

A SATISFAÇÃO COM O CURSO ENTRE ESTUDANTES DE INSTITUIÇÕES PÚBLICAS E PRIVADAS

SATISFACTION WITH THE COURSE BETWEEN STUDENTS FROM PUBLIC AND PRIVATE INSTITUTIONS

LA SATISFACCIÓN CON EL CURSO ENTRE ESTUDIANTES DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS



Adriana Benevides Soares

Doutora em Psicologia Cognitiva
Universidade Salgado de Oliveira – UNIVERSO e
Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ.
Niterói e Rio de Janeiro, RJ – Brasil.
adribenevides@gmail.com



Marcia Cristina Monteiro

Doutora em Psicologia Social
Universidade Salgado de Oliveira – UNIVERSO.
Niterói, RJ – Brasil.
marcialauriapsi@outlook.com



Isabela da Silva Rodrigues

Mestre em Psicologia Social.
Universidade Salgado de Oliveira – UNIVERSO.
Niterói, RJ – Brasil.
rodrigues.isabelasilva@gmail.com



Almir Diego Gonçalves Brito da Silva

Mestre em Psicologia Social.
Universidade Salgado de Oliveira – UNIVERSO.
Niterói, RJ – Brasil.
almir_diego@hotmail.com



Claudio Almeida Lima

Mestre em Psicologia Social.
Universidade Salgado de Oliveira – UNIVERSO.
Niterói, RJ – Brasil.
limaclaudio74@hotmail.com



Mirian Souza da Silva

Graduada em Psicologia
Universidade Salgado de Oliveira – UNIVERSO.
Niterói, RJ – Brasil.
mirian.95@hotmail.com

Resumo: O presente estudo teve como objetivo compreender a concepção de estudantes do Ensino Superior sobre a satisfação com o curso, comparando a concepção de alunos de instituições de Ensino Superior públicas e privadas do Estado do Rio de Janeiro. Utilizou-se como instrumento um questionário com questões abertas sobre o tema aplicado a 78 estudantes de diversas áreas do conhecimento. Para a análise dos dados, usou-se o programa Iramuteq para a Classificação Hierárquica Descendente. Os resultados apontaram para uma diferença acerca da percepção dos alunos relativa a temas como grade curricular, gestão da universidade, oportunidade de trabalho e a qualificação dos professores.

Palavras-chaves: ensino superior privado; ensino superior público; estudantes universitários; satisfação com o curso.

Abstract: The present study had as objective to verify the satisfaction with the course of students of public and private universities of the State of Rio de Janeiro. A questionnaire with open questions about the subject applied to 78 students from different areas of knowledge was used as instrument. For the data analysis the Iramuteq program was used to analyze the Hierarchical Descending Classification. The results pointed to a difference in the perception of the students of these institutions about topics such as curricular curriculum, management of the university, work opportunity and the qualification of teachers.

Keywords: private higher education; public higher education; satisfaction with the course; university students.

Resumen: El presente estudio tuvo como objetivo verificar la satisfacción con el curso de alumnos de universidades públicas y privadas del Estado de Río de Janeiro. Se utilizó como instrumento un cuestionario con preguntas abierta sobre el tema aplicado a 78 estudiantes de diversas áreas del conocimiento. Para el análisis de los datos se utilizó el programa Iramuteq para análisis de Clasificación jerárquica descendente. Los resultados apuntaron a una diferencia a cerca de la percepción de los alumnos de estas instituciones acerca de temas como rejilla curricular, gestión de la universidad, oportunidad de trabajo y la calificación de los profesores.

Palabras claves: enseñanza superior pública; enseñanza superior privada; estudiantes universitarios; satisfacción con el curso.

Para citar - (ABNT NBR 6023:2018)

SOARES, Adriana Benevides; MONTEIRO, Marcia Cristina; RODRIGUES, Isabela da Silva; SILVA, Almir Diego Gonçalves Brito da; LIMA, Claudio Almeida; SILVA, Mirian Souza da. A satisfação com o curso entre estudantes de Instituições Públicas e Privadas. *Eccos - Revista Científica*, São Paulo, n. 65, p. 1-15, e22701, abr./jun. 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/eccos.n65.22701>.



Introdução

A educação superior no Brasil tem crescido quanto ao ingresso nas graduações. De acordo com os dados do relatório do Mapa do Ensino Superior (2015), divulgado pelo Sindicato das Mantenedoras de Ensino Superior (SEMESP), o número de formandos no país em 2013 foi de cerca de 995 mil alunos, distribuídos entre 765 mil concluintes do setor privado e 230 mil do setor público. Os dados mostram que o cenário de ensino no Brasil é desafiador, sobretudo no nível superior (SANTOS; ROMEIRO, 2017). Cunha, Gomes e Beck (2016) salientam que tanto nas Instituições de Ensino Superior (IES) públicas quanto nas privadas, o objetivo geral é a prestação de serviços educacionais de qualidade. No entanto, apontam que as entidades privadas, por contemplarem basicamente a atividade de ensino, possuem uma estrutura mais dinâmica e menos limitada, pela possibilidade de tomar decisões mais eficientes no momento do acontecimento dos fatos. Com isso, ganham espaço no ambiente em que se situam, o que as diferencia neste aspecto das instituições públicas de ensino superior.

