

Satisfação acadêmica no Ensino Superior brasileiro: uma análise das evidências empíricas

Academic satisfaction in Higher Education brazilian: an analysis of empirical evidence

*Nelson Guilherme Machado Pinto(1); Michel Richard Costa de Quadros(2);
Fernando Vieira da Cruz(3); Carla Cristina Conrad(4)*

1 Doutor em Administração. Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Departamento de Administração e Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas. Palmeira das Missões, RS, Brasil.

E-mail: nelguimachado@hotmail.com

2 Graduação em andamento em Administração. Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Departamento de Administração. Palmeira das Missões, RS, Brasil.

E-mail: michelrichardcosta_@hotmail.com

3 Graduado em Administração. Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Departamento de Administração. Palmeira das Missões, RS, Brasil.

E-mail: fernandovieira1994@gmail.com

4 Graduação em andamento em Administração. Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Departamento de Administração. Palmeira das Missões, RS, Brasil.

E-mail: carlaconrad@outlook.com

Revista Brasileira de Ensino Superior, Passo Fundo, vol. 3, n. 2, p. 3-17, Abr.-Jun. 2017 - ISSN 2447-3944

[Recebido: Out. 17, 2016; Aceito: Set. 12, 2017]

DOI: <https://doi.org/10.18256/2447-3944.2017.v3i2.1600>

Endereço correspondente / Correspondence address

Dr. Nelson Guilherme Machado Pinto

Universidade Federal de Santa Maria (UFSM),
Departamento de Administração - Campus Palmeira das
Missões.

Avenida Independência, Vista Alegre

CEP: 98300-000 – Palmeira das Missões, RS, Brasil.

Sistema de avaliação: *Double Blind Review*

Editora responsável: Verônica Paludo Bressan

Como citar este artigo / How to cite item: [clique aqui!/click here!](#)

Resumo

O objetivo deste trabalho consiste em analisar as evidências empíricas de estudos relacionados à satisfação acadêmica no ensino superior dentro do contexto brasileiro, verificando os estudos desses aspectos no país. Além disso, foram analisadas questões relacionadas ao panorama dos estudos a fim de verificar em quais pontos os trabalhos futuros neste tema podem vir a avançar. A partir da análise dos estudos publicados dentro da temática, nota-se a existência de alguns pontos que não são aprofundados e que podem avançar por meio de estudos futuros. Dentre esses pontos estão: exploração do tema de forma comparativa em instituições públicas e privadas, utilização de abordagens metodológicas em vários períodos distintos do tempo, utilização na amostra de estudantes de diferentes áreas do conhecimento e, por último, explorar o tema conjuntamente com uma análise da realidade local pela qual a instituição de ensino está inserida.

Palavras-chave: Satisfação acadêmica. Avaliação de cursos superiores. Universitários.

Abstract

The objective of this study is to analyze the empirical evidence from studies related academic satisfaction in higher education within the Brazilian context, checking the studies of these aspects in the country. In addition, questions were analyzed related to the overview of these studies in order to determine at what point the future work of this theme can come forward. From the analysis of the studies published in the subject note the existence of some points that are not in-depth and can move through future studies. Among these points are: theme exploration of comparative form in public and private institutions, use of methodological approaches in several different time periods, use the sample of students from different areas of knowledge and, finally, to explore the subject in conjunction with an analysis the local reality in which the educational institution is located.

Keywords: Academic satisfaction. Evaluation of higher education. University.

1 Introdução

As universidades viveram uma expansão dentro da realidade brasileira no início dos anos 2000. Tal expansão objetivou a qualificação do ensino superior dentro do contexto brasileiro. O cenário atual demonstra alguns desafios dentro da perspectiva desse nível de ensino. Diante desse contexto, as expansões ocorridas no ensino superior brasileiro visaram atender a uma parcela, principalmente jovem da população, entre 18 e 24 anos, que apresentava frequência reduzida dentro do ambiente universitário. Além disso, uma das grandes vertentes da expansão de Instituições de Ensino Superior (IES) foi o grande aumento de vagas e surgimento de instituições privadas de ensino (BARROS, 2015).

Ademais, o crescimento do ensino superior do país foi acompanhado por diversas tendências, sendo que é pertinente ressaltar que uma das grandes funções dessa expansão é atrelar a produção de conhecimento com a inovação. Além do aumento expressivo do número de instituições privadas. Esse crescimento também foi acompanhado pelo aumento do ensino a distância, expansão da pós-graduação e algumas ações do governo federal expandindo vagas, matrículas e cursos em instituições federais existentes, além de terem sido criados vários campi de instituições já existentes e até mesmo o surgimento de novas IES por meio de programas de reestruturação do setor (MANCEBO *et al.*, 2015).

