

## Fatores que influenciam a satisfação dos estudantes de uma universidade pública

Factors that influence student satisfaction at a public university

Júlia Testa Lima <sup>1</sup>

Renata Rodrigues Daher Paulo <sup>2</sup>

### Resumo

A satisfação dos alunos sobre a Universidade pode influenciar significativamente no desempenho e na produtividade desses estudantes. Além disso, pode afetar diretamente a reputação da instituição, interferindo na procura, quantidade de inscrições em processos seletivos e renome no mercado. Um dos fatores de maior influência na satisfação do estudante em relação à universidade é a expectativa, que pode ser suprida ou não ao longo do curso. Dessa forma, buscar informações sobre as opiniões dos alunos finalizando seus cursos pode trazer importantes indicativos dos aspectos fortes e aqueles que requerem melhorias. Nesse contexto, o presente estudo trata de uma pesquisa sobre a satisfação de alunos de cursos diversos de uma universidade pública. Para tanto, foi realizada a aplicação de um questionário aos estudantes no final dos cursos de graduação de uma universidade pública. A pesquisa teve um retorno de 58 questionários respondidos e 54 respostas válidas. Os resultados mostraram que os principais aspectos que geraram satisfação nos estudantes envolveram: professores qualificados, renome proporcionado por uma universidade federal e bons recursos acadêmicos. Em contrapartida, os fatores de insatisfação englobaram a infraestrutura da instituição, alguns professores não-qualificados e a falta de apoio por parte das coordenações de curso. Esse estudo trouxe como contribuição gerencial a aplicação das ferramentas de mensuração de satisfação de consumidores de serviços de ensino e como contribuição social o entendimento dos fatores que interferem na satisfação de estudantes de uma instituição pública, buscando auxiliar no aprimoramento dos serviços oferecidos pela mesma.

**Palavras-Chave:** Satisfação; Expectativa; Graduação; Instituição de Ensino Superior; Universidades Públicas.

### Abstract

Student satisfaction with the university can significantly influence their performance and productivity. In addition, it can directly affect the institution's reputation, interfering with demand and the number of applications in selection processes. One of the factors that most influences student satisfaction with the university is expectation, which may or may not be met throughout the course. Thus, seeking information about the opinions of students completing their courses can provide important indications of strengths and areas for improvement. In this context, the present study is a survey of student satisfaction in various courses at a public university. To this end, a questionnaire was administered to students at the end of their undergraduate courses at a public university. The survey had a return of 58

---

<sup>1</sup> Faculdade de Gestão e Negócios, Universidade Federal de Uberlândia, Brasil. E-mail: [testajulia10@gmail.com](mailto:testajulia10@gmail.com)

<sup>2</sup> Faculdade de Gestão e Negócios, Universidade Federal de Uberlândia, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3648-1155>. E-mail: [renatadaher@ufu.br](mailto:renatadaher@ufu.br)

completed questionnaires and 54 valid responses. The results showed that the main aspects that generated satisfaction among students involved: qualified teachers, the reputation provided by a federal university, and good academic resources. On the other hand, factors of dissatisfaction included the institution's infrastructure, some unqualified teachers, and lack of support from course coordinators. This study contributed to management by applying tools to measure consumer satisfaction with educational services and to society by understanding the factors that influence student satisfaction at a public institution, seeking to assist in improving the services offered by that institution.

**Keywords:** Satisfaction; Expectations; Graduation; Higher Education Institution; Public Universities.

\* \* \*

## 1 Introdução

A procura pelo ingresso no Ensino Superior vem caindo cada vez mais no Brasil. O interesse das pessoas em realizar vestibulares e o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) está em declínio em virtude de diversos motivos. Segundo Lobo (2023), no ano de 2022 3.476.226 pessoas fizeram inscrição nos dois modelos do ENEM (impresso e digital). Houve uma queda de mais de 60% em relação a 2014, ano no qual a quantidade de inscritos no ENEM chegou a 8.722.248, um total de 5.325.616 candidatos separam ambos os anos.

Esse declínio tem sido causado por diversos fenômenos sociais. Dentre eles está a dificuldade das pessoas em conciliar trabalho e estudos. Com a crise econômica que se instalou no país, muitos jovens tiveram que priorizar o trabalho para ajudar no sustento da família e deixaram a escola em segundo plano (Andrade, 2023). Outro fator que acaba influenciando negativamente a continuidade dos estudos é o aumento da pregação anticiência, muito evidenciado pelas mídias sociais, onde as pessoas passam a crer que os maiores casos de sucesso profissional e econômico são de pessoas sem formação superior, fazendo com que os jovens acreditem que o ingresso na faculdade seja algo prescindível (Lobo, 2023).

A pandemia também contribuiu para que houvesse uma queda no número de candidatos a processos seletivos para cursos superiores. A pandemia intensificou os efeitos da crise econômica levando muitos jovens a se tornarem arrimo de família, passando a assumir a responsabilidade pelo sustento da casa. Além disso, tal situação ocorreu em um mercado de trabalho mais difícil após a flexibilização das leis trabalhistas (Fernandes, 2023).

Um estudo publicado na Revista Pesquisa FAPESP (Andrade, 2023), revelou que pesquisadores da área educacional responsabilizaram uma parte da redução de interesse das pessoas pelo ensino superior, a uma desorganização nas ferramentas de manutenção da permanência de estudantes com fragilidade econômica nas universidades públicas. O autor reforçou a importância de as universidades, especialmente as públicas, olharem pelos estudantes em situação de vulnerabilidade que nela estudam e encontrarem formas de mantê-los nas instituições.

No caso das universidades públicas, por terem grande prestígio e uma imagem de dificuldade de aprovação, os alunos tendem a temer os processos seletivos, já que acreditam que exista um nível muito maior de exigências. Segundo matéria do Estadão (2023), por conta de sua credibilidade e histórico de exigências para ingresso em seus cursos, a ideia de adentrar em instituições públicas acaba espantando estudantes que não se sentem preparados para encarar as dificuldades de um ensino mais rígido e que, em seus próprios relatos, creem que não adquiriram nenhum conhecimento no ensino médio durante a pandemia.

Por todos esses aspectos e pela própria percepção da dificuldade de ingresso, especialmente nas instituições de ensino públicas, a transição do ensino médio para o ensino superior é, costumeiramente, um motivo de celebração para o aluno, pois o mesmo começa uma fase nova da vida. Durante o processo de escolha da instituição de ensino superior, várias expectativas sobre a universidade ou faculdade e o próprio curso escolhido são criadas. Com o ingresso no ensino superior, as expectativas são intensificadas, podendo ser supridas ao longo do curso, ou não, o que influencia diretamente na satisfação do aluno sobre a instituição (Moreno & Soares, 2014).

