

8. Satisfação Académica em Estudantes do Ensino Superior

Ivo Félix Caroa de Sousa Salomão ²¹& Mussa Abacar ²²

Resumo

O objectivo deste trabalho foi de avaliar o perfil de satisfação académica de estudantes do ensino superior relativamente à qualidade de formação oferecida pela Universidade Pedagógica - Delegação de Nampula, estabelecendo possíveis correlações com as variáveis sócio-demográficas. Trata-se de um estudo descritivo e exploratório, do tipo quantitativo. Participaram desta pesquisa 143 estudantes do curso de graduação em Ensino Básico, sendo 44 do sexo masculino e 99 do sexo feminino. Os dados foram colectados através de um questionário sócio-demográfico e Escala de Satisfação Académica. Para a sua análise usou-se o *software Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Os resultados mostraram que a dimensão mais crítica da satisfação académica no curso estudado é a de satisfação com o curso, seguida de oportunidades de desenvolvimento e por último a satisfação com a instituição. As correlações entre as variáveis sócio-demográficas com as dimensões da satisfação académica demonstraram diferentes resultados. Para a variável sexo, somente o ser de sexo feminino se correlacionou positivamente com a dimensão oportunidade de desenvolvimento; a idade associou-se de forma estatisticamente positiva com a satisfação com a instituição; a variável ano de frequência correlacionou-se negativamente com a satisfação com o curso; a variável número de vezes que o estudante reprovou de ano apresentou correlação significativamente negativa com a dimensão oportunidade de desenvolvimento. Por fim, a variável número de cadeiras em dívida correlacionou-se negativamente com o curso e com a instituição. É sublinhada a necessidade de desenvolvimento de acções centradas na melhoria dos níveis de satisfação académica dos estudantes estudados.

Palavras-chave: estudantes, ensino superior, satisfação académica

Introdução

O ingresso do estudante no ensino superior traz consigo uma gama de mudanças em nível pessoal, cognitivo, profissional, afectivo e social, além de acarretar uma série de expectativas em relação ao curso escolhido para formação (Ramos et al, 2015). A satisfação académica, enquanto experiência subjectiva do estudante e sua percepção do valor dessa experiência durante os seus anos de estudo, assume um papel central no entendimento do nível de satisfação do estudante, abrangendo tanto os aspectos da sua formação, quanto da qualidade da instrução, contacto com professores e colegas, o currículo, a administração da universidade, suas instalações e seus recursos.

²¹ Mestre em Administração e Gestão Escolar, Contabilista do Centro de Recurso de Educacao Inclusiva Josina Machel de Anchilo – Nampula..

²² Doutor em Psicologia Cognitiva pela Universidade Federal de Pernambuco-Brasil, docente da Universidade Pedagógica – Nampula.

As primeiras investigações sobre satisfação académica foram na década de 1960 e se relacionavam à satisfação ocupacional, não existindo ainda uma definição clara e consistente para o termo satisfação académica (Schleich et al, 2006). Como comentam esses autores, a eficácia do processo educacional pode ser aumentada com a mensuração da satisfação, pois a satisfação académica está fortemente interligada com a qualidade de aprendizagem dos estudantes, constituindo um processo dinâmico, podendo também ser afectada pelas características da instituição em seu contexto educacional, e pelo modo como os próprios estudantes percebem e compreendem o seu ambiente de ensino e aprendizagem. É assim que medidas de satisfação académica contemplam o contexto institucional na sua totalidade, levando em consideração a qualidade do curso, a relação teoria e prática, qualidade da instrução recebida, sistema de avaliação, contacto com os professores e colegas, grade curricular, administração da universidade, suas instalações e recursos.

Os estudos sobre a satisfação do estudante mensuram como efectivamente o ambiente do *campus* pode ser o que o estudante espera, necessita e quer (Severino, 2005). O autor destaca que a integração à universidade é um processo multifacetado que vai sendo construído através das relações do estudante com a instituição e tem sido uma variável central que, quando não acontece de forma satisfatória, pode levar à evasão escolar.