A partir disso, a multiplicação de instituições visando atender diversas demandas locais demonstra um ambiente em constante transformação. Contudo, apesar do esforço governamental para abrir mais vagas para o ensino superior, nota-se que não houve o mesmo empenho na adequação das instalações, das políticas, dos processos educativos e do atendimento das expectativas da população local (PINTO, 2004; SCHLEICH *et al.*, 2006), levando a problemas que podem ocorrer pela falta de conhecimento das opiniões e expectativas do principal agente envolvido nesse contexto, isto é, o estudante universitário (ALMEIDA; SOARES, 2003).

Um dos motivos pelos quais se deve avaliar os cursos das universidades é que muitos são realizados por meio de um processo de padronização, sem levar em consideração as particularidades de cada realidade. Dessa forma, o que se verifica é a oferta de cursos padronizados, com currículos fechados, métodos de ensino ineficazes e instalações mínimas de salas de aula (SCHLEICH *et al.*, 2006).

Na busca da compreensão da interação entre os estudantes de ensino superior e as instituições acadêmicas, alguns instrumentos passaram a ser criados com a finalidade de caracterizar os estudantes e a sua experiência vivida dentro do processo de formação, durante a passagem pela universidade. A partir disso, a satisfação acadêmica é uma das variáveis de destaque nessa temática, em função de ser um julgamento formulado a partir da realidade percebida (SCHLEICH *et al.*, 2006; SOUZA; REINERT, 2010).

Estudos que visam avaliar a satisfação acadêmica permitem formular estratégias a fim de melhorar a aprendizagem dos estudantes, contribuindo, desta forma, com os docentes e as coordenações de cursos no esforço para busca de uma satisfação maior dos seus estudantes. A insatisfação dos estudantes pode frustrar suas expectativas no ensino superior, gerando baixo desempenho acadêmico, integração mais reduzida à vida universitária, insucesso profissional e, até mesmo, abandono do curso (SOUZA; REINERT, 2010).

A partir do exposto, o objetivo deste trabalho consiste em analisar as evidências empíricas de estudos relacionados à satisfação acadêmica no ensino superior dentro do contexto brasileiro, verificando os estudos desses aspectos nas diversas regiões do país, pois há, na realidade brasileira, aspectos singulares relacionados ao ensino superior. Além disso, foram analisadas questões relacionadas ao panorama desses estudos a fim de verificar em quais pontos os trabalhos futuros podem vir a avançar.

A fim de atingir esses objetivos, o presente artigo está estruturado, além desta introdução, em quatro seções. Na segunda seção, é apresentado o referencial teórico; na seção seguinte, os procedimentos metodológicos utilizados; na quarta seção, os resultados são analisados e discutidos e, por último, são apresentadas as considerações finais do trabalho.

2 Referencial teórico

Em períodos mais recentes as universidades brasileiras aumentaram a sua população de estudantes, esse aumento também alavancou as características heterogêneas entre essa população. Dessa forma, essas instituições de ensino estão se multiplicando a fim de atender a essas diferentes demandas de diferentes camadas populacionais e, a partir disso, devem estar preparadas para conhecer melhor o seu aluno (SCHLEICH *et al.*, 2006).

A partir disso, há uma maior necessidade de conhecer o impacto dos serviços ofertados pelas universidades para o seu público alvo, isto é, os estudantes. Os desafios da gestão universitária possuem um grau de complexidade ligado às diversas atividades de ensino, pesquisa e extensão que fazem parte da sua rotina (MENDONÇA *et al.*, 2012; VASCONCELOS; SILVA, 2011). As universidades possuem a necessidade de entender e acompanhar a satisfação de seu aluno com a instituição e com o curso, isso porque, a satisfação acadêmica é uma resposta automática e pessoal, resultado do período que o aluno frequenta ou frequentou o curso. Essa avaliação do estudante é relacionada aos serviços pedagógicos e de apoio que a instituição de ensino oferece (PALACIO *et al.*, 2002).

A satisfação decorre do atendimento ou da eliminação de uma necessidade (ARCHER, 1997), podendo ser conceituada, também, como a diferença entre

expectativas e experiências. A partir disso a satisfação é uma resposta imediata ao consumo de um serviço, o resultado final, no qual o consumidor vai avaliando a qualidade percebida do serviço antes e durante o seu consumo (OLIVER, 1980; PARASURAMAN *et al.*, 1985).

