

Satisfação de Estudantes com o Curso Universitário em Diferentes Áreas do Conhecimento

Students' Satisfaction with Their University Courses in Different Fields of Knowledge

Adriana Benevides Soares (orcid.org/0000-0001-8057-6824)¹

Zeimara de Almeida Santos (orcid.org/0000-0001-8674-8738)²

Giselle Glória Balbino dos Santos (orcid.org/0000-0001-6738-3059)³

Resumo

Este estudo buscou identificar características da satisfação dos discentes em relação ao curso nas diferentes áreas do conhecimento. Participaram 78 estudantes do terceiro ao 10º períodos de cursos de Ciências Sociais Aplicadas, Saúde, Exatas e Humanas de instituições de Ensino Superior (IES) públicas e privadas do estado do Rio de Janeiro, com idades variando de 19 a 50 anos ($M = 25,09$ e $DP = 5,65$) e, em sua maioria, do sexo feminino. Foi utilizado para a análise dos dados o software Iramuteq. Os resultados indicam que a satisfação com o curso tem componentes específicos que podem levar a uma melhor adesão ao Curso pelo aluno. Para a área de Ciências Sociais Aplicadas a principal característica identificada foi o Ambiente para estudo, para a área de Exatas a Relação teoria e prática, para a área de Humanas a Formação para o mercado de trabalho e para a área da Saúde os Recursos para formação e o Suporte institucional. O estudo contribuiu para identificar aspectos específicos de cada área de conhecimento como sendo cruciais para a satisfação com o curso, segundo suas especificidades.

Palavras-chave: Satisfação; Universitários; Iramuteq.

Abstract

This study aimed to identify aspects of students' satisfaction in relation to the course and university they attend. The study sample was composed of 78 university students aged from 19 to 50 years ($M = 25.09$ and $SD = 5.65$), mostly women, in their third to 10th period of Applied Social Sciences, Health, Exact Sciences and Humanities courses at public and private Higher Education Institutions (HEI) of the state of Rio de Janeiro. Iramuteq software was used for data analysis. The study helped identify which specific characteristics of each field of knowledge were crucial to the students' satisfaction with the course. For Applied Social Sciences, the main characteristic identified was the Study environment; for Exact Sciences, the Relation between theory and practice; for Humanities, Training for the labor market; and, for Health Sciences, Training resources and Institutional support. These results indicate that students' satisfaction with their courses depends on specific components, which can lead to improved adherence to studies.

Keywords: Satisfaction. University. Iramuteq.

O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP (2016) relata que o curso superior é considerado um meio importante de ascensão social e derealização profissional, motivo pelo qual se explica o ingresso de estudantes com diferentes perfis à universidade, não só socioeconômicos, mas de expectativas e motivações em relação ao contexto acadêmico (Bisimoto, Rabelo, Marinho-Araújo, & Fleith, 2016). Nesse contexto, sabe-se que a entrada no Ensino Superior, traz diversas mudanças na vida do estudante tanto nos níveis social, pessoal, emocional quanto no cognitivo. Porém, para que o estudante seja

¹ Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO) e Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: adribenevides@gmail.com.

² UNIVERSO e Centro Unila Salle do rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: zeimaradealmeida@gmail.com.

³ UNIVERSO, Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: gbsantos25@gmail.com.

bem sucedido ao longo de sua experiência educacional, a satisfação com o curso (Rodrigues & Liberato, 2016) deve ser compreendida, seja como a percepção do relacionamento com os professores e colegas do curso; seja pela disponibilidade dos professores em atender os alunos, fornecer conhecimento sobre a disciplina, em estratégias de aula e avaliação dos professores, em conteúdo do curso para a formação, desempenho obtido e compromisso da instituição com a qualidade da formação (Dutra, Ávila, & Mattos, 2017).

Na literatura internacional, estudos mostram a importância de os alunos estarem satisfeitos com o curso em que estão inseridos a relevância do ensino e do desempenho acadêmico nesta percepção. Bini e Masserini (2016) analisaram os fatores que afetam a satisfação dos alunos com a experiência universitária em estudantes italianos, enfocando os aspectos que caracterizam a eficiência do ensino. As principais conclusões mostram que a eficiência do ensino tem um efeito positivo na satisfação e sugerem que sempre que é inadequado, ou pelo menos considerado como tal, os alunos ficam menos satisfeitos com a experiência na universidade. Dhaqane e Afrah (2016) examinaram o papel da satisfação no desempenho acadêmico dos alunos e investigaram o relacionamento entre a satisfação dos alunos e o desempenho acadêmico. A amostra foi de 133 estudantes do terceiro e o último ano estudantes de diferentes cursos da Universidade Benadir na Somália. O estudo constatou que há forte relação entre satisfação dos alunos e desempenho acadêmico enfatizando que a satisfação promove o desempenho acadêmico e a retenção de alunos. Martirosyan, Saxon, e Wanjohi (2014) também mostraram que os estudantes armênios demonstram maior satisfação com a experiência acadêmica quando tem maiores escores de desempenho acadêmico do que os que tem baixos escores, ou seja, que o melhor desempenho acadêmico gera aderência ao curso.

Apesar de diversas pesquisas sobre a satisfação acadêmica e do indicador desempenho aparecer como preponderante, ainda não há uma definição clara e consistente sobre o que determina a satisfação com o curso no Brasil, ocorrendo discussões teóricas ainda não suficientes sobre o tema. Sendo assim, considera-se para este estudo a definição de satisfação com o curso como a percepção do estudante resultante da avaliação dos serviços pedagógicos, do envolvimento e da maneira com que o professor interage em sala de aula, além do apoio oferecido pela universidade (Ramos et al., 2015; Santos, Polydoro, Scortegagna, & Linden, 2013). A instituição de Ensino Superior (IES) que defende a qualidade do serviço prestado precisa compreender o significado da satisfação e seus fatores, ser capaz de impactar na trajetória acadêmica, na atuação profissional deste discente, bem como atentar-se para a qualidade de formação e satisfação com o curso em geral (Silva, 2017; Suehiro & Andrade, 2018). Portanto, compreende-se a satisfação com o curso como um construto multidimensional, que contempla as áreas relacionadas à experiência educacional, a qualidade do ensino, ao currículo, o relacionamento com os professores/colegas e a infraestrutura da universidade (Ramos et al., 2015). A mensuração da satisfação com a escolha do curso surge como elemento importante na avaliação da eficácia institucional e dos contextos educativos,

não apenas para o direcionamento de práticas responsáveis das IES, mas, pelo impacto de tais práticas, que visam à oferta de um serviço de qualidade, apoiado por ações adequadas e coerentes, que lhes garante credibilidade e fidelidade dos alunos. Estudos qualitativos podem identificar as intrincadas relações existentes entre os objetos de cada grande área e da percepção dos estudantes sobre suas exigências e aportes profissionais. O equilíbrio entre o reconhecimento dos benefícios alcançados com a aquisição do conhecimento específico da área e as demandas da qualificação pode caracterizar a satisfação com a qualificação que o curso oferece.