Actualmente a satisfação académica tem sido vista por alguns autores como a percepção que os estudantes têm da sua experiência educacional, e também que esta percepção pode interferir no nível de envolvimento do estudante com a instituição, além de ter implicações para o âmbito da permanência (Pike, 1991). Uma outra visão é apresentada por Kotler e Fox (1994), os quais aludem que a *satisfação envolve a actividade de estabelecer as metas de qualidade e desenvolver os serviços e processos essenciais à realização dessas metas. Isso é necessário para numerosos produtos, não apenas para os bens e serviços vendidos aos clientes, mas também para muitos produtos internos*. Daí, a pertinência da planificação da qualidade para numerosos processos, muitos dos quais são internos da organização, sendo importante que as organizações planifiquem a qualidade dos processos em geral, mas em particular os internos da mesma.

A avaliação da satisfação é alicerçada por um processo comparativo entre a experiência vivida pelo sujeito e aquilo que ele escolhe, associando com as expectativas da escolha em relação à sua experiência. Conforme refere Rowley (2003), o nível de satisfação

geral do corpo discente está atrelado ao nível de qualidade do serviço prestado pelas Instituições de Ensino Superior, visto que estas precisam transmitir boa imagem ao mercado e serem competitivas ao mesmo. É neste sentido que os estudantes do ensino superior sentem satisfeitos, quando olham para a qualidade de serviços prestados pela instituição, e sua imagem, visto que estes factores contribuem para o sucesso na competitividade do mercado de trabalho. O autor fundamenta que o grau de satisfação que os discentes têm em relação ao curso influencia na forma de como eles interagem e absorvem o conteúdo repassado, referindo-se à existência de três tópicos para se avaliar o nível de satisfação dos discentes em relação ao seu curso, sendo eles: i) Permitir que os estudantes tenham oportunidade de opinar sobre os seus cursos de forma a trazer melhorias para os mesmos; ii) Encorajá-los a fazer uma reflexão sobre o modo de como o aprendizado está sendo repassado; iii) Permitir que as instituições criem uma marca que, por meio desta, construam indicadores que colaborem com a melhoria da reputação da instituição junto ao mercado.

A satisfação do estudante está directamente ligada ao atendimento das expectativas dos estudantes, sob o ponto de vista das suas dimensões e interesse, envolvimento do professor, interacção estudante-professor, organização e demandas do curso, segundo Paswan e Young (2002), sendo determinada pelos seguintes factores:

- i) *Envolvimento do professor*: refere-se às variáveis como a percepção do aluno em relação ao entusiasmo e interesse do professor, a habilidade do professor em explicar o conteúdo, utilizando exemplos que permitam que os alunos compreendam os assuntos;
- ii) *Interesse do aluno*: formado por factores como o nível de atenção e interesse que o aluno dá às aulas e a forma como ele percebe a sua evolução intelectual ao longo do curso, tornando-se ou não mais competente;
- iii) *Interacção professor – aluno*: representa a oportunidade que o aluno tem para discutir, questionar e esclarecer as suas dúvidas durante as aulas, bem como possuir a liberdade para expressar os seus pontos de vista;
- iv) *Exigência do curso*: trata-se de como o professor passa o conteúdo ao aluno, a validade do desenvolvimento de trabalhos em sala de aula e o nível das leituras indicadas pelo professor;

v) *Organização do curso*: avalia, entre outros aspectos, se os conceitos foram relacionados sistematicamente e se a grade curricular do curso foi elaborada de maneira adequada.

A satisfação académica está fortemente interligada com a qualidade de aprendizagem dos estudantes, constituindo um processo dinâmico, podendo também ser afectada pelas características da instituição em seu contexto educacional, e pelo modo como os próprios estudantes percebem e compreendem o seu ambiente de ensino e aprendizagem (Schleich et al, 2006).

Diversos estudos têm sido realizados visando compreender a satisfação académica dos estudantes do ensino superior. Monteiro, Vasconcelos e Almeida (2005), por exemplo, realizaram um estudo para analisar as experiências de um grupo de alunos com deficiência física no ensino superior em uma Universidade britânica, tendo identificado quatro áreas de maior preocupação, que são: a divulgação das informações, o acesso às instalações, os currículos, os equipamentos e outros recursos, a garantia da qualidade e a base moral da política da instituição sobre a deficiência.