Ademais, a satisfação está intimamente ligada ao sucesso das organizações. Isso explica a grande quantidade de estudos e conceitos a fim de dar mais espaço para o debate sobre esse tema. A satisfação, de certo modo, é resultado de diversos processos e mecanismos cognitivos e comportamentais, além de também ser impactada por fatores socioeconômicos. Dessa forma, o processo de satisfação é composto por um conjunto de fatores que podem ser antecedentes ao consumo e também impactarem de maneira consequente a avaliação do consumidor em relação ao serviço prestado.

Nesse sentido, a satisfação acadêmica é influenciada por diversos fatores dentre os quais podem se destacar: aspectos pessoais, fatores institucionais e questões relacionadas às oportunidades no mercado de trabalho proporcionadas pela experiência no curso (APPLETON-KNAPP; KRENTLER, 2006). Pode-se dizer, ainda, que a satisfação é um dos fatores fundamentais para a manutenção de alunos e de uma imagem positiva da universidade (GOMES *et al.*, 2013).

É válido destacar que a satisfação do discente está muito ligada ao sucesso que o mesmo irá apresentar durante a sua formação dentro do curso e da instituição. Contudo, esse sucesso não deve ser entendido na forma mais tradicional de desempenho, isto é, pelas notas obtidas nas avaliações. O sucesso que o estudante pode alcançar e que, conseqüentemente, potencializará seus níveis de satisfação, está ligado a toda experiência vivida no contexto educacional (SCHLEICH *et al.*, 2006).

Nessa perspectiva é que o relacionamento entre a instituição e o aluno se mostra essencial. A satisfação, junto com a qualidade percebida, integração e comprometimento são alguns dos muitos aspectos que levam à qualificação e à lealdade dos alunos em relação a sua IES (BERGAMO *et al.*, 2011).

3 Procedimentos metodológicos

O presente trabalho apresenta uma técnica indireta de tratamento de dados, pois, por meio do levantamento bibliográfico, foram elaboradas as análises do estudo. No que se refere ao procedimento, utilizou-se o método monográfico e comparativo. Quanto à sua natureza, a pesquisa apresenta um caráter aplicado a fim de adquirir conhecimentos para aplicação em um tema específico (MARCONI; LAKATOS, 2005).

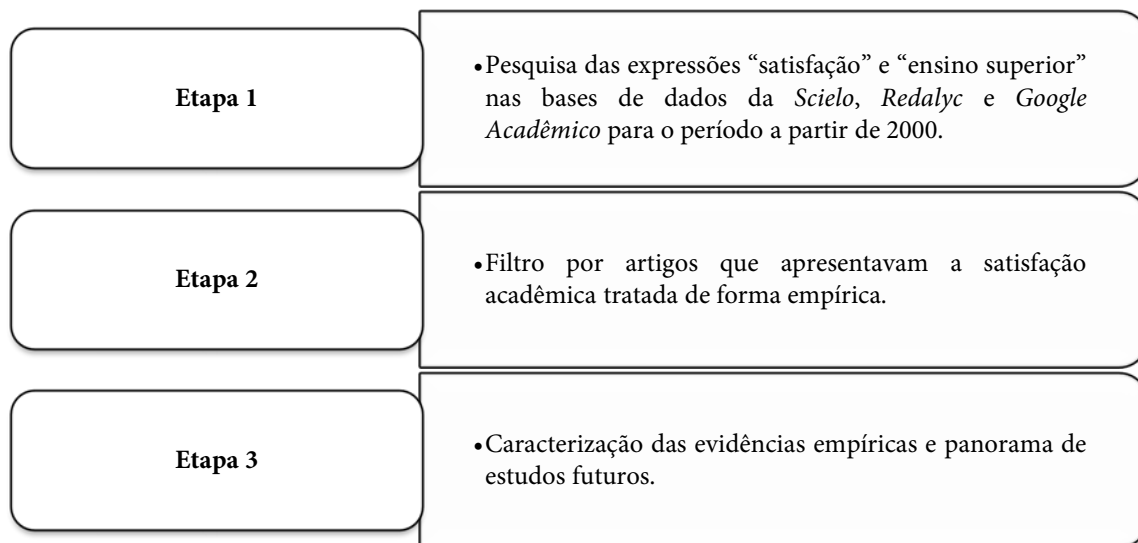
Além disso, a pesquisa caracteriza-se pelo cunho exploratório, visto que objetiva estabelecer uma maior familiaridade e percepção para com o tema (GIL, 2010). Nesse sentido, foi realizado um levantamento de estudos que abordaram questões referentes à satisfação acadêmica no ensino dentro do contexto brasileiro, isso porque, o ensino

superior brasileiro, desde a sua criação até a expansão a partir do início dos anos 2000, apresentou aspectos únicos e que devem ser tratados de maneira específica e comparativa.