A satisfação com o curso pode se diferenciar em função das áreas nos quais os alunos se inserem, dadas às especificidades de conteúdo e de infraestrutura necessárias para atender a realização dos mesmos. Em relação à área Social Aplicada, observa-se no estudo conduzido por Richartz (2017) que, numa amostra de 298 estudantes (162 ingressantes, com idade entre 17 e 20 anos (59,88%) e 136 concluintes, entre 21 e 25 anos (74,63%) do curso de graduação em Ciências Contábeis de três universidades públicas (Universidade Federal de Santa Catarina, Universidade Tecnológica Federal do Paraná e Universidade Estadual do Oeste do Paraná) que, por meio de questionários, os aspectos positivos apontados foram a infraestrutura do curso e da universidade, a qualificação e didática do corpo docente. Dentre os aspectos negativos identificados, a adequação da grade curricular voltada ao mercado de trabalho que o curso proporciona é o mais citado. No geral, a maioria dos alunos considera-se satisfeito com o curso escolhido e com a universidade.

Outro estudo de Moita e Silva (2013) buscou analisar uma pesquisa de satisfação realizada junto aos acadêmicos do curso de Comunicação Social com habilitação em Jornalismo, em uma instituição privada de Ensino Superior, na cidade de Maringá, Paraná. Os dados mostraram que a maioria dos acadêmicos (63%) do curso de Comunicação Social encontra-se totalmente satisfeita ou parcialmente satisfeita com atendimento feito pelos funcionários dos laboratórios. Foi observado que em relação ao acervo da biblioteca, 44% dos discentes afirmaram estar parcialmente insatisfeitos com a disponibilidade de livros para seu curso e 51% declararam indiferença no que tange o acervo disponível. Ainda, o estudo de Meurer, Tomaz, Boso e Gesser (2017), com uma amostra de 342 universitários dos cursos de Administração, Direito e Pedagogia de uma instituição particular de Santa Catarina, apresentou um grau de satisfação em 69,01% do total da amostra, identificados com a área do curso.

Na área da Ciência da Saúde, estudos (Costa, Chacon, Lima, Medeiros, & Almeida, 2015; Silva, 2017) têm investigado como as IES têm trabalhado para a manutenção de recursos que promovam a satisfação com o curso escolhido. O primeiro estudo identificou o perfil e os motivos de ingresso e a evasão dos universitários do curso de Odontologia da Universidade Federal de Campina Grande. A amostra contou com 144 alunos cujo ingresso ocorreu no segundo semestre de 2011 e anos de 2012 e 2013. Os resultados apontaram que a maioria do curso era do gênero feminino (69,4%), dentre as possíveis causas de evasão 59% afirmam ter prestado vestibular para outros cursos antes de ingressar em Odontologia e 22,9% ainda

pretendem se submeter a um novo vestibular. Quanto à escolha por Odontologia, 30,1% escolheu o curso por ser da área da saúde. Dentre os motivos de satisfação com o curso, encontramos o corpo docente (51,6%) e a estrutura curricular (32%), já a insatisfação está relacionada à estrutura física (71,4%). Quanto ao segundo estudo (Silva, 2017), foi avaliado o grau de satisfação do discente de fisioterapia com a sua formação acadêmica. Participaram 100 acadêmicos da Universidade Estadual da Paraíba, 10 de cada período com idades entre 18 e 30 anos. Os resultados apontaram para um maior número de estudantes do gênero feminino (84%) e para maiores índices de satisfação com o curso voltado ao conhecimento que os professores possuem da disciplina que ministram (4,27%), relacionamento com os colegas do curso (4,24%), interesse dos professores em atender os alunos durante a aula (3,85%), relevância do conteúdo das disciplinas (3,84%) e relacionamento com os professores (3,83%). Constata-se ainda que alunos concluintes do curso de fisioterapia encontram-se mais satisfeitos com o curso do que os de períodos iniciais e intermediários.

Walker, Rossi, Anastasi, Gray-Ganter e Tennent (2016), na Austrália, estudaram os indicadores de satisfação dos estudantes de graduação em Enfermagem a partir de uma revisão integrativa de artigos publicados em periódicos acadêmicos a partir de 2008. Dezesete artigos foram revisados identificando que níveis mais altos de satisfação são alcançados com aprendizado autêntico, motivação, resiliência, apoio e aprendizado colaborativo.

No que diz respeito à área de Ciências Exatas, observa-se em especial nos cursos de Engenharias e Matemática, que o primeiro semestre é marcado pelos elevados índices de reprovação e evasão. Dutra et al. (2017) acreditam que tanto a reprovação quanto a evasão, podem estar intrinsecamente relacionados à satisfação com o curso. Quando o estudante encontra um ensino de qualidade, com bons professores, infraestrutura e equipamentos adequados às suas necessidades, percebe-se que a qualidade supera as expectativas do aluno, conseqüentemente, sentem-se satisfeitos e, portanto, motivados para alcançar melhor desempenho acadêmico (Dutra et al., 2017). No estudo desenvolvido por Altenburg, Gomes e Hausmann (2014), com os graduandos do curso de Engenharia Elétrica de uma universidade do Vale do Itajaí em Santa Catarina com 241 participantes, foi encontrado que a dimensão que mais influenciou a satisfação foi a Organização do Curso. Ainda sobre a avaliação dos cursos de Engenharia, Leão et al. (2016), com 319 estudantes do primeiro ano de Engenharia Elétrica/Eletrônica/Eletrotécnica de quatro instituições de Ensino Superior: duas de Portugal (Instituto Superior de Engenharia do Porto e Universidade do Minho) e duas do Brasil (Instituto Federal de Santa Catarina e Universidade Regional de Blumenau), identificou-se as semelhanças e diferenças em relação aos seis fatores de satisfação: Percepção do Envolvimento dos Professores, Interesse do Aluno, Interação Aluno-Professor; Organização e Funcionamento do Curso, Infraestrutura e Satisfação Geral. Os resultados apontaram que, dentre os 43 itens avaliados, somente cinco itens “participo nas discussões na sala de aula”, “os professores geralmente estimulam a discussão em sala de aula”, “as componentes práticas

e laboratoriais do curso estão adequadas”, “as infraestruturas de rede e de apoio informático são adequadas” e “estou satisfeito com o envolvimento acadêmico” não apresentaram diferenças estatisticamente significativas entre as IES.

Outro estudo na área de Exatas foi desenvolvido por Vieira, Milach e Huppes (2008) que buscaram avaliar os determinantes da satisfação geral dos alunos de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria em relação ao Curso, por meio dos construtos Envolvimento do Professor, Envolvimento do Estudante, Interação Estudante-Professor, Demandas do Curso e Organização do Curso. Foi aplicado um questionário composto de 42 questões a 224 acadêmicos. Os resultados apontaram que os construtos Envolvimento do Professor, Interesse do Estudante, Interação Professor-Estudante e Organização do Curso influenciam positivamente a satisfação geral do estudante com o curso.