A partir de uma amostra de 1.267 estudantes concluintes de uma universidade pública dos Estados Unidos da América, Pike, (1991) avaliou a recíproca relação entre desempenho (notas) e satisfação discente. Os resultados demonstraram que a satisfação do estudante tinha um efeito mais forte no desempenho do que o inverso. As variáveis de envolvimento (cultura, professor e pares) foram significativamente relacionadas com satisfação. O efeito da interacção professor – estudante e entre os pares foi positivo, ao passo que o envolvimento com a cultura foi negativo. Quanto ao desempenho, os resultados indicaram que não havia relação directa com interacção professor – estudante.

Em uma pesquisa com 213 estudantes de administração em uma Universidade brasileira, Camargos, Camargos e Machado (2006) descobriram que as preferências dos alunos são mais relacionadas às estratégias, postura e formas de interacção do professor com a turma. A maioria prefere professores preocupados com a aprendizagem, abertos ao diálogo, flexíveis, bem-humorados, que consigam despertar o interesse pelo conteúdo ministrado e que combinem aulas expositivas e trabalhos em grupo. Por outro lado, quando os professores são despreparados e apresentam pouco compromisso com as turmas, passam a ser considerados pelos estudantes como aspectos desfavoráveis do curso. De forma semelhante,

Kanan e Baker (2006), identificaram que a satisfação de estudantes palestinos do curso de administração estava mais ligada à interação interpessoal do que com o conteúdo académico do programa de estudo.

Os resultados de uma pesquisa de Appleton-Knapp & Krentler (2006) revelaram que os estudantes cujas expectativas foram superadas estavam mais satisfeitos do que aqueles cujas experiências não superaram as expectativas. Já De shields, Kara & Kaynak (2005) demonstraram que embora houvesse um número significativo de variáveis que podem levar os estudantes à satisfação ou insatisfação, os factores que mais influenciam os estudantes são o desempenho do corpo docente e as aulas. Em seu estudo realizado com 160 estudantes de administração em uma universidade Americana, ficou evidente que aqueles que tiveram experiências positivas são mais satisfeitos do que os que não tiveram experiências positivas.

Schermerhorn et al (1999) procuraram analisar os factores que têm influência na satisfação dos discentes de graduação do curso de engenharia eléctrica de uma universidade do Vale do Itajaí em Santa Catarina. Os resultados evidenciam uma influência positiva na relação entre interesse do estudante e satisfação geral, na relação entre envolvimento do professor e interação estudante – professor e satisfação Geral. Nesse estudo concluiu-se que a dimensão organização do curso apresentou maior influência na satisfação geral.

Silva (2011) alerta que os gestores educacionais devem conhecer de forma científica a satisfação daqueles que convivem nesse contexto. Assim, considerando que as pessoas e os ambientes se influenciam mutuamente, os estudos dos ambientes educativos podem conduzir a conclusões do domínio do desempenho dos estudantes, suas opiniões e sentimentos, bem como, trazer contribuições para modificar a própria instituição (Sisto, 2008).Então, independentemente dos esforços substanciais no estudo da satisfação académica, tanto quanto é do conhecimento e a partir da revisão da literatura, não foram encontrados estudos sobre o fenómeno no contexto das instituições de ensino superior moçambicanas.

Este estudo teve por objectivo avaliar o perfil de satisfação académica de estudantes de ensino superior relativamente à qualidade de formação oferecida pela Universidade Pedagógica - Delegação de Nampula. Em função do objectivo da pesquisa foram formulados seguintes hipóteses: H1) A existência de áreas educativas com níveis de satisfação crítica pode influenciar na satisfação académica e, H2) Os dados sócio-demográficos (idade, sexo,

estado civil, ano de frequência, número de vezes de reprovação, número de cadeiras em dívida), podem influenciar na satisfação académica.

Método

Tipo de Pesquisa

A presente pesquisa é de natureza quantitativa, pois utilizou instrumentos de mensuração e técnicas estatísticas para classificação e análise dos dados. Este tipo de pesquisa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenómeno, as relações entre variáveis.

Procedimento

A presente pesquisa foi desenvolvida na Universidade Pedagógica – Delegação de Nampula. A recolha de dados foi realizada no mês de Julho de 2016, na Instituição de Ensino Superior em referência. Em primeiro lugar foi efectuado um contacto com a chefe do Departamento, de Ciências Educação e Psicologia, (onde é tutelado o curso em estudo), mediante a apresentação de uma credencial passada pela Direcção de Pós-graduação, Pesquisa e Extensão da mesma instituição. Após a autorização o primeiro pesquisador foi encaminhado às turmas do curso de Licenciatura em Ensino Básico, onde após uma interacção com os estudantes esclareceu os objectivos do estudo e, finalmente, aplicou o questionário de pesquisa.