Conforme Vale, Oliveira e Sousa (2016), as universidades devem oferecer um serviço de qualidade pois, tanto nas condições dos cursos de graduação, quanto à satisfação dos discentes com o curso e com a IES são fatores determinantes do perfil e do desempenho dos profissionais que estarão ingressando no mercado de trabalho. O termo satisfação com curso tem sido fortemente atrelado ao da satisfação acadêmica. A satisfação acadêmica pode ser considerada como um estado psicológico resultante da confirmação, ou não, das expectativas do estudante com a realidade por ele vivenciada (SUEHIRO; ANDRADE, 2018). A satisfação acadêmica está relacionada com o envolvimento do aluno com a instituição, bem como com a sua decisão de nela permanecer ou evadir (SANTOS; POLYDORO; SCORTEGAGNA, 2013).

Estudos de Satisfação nas organizações têm sido utilizados pelo setor de Ensino na perspectiva de melhor alcançar as demandas dos estudantes universitários, possibilitando o bem-estar na IES e com isto a sua permanência. Em estudo realizado em duas Universidades (uma no Reino Unido e outra nos EUA) sobre satisfação com o curso, tendo como preditor a Satisfação com a Instituição, verificou-se que os esforços empregados pelas instituições com a finalidade de melhor adesão ao curso mostraram-se insuficientes para evasão do. Apesar do alto índice de aprovação em relação a Instituição, o que determina, segundo este estudo, a permanência do aluno na graduação é estar em um curso de interesse, o conteúdo das aulas, bons professores e a realização pessoal futura no exercício da carreira escolhida (L. NEUMANN; NEUMANN, 1981).

Um estudo realizado por Burgess, Senior e Moores (2018), a partir dos dados coletados pelo *National Student Survey* (NSS) entre 2007 e 2016, apresenta os principais preditores da satisfação acadêmica entre 2,3 milhões de estudantes de tempo integral do Reino Unido. Tomando como partida os fatores qualidade de ensino, avaliação e *feedback*, apoio acadêmico, organização e gerenciamento, desenvolvimento pessoal e recursos de aprendizagem, os autores verificaram que os melhores preditores de satisfação geral foram qualidade de ensino e organização e gerenciamento. Langan, Dunleavy e Fielding. (2013), com dados do NSS de 2007 a 2009, encontraram resultados similares, entretanto, os autores também realizaram uma análise textual dos comentários abertos do NSS, que apontou a organização do curso como um fator importante na satisfação acadêmica. O despendimento de esforços que ofereçam uma melhora no bom funcionamento institucional e na organização dos cursos se torna relevante para as IES deste contexto, considerando a alta qualidade dos cursos no país.

No contexto brasileiro, Santos e Romeiro (2017), buscaram verificar se a experiência acadêmica influencia a confiança comportamental dos estudantes na instituição a partir da satisfação com o curso, com a instituição e com as oportunidades de desenvolvimento. A pesquisa contou com 86 participantes entre 18 e 50 anos de três IES do estado de São Paulo, uma da capital e duas do interior. Os resultados demonstraram que somente o fator satisfação com a instituição pode influenciar positivamente a confiança comportamental para com a instituição. De acordo com o autor, estes resultados apontam que as IES, sobretudo as particulares, já que estão envolvidas em processos mercadológicos, devem prezar não só pela excelência de seus cursos, mas também pelo modo de contato e relacionamento com os alunos, promovendo estados de confiança e lealdade.

Bordin et al. (2016), considerando a satisfação dos alunos de universidades públicas, em pesquisa com 360 concluintes de um IES do sul do Brasil das áreas de Ciências Biológicas e Saúde, verificaram que a satisfação com curso era alta e com a instituição baixa. Os estudantes encontravam-se ainda satisfeitos com as relações interpessoais, principalmente entre os docentes e discentes, e insatisfeitos em relação à estrutura, à segurança, ao conforto e aos equipamentos. O estudo de Cunha, Gomes e Beck (2016), com 257 alunos do curso de Ciências Contábeis de três universidades de Santa Catarina, também encontrou relação positiva entre a satisfação dos alunos com o relacionamento professor-aluno, além de associações positivas entre a organização do curso e o interesse dos estudantes. Nota-se assim que os alunos consideram importante a infraestrutura institucional, a forma como o curso é gerenciado e também dão importância aos modos como os professores ministram suas aulas e se relacionam com os estudantes.

Suehiro e Andrade (2018) tiveram como objetivo avaliar a satisfação acadêmica de estudantes de uma IES pública, explorando diferenças entre idade e sexo, entre estudantes trabalhadores ou não e entre as áreas do conhecimento. A amostra foi composta por 232 estudantes, maioria mulheres, todos do primeiro ano, divididos em diferentes cursos. Os resultados apontaram que a maior parte dos estudantes se mostra satisfeita com o curso, porém foi observada insatisfação de grande parte dos universitários com a oportunidade de desenvolvimento profissional oferecida pela instituição, sendo necessário maior diversificação por parte da mesma em oferecer uma formação de melhor qualidade. Não foi observada diferença significativa em relação ao sexo, mas sim, em relação a idade, estudantes mais novos em geral se mostraram mais satisfeitos com a experiência acadêmica. Em relação a conciliação trabalho-estudo, além de apresentar maior relação com a dimensão satisfação com o curso, o trabalho não afetou de forma negativa a satisfação acadêmica.

Já o estudo de Ahmed, Sarwar e Riaz (2018) buscou entender a satisfação do aluno investigando os estilos de ensino através do papel mediador do comportamento e qualificação do professor. Os elementos que afetam os estilos de ensino são qualificação e experiência do professor, atenção adequada e o ambiente de ensino. A amostra foi constituída por 100 estudantes de diferentes universidades do Paquistão. Os resultados desse estudo apontaram que o *feedback* encorajador do professor afeta muito os níveis de satisfação do aluno, assim como: a competência e atualização do conhecimento do professor, o método de trabalho em grupo e, principalmente, o ambiente e as relações mais amigáveis. A didática docente, que estimula a participação do estudante por meio de perguntas livres, torna o processo de ensino e aprendizagem mais confortável, afetando assim sua satisfação com a universidade.