A percepção sobre a satisfação no curso de Estatística foi objeto de investigação de Junior, Zanella, Lopes e Seidel (2015). A pesquisa buscou avaliar nas disciplinas de Estatística da Universidade Federal de Santa Maria, a infraestrutura das salas e da disciplina. Participaram do estudo, 500 estudantes de graduação e pós-graduação, que cursaram a disciplina no primeiro semestre do ano de 2007. Como resultados encontrados, na dimensão Envolvimento dos professores, os docentes apresentam-se interessados em ensinar, porém não se preocupam em saber se o estudante aprendeu o conteúdo. Na dimensão Interação Estudante-Professor, a discussão em sala de aula foi estimulada pelos docentes, o que foi considerado essencial para o processo de ensino e aprendizagem. Na dimensão Demanda do Curso, observou-se que as atividades sugeridas eram adequadas aos conteúdos ministrados nas disciplinas. Na dimensão Estrutura do Laboratório, os resultados evidenciaram que os equipamentos utilizados para o ensino eram considerados adequados para o aprendizado.

No que diz respeito à área de Ciências Humanas, estudo realizado por Carreiro et al. (2014) teve como objetivo identificar os fatores associados à percepção da satisfação do estudante quanto ao curso de graduação em Pedagogia. A amostra foi composta por 163 alunos, com média de idade de 28,6 anos de uma IES no município de Montes Claros em Minas Gerais. O estudo concluiu que a maioria dos estudantes estava satisfeito com o curso e que os fatores associados à insatisfação eram de ordem discente, tais como pensamento em trancar o curso, insatisfação com professores e coordenador e baixa expectativa profissional.

Diante deste contexto realizado com universitários das diversas áreas do conhecimento (Sociais Aplicadas, Saúde, Exatas e Humanas), é imprescindível ter conhecimento sobre como o aluno de graduação vivencia a satisfação com o curso, pois uma vez não satisfeito podem ser acometidos de uma série de problemas como frustração de suas expectativas, baixo desempenho acadêmico, baixa adesão à vida universitária e abandono de curso (Ramos et al., 2015).

Nesse sentido, é relevante acentuar que a satisfação com o curso é um dos fatores fundamentais para a manutenção de alunos na universidade e para uma imagem positiva da IES (Gomes, Dagostini, & Cunha, 2013). Não foram encontrados estudos de revisão sobre o

assunto, porém, a literatura destaca que a satisfação do discente com o curso está ligada ao sucesso que o mesmo pode apresentar durante a sua formação. Pinto, Quadros, Cruz e Conrad (2017) apontam que a satisfação com o curso é influenciada por diversos fatores, como já destacados anteriormente, dentre os quais os aspectos pessoais, fatores institucionais e questões relacionadas às oportunidades no mercado de trabalho proporcionadas pela experiência no curso.

Identificar que características levam os estudantes a estarem satisfeitos ou insatisfeitos com seus cursos pode servir para subsidiar estratégias e políticas institucionais para prevenir e melhorar práticas acadêmicas de suporte ao estudante universitário. Entretanto, há particularidades próprias as exigências da formação em cada área do conhecimento. Portanto, o presente estudo tem por objetivo identificar as características da satisfação dos discentes com o curso de Ensino Superior nas quatro grandes áreas do conhecimento (Ciências Sociais Aplicadas, Ciências da Saúde, Ciências Exatas e Ciências Humanas) identificando as peculiaridades de cada grande área. Supõe-se que, em cada uma destas grandes áreas, a satisfação com o curso será caracterizada por determinantes específicos valorizados pelo campo de atuação.

Método

Trata-se de um estudo descritivo e exploratório de caráter qualitativo. Os dados produzidos em pesquisas qualitativas são compostos essencialmente pela linguagem e, portanto, são relevantes aos estudos sobre pensamentos e opiniões. A subjetividade dos dados produzidos (grande volume textual) soma-se à busca pelo maior rigor metodológico das investigações qualitativas (Camargo & Justo, 2013). Frente a esses desafios, o uso de softwares específicos para análise de dados textuais estão cada vez mais presente em estudos na área de Ciências Humanas e Sociais (Camargo & Justo, 2013).

Participantes

A amostra total composta por 78 universitários com idades variando de 19 a 50 anos ($M = 25,09$ e $DP = 5,65$) de cada área do conhecimento de IES do estado do Rio de Janeiro, escolhidos por conveniência caracterizando uma amostra não probabilística. Dois critérios de inclusão dos participantes foram estabelecidos: i) estar matriculado em Instituição de Ensino Superior na área de interesse para a pesquisa no início da coleta de dados e ii) concordar em participar voluntariamente do estudo. Participaram 21 estudantes (26,9%) da área Social Aplicada, 20 (25,6%) da Saúde, 18 (23,1%) de Exatas e 19 (24,4%) de Humanas. O número de estudantes por área foi delimitado uma vez que a saturação teórica era atingida. Na amostra total, 27 (34,6%) eram homens e 51 (65,4%) mulheres. Em relação aos períodos, dois participantes eram (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, nove (11,5%) do oitavo, três (3,8%) do nono e sete (9%)

do 10º. Dentre os estudantes, 37 (47,4%) eram de IES privadas, 41 (52,6%) de IES públicas. Em relação ao estado civil, 66 (84,6%) eram solteiros, 11 (14,1%) casados e um (1,3%) não respondeu. Do total da amostra, 21 eram (26,9%) da área Social Aplicada, 20 (25,6%) da Saúde, 18 (23,1%) de Exatas e 19 (24,4%) de Humanas. Em relação à classe social, quatro participantes (5,1%) são da classe social A, oito (10,3%) da classe B1, 25 (32,1%) da classe B2, 29 (37,2%) da classe C1, 9 (11,5%) da classe C2 e 3 (3,8%) da D/E.

Instrumento

Foram utilizados neste estudo dois instrumentos: 1) Questionário para caracterização do participante com questões relativas às variáveis sociodemográficas, tais como, escolaridade dos pais, renda familiar, nível socioeconômico e procedência do Ensino Fundamental/Médio, se particular ou público de acordo com Critério de Classificação Econômica Brasil (Associação Brasileira de Empresas de Pesquisas (ABEP, 2017). 2) Questionário de satisfação composto por 16 perguntas relacionadas às seguintes dimensões: Estudo (refere-se a hábitos de estudo e a gestão do tempo, a utilização de recursos de aprendizagem). Exemplo: *Quais são seus métodos de estudo? Considera que eles estão adequados a um bom desempenho no curso?*; Vocacional (considera o quanto o curso correspondeu aos interesses e capacidade dos alunos). Exemplo: *Você acha que os estágios oferecidos no seu Curso contribuem para a sua formação profissional? Como?*; Institucional (avaliação do envolvimento dos alunos com as atividades extracurriculares). Exemplo: *Quais os ambientes de convivência social e lazer a Instituição disponibiliza no campus? Como eles contribuem para o seu bem-estar?*; Interpessoal (refere-se às relações de amizade). Exemplo: *As relações com seus colegas de turma provocam quais sentimentos em você?* As questões formuladas foram baseadas na Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica de Estudantes do Ensino Superior (ESEA) (Schleich, Polydoro, & Santos, 2006) que é uma escala multidimensional que avalia o grau de satisfação atribuído pelos alunos com sua experiência acadêmica distribuídos em três dimensões, a saber: 1) Satisfação com o curso; 2) Oportunidade de desenvolvimento Satisfação com a instituição.

Procedimentos Éticos

Todos os discentes que participaram deste estudo assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), contendo o objetivo da pesquisa, assim como, garantindo ao participante a retirada de seu consentimento a qualquer momento do estudo. Foi assegurado aos sujeitos o sigilo de suas identidades, bem como a não expressão quanto a juízos de valor por parte da equipe de pesquisadores, assim como preconiza a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde. A proposta da pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética da Universidade CCAE 66060117.6.000.5289 em 16/03/2017.