Técnica de recolha de dados

Para a recolha de dados foi utilizado questionário constituído por duas partes, nomeadamente dados sócio-demográficos e a Escala de Satisfação com a Experiência Académica (ESEA) de Ramos et al. 2015, previamente validada em pesquisas anteriores com estudantes do ensino superior (e.g., Ramos et al. 2015; Schleich et al. 2006). A escala é composta por 35 itens, compreendendo três dimensões: satisfação com o curso com 13 itens, oportunidade de desenvolvimento com 10 itens e satisfação com a instituição com 12 itens. A escala compreende cinco pontos, designadamente 1) “nada satisfeito”, dois 2) “pouco satisfeito”, três 3) “satisfeito”, quatro 4) “bem satisfeito” e cinco 5) “completamente satisfeito”. O primeiro bloco do questionário aplicado abordava aspectos sócio-demográficos nomeadamente: idade, sexo, estado civil, ano de frequência, número de vezes de reprovação e

número de cadeiras em dívida) e o segundo englobava questões relacionadas com a satisfação académica, que constitui a escala ESEA.

Perfil da amostra

Participaram deste estudo 143 estudantes do curso de Licenciatura em Ensino Básico, da Universidade Pedagógica - Delegação de Nampula. 44.8%, dos participantes situam-se na faixa etária de 31 a 40 anos; 41.3% entre 20 a 30 anos; 7.6% no intervalo de 41 a 50 anos e, finalmente, (6.3%) no intervalo de 51 a 60 anos.

A amostra é formada maioritariamente por mulheres, com uma percentagem de 62.2%. Do total da amostra 65.7% são solteiros, 20.3% são casados e 14% declararam-se viúvos ou divorciados.

A maior parte dos estudantes investigados são do primeiro ano, com uma percentagem equivalente a 46,9%, seguidos de 27,3% que são do terceiro ano e, por último, 25,9% do segundo. Muitos participantes (83,2%) nunca reprovaram de ano ou cadeira; 12.5% repetiram uma vez e 4,3% repetiram mais que uma vez. Do número total da amostra, 82.5% não têm cadeiras em dívida, 11.8% têm pelo menos uma cadeira em dívida e 85.7% têm mais de uma cadeira em dívida.

Técnica de análise de dados

Os dados da pesquisa foram tabulados e analisados considerando os objectivos da mesma, através da análise estatística. As análises descritivas e inferenciais foram feitas por meio do *Software Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versão 14.0, tendo sido organizados os resultados obtidos em quadros, que permitiram uma melhor visualização e interpretação.

Resultados e Discussão

Nesta parte são apresentados e discutidos os resultados obtidos no estudo. Inicialmente foi avaliada a consistência interna da escala. Para aferir a confiabilidade do instrumento, foi calculado o coeficiente *Alpha de Cronbach*, tendo-se obtido os resultados da tabela 1.

Tabela 1: Consistência Interna da Escala

Dimensões da satisfação académica						Geral	
Satisfação com o curso		Oportunidade de desenvolvimento		Satisfação com instituição			
<i>Alpha de Cronbach</i>	Nº de itens	<i>Alpha de Cronbach</i>	Nº de itens	<i>Alpha de Cronbach</i>	Nº de itens	<i>Alpha de Cronbach</i>	Nº de itens
0,810	13	.778	10	.773	12	.875	35

Os resultados da tabela revelam que a escala de Satisfação Académica demonstrou boa consistência interna (*Alpha de cronbach* igual a 0,875). A dimensão Satisfação com o curso apresentou um valor de *Alpha de cronbach* de 0,810, a dimensão Oportunidade de desenvolvimento revelou uma consistência interna de *Alpha de cronbach* igual a 0,778 e a dimensão Satisfação com instituição apresentou valor de *Alpha de cronbach* de 0,773. Esses resultados apontam que a Escala de Satisfação Académica é um instrumento com boas propriedades psicométricas, tal como tem sido demonstrado em estudos similares (Ramos et al., 2015, Schleich et al., 2006).

No seguimento das análises, foi verificada a frequência das respostas dos estudantes relativamente à satisfação académica por dimensão, cujos resultados constam na tabela 2.