Dessa forma, foi realizada uma pesquisa bibliográfica com levantamento de estudos que abordaram questões relacionadas à satisfação acadêmica dentro da realidade brasileira, coletados nas seguintes bases de dados: *Scielo*, *Redalyc* e *Google Acadêmico*. Para a coleta de artigos na base de dados, foram definidos que os trabalhos deveriam conter dentro do seu título, resumo ou palavras-chave as expressões “satisfação” e “ensino superior” ao mesmo tempo e deveriam datar a partir do ano 2000. Com a realização da coleta de dados, seguiu-se com a leitura dos resumos dos artigos com a finalidade de identificar aqueles que possuíam o caráter empírico, isto é, que houve aplicação de pesquisa sobre satisfação acadêmica em alguma realidade, gerando resultados e conclusões a partir de aplicação prática. Assim, foram descartados artigos estritamente teóricos, de levantamentos bibliográficos ou de reflexões sobre a temática.

Posteriormente à análise dos resumos, os trabalhos foram lidos na íntegra e avaliados em relação as suas evidências empíricas. As etapas da pesquisa podem ser observadas na Figura 1.

Figura 1. Etapas da pesquisa realizada



Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

A partir da realização das etapas da pesquisa descritas anteriormente foram considerados os resultados e os avanços teóricos encontrados nos trabalhos de Schleich *et al.* (2006), Igue *et al.* (2008), Souza e Reinert (2010), Gomes *et al.* (2013), Santos *et al.* (2013), Santos *et al.* (2014), Ramos *et al.* (2015) e Cunha *et al.* (2016).

Por último, após a análise desses estudos, foi feita uma breve explanação quanto ao panorama de estudos relacionados à satisfação acadêmica no ensino superior. Verifica-se, de forma comparativa, o comportamento dessa questão dentro do cenário

brasileiro, bem como, são feitos levantamentos e questionamentos com relação aos trabalhos apresentados. Esses procedimentos foram realizados com a finalidade de contribuir para os avanços de estudos futuros nessa temática.

4 Análise e discussão dos resultados

4.1 Evidências empíricas

A literatura referente à satisfação acadêmica no ensino superior demonstra que alguns autores tiveram a iniciativa de analisar essa questão em certas realidades no contexto brasileiro. Dentre esses, citam-se os trabalhos de Schleich *et al.* (2006), Igue *et al.* (2008), Souza e Reinert (2010), Gomes *et al.* (2013), Santos *et al.* (2013), Santos *et al.* (2014), Ramos *et al.* (2015) e Cunha *et al.* (2016).

O estudo de Schleich *et al.* (2006) verificou a satisfação acadêmica de alunos de uma instituição particular de ensino superior do interior de São Paulo. Por meio da utilização da Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA), os 351 estudantes pesquisados nos cursos de Administração, Ciência da Computação e Comunicação demonstram que a satisfação com o curso tem maior importância na percepção do valor da experiência acadêmica durante a formação do estudante.

A fim de descrever as vivências acadêmicas de universitários e verificar as suas variações conforme o ano frequentado pelo estudante, o estudo de Igue *et al.* (2008) utilizou um Questionário de Vivência Acadêmica (QVA-r) aplicado em 203 estudantes do primeiro e quinto anos do curso de Psicologia. Como principais resultados destacam-se a boa vivência acadêmica entre calouros e veteranos, além de que somente os alunos do quinto ano apresentaram disparidades na dimensão total de expectativas.

O trabalho de Souza e Reinert (2010) por meio de um estudo de caso com estudantes das modalidades de ensino presencial e à distância em uma universidade no Mato Grosso do Sul avaliou, por meio de questões abertas, aspectos de satisfação do curso de ensino superior. Referente aos resultados é demonstrado que a satisfação dos alunos do curso presencial está concentrada na estrutura curricular, enquanto na modalidade à distância, a satisfação está concentrada ao corpo docente. Por outro lado, a insatisfação nos cursos presenciais se dá com relação a alguns professores e sua didática e, no curso à distância, ocorre pela demora para resposta e baixa disponibilidade de professores.

Com o objetivo de avaliar as determinantes da satisfação geral de alunos com a aplicação de um instrumento de avaliação de estudantes, o estudo de Gomes *et al.* (2013) apresenta uma pesquisa com 212 alunos do curso de Ciências Contábeis em uma faculdade paranaense. Os resultados apontam que a forma como o professor aplica o conteúdo didático em ambiente de aula, além do seu envolvimento em sala de aula, tem uma relevância na satisfação dos alunos.