Procedimentos de Coleta de Dados

A coleta de informações ocorreu no período de julho a agosto de 2018, por meio de agendamento prévio com os universitários que foram contactados pelos integrantes do grupo de pesquisa da Universidade para a aplicação do questionário de forma presencial, respondidos junto ao pesquisador com duração de cerca de 15 a 20 min. As respostas não foram gravadas, somente foram respondidas por escrito para posteriormente serem transcritas na íntegra pelos pesquisadores.

Procedimentos de Análise de Dados

As entrevistas foram transcritas, agrupadas, codificadas no Notepad++ (com tratamento prévio por parte dos pesquisadores) e adicionadas para processamento no software Iramuteq (Interface do R pour Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires) que executou análises textuais das palavras. A codificação foi realizada pelos pesquisadores para se identificar a fala inserida das entrevistas, o que facilita a interpretação e a análise posterior. Cada área do conhecimento do questionário foi separada por linhas de comando, também chamadas de “linhas com asteriscos”, composta por variáveis categóricas de identificação da pergunta realizada. Modificações foram necessárias no texto original, às palavras (Iniciação e Científica, por exemplo) foram retiradas, outras palavras foram substituídas (Iniciação_científica). Na sequência, a separação por segmentos de texto (ST) foi realizada em classes, o que também facilita a interpretação. O manual do software aconselha que cada texto seja definido como um único (ST) e o trecho que discorre sobre a transcrição refere-se à constituição do corpus, que é organizada pelos pesquisadores, compondo um único arquivo.

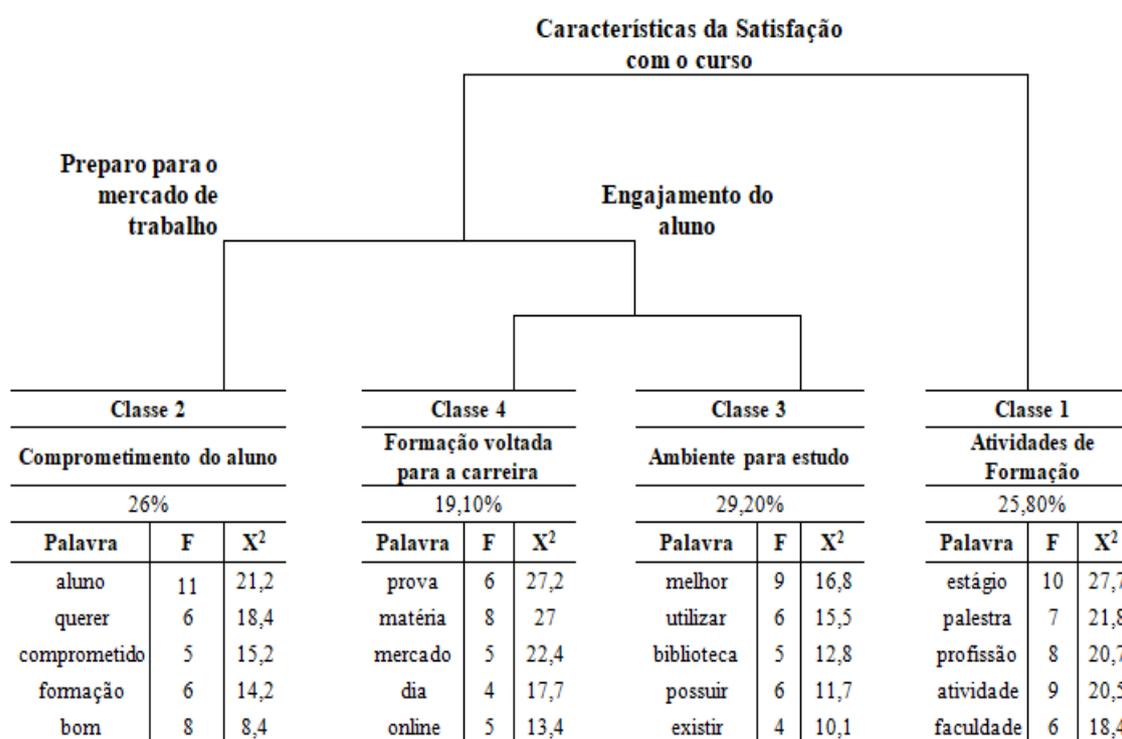
As informações coletadas por meio dos questionários foram interpretadas pelo software por meio do relatório Dendograma, que faz uma Classificação Hierárquica Descendente (CHD). Trata-se de uma análise pós-fatorial que sistematiza e identifica grupos de palavras relacionadas a fim de obter classes (sub-eixos) que tem proximidade, distanciamento ou oposição entre si. O software analisou e reconheceu o corpus composto das quatro áreas de conhecimento divididas pelo programa em segmentos de texto (ST's). A interpretação, portanto, é uma análise dos pesquisadores.

A importância deste software, segundo Camargo e Justo (2013), deve-se ao fato de se realizar estudos que envolvam grande volume de dados textuais a serem analisados. A aplicação do Iramuteq utilizado nos estudos das Ciências Humanas e Sociais legitima o grau de importância ao qual vem agregando nas áreas, sobretudo na Psicologia. Neste sentido, recorrer a um método seguro que vem sendo testado e ratificado pelos pares de diversas áreas promove uma maior confiabilidade nas análises e credibilidade aos argumentos aqui propostos.

Resultados e Discussão

O resultado do processamento dos dados indica que o corpus foi aproveitado na CHD e geraram desenhos gráficos sub-eixos ou classes. Cada um destes sub-eixos foi categorizado nominalmente a partir de uma apreciação qualitativa do sentido do contexto textual. O Dendograma traz a configuração gráfica dos eixos e sub-eixos e as palavras relacionadas a cada um deles. Os sub-eixos apresentam-se com maior ou menor relevância de acordo com a porcentagem de ST's retidos. A interpretação dos resultados se deu considerando as classes, as relações internas entre as palavras e ST's e as relações com os demais subeixos (proximidade, distanciamento ou oposição).