Essas expectativas podem estar vinculadas a vários fatores, como a qualidade do curso em si, as matérias ofertadas, os professores, os métodos de avaliação, entre outros. Mas também, pode ser influenciado pelas pessoas presentes na instituição, as relações interpessoais, o ambiente acadêmico, o nível de tecnologia disponível e os recursos ofertados pela faculdade (Moreno & Soares, 2014)

Quando o aluno decide sair da faculdade, muitas das vezes é devido à quebra de expectativas primárias que ele possuía sobre a instituição, que não foram atingidas. De

acordo com Igue, Bariani e Milanesi (2008), a expectativa do aluno é um dos fatores mais importantes para a adaptação, integração e satisfação do aluno, por isso esses aspectos possuem tanta influência no processo de decisão e devem ser monitorados por parte da faculdade (Silva Filho, Motejunas, Hipólito & Lobo, 2007).

Nesse sentido, é importante que as universidades façam pesquisas constantes e tentem melhorar os aspectos negativos encontrados nos estudos realizados. Muitas pesquisas científicas sobre esse tema indicam que é essencial entender como está a experiência do estudante no ambiente acadêmico e como as decisões desses alunos são tomadas (Santos, Polydoro, Scortegagna & Linden, 2013).

Assim, tendo este contexto em vista, foi proposto o seguinte problema de pesquisa: Que fatores influenciam a satisfação dos estudantes, em diversos cursos de uma instituição de ensino superior pública? Decorrente desse questionamento, o objetivo geral foi identificar os principais fatores de satisfação ou insatisfação dos estudantes com a instituição de ensino superior e seus cursos.

Esse trabalho buscou contribuir para o aprimoramento dos serviços oferecidos por uma universidade pública ao fornecer uma análise dos fatores que geram satisfação e insatisfação dos estudantes, em relação aos cursos oferecidos e à instituição. Ao identificar os aspectos mais bem aceitos pelos alunos, bem como aqueles que geram descontentamento, o estudo evidenciou aqueles que necessitam de melhorias. Esses insights podem oferecer à instituição uma base para a implementação de ajustes, visando à melhoria contínua da qualidade acadêmica e à promoção de um ambiente educacional que atenda melhor às expectativas e necessidades dos estudantes.

## **2 Referencial Teórico**

### **2.1 Satisfação**

Segundo o estudo de Brandolin, Koslinski e Soares (2015), o conceito de satisfação pode ser estabelecido como um estado emocional alegre, favorável ou positivo que ocorre devido à avaliação de alguma tarefa feita, funções executadas ou das vivências passadas.

A satisfação pode ser retratada como o resultado de uma experiência após a expectativa ser suprida, que é estabelecida pelo "paradigma da desconfirmação", o qual

representa a comparação entre as expectativas prévias da pessoa e a realidade percebida por ela após determinada vivência. A desconfirmação de expectativas trata das diferenças entre as expectativas prévias e o desempenho real do serviço, ocupando uma posição importante nas pesquisas sobre satisfação de clientes (Branco, Ribeiro & Tinoco, 2010).

Segundo Tinoco e Ribeiro (2007), o efeito da satisfação do cliente sobre o desempenho das instituições e das economias nacionais vem sendo cada vez mais pesquisado por estudiosos. As pesquisas sobre o tema indicam a existência de inúmeros fatores que relacionam as atitudes dos consumidores (no caso de universidades, os estudantes) com a satisfação. Dentre eles, estão as expectativas antecipadas, qualidade percebida, desejos pessoais, emoções, frustração de expectativas, preço, valor e imagem. Tais fatores são chamados de determinantes ou antecedentes da satisfação.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) sugeriram a mensuração da qualidade do serviço, indicando que a satisfação do consumidor é uma função da diferença entre expectativa e desempenho. Dessa maneira, a diferença entre a expectativa e a percepção de desempenho determina a satisfação do cliente e a qualidade do serviço sendo oferecido, levando em consideração as características sobre o que está sendo ofertado. Quando as características da experiência são somadas, resultam no serviço geral, na visão do cliente.

Santos Neto (2017) mostra que para compreender melhor os fatores ligados à satisfação do cliente no momento de consumo, é preciso ter entendimento da área de comportamento do consumidor. O autor salienta que a satisfação/insatisfação é a última fase do processo do comportamento do consumidor, o pós-compra. Antes dessa etapa, existem quatro outros aspectos que influenciam a satisfação do cliente: crença, atitude, intenção e compra (Quevedo-Silva, Lima-Filho, Sauer & Reinert, 2012).

Quando as expectativas ou objetivos do consumidor não são atingidos, causam sentimentos ou emoções negativas, as quais normalmente repelem as pessoas. No ambiente organizacional, os clientes evitam retornar ao local ou repetir o consumo no fornecedor do serviço ou produto. Caso as expectativas sejam atingidas, as emoções serão positivas, provocando vontade de aproximação e repetição de compra (Branco,

Ribeiro & Tinoco, 2010). No caso das universidades, se as expectativas e objetivos dos alunos não forem cumpridos, emoções negativas poderão surgir e as chances de abandono de curso para ingresso em outra instituição de ensino são grandes, além da possibilidade de abandono do curso para desistência do ensino superior.

## *2.2 Satisfação do estudante do ensino superior*

Conforme Nadelson e Semmelroth (2013), as expectativas iniciais dos estudantes são, em geral, boas no que diz respeito ao que irão encontrar na universidade. É muito importante que essas expectativas sejam mantidas e a satisfação dos estudantes seja constantemente avaliada e mensurada por meio de pesquisas e estudos (Moreno & Soares, 2014). Caso suas expectativas sejam supridas ou superadas, a imagem da universidade se torna boa em seu conceito. Já quando nenhuma expectativa é suprida, ou quando ocorre uma decepção, as chances do aluno ficar insatisfeito e desencantado com a instituição de ensino são maiores.

Os alunos que acabaram de ingressar na faculdade possuem mais motivação do que os estudantes de meio e fim de curso. Isso se dá pelo fato de que os alunos entram na universidade cheios de expectativas, ideias e animação, se dedicando mais às atividades obrigatórias do curso (Porto & Gonçalves, 2017). Os pesquisadores Leal, Miranda e Carmo (2013) acreditam que a motivação dos estudantes no início dos cursos é de caráter mais autônomo, então os próprios alunos conseguem gerar ânimo e estímulo sozinhos (de forma intrínseca, integrada e identificada).