No estudo realizado por Fadel et al. (2018), com 223 universitários de diferentes graduações de uma universidade pública e utilizando a Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica, mostrou que a satisfação com o curso foi a dimensão melhor avaliada, enquanto a com a instituição foi a dimensão com pior resultado. O estudo apresentou resultados significativos para satisfação nas relações interpessoais, principalmente no relacionamento docente-discente e na capacitação de profissionais. Os resultados que apontaram para insatisfações estavam associados aos aspectos estruturais como segurança, conforto e equipamentos.

Pinto et al. (2017) realizaram um levantamento de estudos que abordaram a variável satisfação acadêmica no Ensino Superior a partir dos anos 2000, no contexto nacional e indexados em diferentes bases de dados. Os resultados sinalizaram a importância de investigação prospectiva comparando instituições públicas e privadas, investigando diferentes

períodos e graduações, além de considerar aspectos relacionados à localidade na qual a instituição de ensino esteja inserida.

É possível identificar nos estudos quantitativos, na comparação entre as IES Pública e Privada, diferenças concernentes, sobretudo, à qualidade da Instituição e dos serviços prestados. Entretanto, poucos estudos qualitativos têm se debruçado sobre o possível impacto da percepção que estudantes fazem das IES as quais pertencem. Neste sentido, o presente estudo pretende compreender a concepção de estudantes do Ensino Superior sobre a satisfação com o curso, comparando os alunos de IES públicas e privadas.

Método

Participantes

A amostra foi não probabilística e de conveniência, e participaram 78 estudantes universitários com idades variando de 19 a 50 anos ($M= 25,09$ e $DP= 5,65$) sendo 27 (34,6%) homens, 51 (65,4%) mulheres. O critério de inclusão foi ter experiência na instituição educacional de três semestres e o critério de exclusão foi não estar cursando os dois primeiros períodos. Em relação ao estado civil, 66 (84,6%) afirmaram ser solteiros, 11 (14,1%) casados, um (1,3%) não respondeu. A amostra se distribuiu entre o terceiro e o décimo período, compondo-se por 2 (2,6%) do terceiro período, 15 (19,2%) do quarto, 13 (16,7%) do quinto, 13 (16,7%) do sexto, 16 (20,5%) do sétimo, 9 (11,5%) do oitavo, 3 (3,8%) do nono e 7 (9%) do 10º. Sendo 37 (47,4%) de IES privada, 41 (52,6%) de IES pública. Em relação ao nível econômico, quatro (5,1%) foram classificados na A, oito (10,3%) da B1, 25 (32,1%), 29 (37,2%) da C1, nove (11,5%) da C2 e três (3,8%) da D/E, conforme a Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP, 2017).

Instrumento

Foi utilizado um questionário construído especificamente para o estudo e com base na literatura (ASTIN, 1993; SCHLEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006; SOARES; VASCONCELOS; ALMEIDA, 2002), procurando incluir aspectos importantes para a compreensão de como os estudantes percebem a satisfação em relação ao curso. Foram elaboradas 15 perguntas, conforme descrição a seguir: pessoal/interpessoal, que se refere ao investimento na própria formação e nos relacionamentos com a comunidade acadêmica (perguntas 4, 5, 11, 12, 15 e 16); carreira/vocacional, relacionado à formação do estudante e ao ingresso no mundo do trabalho (perguntas 1, 3, 6 e 7); institucional, referente a infraestrutura e

à oferta de serviços oferecidas pela instituição de ensino que impactam no curso (perguntas 2, 8, 11, 12 e 14); e estudo, que se refere à satisfação com o curso, às atividades extracurriculares oportunizadas, ao projeto pedagógico e à formação docente (9, 10 e 13). Ademais, utilizou-se um Questionário Sociodemográfico para caracterizar a amostra por nível socioeconômico, sexo e idade.

Procedimentos

O estudo foi aprovado pelo do Comitê de ética com número CAAE 6606011760005289 em 16/03/17. Os instrumentos foram aplicados de forma individual e coletiva, em diferentes universidades públicas e privadas do estado do Rio de Janeiro. Os estudantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Os participantes preencheram a ficha contendo questões sociodemográficas e o questionário de satisfação com o curso.

Para realizar a análise das respostas do questionário, foi utilizado o *software* de análise de dados textuais denominado Iramuteq. Após a criação do *corpus* textual foi realizada a análise de Classificação Hierárquica Descendente (CHD), do qual os seguimentos de textos (ST) são classificados em relação aos seus relativos vocábulos, formando um esquema hierárquico de classes de palavras (CAMARGO; JUSTO, 2013). A partir dessas classes é possível compreender grupos de discursos e ideias.

Resultados

O *corpus* das IES privadas foi analisado pelo Iramuteq e constituído pelas respostas dos participantes das 16 perguntas do questionário utilizado, as quais originaram 16 Unidades de Contexto Inicial (UCI). Foi analisado um total de 274 Unidades de Contexto Elementar (UCE), sendo que a partir da Classificação Hierárquica Descendente (CDH) foram retidos 67,52% (185 unidades) da totalidade dos textos analisados da amostra de Instituições de Ensino Superior particulares. Inicialmente, o *software* dividiu o *corpus* em dois subcorpus: **Aprimoramento** composto pela Classe 2 e relacionando atividades de formação; **Institucional** constituído pelas classes 1, 3, 4, e 5 e associando aspectos da comunidade acadêmica. O *software* ainda dividiu esses subcorpora novamente, opondo a Classe 1 às Classes 4 e 5, conforme Figura 1.