O trabalho de Santos *et al.* (2013) objetivou avaliar a satisfação e a integração acadêmica de 203 estudantes de Psicologia e Odontologia de uma universidade particular do interior do Rio Grande do Sul por meio de um Questionário de Vivência Acadêmica (QVA-r) e da Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA). Os resultados de vivência e integração acadêmica foram mais favoráveis aos alunos do curso de Psicologia frente aos de Odontologia. No geral, alunos da etapa intermediária dos cursos revelaram níveis mais baixos em todas as dimensões de integração e satisfação acadêmica.

Visando analisar a confiabilidade e validade interna de um questionário de satisfação, o estudo de Santos *et al.* (2014) foi aplicado a 1349 alunos, entre os anos 2000 e 2011, durante a parte de estágio do sexto ano do curso de Medicina de uma universidade pública. Os resultados obtidos reforçam a importância das práticas aliadas ao programa teórico, que contribuem para a melhoria da aprendizagem e, conseqüente, satisfação do aluno com a sua vivência acadêmica.

Ramos *et al.* (2015), objetivando avaliar a satisfação com a experiência acadêmica em estudantes de graduação em Enfermagem, aplicou a Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA) em 170 estudantes em uma universidade pública no sul do Brasil. Os resultados apontaram para um grau de satisfação discente médio em relação às dimensões analisadas, sendo que os alunos com maior sobrecarga de atividades acadêmicas, profissionais e/ou pessoais, juntamente com os que desejavam desistir do curso revelavam maior insatisfação com uma ou mais dimensões estudadas.

Por último, Cunha *et al.* (2016), a fim de avaliar as determinantes da satisfação geral de alunos, realizaram uma pesquisa com 257 alunos do curso de Ciências Contábeis em universidades públicas de Santa Catarina. Dentre os resultados, destaca-se que o envolvimento dos professores e o interesse do estudante tem relação direta com a satisfação geral dos estudantes.

Quadro 1. Estudos Empíricos de Satisfação Acadêmica no Brasil

Título	Método e resultados	Referência
Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica de Estudantes do Ensino Superior	<p>Método utilizado: Questionário de Satisfação Acadêmica adaptado (QSA-a), Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA), estatística descritiva e inferencial, e análise fatorial.</p> <p>Principais resultados: O coeficiente <i>alpha</i> de Cronbach de 0,94, indica uma boa consistência interna de seus itens na avaliação da satisfação com a experiência acadêmica. Com relação às subescalas, obteve-se 0,90 para a Satisfação com o curso e 0,87 para Oportunidade de desenvolvimento e Satisfação com a instituição. Consideram-se os resultados satisfatórios, através dos dados há a sugestão de que para os participantes do estudo, a satisfação acadêmica com o curso tem maior importância na percepção do valor da experiência acadêmica.</p>	Schleich, Polydoro e Santos (2006)
Vivência Acadêmica e Expectativas de Universitários Ingressantes e Concluintes	<p>Método utilizado: Questionário de Vivência Acadêmica (QVA-r); estatística descritiva e inferencial.</p> <p>Principais resultados: As cinco dimensões indicaram bons escores de vivência acadêmica para calouros e veteranos. Destaca-se a dimensão carreira com grau pouco acima de 4. Porém, ocorreram diferenças nas dimensões, institucional e estudo. Quanto às expectativas, somente os alunos do 5º ano apresentaram disparidades na dimensão interpessoal e no total, mas no geral alunos com expectativas “muito altas” obtiveram maiores resultados no total das dimensões.</p>	Igue, Bariani e Milanesi (2008)
Avaliação de um Curso de Ensino Superior através da Satisfação/ Insatisfação Discente	<p>Método utilizado: Estatística descritiva, análise de conteúdo e estudo do caso.</p> <p>Principais resultados: A análise apontou que para os alunos do curso presencial diurno a satisfação está concentrada na estrutura curricular (73%), assim como para os alunos do presencial noturno (70%), enquanto na modalidade à distância a satisfação está concentrada ao corpo docente (71%). Enquanto a insatisfação nos cursos presenciais se dá com relação a alguns professores e sua didática, no curso a distância ocorre pela demora para resposta e baixa disponibilidade de professores. Observou-se também que os fatores de satisfação alteram-se de acordo com a percepção que o estudante possui do curso.</p>	Souza e Reinert (2010)