Figura 1: Dendograma da Área Social Aplicada



Fonte: Elaborado pelos autores

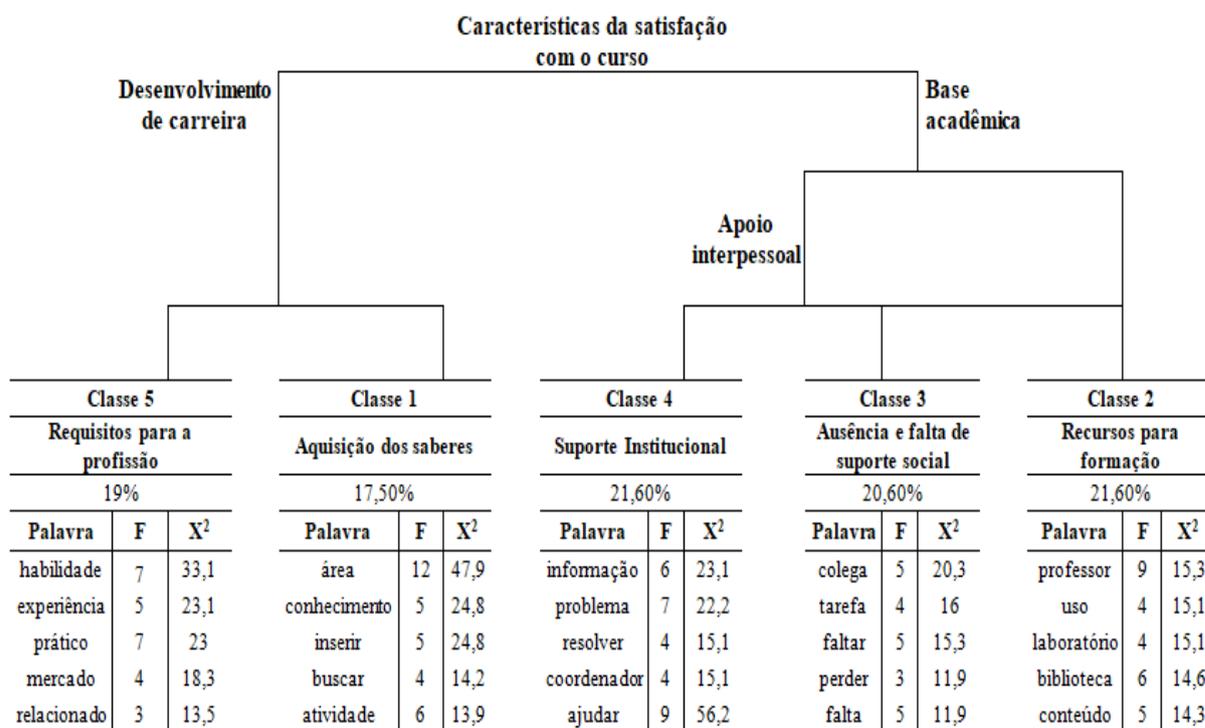
O Dendograma mostra as faces da área social aplicada por meio de eixos nomeados de: características da satisfação com o curso, preparo para o mercado de trabalho e engajamento do aluno. Estes eixos são apresentados em oposição gráfica, reforçando a indicação de diferentes domínios, ou seja, domínios que o universitário considera mais satisfatório em seu curso (Dutra et al., 2017), pois uma vez não satisfeito com o curso escolhido, isso pode gerar uma fonte de angústia, com repercussões na vida acadêmica e no futuro profissional (Meurer et al., 2017). Pelos sub-eixos é possível identificar a percepção que o discente faz de seu ambiente de ensino, que possivelmente está concatenada com as

oportunidades de desenvolvimento durante sua trajetória em todo o curso (Suehiro & Andrade, 2018).

Verifica-se que no eixo 1 (*Engajamento do aluno*), o *Comprometimento do aluno* (classe 2) se destaca com 26% de ST's retidos e, em seguida, *Preparo para o mercado de trabalho* como sub-eixos de maior relevância, quanto a participação no resultado no eixo *Formação voltada para a carreira* (classe 4) com 19,1% de STs retidos. Na sequência, nota-se o *Ambiente para o estudo* (classe 3) com 29,2% e na outra extremidade desse eixo 2, *Atividade de formação* (classe 1) com 25,8% de ST's retidos. Em outras palavras, a classe 4, *Formação voltada para a carreira* (palavras que se destacam: prova e matéria) e classe 3, *Ambiente para o estudo* (palavras que se destacam: melhor, utilizar e biblioteca) estão associadas e possuem maior relação e relevância direta ao retratar a satisfação com o curso (Relação de proximidade entre as classes 3 e 4. Como exemplo temos a fala do estudante: “*a oportunidade de treinar e estar em contato com processos diretamente ligados a profissão (...) proporcionam uma experiência mais completa no curso, aulas, prática, palestras e estágios*”. Já a classe 2, *Comprometimento do aluno* (as palavras que se destacaram foram: aluno, querer, comprometido e formação) complementa a satisfação do universitário por conta própria (Relação de distanciamento). Já a classe 1, *Atividade de formação* (apresenta em destaque a palavra estágio) representando assim reservada relação profissional (Relação de oposição), a exemplo temos a fala do participante: “*parte do curso é essencial, é uma oportunidade de conhecer a profissão mais a fundo (...) e com o estágio tenho dado mais importância a área que eu escolhi... e dele tiro algumas conclusões que me ajudam no processo do conhecimento*”. Estes sub-eixos alocados nos diferentes eixos apontam a ocorrência, tal como discutida por Santos et al. (2013) que mostram a satisfação com o curso, em especial da área Social Aplicada, como de fundamental importância para a percepção do valor da experiência acadêmica que sustenta a legitimidade universitária durante a formação do estudante, ou seja, a vontade do estudante em concluir o curso escolhido muda, na medida em que se modifica sua percepção com a satisfação do curso (Rodrigues & Liberato, 2016).

Ao se analisar a área da Saúde (Figura 2), a Classificação Hierárquica Descendente (CHD) dividiu o *corpus* em cinco classes do Dendograma. Pode-se perceber que os elementos apresentados nas classes 1 e 5 se complementam ao corresponderem à maneira em que o estudante adquire tanto as informações teóricas quanto as práticas para a aprendizagem da profissão e inserção no mercado de trabalho. Em um primeiro momento, o *corpus* foi separado em dois *subcorpus*, classes 1 e 5 (Relação de proximidade), e do outro lado, as classes 2, 3 (Relação de proximidade) e 4 (Relação de distanciamento). Ao analisar as palavras que se destacam nesses sub-eixos é pertinente verificar que alguns universitários da área da Saúde procuram se inserir em atividades que acrescentam ao currículo, em áreas específicas de seu interesse, pois acreditam que atividades extracurriculares como estágios e cursos complementares são importantes para o desenvolvimento profissional.