Já muitos dos alunos no fim de seus cursos não possuem mais tanta motivação, as expectativas já foram supridas (ou não) e as ideias sobre a instituição já foram formadas (Porto & Gonçalves, 2017). Leal, Miranda e Carmo (2013) comentam que os estudantes no final dos cursos possuem uma motivação não autônoma (de maneira introjetada, externa e desmotivada), logo, por si só não conseguem gerar impulsos para manter o interesse no curso. Na opinião desses autores, essa troca de conceito acontece de forma gradativa, ao longo do tempo.

É evidente que a satisfação é um aspecto essencial que promove a motivação do estudante durante seu curso, influenciando diretamente na exploração do seu

aprendizado. Em consequência, afeta a aptidão dos profissionais ingressando no mercado de trabalho (Vieira, Milach, Pereira & Venturini, 2008). Nesse sentido, novamente destaca-se a necessidade de mensuração da satisfação dos estudantes, objetivando o controle do contentamento destes e a compreensão se os mesmos estão fazendo o aproveitamento adequado do ensino.

Falando sobre fatores que influenciam na satisfação do aluno, um dos mais relevantes é o ambiente físico da universidade, podendo ser um determinante do contentamento ou não do estudante, além de influenciar diretamente na qualidade de aprendizagem do mesmo. Se a estrutura do local estiver depredada, malcuidada e não agradável para os alunos, uma má imagem poderá ser formada na cabeça dos próprios. Segundo Lupus (2021), uma boa infraestrutura é um importante ponto a ser oferecido por uma faculdade, principalmente no Brasil, um país de clima tropical, que possui temperaturas quentes constantemente. Dessa maneira, aspectos da infraestrutura, como a climatização de ambientes, possui grande influência sobre a aprendizagem dos alunos, principalmente na manutenção do foco por parte deles.

No estudo de Gomes, Beck e Cunha (2016), foi citado o modelo de Paswan e Young (2002), composto por cinco fatores que influenciam a concepção que o aluno possui da instituição, sendo eles: (1) envolvimento do professor, (2) interesse do estudante, (3) interação estudante-professor, (4) demandas do curso e a (5) organização do curso. Esse modelo é relevante na explicação da satisfação do aluno, já que permite a compreensão de alguns aspectos interferentes com o contentamento ou descontentamento.

O Envolvimento do Professor refere-se à maneira pela qual os professores passam o conteúdo, se abordam de forma entusiasmada, se parecem interessados ao ensinar. Já o Interesse do Estudante se trata do interesse particular do aluno em aprender o conteúdo ministrado, se prestam atenção em sala de aula, os desafios intelectuais do curso. A Interação Estudante-Professor está atribuída ao relacionamento entre o discente e docente, envolvendo questões como a capacidade que o estudante tem de questionar, expor suas dúvidas em sala de aula e a expressão do seu ponto de vista sobre os temas apontados na aula. Ainda na Interação Estudante-Professor, a

forma pela qual o professor apresenta o conteúdo aos estudantes interfere diretamente no nível de interesse deles. Com isso, quanto mais interessado e motivado o estudante estiver, mais satisfeito ele estará com o ensino, o conteúdo, os professores e consequentemente, a instituição de ensino. No quesito Demandas e Organização do Curso, é levada em conta a forma pela qual a universidade divide, mensura e analisa seus alunos. Se refere aos métodos de ensino, modelos de sala de aula, abordagem dos professores, temas trabalhados, divisão de semestres, quantidades de provas e trabalhos, ambiente estrutural da faculdade, entre outros (Gomes, Beck & Cunha, 2016).

Complementarmente, de acordo com Santos Neto (2016), é necessário se atentar à satisfação do estudante no ensino superior, por meio da mensuração da qualidade nos serviços ofertados. Um aspecto importante nesse processo é o conhecimento dos discentes, buscando saber quais são os seus gostos, planos, preferências, necessidades e pretensões, para então atingir a satisfação em relação ao ensino ministrado.

A qualidade excelente da prestação de serviço é adquirida quando as percepções dos consumidores superam suas expectativas. Ademais, a qualidade é vista como satisfatória quando as expectativas dos clientes são basicamente atendidas. A qualidade fica inaceitável quando a percepção do cliente em relação a prestação de serviço não atingiu suas expectativas (Santos Neto, 2016). No caso das Universidades, é relevante que as expectativas dos alunos sejam, no mínimo, supridas, porém o ideal é que o aluno sinta que essas expectativas prévias foram superadas e que ele se encontra mais satisfeito do que esperava com o ambiente, o ensino, o curso e a instituição.

Para Santos Neto (2016) existem quatro motivos que estão diretamente ligados ao processo de formação da expectativa dos consumidores, são eles: (1) A necessidade do consumidor (aluno) faz com que ele procure a prestadora de serviços (universidade) para que essa necessidade seja satisfeita. (2) A comunicação boca a boca. Se trata de informações obtidas de outros clientes (alunos) que já fizeram uso do serviço (estudo na universidade). (3) A experiência prévia que o próprio consumidor (estudante) pode ter tido com a prestadora de serviço (faculdade) também pode influenciar suas



expectativas. (4) A expectativa/percepção do consumidor (aluno) pode ser impactada pela comunicação externa (propagandas) feita pela Universidade.

Dessa forma, fica claro que a satisfação ou insatisfação é um sentimento natural do ser humano em relação a determinado serviço. Existem diversos fatores que influenciam na aprovação ou desaprovação do aluno em relação à universidade. Esses fatores devem ser mensurados de perto e tratados com muita atenção, sendo responsabilidade da instituição realizar as mudanças necessárias para manter a satisfação dos estudantes.

### **3 Metodologia**

Com a finalidade de cumprir os objetivos determinados no presente estudo, foi realizada uma pesquisa de caráter descritivo. Em termos de métodos, o trabalho foi construído em base em dois fatores principais: a pesquisa bibliográfica e a aplicação de questionário. Para a construção do referencial teórico, foi realizada uma busca bibliográfica nas bases de dados Scholar Google, sites de pesquisas e Portal CAPES, usando as palavras-chave satisfação; expectativa; graduação; Instituição de Ensino Superior; universidades. A pesquisa ocorreu entre os meses de julho e agosto do ano de 2024. A partir dessa busca foi possível identificar diversos trabalhos ligados ao tema, que providenciaram embasamento teórico para a análise dos resultados.