Título	Método e resultados	Referência
<p>Satisfação dos Estudantes do Curso de Ciências Contábeis: Estudo em uma faculdade do Paraná</p>	<p>Método utilizado: Aplicação do Modelo de Student Instructional Rating System (SIRS), análise descritiva e análise fatorial.</p> <p>Principais resultados: Os resultados apontam que a forma que o professor aplica o conteúdo didático em ambiente de aula influencia na satisfação dos discentes. Além disso, o envolvimento do professor, sua maneira de interagir, tem uma relevância na satisfação do estudante. E por último, evidencia-se uma importância para o interesse do aluno no conteúdo do curso, sua atenção empenhada e a sua visão está se tornando mais competente na área de Ciências Contábeis.</p>	<p>Gomes, Dagostini e Cunha (2013)</p>
<p>Integração ao Ensino Superior e Satisfação Acadêmica em Universitários</p>	<p>Método utilizado: Questionário de Vivência Acadêmica (QVA-r), Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA), estatística descritiva e inferencial, e correlação de Pearson.</p> <p>Principais resultados: Os resultados de vivência e integração acadêmica foram mais favoráveis ao curso de psicologia frente aos de odontologia. No geral, a ESEA e o QVA-r apontaram níveis superiores a 3 e inferiores a 4. Porém, alunos da etapa intermediária revelaram níveis mais baixos em todas as dimensões de diferenças significativas. O estudo indicou uma correlação considerável e positiva entre a integração e satisfação acadêmica com representatividades baixas e moderadas.</p>	<p>Santos, Polydoro, Scortegagna e Linden (2013)</p>
<p>A Importância de um Questionário de Avaliação de Unidade Curricular</p>	<p>Método utilizado: Análise fatorial exploratória e confirmatória, Questionário de Avaliação do Estágio, estatística descritiva e inferencial, e correlação de Pearson.</p> <p>Principais resultados: O questionário produziu dados confiáveis, os alunos que avaliaram o estágio como ótimo, atribuíram maior escore de avaliação. Observou-se que ao aumentar o número de nascimentos poderia melhorar alguns indicadores, na medida em que existe uma similaridade entre as curvas de escores de avaliação, número de recém-nascidos recepcionados na sala de parto e número de nascimentos. Os resultados obtidos reforçam a importância das práticas aliadas ao programa teórico, que contribuem para a melhoria da aprendizagem.</p>	<p>Santos, Goulart, Miyoshi e Santos (2014)</p>

Título	Método e resultados	Referência
Satisfação com a Experiência Acadêmica entre Estudantes de Graduação em Enfermagem	<p>Método utilizado: Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA), estatística descritiva e inferencial, e análise de regressão linear.</p> <p>Principais resultados: A ESEA apontou um grau discente de satisfação médio em relação às três dimensões analisadas, o curso (3,62), a instituição (3,36) e as oportunidades de desenvolvimento (3,54). Porém, os alunos com maior sobrecarga de atividades acadêmicas, profissionais e/ou pessoais, juntamente com os que desejavam desistir do curso revelavam maior insatisfação com uma ou mais dimensões estudadas.</p>	Ramos, Barlem, Lunardi, Barlem, Silveira e Bordignon (2015)
Satisfação dos Estudantes do Curso de Ciências Contábeis: Estudo em universidades públicas de Santa Catarina	<p>Método utilizado: Aplicação do Modelo de Student Instructional Rating System (SIRS), estatística descritiva e modelagem de equações estruturais.</p> <p>Principais resultados: A satisfação é um dos fatores mais relevantes para a formação de uma imagem positiva de uma universidade. A relação entre a Interação Estudante-Professor e Envolvimento do Professor teve correlação positiva, o que significa que a relação entre eles se torna melhor na medida que o envolvimento do professor é crescente. Além disso, a interação entre eles acaba sendo afetada na medida que o professor ministra suas disciplinas com entusiasmo. Conclui-se que o envolvimento dos professores e o interesse do estudante tem relação direta com a satisfação geral dos estudantes.</p>	Cunha, Gomes e Beck (2016)

Fonte: Elaboração dos autores (2017).

Por meio do resumo apresentado no Quadro 1, observam-se os principais aspectos dos trabalhos que estudam satisfação acadêmica no ensino superior brasileiro. A partir disso, verifica-se que há a predominância de alguns métodos, ausência de estudos relacionando a estudantes da rede pública e privada, poucos estudos que avaliam a satisfação ao longo do tempo, poucos estudos que comparam a satisfação entre alunos de cursos que possuem áreas distintas e ausência de comparações da satisfação acadêmica do aluno com a realidade local onde a unidade de ensino está inserida.

4.2 Panoramas dos estudos

A partir dos estudos analisados nota-se que existem algumas questões amplamente debatidas e exploradas como a predominância de utilização de questionários, o grande uso de escalas específicas de satisfação, a concentração de estudos em apenas um objeto de análise, a aplicação de estudos com amostras homogêneas, a utilização de métodos de corte transversal sem levar em conta o

ambiente temporal e a avaliação apenas de questões internas da satisfação discente, não levando em consideração aspectos externos ao ambiente analisado. Além disso, nota-se que não há consenso sobre determinados aspectos e outras escolhas podem ser feitas ao se realizar um estudo dentro dessa temática.