Figura 2: Dendograma da Área da Saúde



Fonte: Elaborador pelos autores

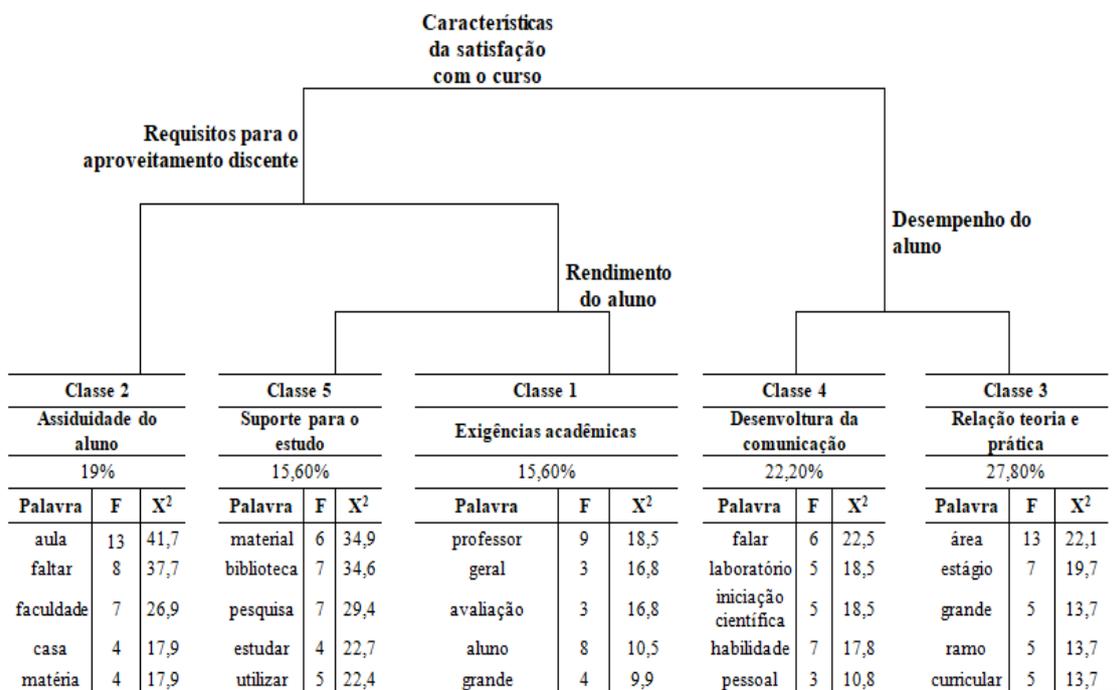
A classe 1, *Aquisição dos saberes* corresponde a de menor relevância entre as classes com 17,5% de ST's retidos, fazendo referência à maneira em que o estudante adquire as informações para a aprendizagem. Já a classe 5 apresenta 19% de ST's retidos apontando os Requisitos para a profissão, ambas as classes estão inseridas em uma partição voltada para o desenvolvimento de carreira, como são explicitados nas seguintes assertivas: "*as disciplinas obrigatórias da grade são bem abrangentes, dando ao aluno conhecimentos na área de saúde coletiva, clínica, nutrição esportiva e saúde pública*". Tais atividades realizadas ficaram em evidência ao se buscar o aprimoramento da prática profissional pelos universitários da área, o que segundo Costa et al. (2015), é essencial para maiores níveis de satisfação com a grade curricular. Além disso, temos as "Práticas Integradas", que são disciplinas mais para apresentar a atuação do nutricionista em determinadas áreas."

Quanto às classes 2, 3 e 4 apontaram para 21,6%, 20,6% e 21,6% dos ST's retidos de forma a apresentar os *Recursos para a formação*, a *Ausência e Falta de suporte social* e o *Suporte institucional* respectivamente. Estas classes relacionam-se ao apoio interpessoal apresentado pela base acadêmica. Como exemplos em relação a sua assiduidade: "*raramente perco as aulas, o aluno é reprovado por falta, então prefiro "guardá-las" para situações realmente necessárias; além disso, não gosto de perder o conteúdo das disciplinas*".

No que se refere ao apoio interpessoal, que compõe a base acadêmica, as classes 2, 3 e 4 abarcam a ausência de suporte social, o suporte institucional e os recursos para a

formação. Desta forma, considera-se o tipo de suporte encontrado em sala de aula entre os estudantes para ficar em dia com o conteúdo ministrado, o empenho da instituição em atender as necessidades de seus alunos, bem como os recursos oferecidos para a formação. Os universitários da área consideram-se assíduos às aulas. Em relação ao suporte do coordenador: "ela busca resolver cada um dos problemas, e quando não é possível orienta sobre tudo que poderá ser feito" e sobre os recursos para a formação temos o seguinte relato: "os materiais da biblioteca estão um pouco desatualizados. Prefiro estudar por materiais eletrônicos". Em relação ao suporte dos professores: "todos os professores que tive até hoje, nenhum me negou explicação, sempre estavam disponíveis em ajudar e explicar no que fosse preciso". Em sua grande maioria, possuem uma visão positiva do suporte institucional, especificamente do coordenador. No entanto, demonstram-se parcialmente satisfeitos com os recursos e mão de obra oferecida. Demonstraram estar satisfeitos com o empenho dos professores em ajudá-los. Outros exemplos de percepção de suporte e satisfação na área da Saúde também foram feitos por Silva (2017) e por Walker et al. (2016), estes estudos mostraram que os estudantes do curso de Fisioterapia e Enfermagem encontravam-se satisfeitos não somente com a experiência de formação mas, também com aspectos atrelados à qualidade do ensino, as relações interpessoais e o suporte institucional.