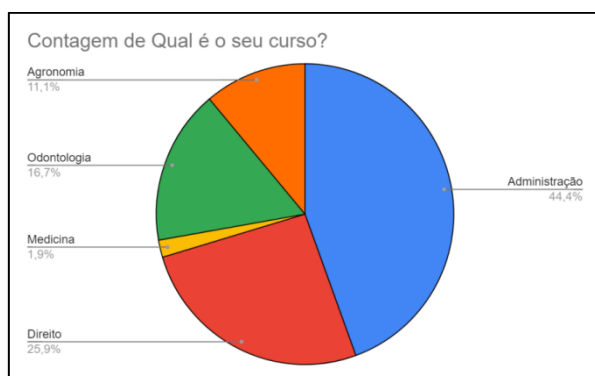
Ademais, foi elaborado um questionário online, com base no trabalho de Moreno e Soares (2014), disponível no Apêndice, o qual discute temas similares ao do presente estudo. O questionário foi disponibilizado na plataforma Google Forms e divulgado por meio de WhatsApp, visando atingir o público-alvo de maneira direta. O link foi compartilhado com colegas da autora, do curso de Administração, bem como com estudantes de outros cursos, por meio de redes sociais, solicitando que eles também encaminhassem o link nos grupos de suas respectivas turmas. A coleta de dados durou um total de 34 dias. Com o levantamento desses dados, foram obtidas 58 respostas, sendo 54 completas e válidas, que foram avaliadas para comprovar os objetivos propostos no estudo.

O método de análise de dados usado foi o de estatística descritiva e análise de conteúdo para perguntas abertas (comentários e sugestões). A estatística descritiva foi o primeiro passo da análise de dados e teve como finalidade descrever os dados da pesquisa. As perguntas abertas são válidas nesse tipo de pesquisa para que as pessoas possam expressar suas opiniões e sugestões de forma espontânea sobre o tema, gerando uma maior profundidade em suas respostas.

#### 4 Análise dos resultados

Como foi discutido anteriormente, a análise da satisfação dos estudantes em relação aos seus cursos é uma ferramenta essencial para avaliar a qualidade do ensino ofertado pela universidade e identificar pontos de melhorias para melhor desenvolvimento da instituição. Ao analisar as opiniões dos alunos a respeito de diferentes fatores da faculdade, como o ambiente acadêmico, metodologias de ensino, suporte institucional e infraestrutura, é possível desenvolver e estabelecer estratégias que aumentem a eficiência educacional e elevem a retenção de alunos, além de possibilitar uma melhora na reputação da instituição.

A primeira pergunta foi sobre o curso do respondente, que retornou 44% de pesquisados do curso de Administração, 25,9% do Direito e 16,7% de Odontologia, como pode ser observado na Figura 1. Já era esperado um número mais elevado de respondentes do curso de Administração por ser o curso realizado pela autora, apresentando, por esse motivo, maior facilidade de acesso aos estudantes.



**Figura 1.** Cursos dos respondentes da pesquisa.

**Fonte:** Resultados da pesquisa.

Sobre as características demográficas 'idade' e 'gênero', os resultados indicaram a maioria dos pesquisados na faixa etária entre 19 e 24 anos (61,1%) e 38,9% entre 25 e

34 anos. Quanto ao gênero, 59,3% dos pesquisados se identificava com o gênero feminino, 37% com o masculino e 3,7% com outros gêneros. Assim como no trabalho de Moreno e Soares (2014), a maioria dos respondentes são do gênero feminino.

Quando questionados sobre se a instituição promove um ambiente seguro e acolhedor para os alunos, a maioria dos pesquisados, 59,3%, respondeu de forma positiva, 25,9% foram neutros e 14,8% disseram que não promove. Esse resultado indica que a percepção da maioria dos pesquisados é de que a universidade proporciona um ambiente minimamente satisfatório em termos de segurança e acolhimento, mas há espaço para melhorias.

Quando questionados sobre se as metodologias de ensino eram eficazes para seu aprendizado, foi possível perceber que a maioria dos alunos respondeu "Sim" (68,5%). Outros 20,4% responderam "Não" e 11,1% responderam "Neutro". Isso indica que os métodos pedagógicos empregados pela instituição estão, em grande parte, atendendo às expectativas de aprendizado dos estudantes. O estudo de Moreno e Soares (2014) mostrou que boa didática, a maneira com que o professor lida com a turma e os conteúdos abordados nas aulas é muito importante. Porém, no trabalho mencionado, os pesquisados demonstraram grande insatisfação com as metodologias de ensino, diferente do que aconteceu nesse estudo.

Em relação à satisfação dos estudantes com as ferramentas de mensuração de resultado do seu curso (provas, avaliações, seminários), a maioria expressou satisfação (79,6%), sendo que 11,1% dos pesquisados se mostraram neutros e apenas 9,3% dos respondentes responderam "Não". Com isso, foi possível entender que as provas, trabalhos e demais ferramentas de mensuração são bem aceitos pelos pesquisados. Isso é um ponto importante a ser mensurado, segundo Gomes; Beck; Cunha (2016) e é um ótimo sinal para a instituição que a nota tenha sido boa. O resultado desse tema no presente trabalho foi diferente do estudo de Moreno e Soares (2014), onde os respondentes demonstraram certa insatisfação, comentando que é necessário fazer ligações entre o que aparece no mundo real o ao conteúdo ensinado, para colocar em prática o que foi aprendido.

Quando questionados a respeito do suporte oferecido para questões acadêmicas e pessoais, 57,4% dos respondentes disseram que “Não”, 31,5% ficaram neutras e apenas 11,1% responderam “Sim”. É possível perceber que esse é um aspecto que precisa ser melhorado na universidade pesquisada, evidenciando que os respondentes esperavam um amparo acadêmico e pessoal maior e de acesso mais fácil.

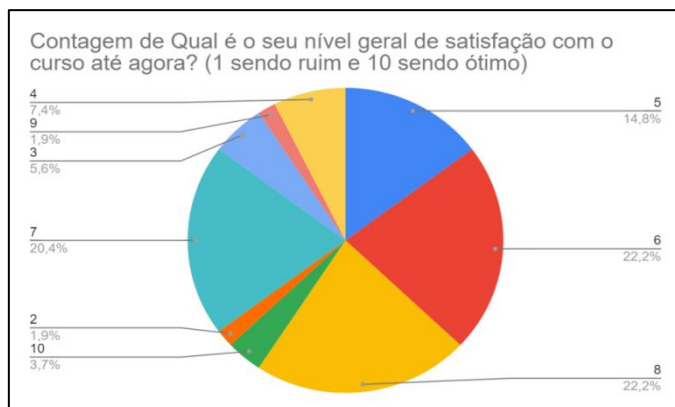
Em relação à satisfação com a disponibilidade e a qualidade dos professores, 44,4% dos pesquisados respondeu "Não" e houve um empate entre as respostas “Sim” e “Neutro”, cada uma com 27,88%. Isso demonstra uma possível insatisfação de uma parte significativa dos estudantes, com relação à disponibilidade e qualidade dos docentes. Esse descontentamento com os professores pode afetar negativamente o desempenho dos alunos e a reputação da universidade, sendo um ponto que necessita ser averiguado com mais cuidado. Os resultados do estudo de Moreno e Soares (2014) também mostram um descontentamento dos pesquisados em relação aos professores.