Tabela 2: Satisfação académica por dimensão

Itens	Dimensões da satisfação académica					
	Satisfação com o curso		Oportunidade de desenvolvimento		Satisfação Com a instituição	
	Frequência	Porcentagem	Frequência	Porcentagem	Frequência	Porcentagem
Nada satisfeito	29	20.3	16	11.2	12	8.4
Pouco satisfeito	43	30.1	35	24.5	34	23.8
Satisfeito	35	24.5	48	33.6	62	43.4
Bem satisfeito	29	20.3	41	28.7	32	22.4
Completamente	7	4.9	3	2.1	3	2.1

satisfeito						
Total	143	100.0	143	100.0	143	100.0

De acordo com os resultados constantes na tabela 2, na primeira dimensão (satisfação com o curso), a percentagem mais elevada é dos estudantes que se mostram pouco satisfeitos, com uma percentagem de 30.1%. Na segunda dimensão (oportunidade de desenvolvimento) a percentagem mais elevada é a dos que acham que têm oportunidades de desenvolver, com uma percentagem de 33.6%. Para a terceira dimensão (satisfação com a instituição), a percentagem elevada é dos que se mostram satisfeitos com a instituição, com 43.3%. De forma a identificar a correlação existente entre as variáveis sexo, estado civil e idade com a satisfação académica, aplicou-se o teste *Qui-quadrado* e obteve-se os resultados apresentados na tabela 3.

Tabela 3: Correlação das variáveis sócio-demográficas (sexo, idade e estado civil) com as dimensões da satisfação académica

Correlações		Dimensões da Satisfação Académica								
		Satisfação com o curso			Oportunidade de desenvolvimento			Satisfação com a instituição		
		Valor	Grau de liberdade	Significância	Valor	Grau de liberdade	Significância	Valor	Grau de liberdade	Significância
Sexo	Masculino	3.044(a)	3	.385	5.848(a)	3	.119	1.771(a)	3	.621
	Feminino	2.510(a)	4	.131	8.113(a)	4	.088	3.240(a)	4	.151
Idade	20 a 60 anos	2.272(a)	3	-.004	1.739(a)	4	.005	3.131(a)	3	.174
Estado civil	Solteiro	2.075(a)	3	.128	.696(a)	3	.177	2.479(a)	3	.479
	Casado	2.365(a)	8	.557	4.612(a)	8	.874	9.593(a)	8	.251
	Viúvo/	2.713(a)	2	.318	3.647(a)	2	.241	2.612(a)	2	.231

Divorciado									
------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

A tabela anterior mostra a correlação dos dados sócio-demográficos (sexo, idade e estado civil) com as três dimensões da satisfação acadêmica. Os resultados mostram de forma geral que há correlação entre as variáveis sexo, idade e estado civil com as três dimensões. Apenas a variável estado sexo denotou correlação estatisticamente positiva com a dimensão Oportunidade de desenvolvimento, indicando que as mulheres acham que têm maior oportunidade de se desenvolver em comparação com os homens. A variável idade correlacionou-se positivamente com a Satisfação com o Curso, revelando que na medida em que a idade aumenta o nível de satisfação com a instituição também aumenta, ou seja, os estudantes mais velhos tendem a se mostrar mais satisfeitos com a instituição em relação aos mais novos. Por fim, a variável estado civil não demonstrou qualquer correlação estatisticamente significativa com as dimensões da satisfação acadêmica.

Os resultados encontrados apoiam parcialmente a ideia de Costa (2008) ao afirmar que contrariamente às mulheres, geralmente os homens pela sua natureza em situações acadêmicas, olham a oportunidade de desenvolvimento como algo que aparece ao acaso, não bastando apenas se preocupar. O autor fundamenta que as mulheres sentem-se mais prósperas em oportunidades de desenvolver, olhando esta como uma questão de pouco sacrifício. Ainda assim, de forma geral, os achados desta pesquisa revelaram não existir diferenças significativas na satisfação dos acadêmicos do sexo masculino e do sexo feminino.

Seguidamente foram correlacionadas as variáveis do perfil acadêmico (ano de frequência, número de vezes que reprovou e número de cadeiras em dívida) com as três dimensões da satisfação acadêmica. Os resultados são ilustrados na tabela 4.