Figura 3: Dendograma da Área de Exatas



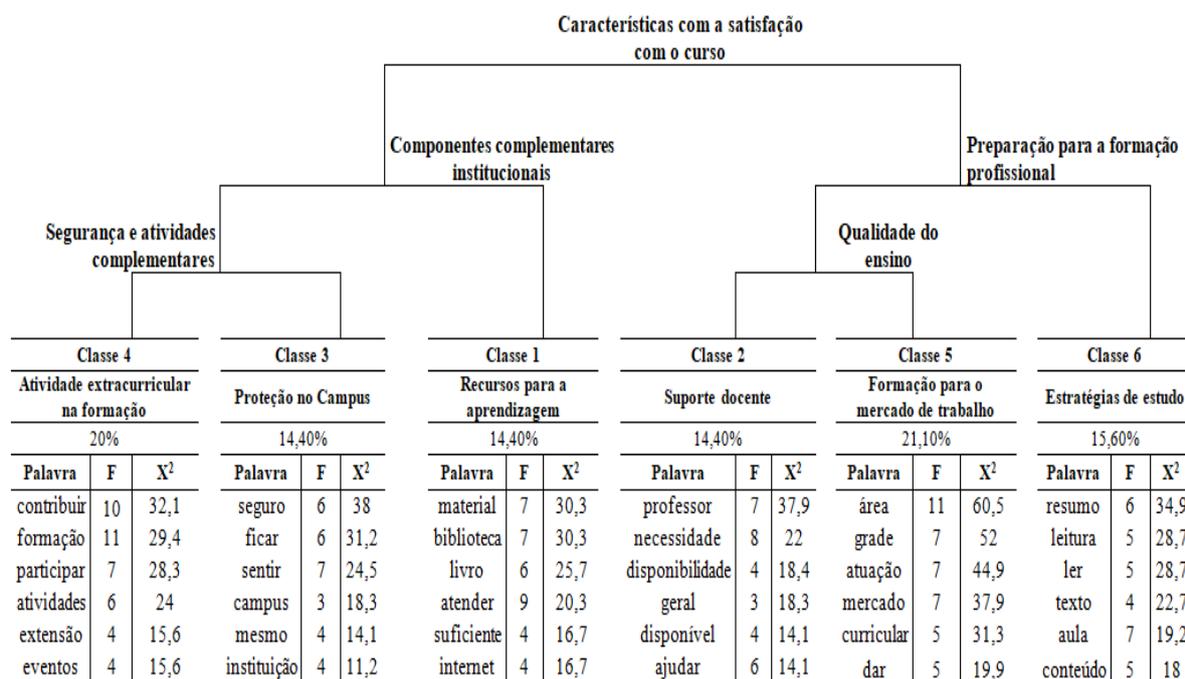
Fonte: Elaborado pelos autores

Na área de Exatas (Figura 3) verifica-se que a classe 1 *Exigências acadêmicas* (classe 1) com 15,6% de ST's retidos (apresenta uma relação de proximidade com todas as outras classes *Assiduidade do aluno*, *Relação teoria e prática*, *Desenvoltura da comunicação* e *Suporte para o estudo*). Estes podem ser considerados os principais aspectos desta área, a relação de proximidade entre a *Assiduidade do aluno* (classe 2) com 19 % de ST's retidos e a *Relação teoria e prática* (classe 3), com 27,8% de ST's retidos tal como relatado: “*um estágio sempre nos dá uma visão acerca da nossa área de atuação. Seja ele interno ou externo, eles são na prática as atividades que poderemos desenvolver no futuro*” e “*Não consigo descrever nenhuma habilidade pessoal, porém minhas experiências no laboratório estão me ajudando a achar essas habilidades*” bem como a (classe 4) *Desenvoltura da comunicação* (classe 4) com 22,2% dos ST's retidos, conforme explicitado: “*Tenho boa memória visual, habilidades com números e senso lógico apurado. O que me ajuda a desenvolver e solucionar problemas matemáticos e de lógica de programação. Cabe falar também sobre a resiliência e motivação que implicam diretamente em todo meu desempenho no curso*” e a (classe 5) denominada *Suporte para o estudo* com 15,6% de ST's retidos.

Observa-se que na área de Exatas as cinco classes apresentadas compõem a satisfação do estudante no curso, tendo três classes se destacado: as *Exigências acadêmicas*, *Relação teoria e prática* e *Desenvolvimento da comunicação*. Percebe-se que nas *Exigências acadêmicas* (classe 1), ocorreu um destaque para o elemento professor, sugerindo que esse exerce maior influência na formação do aluno. Corroborando esse resultado, no estudo desenvolvido por Altenburget al. (2014), com estudantes do curso de Engenharia Elétrica, o envolvimento do professor, no que diz respeito ao interesse em ensinar, apresentou um índice significativo na satisfação geral do curso. No entanto, a classe 5 possui uma relação de distanciamento das classes 2 e 3, como exemplo, temos os argumentos relatados pelos universitários: “*Temos bons professores o que conta bastante na qualidade. Poderia melhor na estrutura física da instituição*” e “*a interação com os professores das disciplinas específicas é muito boa*”.

No que diz respeito à *Relação teoria e prática* (classe 3) entende-se que o estudante da área de Exatas possui uma formação abrangente e que necessita do estágio e de atividades práticas para a consolidação do conhecimento teórico. Neste sentido, observou-se que, segundo a percepção dos alunos, no estudo de Altenburg et al. (2014), que os laboratórios de pesquisa são considerados um recurso fundamental para o ensino/aprendizagem, pois possibilitam aos discentes um acesso mais próximo da realidade profissional. Foi também indicado na classe 4, *Desenvoltura da comunicação* uma necessidade de desenvolvimento da habilidade de comunicação, pois de forma geral, o profissional da área de Exatas reúne mais habilidades de raciocínio abstrato, e técnicas de manejo de *softwares*, mas necessita também desenvolver a comunicação para que tenha uma boa capacidade de expressar com clareza suas ideias e trabalhos.

Figura 4: Dendograma da Área de Humanas



Fonte: Elaborado pelos autores.

No que diz respeito à área de Humanas (Figura 4) as seis classes encontradas colaboram para a caracterização da satisfação dos estudantes com o curso, sendo que vale ressaltar duas classes: *Suporte docente* e *Formação para o mercado de trabalho*. Verifica-se que a (classe 2) *Suporte docente* com 14,40% de ST's, como exemplo: “*Sempre atendendo as necessidades dos alunos com máxima atenção*” e “*Avalio os meus professores como disponíveis, zelosos e preocupados com as necessidades individuais dos alunos*” e a (classe 5) *Formação para o mercado de trabalho* com 21,10% de ST's retidos possuem uma relação de maior proximidade, tendo sido apresentado que: “*A grade curricular sem sombra de dúvidas é algo que precisa ser repensado de modo a compreender melhor as principais áreas de atuação do mercado de trabalho e autonomia do aluno na maneira como ele gostaria de direcionar o seu desenvolvimento acadêmico*”.

Em relação à classe *Suporte docente*, destaca-se o item *professor* como componente significativo para o desenvolvimento do aluno. Vieira et al. (2008) corrobora este resultado ao apontar que o envolvimento do professor e o interesse do estudante influenciam positivamente a satisfação geral do estudante em relação ao curso. Em referência à classe *Formação para o mercado de trabalho* vale ressaltar os itens *mercado* e *curricular* como sendo componentes que preocupam os estudantes durante o percurso acadêmico. Carreiro et al. (2014) afirmam que os discentes quando percebem que a grade curricular não possui proximidade com a realidade do mercado de trabalho, tendem a apresentar níveis baixos de satisfação com o curso.

As classes (2 e 5) juntas possuem uma relação de distanciamento da classe 4, *Atividades extracurriculares na formação* com 20% de ST's. Na sequência, verifica-se sob o eixo Componentes *complementares institucionais* uma relação de proximidade entre as classes 1, 3 e 4, nessa ordem. A (classe 1) *Recursos para aprendizagem* com 14,40% de ST's retidos, a (classe 3) *Proteção no campus* com 14,40% de ST's retidos e a classe 4, descrita anteriormente. Já a (classe 6) *Estratégias de estudo* com 15,60 % de ST's retidos possui uma relação de oposição com as demais classes. Evidencia-se nesses ST's que, na percepção dos alunos, são necessárias estratégias que promovam maior efetividade da inserção dos mesmos neste contexto. Este resultado indica que os discentes estão ávidos por atividades extracurriculares, principalmente aquelas que agregam valor a sua formação (Pinto et al., 2017).

Considerações Finais

As IES são contrastadas com inúmeras pressões avaliativas e incertezas que afetam estratégias de captação de alunos para que o curso tenha viabilidade. Os resultados aqui apresentados contribuem na ampliação e compreensão dos aspectos que influenciam a satisfação com o curso e na vontade de concluir a graduação. Porém, ressalta-se que após o desenvolvimento de capacidade de avaliação crítica do discente ao longo de sua formação, a insatisfação com o curso ainda pode ocorrer. De forma geral, os principais resultados deste estudo evidenciaram que as diversas áreas do conhecimento levam em consideração a satisfação do aluno com a experiência acadêmica, e esta, é um fator que gera relação de confiança com a instituição.

Acredita-se que o presente estudo atingiu o objetivo ao qual se propôs e revelou a necessidade de futuras pesquisas, com alunos concluintes, que poderiam identificar quais as estratégias das IES foram mais adequadas diante de um cenário educacional altamente competitivo. Os resultados deste estudo possibilitam um fomento à proposição de novas pesquisas que possam dialogar e complementar as considerações feitas aqui. Por fim, sugere-se a realização dessa pesquisa em outras capitais brasileiras e a inclusão de outros cursos universitários a fim de realizar comparação entre eles, o que pode ser apontado como limitação deste estudo.

Referências

- Altenburg, J. L., Gomes, G., & Hausmann, R. (2014). Avaliação da satisfação dos estudantes de graduação do curso de Engenharia Elétrica. In *COBENGE Engenharia: Múltiplos saberes e atuações*. Juíz de Fora, MG. Disponível em: <http://www.abenge.org.br/cobenge/arquivos/5/Artigos/128812.pdf>
- Associação Brasileira de Empresas de Pesquisas - ABEP. (2017). Critério de Classificação Econômica Brasil - ABEP. Disponível em: <http://www.abep.org/criterio-brasil>.