No subcorpus **Aprimoramento** encontra-se a Classe 3, **Formação Profissional**, que foi responsável por 24,3% dos STs e aponta para aspectos considerados relevantes para a satisfação com o curso. Os componentes que constituem esta classe mostram a busca por uma formação de qualidade, na qual a prática está associada à teoria, ao conhecimento a ser adquirido ao longo

da formação, exemplificado no comentário *“Oportunidade de praticar a teoria estudada na faculdade em casos reais, além de complementar (ou pelo menos mostrar o que é necessário) a formação com saberes, que não são ensinados na faculdade; Faço iniciação científica e com os conhecimentos adquiridos pretendo seguir numa carreira de pesquisa.*

O subcorpus **Institucional** se dividiu em **Segurança** e **Formação**, sendo que a **Formação** foi separada em **Gestão Institucional e Estratégias de Estudo**. Por fim, **Gestão Institucional** foi dividida em **Acompanhamento dos Profissionais da Educação e Estratégias e Recursos para o Ensino**. A Classe 2, **Segurança Pessoal e Institucional** foi responsável por 21,6% dos STs e reflete não apenas o fato da instituição proporcionar um ambiente no qual a comunidade escolar se sinta protegida, mas que também possibilite o convívio e a construção de relacionamentos para além da sala de aula, como exemplificado na resposta *“Tem poucos ambientes de convivência, somente estágio e área para fumantes, não frequento pois não me sinto bem, só vou mesmo na cantina, mas sempre correndo”; “Não me sinto nada seguro em relação a Universidade, fui assaltado há dois meses saindo da última aula com mais quatro amigos e desde então não me sinto seguro para ter aulas após anoitecer”*. A satisfação com o curso envolve elementos institucionais que podem influenciar na própria escolha do estabelecimento de ensino.

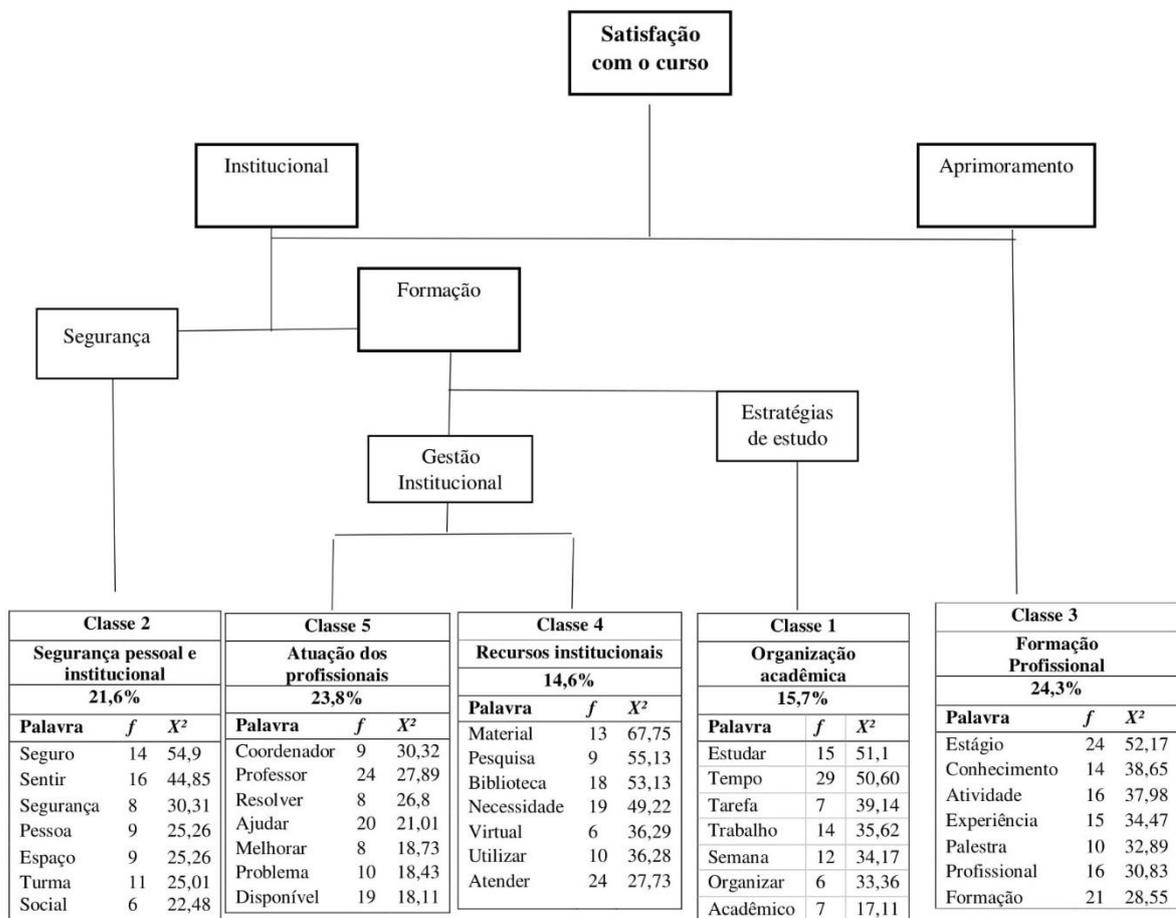
A Classe 5, denominada de **Atuação dos Profissionais**, reteve 23,8% dos STs e apresenta a satisfação com o curso por meio da relação com os profissionais que atuam na coordenação, na docência e na administração, exemplificada nas respostas *“A auxiliar de departamentos é muito solícita e sempre disposição para nos ajudar com as dificuldades relacionadas a coordenação, entretanto, o próprio coordenador do curso não se mostra muito presente ou por dentro das atividades do curso”; “O professores, geralmente sentem alguma dificuldade na transmissão dos conhecimentos por falta de didática, dos demais, tendo persistência, é possível entender a informação, mas no geral, são poucos os que mostram cordialidade”*. O estudante percebe-se acolhido, inserido e satisfeito com o curso e com a instituição ao encontrar uma dinâmica relacional de cordialidade e de comprometimento com o processo de ensino e aprendizagem.

