mínimas.

É de suma importância destacar que o fator com que mais tem contribuído para a satisfação do usuário em relação ao RU é o preço pago pelas refeições, pois com uma nota muito acima dos outros quesitos foi a que mais contribuiu para a média geral das notas de 6,83. De outro lado, o fator que menos tem contribuído para a satisfação do usuário é a fila, com uma média bem a baixa dos outros quesitos, puxando a média geral de satisfação para baixo. Verificando então uma nota da média das médias de 6,83, concluímos que o RU, segundo a metodologia, está deixando seus usuários satisfeitos, contribuindo efetivamente para proporcionar melhor qualidade de vida para os estudantes, consecutivamente contribuindo também para a oferta de uma educação de qualidade para a cidade, estado e país.

As médias obtidas na pesquisa mostram que em média os alunos estão satisfeitos com os serviços do Restaurante Universitário da UFMT, mas que ficam como desafios há atual gestão trabalhar nos pontos de menor satisfação dos usuários, a fim de buscar esse aprimoramento contínuo no qual tudo que está nesta esfera educacional universitária é submetido.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LANGONI, Carlos Geraldo. **Distribuição da Renda e Desenvolvimento Econômico do Brasil**. 3ª Ed., Editora FGV, 2005.

NAKABASHI, Luciano e FIGUEIREDO, Lízia de, **Mensurando os Impactos diretos e indiretos do Capital Humano sobre o Crescimento**. (Artigo)

OREIRO, José Luís. **Progresso Tecnológico, crescimento económico e as diferenças internacionais nas taxas de crescimento da renda per capita. Uma crítica aos modelos neoclássicos de crescimento**. (Artigo), 1999

PINDYCK, Robert e RUBINFELD, Daniel. **Microeconomia**. 6ª Ed. PEARSON PRENTICE HALL, 2007

VARIAN, Hal R. **Microeconomia – Princípios Básicos**. 6ª Ed., CAMPOS, 2003

ZAVALA, Arturo Alejandro Zavala; **Estatística Básica**. UAB/UFMT, 2009.

http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=1164 – em 11/07/2013