Assim, o que se verifica é a utilização de métodos como aplicação de escalas e modelos específicos de questionário com a realização de estatísticas descritivas e testes estatísticos. Notam-se poucos trabalhos que tentam se utilizar de métodos que explorem o indivíduo com mais profundidade na temática de satisfação acadêmica discente, fazendo com que a abordagem qualitativa pudesse ser mais explorada de maneira individual ou até de forma a complementar os métodos que são comumente explorados dentro dessa temática.

Apesar de haver uma clara diferenciação entre IES públicas e privadas em termos de gestão, ingresso, manutenção das estruturas, tratamento com os discentes e outras questões, não foi identificado nenhum trabalho que explore essa diversidade de ambientes e que faça, de forma comparativa, uma análise na temática nessas duas realidades. Explorar a satisfação acadêmica nesses dois tipos de realidades faria com que os pontos positivos e negativos fossem comparados, fazendo com que um tipo de instituição pudesse verificar o que pode usar de exemplo da outra.

Ademais, como a satisfação acadêmica avalia a situação em um momento específico, notam-se poucos estudos que explorem essa temática no decorrer do tempo. Isso serviria para ter uma dimensão da evolução da satisfação dos estudantes durante um determinado período.

Além disso, poucos estudos utilizam alunos de cursos superiores de áreas do conhecimento distintas entre si. Essa mescla entre áreas diferentes na amostra poderia dar uma dimensão maior entre aspectos que são comuns a todos os cursos como, por exemplo, aspectos de estrutura básica da instituição. Não obstante a isso, tal medida permitiria verificar o que se destaca em um curso específico em termos de satisfação acadêmica e como isso poderia ser usado de exemplo na realidade de outras áreas de conhecimento distintas.

Por último, cabe destacar que muitas questões ligadas ao dia a dia de uma IES que está em constante interação com diversos agentes advêm do ambiente externo. Assim, a satisfação acadêmica poderia ser relacionada com a realidade local onde a unidade de ensino está inserida, pois muitas questões poderiam ser explicadas e entendidas por questões externas à instituição.

5 Considerações finais

A satisfação acadêmica é um tema de relevância dentro do contexto brasileiro, além de estar em constante debate. Apesar de uma diversidade de aspectos que envolvem essa questão, nota-se uma predominância de escolhas epistemológicas e metodológicas semelhantes ao abordar essa temática.

Diante desse contexto, o presente estudo avaliou as evidências empíricas existentes no cenário brasileiro com o intuito de fazer um mapeamento dos estudos publicados e realizar um panorama para estudos futuros. Dessa forma, verifica-se em um contexto geral que o cenário atual dos estudos possui como características comuns a predominância de utilização de questionários e escalas específicas, concentração de estudos em apenas uma instituição e em muitos momentos com alunos do mesmo curso, avaliação da satisfação em um período específico do tempo e avaliações apenas do ambiente interno envolvido na satisfação acadêmica.

Em uma análise do panorama desse campo de estudo no cenário brasileiro, denotam-se alguns pontos nos quais a temática do tema pode avançar. A exploração dessa temática de forma comparativa em instituições públicas e privadas enriqueceria as conclusões dentro do contexto da satisfação acadêmica. Além disso, a utilização de uma abordagem em vários períodos distintos do tempo permitiria avaliar a evolução dessa temática em uma realidade específica. É pertinente destacar que a exploração entre alunos de diferentes áreas do conhecimento permitiria ampliar a discussão sobre a temática de satisfação acadêmica. Por fim, destaca-se que seria interessante verificar a satisfação acadêmica do aluno e comparar com a realidade local onde a unidade de ensino está inserida.

Esse estudo fica limitado aos trabalhos existentes dentro da literatura nacional. Dessa maneira, o trabalho possui contribuições acadêmicas, no sentido de propor temas e lacunas de estudo que poderão servir de base para novas pesquisas. A partir disso, sugere-se, para trabalhos futuros, seguir todos os pontos que mostram as lacunas não preenchidas com relação a esse tema, isto é, exploração do tema de forma comparativa em instituições públicas e privadas, utilização de abordagens metodológicas em vários períodos distintos do tempo, utilização na amostra de estudantes de diferentes áreas do conhecimento e, por último, explorar o tema conjuntamente com uma análise da realidade local pela qual a instituição de ensino está inserida. Todas essas sugestões visam trazer ganhos para as instituições de ensino superior tanto em termos de gestão quanto de captação e fidelização dos discentes. Portanto, essas medidas farão contribuições para a maior exploração e entendimento desse fenômeno.