A classe **Recursos Institucionais** reteve 14,6% STs e está associada aos recursos didáticos e à infraestrutura institucional oferecida. Conforme as respostas apresentadas, os recursos disponibilizados são relevantes para a formação: *“Hoje temos uma biblioteca bem completa, pelo menos no meu curso todos os livros que procurei achei”; “Temos somente computadores, como só utilizo para pesquisa da própria formação, eles me atendem, mas se precisar usar um tablet, celular, ou computador pra pesquisa não conseguimos, pois não tem*

internet liberada". A satisfação com o curso requer o cuidado e o investimento institucional na qualidade e na modernidade dos recursos, assim como na proposta pedagógica.

A **Organização Acadêmica** reteve 15,7% dos STs e se refere à dinâmica institucional de estudo imposta ao aluno e à forma como o estudante se organiza para cumprir as exigências, exemplificada nas respostas obtidas: *“Procuro marcar com alguns colegas mais desenrolados nas matérias aqui na faculdade nos intervalos das aulas ou final de semana quando dá tempo nos reunirmos ou em casa à noite com minha esposa e família”*; *“Tento organizar anotando um cronograma”*. As Classes abrangem as características presentes na satisfação com o curso para a amostra de discentes de IES particulares, sinalizando que o estudante, e, conseqüentemente o futuro profissional, ao buscar um curso de nível superior, precisa pesquisar as características institucionais e conhecer as individuais que possam favorecer a formação com qualidade e o preparo para o mercado de trabalho.

Figura 1 - Dendograma da CHD das IES Privada



Fonte: Os autores

O corpus de IES Públicas foi constituído por 16 textos, separados em 258 segmentos de texto (ST), com aproveitamento de 203 STs (78,68%). Emergiram 9249 ocorrências (palavras, formas ou vocábulos), sendo 2014 palavras distintas e 1161 com uma única ocorrência. O conteúdo analisado categorizado em seis classes: Classe 1, com 30 ST (14,78%); Classe 2, com 35 ST (17,24%); Classe 3, com 29 ST (14,29%); Classe 4, com 36 ST (17,73%); Classe 5, com 41 ST (20,2%); e Classe 6, com 32 ST (15,76%).

A Figura 2 apresenta as partições feitas no corpus até chegar às classes finais. Desta forma, o corpus denominado **Satisfação com o curso** foi dividido em dois subcorpora: **Gestão institucional para a formação** e **Sensações desagradáveis**, de acordo como pode ser visto na Figura 2.

O primeiro subcorpus, **Sensações desagradáveis**, tendo como única a classe 2, denominada **Sentimentos negativos** explica 17,24% do corpus. Tal classe reúne relatos que demonstram as emoções evocadas diante do dia-a-dia da universidade, eles relatam experimentar sentimentos desagradáveis diante da violência vivenciada na cidade onde estudam e também nas relações de competição que o ambiente universitário proporciona entre os colegas de classe. Conforme indicam os seguintes trechos: *“Pouco segura, porque diversas inseguranças e medos meus são colocados à prova constantemente”, “Existem tiroteios constantes na região e também assaltos no campus”* e também *“No sentido emocional, pouco segura, por ser um ambiente com muita pressão e competitividade, principalmente na área das exatas”*.