Tabela 4: Correlação entre variáveis anos de frequência, número de reprovação e número de cadeiras em dívida com a satisfação acadêmica

Correlações		Satisfação com o curso	Oportunidade de desenvolvimento	Satisfação com a instituição
Ano de frequência	Coefficiente de Correlação	-	-.109	-.060
	Significância (bicaudal)	.261	.194	.476
		.002		

		N		143	143
			143		
Coeficiente de Spearman	Número de vezes que reprovou	Coeficiente de Correlação	-.137	-.223	-.147
		Significância (bicaudal)	.104	.008	.079
		N	143	143	143
	Número de cadeiras em dívida	Coeficiente de Correlação	-.214	-.140	-.169
		Significância (bicaudal)	.010	.095	.043
		N	143	143	143

A tabela acima mostra correlações entre dados do perfil académico (ano de frequência, número de vezes de reprovação e número de cadeiras em dívida) com as três dimensões da satisfação académica, nomeadamente: *satisfação com o curso*, *oportunidades de desenvolvimento* e *satisfação com a instituição*.

A variável *ano de frequência* correlacionou-se negativamente apenas com a dimensão *satisfação com o curso*, mostrando que quanto maior for o ano de frequência menor é o grau de satisfação do estudante com o curso e, quanto menor for o ano de frequência a satisfação com o curso aumenta. Este resultado reforça o argumento de Silva (2011) ao assegurar que estudantes que estão em séries iniciais no ensino superior apresentam maior nível de satisfação com curso se comparado com estudantes de meio de curso e formandos.

A variável *número de vezes que o estudante reprovou de ano* apresentou correlação significativamente negativa com a dimensão *oportunidade de desenvolvimento*, mostrando que os estudantes que têm maior número de reprovações tendem a diminuir a sua oportunidade de desenvolvimento, isto é, os estudantes que já reprovaram de ano acham que não têm oportunidade de se desenvolver em relação aos que nunca reprovaram. O mesmo acontece na correlação entre a variável *número de cadeiras em dívida*, sendo que estudantes com cadeiras em dívida sentem-se menos satisfeitos com o curso e com a instituição em relação aos que não têm cadeiras em atraso. Estudantes que apresentam reprovações podem ter dificuldades em concursos e sua inserção futura no mercado de trabalho. Concordando com Tavares e Huet (2001) um discente satisfeito com a instituição de ensino e

consequentemente com o curso permite com que este venha a ter um desempenho excelente na sua futura vida profissional.

Com vista a identificar as áreas com níveis de satisfação crítica, na parte final do questionário de satisfação académica, foram feitas quatro perguntas abertas. Todos os inquiridos foram solicitados a descreverem as áreas ou os aspectos que acham que devem ser melhoradas com vista ao bom funcionamento do curso de Ensino Básico. As respostas foram analisadas através da técnica de análise de conteúdo. Após à análise de conteúdo, as informações foram digitadas em planilhas do *Software* de estatística SPSS. Em cada variável verbalizada (subcategoria analisada) pelo sujeito foi atribuída a pontuação 1 (um) e aquelas em que não fez qualquer menção foi valorada 0 (zero). Finalmente, os dados foram submetidos às análises estatísticas apropriadas, tendo sido extraídas as frequências de respostas por cada área e suas respectivas percentagens, como ilustra a tabela 5.

Tabela 5: Frequência de aspectos por melhorar na Universidade

		<i>Frequência</i>	<i>Percentagem</i>
Validade	Sem comentário	8	5.6
	Infra-estrutura	35	24.5
	Professores	54	37.8
	Currículo	27	18.9
	Direcção	19	13.3
	Total	143	100.0

De acordo com os resultados da tabela 5, dos 143 respondentes, 8 (5.6%) não teceram qualquer comentário a respeito das áreas que merecem ser melhoradas na Universidade. 35 (24.5%) dos respondentes afirmaram que a área de infra-estruturas necessitam de melhoria, principalmente no que se refere à situação higiénica das salas de aulas e casas-de-banho, aumento de número de salas, montagem de equipamento áudio-visual e ventiladores em todas as salas de aula. A outra situação que os estudantes se referiram nesta questão, é a dos departamentos académicos que se encontram dispersos. De acordo com os estudantes, estes tinham que estar num único bloco de modo a facilitar a localização por parte dos estudantes e outros que procuram os serviços destes.