Referências

- ALMEIDA, L. S.; SOARES, A. P. Os Estudantes Universitários Desenvolvimento Psicossocial. In: MERCURI, E.; POLYDORO, S. A. J. (Orgs.). *Estudante Universitário: características e experiências de formação*. Taubaté: Cabral Editora e Livraria Universitária, 2003. p. 15-40.
- APPLETON-KNAPP, S. L.; KRENTLER, K. A. Measuring student expectations and their effects on satisfaction: the importance of managing student expectations. *Journal of Marketing Education*, v. 28, p. 254-264, 2006.
- ARCHER, E. R. Mito da motivação. In: BERGAMINI, C. W.; CODA, R. *Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança*. São Paulo: Atlas, 1997. p. 23-46.
- BARROS, A. S. X. Expansão da Educação Superior no Brasil: Limites e Possibilidades. *Educação & Sociedade*, v. 36, n. 131, p. 361-390, 2015.
- BERGAMO, F. V. M.; GIULIANI, A. C.; GALLI, L. C. L. A. Modelo de lealdade e retenção de alunos para instituições do ensino superior: um estudo teórico com base no marketing de relacionamento. *Brazilian Business Review*, v. 8, n. 2, p. 43-67, 2011.
- CUNHA, P. R.; GOMES, G.; BECK, F. Satisfação dos estudantes do curso de Ciências Contábeis: estudo em universidade públicas de Santa Catarina. *Revista Contabilidade Vista e Revista*, v. 27, n. 1, 2016.
- GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GOMES, G.; DAGOSTINI, L. CUNHA, P. R. Satisfação dos estudantes do curso de Ciências Contábeis: estudo em uma faculdade do Paraná. *ReFAE*, v. 4, n. 2, p. 102-123, 2013.
- IGUE, E. A.; BARIANI, I. C. D.; MILANESI, P. V. B. Vivência acadêmica e expectativas de universitários ingressantes e concluintes. *Psico-USF*, v.13, n. 2, p. 155-164, 2008.
- MANCIBO, D.; VALE, A. A.; MARTINS, T. B. Políticas de expansão da educação superior no Brasil 1995-2010. *Revista Brasileira de Educação*, v. 20, n. 60, 2015.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. *Fundamentos da metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- MENDONÇA, C. M. C.; SOUZA, T.; CAMPOS, D. F.; NÓBREGA, K. C. Análise da importância, desempenho e influência de serviços na retenção de alunos em curso de Administração. *Revista Gestão e Planejamento*, v. 13, n. 2, p. 294-314, 2012.
- OLIVER, R. L. A Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, v. 17, n. 4, p. 460-469, 1980.
- PALACIO, A. B.; MENESES, G. D.; PÉREZ, P. J. P. The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. *Journal of Educational Administration*, v. 40, n. 5, p. 486-505, 2002.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

- PARYLO, O. Qualitative, quantitative, or mixed methods: an analysis of research design in articles on principal Professional development (1998-2008). *International Journal of Multiple Research Approaches*, v. 6, n. 3, p. 297-313, 2012.
- PINTO, J. M. R. O acesso à educação superior no Brasil. *Educação & Sociedade*, v.88, n. 25, p. 727-756, 2004.
- RAMOS, A. M.; BARLEM, J. G. T.; LUNARDI, V. L.; BARLEM, E. L. D.; SILVEIRA, R. S.; BORDIGNON, S. S. Satisfação com a experiência acadêmica entre estudantes de graduação em Enfermagem. *Texto Contexto Enferm*, v. 24, n. 1, p. 187-195, 2015.
- SANTOS, A. A. A.; POLYDORO, S. A. J.; SCORTEGAGNA, S. A.; LINDEN, M. S. S. Integração ao ensino superior e satisfação acadêmica em universitários. *Psicologia: Ciência e Profissão*, v. 33, n. 4, p. 780-793, 2013.
- SANTOS, M. R.; GOULART, A. L.; MIYOSHI, M. H.; SANTOS, A. M. N. A importância de um questionário de avaliação de unidade curricular. *Revista Brasileira de Educação Médica*, v. 38, n. 2, p. 190-197, 2004.
- SCHLEICH, A. L. R. POLYDORO, S. A. J. SANTOS, A. A. A. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes de ensino superior. *Avaliação Psicológica*, v. 5, n. 1, p. 11-20, 2006.
- SOUZA, S. A.; REINERT, J. N. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação / insatisfação discente. *Avaliação*, v. 15, n. 1, p. 159-176, 2010.
- VASCONCELOS, A. L. F. S.; SILVA, M. N. Uma investigação sobre os fatores contribuintes na retenção dos alunos no curso de Ciências Contábeis em uma IFES: um desafio à gestão universitária. *Registro Contábil*, v. 2, n. 3, p. 21-34, 2011.