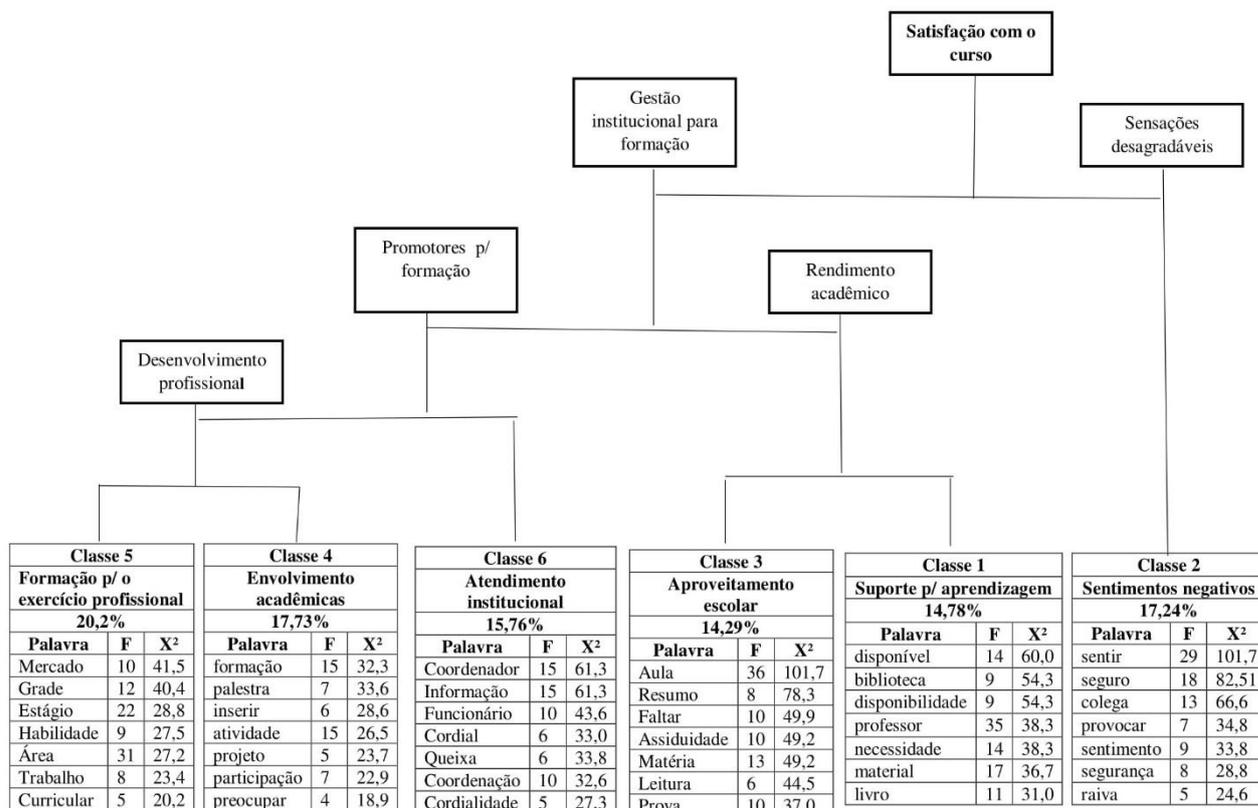
O segundo subcorpus, **Gestão institucional para a formação**, se parte em mais um subcorpus denominado **Promotores para formação**, que se divide em **Rendimento acadêmico**, formado pelas classes, 1 e 3; e **Desenvolvimento profissional** é constituído pelas classes 4, 5 e 6. A classe 1 denominada **Suporte para aprendizagem** explica 14,78% do corpus. Essa classe se relaciona à assistência percebida pelo estudante a fim de aprender os conteúdos de seu curso. Essa classe se relaciona a aspectos físicos e humanos em apoio à formação, como podem ser evidenciadas pelas falas: *“Os materiais necessários são quase sempre encontrados na biblioteca, porém, desatualizados.”* e *“Os materiais necessários são quase sempre encontrados na biblioteca, porém, desatualizados”*. A Classe 3 **Aproveitamento escolar** representa 14,78% do corpus. Esta classe mostra como o estudante sente que está aproveitando o conteúdo que lhe é oferecido pelo curso e seus métodos de estudo. Tal questão aparece em respostas como: *“A grade é muito encharcada de assuntos teóricos que não se relacionam entre si com disciplinas muito pouco contextualizada”*; *“Fazer anotações em sala durante a aula, procurar vídeo aulas, montar resumos, estudar pequenas partes de forma*

continua ao longo do período e realizar avaliações antigas às vésperas de prova”; “Raramente faltou às aulas, quando acontece é porque estou passando mal, moro longe da faculdade, se me dispus a sair de casa cedo, quero atender todas aulas do dia”.

Por fim, no subcorpus **Desenvolvimento profissional** temos a classe 4, **Envolvimento acadêmico**, que explica 17,73% do corpus. Esta classe representa de que forma o aluno utiliza a instituição para explorar seu curso, como foi exemplificado em: *“Pela qualificação dos professores, considero que a minha universidade é uma instituição que de fato se preocupa em oferecer o melhor possível a seus alunos” e “Procuro oportunidades além do estágio indo em grupo de pesquisa sobre a minha área”.* A classe 5, **Formação para o exercício profissional**, constituída por 20,2% do corpus, retrata aspectos oferecidos pela instituição para que o estudante se desenvolva profissionalmente, como por exemplo na afirmativa *“A maioria dos estágios para o meu curso não são satisfatórios para o crescimento profissional do aluno, se limitando a uma pequena área de estudos, que não prepara para o mercado de trabalho”.*

E por último, a classe 6, **Atendimento institucional**, explica 15,76% do corpus. Esta classe reflete os mecanismos de ligação entre o aluno e a instituição, isso pode ser exemplificado por afirmativas como: *“Em início de semestre há uma apresentação por parte do coordenador do curso que apresenta de forma positiva a responsabilidade da formação de cada aluno e nossas responsabilidades”; “A coordenadora é extremamente próxima dos alunos, sem distinção, e isso facilita o contato e, portanto, a apresentação de queixas sobre todas as situações vivenciadas no contexto acadêmico”; “O coordenador dá um apoio bem integrado em assuntos relativos ao curso de Direito, além de ter grande conhecimento da área. O coordenador é bem integrado com o curso e suas exigências, uma presença sempre marcante pois tem segurança no que fala”.*

Figura 2 - Dendograma da CHD das IES pública



Fonte: Os autores.

Discussão

Os resultados obtidos nas IES particulares e públicas evidenciam que a satisfação com o curso vem associada a aspectos institucionais, pessoais e do contexto. No concernente aos aspectos institucionais, estes foram destacados tanto nas IES públicas como particulares (**Recursos institucionais, Atendimento institucional e Suporte para aprendizagem**). Para a amostra participante, a gestão institucional deve ser comprometida com a aquisição de recursos materiais que venham a enriquecer a formação, como o acesso a uma biblioteca com exemplares atualizados, a disponibilidade à Internet para realização de pesquisas ou outras informações de relevância e o investimento na qualificação de funcionários, para que estes possam realizar o trabalho esperado fornecendo informações precisas e de forma cordial. Burgess, Senior e Moores (2018); Langan, Dunleavy e Fielding (2013) encontraram resultados que foram corroborados no presente estudo, a partir do momento que a organização e o gerenciamento são aspectos considerados determinantes para a satisfação com o curso e implicam na melhora do funcionamento institucional e na sistematização dos cursos oferecidos. Estudo de Fadel et al. (2018) corrobora com os resultados encontrados no presente estudo, considerando que as piores avaliações se associaram aos aspectos como conforto e provimento de equipamentos nas

instituições. O estudo também destaca a satisfação com as relações interpessoais (discente-docente) e a capacitação dos professores, técnicos e demais trabalhadores da instituição.