A respeito da quantidade de oportunidades oferecidas para atividades extracurriculares, o maior percentual de respostas foi "Não" (48,1%), o que evidencia uma percepção de falta de oportunidades extracurriculares. Outros 27,8% dos respondentes se posicionaram como neutros e 24,1% responderam “Sim”. Esse é um tema importante, já que atividades complementares são muito interessantes para o desenvolvimento profissional do aluno e, diferentemente da percepção dos estudantes pesquisados, a maioria dos cursos da universidade objeto da pesquisa oferta uma grande quantidade de atividades extracurriculares.

Sobre o interesse em continuar os estudos na universidade após a graduação, a maior parte dos pesquisados responderam que não possuem essa vontade (74,1%), enquanto 20,4% responderam que tem interesse e 5,6% são neutras em relação ao assunto. Esse resultado pode ser oriundo da insatisfação com a faculdade durante a graduação, ou apenas um desinteresse em continuar a vida acadêmica, sendo um importante aspecto a ser abordado mais detalhadamente em pesquisas futuras.

Em relação ao nível geral de satisfação com o curso foi possível entender que há uma percepção de satisfação para a maioria dos pesquisados, já que as notas 6, 7 e 8 totalizaram 66,6% das respostas, com 22,2% cada (ver Figura 2). Importante destacar

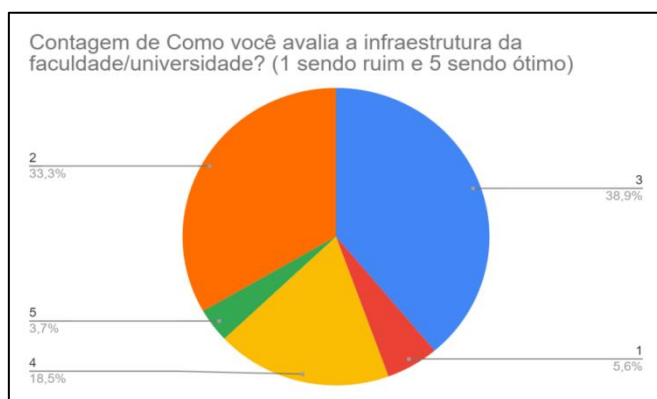
que os níveis mais elevados de satisfação (opções de resposta 8, 9 e 10) tiveram 27,8% das respostas, enquanto os menores (2, 3 e 4) tiveram 14,9%, sendo que não houve nenhum respondente que tenha escolhido o nível 1 (ruim). Isso pode significar que os pesquisados estão razoavelmente satisfeitos ou satisfeitos com seus cursos em geral.



**Figura 2.** Nível de satisfação geral com o curso até agora.

**Fonte:** Resultados da pesquisa.

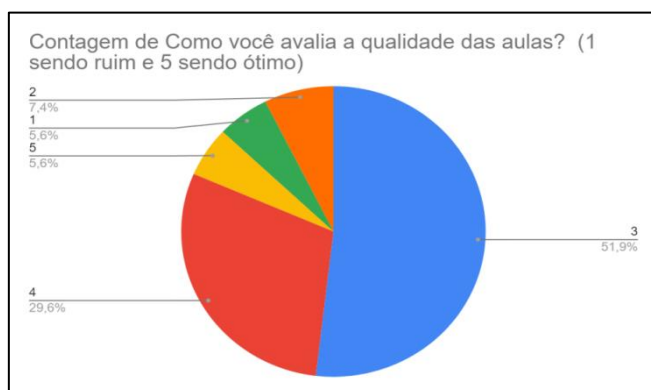
Quando questionados sobre a infraestrutura da faculdade/universidade é um fator foi perceptível uma percepção de insatisfação dos respondentes, como mostra a Figura 3. A maior quantidade de respostas ficaram em torno das notas 2 (33,3%) e 3 (38,9%) e a melhor nota escolhida, 5, teve apenas 3,7% das respostas. Além disso, nas respostas abertas a maior parte das pessoas apontou o descontentamento com a infraestrutura. O resultado aponta para a necessidade de melhorias na infraestrutura para proporcionar um ambiente mais adequado aos alunos, diferentemente do que foi observado na pesquisa de Moreno e Soares (2014), na qual os alunos se sentiam satisfeitos com o ambiente físico da instituição. É importante que a instituição observe esse aspecto, pois como indicado por Lupus (2021), a infraestrutura é um fator de grande influência no aprendizado do aluno e na imagem da universidade, podendo acarretar em problemas na reputação da mesma.



**Figura 3.** Avaliação da infraestrutura da faculdade.

**Fonte:** Resultados da pesquisa.

Já em relação à qualidade das aulas, a maioria dos pesquisados (51,9%) escolheu a nota 3 e outros 29,6% indicaram a nota 4, mostrando que a percepção dos mesmos é positiva, mas há espaço para aprimoramento (Figura 4). Diferentemente da pesquisa de Moreno e Soares (2014), onde os respondentes demonstraram grande descontentamento com a falta de utilidade do que é aprendido nas disciplinas, no presente trabalho os pesquisados mostraram que estão sim razoavelmente satisfeitos com as aulas ministradas na instituição.