- Bini, M. & Masserin, L. (2016). Students' Satisfaction and Teaching Efficiency of University Offer. *Social Indicators Research*, 129, 2, 847-862. DOI <https://doi.org/10.1007/s11205-015-1141-0>
- Bisinoto, C., Rabelo, M. L., Marinho-Araújo, C., & Fleith, D. S. (2016). Expectativas acadêmicas dos ingressantes da universidade de Brasília: indicadores para uma política de acolhimento. In L. S. Almeida & R. V. Castro (Orgs.), *Ser estudante no Ensino Superior: o caso dos estudantes do 1º ano* (pp. 15-31). Braga, PT: Universidade do Minho. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Sandra_Valadas/publication/303834084_Como_aprendem_os_estudantes_do_ensino_superior_contributos_da_investigacao_nacional_e_internacional/links/5756cb4e08aef6cbe35f1666.pdf#page=18
- Camargo, B. V., & Justo, A. M. (2013). IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas em Psicologia*, 21(2), 513-518.
- Carreiro, D. L., Sena, W. A. F., Coutinho, L. T. M., Ramires, J. S., Alves, N. S. C., & Coutinho, W. L. M. (2014). Percepção da satisfação dos estudantes em relação ao curso de graduação em Pedagogia (pp. 1-12). *XIV Colóquio Internacional de Gestão Universitária - CIGU*, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/132171>
- Costa, C. H. M., Chacon, L. D., Lima, A. B. L., Medeiros, R. S. P., & Almeida, M. S. C. (2015). Perfil, Motivos de Ingresso e de Evasão dos Graduandos de Odontologia. *Odontologia Clínico-Científica (Online)*, 14(3), 713-718. Disponível em: <http://revodonto.bvsalud.org/pdf/occ/v14n3/a07v14n3.pdf>
- Dhaqane, M. K. & Afrah, N. (2016). Satisfaction of Students and Academic Performance in Benadir University. *Journal of Education and Practice*, 7, 24, 59-63. Disponível em: http://revodonto.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1677-38882015000300007&script=sci_arttext&tlng=pt
- Dutra, V. B. R., Ávila, S. H., & Mattos, V. L. D. (2017). Validação de um instrumento de avaliação da satisfação dos discentes de cursos de graduação em Matemática. *Scientia Plena*, 13(4), 1-9. doi: 10.14808/sci.plena.2017.049911
- Gomes, G., Dagostini, L., & Cunha, P. R. (2013). Satisfação dos estudantes do curso de Ciências Contábeis: estudo em uma faculdade do Paraná. *Revista da Faculdade de Administração e Economia*, 4(2), 102-123. Doi: 10.15603/2176-9583/refae.v4n2p102-123
- Junior, F. J. M., Zanella, A., Lopes, L. F. D., & Seidel, E. J. (2015). Avaliação da satisfação de alunos por meio do modelo de Resposta Gradual da Teoria da Resposta ao Item. *Ensaio: Avaliação Políticas. Públicas em Educação*, 23(86), 129158. doi: 10.1590/S0104-40362015000100005
- Leão, C. P., Soares, F., Guedes, A., Esteves, M. T. S., Alves, G., Pereira, I. M. B., Hausmann, R., & Petry, C. A. (2016). "Sou caloiro de engenharia!": estudo multicaso em engenharia elétrica/eletrônica/eletrotécnica. In *XLIV Congresso Brasileiro de Educação em*

- Engenharia*, Resumo dos trabalhos (pp. 1-10). Universidade Federal do Rio Grande do Norte: RN. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.22/9568>
- Martirosyan, N. M., Saxon, D. P., & Wanjohi, R. (2014). Student satisfaction and academic performance in Armenian higher education. *American International Journal of Contemporary Research*, 4, 2, 1-5. Disponível em: http://www.aijcrnet.com/journals/Vol_4_No_2_February_2014/1.pdf
- Meurer, B. A., Tomaz, C. R., Boso, D., & Gesser, K. (2017). Perfil dos Acadêmicos de Administração, Direito e Pedagogia da Universidade do Vale do Itajaí-Campus Tijucas. *Caderno Científico Ceciesa-Gestão*, 2(1), 25-32.
- Moita, R. B., & Silva, R. P. D. (2013). Satisfação dos acadêmicos de uma Instituição Privada de Ensino Superior da Cidade De Maringá- PR. Maringá Management: *Revista de Ciências Empresariais*, 9(2), 19-28.
- Nascimento, A. R. A., & Menandro, P. R. M. (2006). Análise lexical e análise de conteúdo: uma proposta de utilização conjugada. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 6(2), 72-88.
- Pinto, N. G. M., Quadros, M. R. C., Cruz, F. V., & Conrad, C. C. (2017). Satisfação acadêmica no ensino superior brasileiro: uma análise das evidências empíricas. *Revista Brasileira de Ensino Superior*, 3(2), 3-17.
- Ramos, A. M., Barlem, J. G. T., Lunardi, V. I., Barlem, E. L. D., Silveira, R. S., & Bordignon, S. S. (2015). Satisfação com a experiência acadêmica entre estudantes de graduação em enfermagem. *Texto Contexto Enfermagem*, 24(1), 187-195. Doi: 10.1590/0104-07072015002870013
- Richartz, M. S. (2017). *Satisfação de discentes no curso de ciências contábeis em Universidades Públicas*. (Trabalho de Conclusão de Curso). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/183681>
- Rodrigues, A. S. S., & Liberato, G. B. (2016). Fatores determinantes da satisfação com a experiência acadêmica. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 10(2), 18-33. Doi: 10.12712/rpca.v10i2.703
- Santos, A. A. A., Polydoro, S. A. J., Scortegagna, S. A., & Linden, M. S. S. (2013). Integração ao ensino superior e satisfação acadêmica em universitários. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 33(4), 780-793.
- Schleich, A. L. R., Polydoro, S. A. J., & Santos, A. A. A. D. (2006). Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. *Avaliação Psicológica*, 5(1), 11-20.
- Silva, E. C. G. (2017). *Satisfação do discente de Fisioterapia com a sua formação acadêmica*. Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, Paraíba, Brasil. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/13545>

- Suehiro, A. C. B., & Andrade, K. S. (2018). Satisfação com a experiência acadêmica: um estudo com universitários do primeiro ano. *Revista Psicologia em Pesquisa, 12*(2), 1-10. Doi: 10.24879/2018001200200147
- Vieira, K. M. Milach, F. T., & Huppel, D. (2008). Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de ciências contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. *Revista Contabilidade & Finanças, 19*(48), 65-76. Doi: 10.1590/S1519-70772008000300006.
- Walker, S., Rossi, D., Anastasi, J., Gray-Ganter, G., & Tennent, R. (2016). Indicators of undergraduate nursing students' satisfaction with their learning journey: An integrative review. *Nurse Education Today, 43*, 40-48. Doi: 10.1016/j.nedt.2016.04.011

Recebido em: 27/01/2020

Aprovado em: 17/05/2020