Relativo aos aspectos pessoais, foram encontradas similaridades nos resultados obtidos nas IES públicas e privadas (**Aproveitamento Escolar e Envolvimento Acadêmico; Organização Acadêmica e Formação Profissional**). Há a compreensão de que a satisfação com o curso está relacionada ao empenho do aluno em se organizar para cumprir as diferentes tarefas (provas, trabalhos), participar de atividades extracurriculares (palestras, seminários) e se inserir em projetos de pesquisa, objetivando a qualidade da formação e indo além da sala de aula. Suehiro e Andrade (2018) afirmam que a insatisfação com o curso decorre da pouca diversidade de experiências para o desenvolvimento da formação.

Além destes aspectos, as características contextuais têm importância na avaliação dos alunos sobre sua satisfação com o curso. Em ambos os tipos de IES, o quesito segurança apresentou relevância na experiência dos discentes com o curso evidenciado pelas classes (**Sentimentos negativos e Segurança pessoal e institucional**). Os contextos de violência, comuns à região da pesquisa, são capazes de produzir nos estudantes sensações de medo e insegurança, podendo influenciar na sua experiência com o curso e até prejudicar sua presença e assiduidade nas aulas, conforme os relatos dos entrevistados (Fadel et al., 2018).

Diante dos aspectos pessoais, institucionais e de contexto, a similaridade mais evidente entre os dois tipos de IES é a preocupação dos alunos em relação à atenção das instituições para a formação dos discentes através do curso oferecido. Tais proximidades foram verificadas a partir da presença de grupos de palavras referentes à atenção sobre formação profissional oferecida pelas IES, bem como os recursos e suporte disponibilizados pelas mesmas.

Entretanto, uma notável diferença entre as classes apresentadas é que os alunos das IES públicas consideram como fatores promotores de sua formação não só a atuação dos profissionais, mas também seu envolvimento acadêmico. Além disso, as respostas deste grupo também sinalizaram aspectos de experiências mais particulares por meio da classe **Sentimentos negativos**. Desta forma, pode-se inferir que alunos de IES particulares relacionam sua satisfação com o curso com aspectos mais voltados para a instituição do que a si próprios. O que pode ser explicado pelo fato destes estudantes estarem mais preocupados com a responsabilidade institucional, já que arcam com os custos desta formação e, podem assim, aguardar um retorno substantivo do seu investimento financeiro.

Considerações finais

O presente estudo teve o objetivo de compreender a concepção de estudantes do Ensino Superior sobre a satisfação com o curso, comparando a concepção de alunos de IES públicas e privadas. As IES são responsáveis em grande parte pela manutenção e incentivo dos alunos ao longo do curso de graduação escolhido. Na medida em que isto não ocorre, é possível detectar nos estudantes uma compreensão negativa da Universidade por aquilo que oferecem, pelas condições dos espaços físicos, qualidade do ensino e perspectivas futuras em relação ao mercado de trabalho.

Alunos de instituições públicas e privadas estão cada vez mais atentos a estas realidades de modo a serem mais exigentes. Os resultados encontrados nesta pesquisa apresentaram dados que, em sua maioria, apontam para a realidade das IES públicas e privadas segundo percepção de seus alunos. Por meio das respostas dos discentes, foi possível considerar que em parte as Universidades não estão totalmente adequadas as suas exigências. A satisfação com o curso é influenciada pela estrutura da Universidade tanto física como também de serviços oferecidos.

O comprometimento institucional emergiu consideravelmente ao longo da pesquisa, o que nos faz inferir a importância de IES mais bem preparadas. Percebeu-se com os resultados deste estudo que a importância e o impacto das condições oferecidas pelas instituições refletem no engajamento dos estudantes em seu processo de aprendizado em previsão da profissão que será exercida. Ademais, é fundamental que as instituições ofereçam ensino superior efetivo, que entendam de educação, que continuem formando cidadãos, centrem no aprendizado dos alunos, produzam pesquisas valiosas e atendam habilmente às suas comunidades. Isto nos permite ampliar o conhecimento do construto satisfação acadêmica por meio destes dois polos: o institucional e o pessoal. Futuras pesquisas podem se debruçar especificamente sobre estas duas realidades, trazendo novas soluções que favoreçam uma melhor qualidade do ensino, aprofundando concepções identificadas na presente pesquisa.

Ademais, novas pesquisas tornariam mais elucidativos os resultados por meio da ampliação do número de participantes, com IES de outras regiões do Brasil, a fim de avaliar de uma maneira completa o quanto os estudantes universitários se sentem satisfeitos com o curso e a instituição escolhidos. Estes estudos permitirão iniciativas que favoreçam o melhor desempenho de alunos e instituições.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE PESQUISA. *Critério Brasil*. 2018. <http://www.abep.org>

ASTIN, A. W. *What matters in College? Four Critical Years revisited*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1993.

BURGESS, A.; SENIOR, C.; MOORES, E. A 10-year case study on the changing determinants of university student satisfaction in the UK. *PLoS ONE*, California, no.13, v.2, p. 1-15, 2018. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0192976>

CAMARGO, B. V., JUSTO, A. M. IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas em Psicologia*, Ribeirão Preto, no. 21, v. 2, p. 513-518, 2013. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2013000200016, acesso em 5 de jun. 2022.