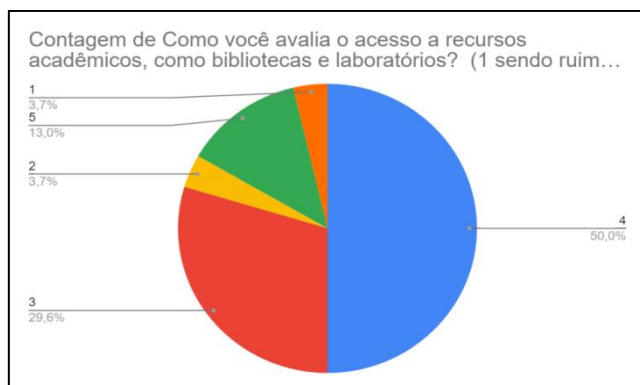


**Figura 4.** Avaliação da qualidade das aulas.

**Fonte:** Resultados da pesquisa.

Quando questionados sobre o acesso a recursos acadêmicos, como bibliotecas e laboratórios, foi possível perceber uma boa avaliação por parte dos respondentes, já que a maioria (63%) atribui notas 4 e 5, como pode ser observado na Figura 5. Entretanto, 29,6% dos pesquisados escolheu a opção 3, que indica uma avaliação nem boa e nem ruim quanto ao acesso aos recursos acadêmicos, o que deve ser observado pela instituição. O estudo de Moreno e Soares (2014) destacou fortemente a importância de uma boa biblioteca. Os autores destacaram a satisfação dos pesquisados

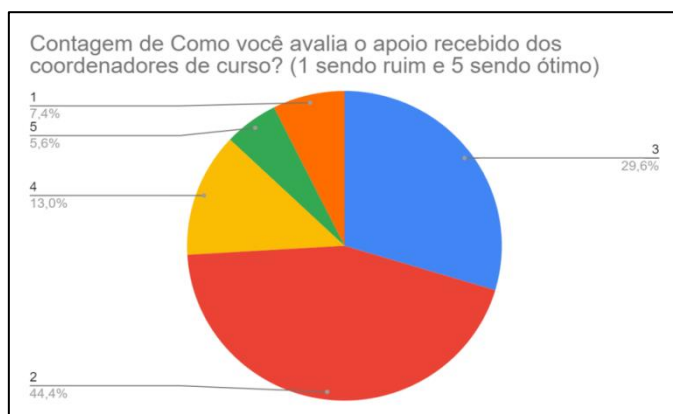
em relação a esse espaço, assim como foi também ponto de contentamento no presente trabalho.



**Figura 5.** Avaliação do acesso a recursos acadêmicos.

**Fonte:** Resultados da pesquisa.

Já quanto à avaliação do apoio recebido dos coordenadores de curso, a percepção dos pesquisados não foi boa, já que a nota mais frequente foi 2 (44,4%) e a segunda mais escolhida foi 3, com 29,6% das respostas (Figura 6). Isso revela um descontentamento em relação ao apoio oferecido pelos coordenadores de curso, podendo prejudicar o acompanhamento acadêmico dos alunos e a satisfação deles em relação ao curso e à universidade.

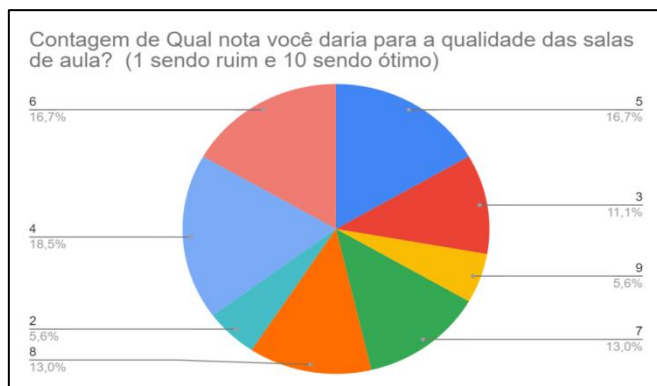


**Figura 6.** Avaliação do apoio recebido dos coordenadores de curso.

**Fonte:** Resultados da pesquisa.

Em relação à nota para a qualidade das salas de aula, as respostas ficaram bastante pulverizadas, o que indica uma diversidade de percepções dos respondentes, como mostra a Figura 7. As de maior quantidade foram as notas 4 (18,5%), 5 e 6 (16,7% cada), mostrando que a qualidade das salas de aula precisa ser melhorada em aspectos como conforto, ventilação e praticidade. Nas respostas abertas, houveram muitas considerações negativas em relação a isso. Diferentemente, na pesquisa de Moreno e

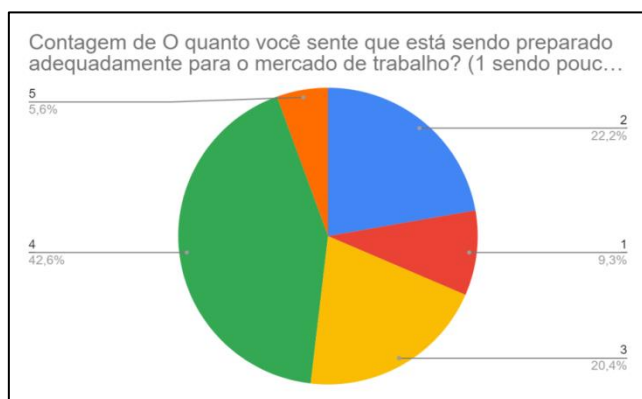
Soares (2014), os respondentes demonstraram satisfação com a infraestrutura das salas de aula da instituição. Os participantes manifestaram que estão satisfeitos com esses espaços e que inclusive são lindas e bem refrigeradas, diferente do que foi mostrado no presente trabalho, onde os pesquisados acreditam que precisa de melhorias.



**Figura 7.** Avaliação da qualidade das salas de aula.

**Fonte:** Resultados da pesquisa.

Sobre o quanto o estudante sente que está sendo preparado adequadamente para o mercado de trabalho, 42,6% dos pesquisados indicaram que se sentiam preparados, 20,4% tiveram uma percepção neutra, enquanto 22,2% se sentiam menos preparados (ver Figura 8). Os resultados desse trabalho foram parecidos com os do estudo de Moreno e Soares (2014), evidenciando em ambos preparação e motivação para iniciar a jornada profissional.



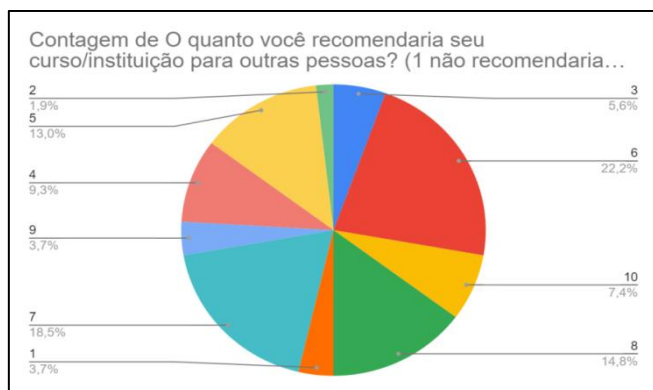
**Figura 8.** Percepção quanto ao nível de preparação para o mercado de trabalho.