A área referente aos professores foi destacada por 54 estudantes, correspondente a 37.8% em relação ao número total dos inqueridos. Para estes, muitos professores que leccionam o curso de Ensino Básico não têm especialização na área, fazendo com que tenham fraco domínio dos conteúdos das disciplinas que leccionam. De igual modo referiram-se da falta de atendimento das necessidades académicas dos estudantes fora da sala, e da maneira de atribuição de notas principalmente a dos seminários.

Em relação ao currículo, 27 estudantes correspondentes a 18.9% referiram-se às questões de dificuldades de domínio da língua inglesa, além desta ser pouco relevante para a formação. Outra questão apontada com a necessidade de redução de número de disciplinas nos anos finais. Souza, Reinert e Lima-Filho (2010) afirmam que a satisfação com a relevância do conteúdo das matérias se torna mais crítica com o decorrer da experiência académica do estudante, uma vez que ele passa a ter mais envolvimento com o processo de aprendizagem. Os estudantes também se referiram à reprovação, entendendo que por estes serem simultaneamente professores em exercício em escolas de ensino básico e devido ao repertório de experiências adquiridas ao longo dos anos de docência, deviam ser promovidos automaticamente, exigindo-se apenas a participação nas aulas das disciplinas que frequentam. Em relação aos aspectos a serem melhorados ao nível da direcção, esta é uma área menos crítica em relação às outras tendo sido destacada apenas por 19 (13.3%). Segundo o depoimento dos entrevistados, há necessidade de capacitar os docentes, o pessoal da secretaria e apetrechar a biblioteca de obras literárias. Outros inquiridos abordaram as questões relacionadas com a dinamização dos serviços dos departamentos.

Considerações finais

O objectivo geral desta pesquisa foi o de avaliar o perfil da satisfação académica dos estudantes de graduação em Ensino Básico relativamente à qualidade de formação oferecida pela UP – Delegação de Nampula. Neste estudo ficou evidente que a pesquisa sobre a satisfação académica mostra-se importante no entendimento da forma como os estudantes avaliam o funcionamento do próprio curso.

Os resultados encontrados neste estudo mostram a existência de áreas de satisfação académica que devem merecer preocupação e atenção por parte dos gestores, visto que podem influenciar na satisfação académica, conforme previa a hipótese 1. Em ordem de importância,

os inquiridos destacam a necessidade de melhoria das seguintes áreas para o bom funcionamento do curso de Licenciatura em Ensino Básico: professores, infra-estruturas, currículo e direcção. Ao nível dos professores, os depoimentos apontam para a necessidade de especialização dos profissionais e a colocação de acordo com sua especialidade, atendimento aos estudantes fora da sala de aulas e melhoria no processo de avaliação. Em relação a estas questões, os docentes não especializados, e os que trabalham fora da área da sua especialidade, têm enfrentado dificuldades em leccionar os conteúdos, mostrando o seu fraco domínio. A má gestão no processo avaliativo pode criar desmotivação aos estudantes, sendo necessário a melhoria das estratégias de avaliação dos estudantes usadas pelos professores. Em relação a infra-estrutura, os inquiridos apontam a necessidade de melhoria da limpeza da instituição em geral, das salas e casas de banho em particular. Referem-se também ao aumento de número de salas de aula, montagem de equipamento áudio-visual e ventiladores nas mesmas e agrupamento dos departamentos académicos em um único bloco.

Uma análise às variáveis sócio-demográficas, permite concluir que as variáveis sexo, idade, ano de frequência, número de reprovações e número de cadeiras em dívida influenciam a satisfação académica dos estudantes. Esses resultados corroboram parcialmente a hipótese 2, que aventava a influência de dados sócio-demográficos (idade, sexo, estado civil, ano de frequência, número de vezes de reprovação, número de cadeiras em dívida) na satisfação académica.

Duas limitações metodológicas podem ser apontadas neste estudo. A primeira refere-se ao facto de apenas envolver amostra de estudantes do Curso de Ensino Básico. É possível que, se o escopo for ampliado envolvendo diferentes cursos oferecidos na Universidade, os resultados sofram alguma alteração. A segunda diz respeito à colecta de dados de ter sido feita de maneira transversal e numa única instituição de ensino superior. Em estudos futuros seria desejável aprofundar os resultados encontrados bem como ampliar para diferentes instituições de ensino superior moçambicanas.