CUNHA, P. R.; GOMES, G.; BECK, F. Satisfação dos estudantes do curso de Ciências Contábeis: estudo em Universidades Públicas de Santa Catarina. *Contabilidade Vista & Revista*, Belo Horizonte, no.27, v.1, p. 42-62, jan./abr.2016. <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/contabilidadevistaerevista>, acesso em 5 de jun. 2022.

FADEL, C. B.; SOUZA, J. A.; BORDIN, D.; GARBIN, C. A.; GARBIN, A. J.; SALIBA, N. Satisfação com a vivência acadêmica entre concluintes de uma universidade pública brasileira. *Revista Gaúcha de Odontologia*, Rio Grande do Sul, no. 66, v.1, p. 50-59, jan./jun. 2016. <https://doi.org/10.1590/1981-863720180001000073261>

JAVED, N; BAZMI, N. A. Effects of teaching style on student's satisfaction through the mediating role of teacher's behavior and qualification. *Journal of Education, Linguistics and Literature*, Hojai, no. 1, v. 4, p. 96-105, 2018. [https://www.sumerianz.com/pdf-files/sjell1\(4\)96-105.pdf](https://www.sumerianz.com/pdf-files/sjell1(4)96-105.pdf), acesso em 06 de junho de 2022.

LANGAN, A. M.; DUNLEAVY, P.; FIELDING, A. (2013). Applying models to national surveys of undergraduate science students: What affects ratings of satisfaction?. *Education Sciences*, no.3, v. 2, p. 193-207, may, 2013. <https://doi.org/10.3390/educsci3020193>

NEUMANN, L.; NEUMANN, Y. Comparison of six lengths of rating scales: students' attitudes toward instruction. *Psychological Reports*, Pennsylvania, no. 48, v.2, p. 399-404, april, 1981. <https://doi.org/10.2466/pr0.1981.48.2.399>

PADOVANI, R. D. C.; NEUFELD, C. B.; MALTONI, J.; BARBOSA, L. N. F.; SOUZA, W.; F. D., CAVALCANTI; H. A. F.; LAMEU, J. D. N. Vulnerabilidade e bem-estar psicológicos do estudante universitário. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, Porto Alegre, no.10, v.1, p. 02-10, jan./jun., 2014. Disponível em: http://rbtc.org.br/edicao_atual.asp, acesso em 5 de jun. 2022.

PINTO, N. G. M., QUADROS, M. R. C., CRUZ, F. V., & CONRAD, C. C. Satisfação acadêmica no Ensino Superior brasileiro: uma análise das evidências empíricas. *Revista Brasileira de Ensino Superior*, Passo Fundo, no. 2, v. 3, p. 3-17, abril/jun., 2017. <https://doi.org/10.18256/2447-3944.2017.v3i2.1600>

PORTO, A. M. D. S.; SOARES, A. B. Diferenças entre expectativas e adaptação acadêmica de universitários de diversas áreas do conhecimento. *Análise Psicológica*, Lisboa, no. 35, v.1, p. 13-24, 2017. <http://publicacoes.ispa.pt/index.php/ap/article/view/1170/pdf>, acesso em 10 de abr. 2019.

SANTOS, A. A. A. D.; POLYDORO, S. A. J.; SCORTEGAGNA, S. A.; LINDEN, M. S. S. Integração ao ensino superior e satisfação acadêmica em universitários. *Psicologia Ciência e Profissão*, Brasília, no. 33, v.4, p. 780-793, 2013. <https://www.scielo.br/j/pcp/i/2013.v33n4/>, acesso em 12 de maio 2022.

SANTOS, M.; ROMEIRO, V. A satisfação com a experiência acadêmica influencia a relação de confiança comportamental com a instituição? *Revista Brasileira de Ensino Superior*, Passo Fundo, no.3, v. 1, p. 78-97, jan./mar., 2017. <https://doi.org/10.18256/2447-3944.2017.v3i1>

SCHLEICH, A. L. R.; POLYDORO, S. A. J.; SANTOS, A. A. A. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do Ensino Superior. *Avaliação Psicológica*, Porto Alegre, no. 5, v.1, p. 11-20, jun., 2006. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_issuetoc&pid=1677-047120060001&lng=pt&nrm=iso, acesso em 5 de jun. de 2022.

SOARES, A. P. C.; VASCONCELOS, R. M.; ALMEIDA, L.S. Adaptação e Satisfação na Universidade: Apresentação e validação do Questionário de Satisfação Acadêmica. *Contextos e dinâmica da vida acadêmica*, p. 153-165, 2002. <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/12114>, acesso em 12 dez. 2021.

SOUZA, J. M. D. SANTOS, B. S. D., & TOASSI, R. F. C. Retenção e evasão no ensino superior público: estudo de caso em um curso noturno de Odontologia. *Educação em revista*, Belo Horizonte, no. 33, 1-26, mar., 2017. <https://doi.org/10.1590/0102-4698154730>

SUEHIRO, A. C. B.; DE ANDRADE, K. S. Satisfação com a experiência acadêmica: um estudo com universitários do primeiro ano. *Revista Psicologia em Pesquisa*, no. 12, v. 2, 1-10, maio/ago., 2018. <https://doi.org/10.24879/2018001200200147>

VALE, A. F. N. D., OLIVEIRA, A. M. B. D., SOUSA, J. C. D. Grau de satisfação dos discentes de administração com o seu curso e sua IES. *Revista de Administração IMED*, Passo Fundo, no. 6, v.1, p. 105-115, jan./jun., 2016. <https://doi.org/10.18256/2237-7956.2016.v6i1>