**Fonte:** Resultados da pesquisa.

Por fim, quando questionados se recomendariam seu curso/instituição para outras pessoas, as opções de resposta mais frequentes foram 6 (22,2%) e 7 (18,5%), conforme ilustra a Figura 9. De forma geral, foi possível entender que a maioria dos



pesquisados recomendaria o curso/instituição, se forem somadas as respostas de 6 a 10, que totalizaram 66,6%.



**Figura 9.** Probabilidade de recomendar o curso/instituição para outras pessoas.

**Fonte:** Resultados da pesquisa.

As questões abertas apresentadas no questionário trouxeram respostas que possibilitaram identificar alguns aspectos considerados negativos pelos respondentes. Os mais frequentes (que apareceram em maior número de respostas) envolveram: infraestrutura ruim e professores desqualificados, como pode ser entendido nos excertos que seguem.

*“O que contribuiu para a minha insatisfação foi a necessidade de reforma nas salas e nos banheiros, em época de calor fica quase impossível prestar atenção na aula, ou pelo calor extremo ou pelo barulho/poeira do ventilador.”*

*“As aulas poderiam ser mais breves e objetivas (muitos professores ficam até o último minuto sem agregar em nada para a disciplina apenas para fala que deu a aula, mas não contribui para nada), acredito que poderia ter uma ligação mais próxima da secretaria com vagas em escritórios para ajudar a entrar em empregos.”*

*“Acredito que a faculdade falta entender a importância de formar grandes e relevantes profissionais. Além da necessidade de melhoria e mudança de estrutura e equipe docente.”*

Importa destacar que as respostas que trouxeram aspectos negativos podem auxiliar na melhoria da instituição. Nesse sentido, a instituição pode utilizar essas informações para promover ações de aprimoramento em diversas áreas e frentes de trabalho.

Também é importante destacar que houveram muitos elogios sobre a universidade e seus cursos nas respostas das perguntas abertas. Os fatores de maior apreço mencionados pelos respondentes foram: alguns professores extremamente competentes e o renome que a graduação em uma universidade federal possui. Alguns dos comentários positivos estão apresentados a seguir.

*“Gosto muito de alguns professores, sinto que eles auxiliam na preparação e confiança para ingressar no mercado de trabalho. Também gosto muito da arborização da faculdade, me traz uma sensação de ambiente pacífico.”*

*“Os poucos educadores que fugiam do roteiro do plano de ensino e não davam importância para tirar nota. Que buscavam e transmitiam exemplos reais e práticos da teoria, que investem em conhecer e se adaptar aos padrões de aprendizagem dos alunos para tornar o aprendizado interessante, de modo que até quem não queria aprendia alguma coisa. Ou seja, os poucos, "de contar nos dedos de uma mão", que tinham didática e interesse em contribuir para a vida acadêmica, pessoal e profissional dos alunos.”*

*“Os principais pontos positivos da UFU na minha opinião são: facilidade de entrar e sair, fácil acesso na cidade, boa localização, campus arborizado, é muito bem renomada no mercado, tem muito potencial. Sobre o curso: gosto muito de alguns professores, gosto das disciplinas ministradas e da forma de avaliação.”*

Quando questionados sobre o que poderia auxiliar no aumento do nível de satisfação com o curso e a universidade, as respostas se concentraram em torno da melhoria da infraestrutura e da qualidade do ensino, além de facilitar a resolução de questões administrativas, como pode ser confirmado pelos excertos que seguem.

*“Aumentar a qualidade da infraestrutura, melhorar o piso, os corredores, os banheiros, as salas de aula em si, colocar objetos tecnológicos, professores com mais disposição para encaminhar o aluno para o mercado de trabalho.”*

*“Acredito que na faculdade falta entender a importância de formar grandes e relevantes profissionais. Além da necessidade de melhoria e mudança de estrutura e equipe docente.”*

*“A qualidade de ensino em geral, eletivas e aulas que agreguem mais ao mercado de trabalho e acho que seria interessante workshops de como montar um currículo, como agir em entrevistas de emprego e etc.”*

*“Seria muito bom se a universidade tivesse uma maneira mais eficiente para resolver questões administrativas.”*

A análise dos resultados obtidos por essa pesquisa revelou a realidade sobre a satisfação dos alunos em relação à instituição pesquisada e seus cursos, destacando tanto os pontos positivos quanto os de melhorias. Com base nesses dados, a instituição tem a oportunidade de implementar aperfeiçoamentos, promovendo uma experiência acadêmica mais satisfatória e, conseqüentemente, aumentando a motivação e retenção dos alunos.

### **5 Considerações finais**

Esse trabalho teve o objetivo de identificar os principais fatores de satisfação ou insatisfação dos estudantes com uma instituição pública de ensino superior e seus cursos. Os resultados da pesquisa indicaram que os estudantes pesquisados estavam, sim, satisfeitos com a universidade e seus cursos de forma geral, porém foram identificados alguns pontos de melhoria.

Retomando o problema de pesquisa ‘Que fatores influenciam a satisfação e insatisfação dos estudantes, em diversos cursos de uma instituição de ensino superior pública?’, foi possível entender que os fatores que mais importavam para a satisfação dos respondentes foram o renome e respeito que uma graduação em uma universidade federal possui, e que geram importante reconhecimento no mercado de trabalho. Além disso, outro fator de satisfação identificado nos resultados foi a competência e excelência de alguns professores, principalmente aqueles que se preocupavam com a captura de conhecimento dos alunos e faziam questão de não apenas aplicar o conteúdo, mas incentivar que o estudante realmente faça a diferença em seu futuro pessoal e profissional.

Já em relação aos fatores de insatisfação, os principais aspectos informados foram: o descontentamento com a infraestrutura da universidade, englobando os banheiros, métodos de ventilação nas salas de aula e descuido com a estrutura em si; o desinteresse de alguns professores, e, por fim; a falta de apoio por parte dos coordenadores de cursos.

Os resultados obtidos através dessa pesquisa mostraram que as informações coletadas condizem com os estudos realizados previamente pelos autores mencionados

no Referencial Teórico deste trabalho. Os dados coletados, juntamente com os estudos prévios, mostraram que as instituições de ensino superior precisam cada vez mais buscar melhorias para atingir a satisfação dos alunos e diminuir os índices de insatisfação. Isso pode ser realizado por meio de várias medidas como a melhoria na infraestrutura, na qualidade de ensino e na seleção e qualificação de professores.