Referências Bibliográficas

- Appleton-Knapp, S. L.; Krentler, K. A. (2006) Medindo as expectativas dos alunos e seus efeitos sobre a satisfação : *a importância de gerir as expectativas dos alunos*.
Journal of Marketing Education, 28(3), 254-264

- Camargos, M. A., Camargos, M. C. S. & Machado, C. J. (2006). Análise das preferências de ensino de alunos de um curso superior de Administração de Minas Gerais. *Revista de Gestão*, 13(2), 1-14.
- Costa, A.F., & Lopes, J.T. (Coords.) (2008), Os Estudantes e os seus Trajectos no Ensino Superior: *Sucesso e Insucesso, Factores e Processos, Promoção de Boas Práticas*. Lisboa e Porto (Consórcio de Investigação): CIES-ISCTE e ISFLUP, (2-54)
- De Shields, O. W., Kara, A., & Kaynak, E. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: Applying Herzberg's two-factor theory. *International Journal of Educational Management*, 19(2), 128-139.
- Kanan, H. M. & Baker, A. M. (2006). Satisfação de estudantes em programa de preparação em administração educacional: uma perspectiva comparativa: *Journal of Educational Administration*, 44(2), 159-169.
- Kotler, P. & Fox, K. (1994). *Marketing estratégico para instituições educacionais*. São Paulo: Atlas.
- Monteiro, S., Vasconcelos, R. M. & Almeida, L. S. (2005). Rendimento académico: Influência dos métodos de estudos. *Actas do Congresso Galaico Português de Psicopedagogia*, 8, 14-16.
- Paswan, A. K. & Young, J. A. (2002). Avaliação dos alunos do professor: uma investigação monológica usando modelagem de equações estruturais. *Journal of Education Marketing*, 24(3) 193-202.
- Pike, G. R. A. (1991) *Relação entre Aprendizagem e Satisfação: Pesquisas em Educação Superior*. Vol. 34, Nova York.
- Ramos, A. M., Barlem, J. G. T., Lunardi, V. L., Barlem, E. L. D., Silveira, R. S. & Bordignon, S. S. (2015). *Satisfação com a experiência académica entre estudantes de graduação em enfermagem*, 24 (1), 187-95.
- Rowley, J. (2003). Projectando questionários feedback dos alunos. *Garantia de Qualidade na Educação*, 41, 1058-1063. ,
- Schleich, A. Lucia Righi; Polydoro, Soely; Aparecida Jorge; Santos, Acácia Aparecida Angeli dos (2006). *Escala de satisfação com a experiência académica de estudantes do Ensino Superior*. *Avaliação Psicológica*, 5(1), 11-20.
- Schermerhorn Jr., John R.; Hunt, James G.; Osborn, Richard N. (1999). *Fundamentos*

- do Comportamento Organizacional*. (2ed). São Paulo: Bookman.
- Severino, A. J. (2006). *Fundamentos ético-políticos da educação no Brasil de hoje*. Em J. C. Lima & L. M. W. Neves. *Fundamentos da educação escolar no Brasil contemporâneo*. Rio de Janeiro: Fiocruz/EPSJV, 289-320.
- Silva, V. L. dos Santos, Natália do C. C., Rosemeire A. P. O. A., Maria F. P. B., Silvia H. H. C., (2011). Factores de stress no último ano do curso de graduação em enfermagem: *percepção dos estudantes*. *UERJ, Rio de Janeiro, 19(1)*, 121-126.
- Sisto, F. F.; Batista, M.A.; Ferreira, C.E.B.; Pavarini, M.L.C.; Oliveira, J.C.S.; Oliveira, R.; Oliveira, S.M.S.S.; & Santos, A. Estudo para a construção de uma escala de satisfação académica para universitários. *Avaliação Psicológica, 7(1)*, 45-55.
- Souza, S. A.; Reinert, J. N.; Lima-Filho, D. O. (2008). Satisfação dos estudantes de curso de graduação em administração no Brasil: *um estudo comparativo entre as modalidades presencial e à distância*. In: Serra, A. R. C; Ramos E Silva, J. A. (Org.). *Por uma educação sem distância: recortes da realidade brasileira*. São Luís: UEMA, 271-282.
- Tavares, J., & Huet, I. (2001). Sucesso académico no Ensino Superior. *III Simpósio - Pedagogia na Universidade*. Lisboa: Universidade de Lisboa.