Apesar de o presente trabalho ter fornecido uma visão útil sobre a satisfação e insatisfação dos estudantes, ele apresenta algumas limitações que devem ser consideradas. A amostra utilizada foi reduzida, abrangendo apenas uma pequena parte dos mais de 90 cursos de graduação oferecidos pela universidade pesquisada, proporcionando uma quantidade pequena de respostas em relação à quantidade de alunos que estudam na universidade. Com isso, recomenda-se que, para os estudos futuros, uma amostra mais abrangente e representativa seja considerada, envolvendo estudantes de todos os cursos, a fim de captar uma visão mais completa das experiências acadêmicas das pessoas.

Outro ponto que restringiu a abrangência e representatividade da pesquisa foi o método de coleta de dados, realizado de forma online e por meio das redes sociais da autora. Isso pode ter feito com que a amostra não fosse tão representativa e diversa de todos os Campi e cursos da instituição. Além disso, ao utilizar as opções de resposta "sim", "não" e "neutro", a compreensão do leitor pode ter sido prejudicada, já que os motivos por trás das escolhas dos participantes não foram expostos. Para uma análise mais aprofundada, seria recomendável incluir espaço para justificar as perguntas fechadas, que permitam captar as percepções dos alunos.

Ainda sobre estudos futuros, indica-se a realização de um estudo considerando a percepção de estudantes de início de curso, diferente da pesquisa presente, para medir quais são suas principais expectativas e se a satisfação mudou do começo para o fim do curso, apontando as razões disso.

Finalmente, é possível afirmar que este estudo contribuiu para o entendimento dos fatores que influenciam no apreço ou descontentamento dos estudantes no final de seus cursos, oferecendo insights valiosos para a melhoria da experiência educacional no ensino superior, na instituição pesquisada. Espera-se que os achados deste trabalho

possam guiar ações práticas e impactar no desenvolvimento positivo dessa universidade, promovendo um maior bem-estar e sucesso acadêmico para os alunos.

#### Referências:

Andrade, R. O. (2024, Setembro 05) Cai de patamar o número de estudantes que conseguem concluir a graduação nas universidades públicas no Brasil. *Revista Pesquisa FAPESP*, 2023. Recuperado de <https://revistapesquisa.fapesp.br/cai-de-patamar-o-numero-de-estudantes-que-conseguem-concluir-a-graduacao-nas-universidades-publicas-no-brasil/>.

Brandolin, F.; Koslinski, M. & Soares, A. J. G. (2015) A percepção dos alunos sobre a educação física no ensino médio. *Revista da Educação Física/UEM*, v. 26, n. 4, p. 601. Recuperado de <https://doi.org/10.4025/reveducfis.v26i4.29836>.

Branco, G. M.; Ribeiro, J. L. D. & Tinoco, M. A. C. (2010) Determinantes da satisfação e atributos da qualidade em serviços de hotelaria. *Production*, v. 20, n. 4, p. 576-588. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/s0103-65132010005000057>.

Fernandes, S. (2024, Setembro 05) Por que o número de jovens que se candidatam a uma vaga no ensino superior gratuito tem caído nos últimos anos? *Jornal da UNESP*, 2023. Recuperado de <https://jornal.unesp.br/2023/06/22/por-que-o-numero-de-jovens-que-se-candidatam-a-uma-vaga-no-ensino-superior-gratuito-tem-caido-nos-ultimos-anos/>.

Gomes, G.; Beck, F. & Cunha, P. R. (2016) Satisfação dos Estudantes do Curso de Ciências Contábeis: Estudo em Universidades Públicas de Santa Catarina. *Contabilidade Vista & Revista*, v. 27, n. 1, p. 42-62. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1970/197045799004.pdf>.

Igue, E.; Bariani, I. D. & Milanesi, P. V. (2008) Vivência acadêmica e expectativas de universitários ingressantes e concluintes. *Psico-USF*. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/pusf/a/yY7PbXW4mZW73jR9PVyZBQp/abstract/?lang=pt#>.

Leal, E.; Miranda, G. J. & Carmo, C. R. (2013) Satisfação dos alunos de administração: uma análise da percepção dos discentes sobre a qualidade do ensino. *Revista de Contabilidade e Finanças – USP*, São Paulo, v. 24, n. 62, p. 162-173. Recuperao de <https://www.revistas.usp.br/rcf/article/view/78828/82895>.

Lobo, R. (2023, Junho 14) Presencial ou remoto: para onde estão indo os ingressantes do nosso ensino superior? *Estadão*. Recuperado de <https://www.estadao.com.br/educacao/roberto-lobo/presencial-ou-remoto-para-onde-estao-indo-os-ingressantes-do-nosso-ensino-superior/>.

Lupus, J. (2021) Infraestrutura da faculdade. *UNIFACIG*. Disponível em: <https://blog.unifacig.edu.br/infraestrutura-da-faculdade/>.

Parasuraman, A; Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal fo Marketing*. v. 49, n. 4, p. 41-50.

Porto, R. C. & Gonçalves, M. P. (2017) Motivação e envolvimento acadêmico: um estudo com estudantes universitários. *Psicologia Escolar e Educacional*, v. 21, n. 3, p. 515-522. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/2175-35392017021311192>.

Quevedo-Silva, F.; Lima-Filho, D. O.; Sauer, L. & Reinert, J. N. (2012) Fatores discriminantes no grau de satisfação de estudantes de Administração. *Revista de Economia e Administração*, v. 11, n. 1, p. 28-45. Recuperado de <https://scholar.archive.org/work/ddyumdfblndctjfutjzz2gh4d4/access/wayback/https://seer.insper.edu.br/index.php/rea/article/download/rea.2011.534/313>.

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*, v. 33, n. 4, p. 780-793. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/s1414-98932013000400002>.

Santos Neto, A. S. (2016) *Aplicação da modelagem de equações estruturais para avaliação da satisfação dos alunos de engenharia de produção de universidades privadas segundo o ENADE 2011*. Dissertação de Mestrado, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, GO. Recuperado de <https://tede2.pucgoias.edu.br/handle/tede/2480#preview-link0>.

Silva Filho, R. L. L.; Motejunas, P. R.; Hipólito, O. & Lobo, M. B. C. (2007) A evasão no ensino superior brasileiro. *Cadernos de Pesquisa*, v. 37, n. 132, p. 641-659. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/cp/a/x44X6CZfd7hqF5vFNnHhVWg/abstract/?lang=pt#>.

Tinoco, M. A. C. & Ribeiro, J. L. D. (2007) Uma nova abordagem para a modelagem das relações entre os determinantes da satisfação dos clientes de serviços. *Production*, v. 17, n. 3, p. 454-470. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/s0103-65132007000300005>.

Recebido em Outubro de 2025.  
Aprovado Dezembro de 2025.

Artigo Fast – Track do EGEN 2025