

**A satisfação acadêmica em um grupo de estudantes universitários antes e durante a pandemia**

*Satisfacción académica en un grupo de estudiantes universitarios antes y durante la pandemia*

Andréia Osti  
**Universidade Estadual Paulista (Unesp)**  
Rio Claro – Brasil  
Leandro S. Almeida  
**Universidade do Minho (Uminho)**  
Braga - Portugal

**Resumo**

O presente trabalho realizou uma investigação sobre a temática da Satisfação Acadêmica no ensino superior em estudantes de uma universidade pública brasileira do estado de São Paulo. Buscou-se especificamente comparar os fatores de satisfação e insatisfação entre um grupo de 136 estudantes do curso de Geografia, antes e durante a pandemia de Covid-19, para compreender quais fatores sofreram alteração em relação a vida dos estudantes. Metodologicamente foi aplicado o Questionário de Satisfação com a Experiência Acadêmica. Os estudantes, em sua maioria ainda não estão ativos no mercado de trabalho. Esta pesquisa possibilitou o reconhecimento dos fatores que interferem na satisfação dos estudantes no ambiente educacional, verificando o impacto do isolamento para os estudantes e auxiliando no planejamento de ações, programas e serviços de atendimento aos estudantes.

**Palavras-chave:** Pandemia; Satisfação Acadêmica; Desempenho acadêmico.

**Resumen**

El presente trabajo realizó una investigación sobre el tema Satisfacción Académica en la educación superior en estudiantes de una universidad pública brasileña en el estado de São Paulo. Específicamente, buscamos comparar los factores de satisfacción e insatisfacción entre un grupo de 136 estudiantes de la carrera de Geografía, antes y durante la pandemia de Covid-19, para comprender qué factores cambiaron en relación con la vida de los estudiantes. Metodológicamente se aplicó el Cuestionario de Satisfacción con la Experiencia Académica (QSEA). La mayoría de los estudiantes todavía no están activos en el mercado laboral. Esta investigación permitió reconocer los factores que interfieren en la satisfacción de los estudiantes en el ambiente educativo, verificando el impacto del aislamiento para los estudiantes y auxiliando en la planificación de acciones, programas y servicios para los estudiantes.

**Palabras llave:** Pandemia; Satisfacción Académica; Logro académico

## **Introdução**

Ingressar na universidade é um processo na vida do jovem estudante que exige certa capacidade de acomodação em uma nova realidade social. Segundo Soares, Almeida e Ferreira (2000) esta etapa obriga o estudante a se posicionar em diversas esferas de sua vida social, sendo elas: vocacional, ética, acadêmica e social. O estudante passa a gerenciar e assumir responsabilidades a partir desse novo contexto de vida em que se insere, tal como a experiência de viver longe dos seus familiares, de gerir seu próprio tempo para as atividades acadêmicas e da rotina diária, entre tantas outras que cotidianamente formam os cuidados que esse aluno necessitará dispor. Dado isso, tais exigências e adaptações frente a um novo período de vida são possivelmente identificados como geradores de níveis distintos de (in)satisfação em seu percurso universitário. Soma-se a este fato a questão da expansão do ensino superior que tem associado uma maior diversificação sociocultural dos estudantes, por meio do ingresso de alunos das classes sociais mais desfavorecidas. No entanto, são também estes os discentes que mais dificuldades experienciam na sua adaptação, sucesso e permanência (CAMPIRA, ALMEIDA E ARAÚJO, 2021).

Para Almeida (2019) a Satisfação Acadêmica é definida como uma variável da vida de um estudante que envolve sua percepção, engajamento e realização pessoal e profissional com o meio acadêmico, ou seja, acontecimentos que de forma positiva ou negativa afetam a condição cognitiva e emocional de um estudante em suas realizações. Acerca disso, momentos da vida dos estudantes são definidores ideais do que para cada indivíduo ele entende como satisfação, uma vez que, financeiramente, emocionalmente, em suas relações extra universidade, socialmente e pessoalmente o estudante pode entender como um momento de agrado e bem-estar psicossocial. Com isso, entendemos a Insatisfação Acadêmica como uma variável que envolve a percepção, engajamento e realização pessoal e profissional com o meio acadêmico e que se entende a todas as situações anteriormente descritas como positivas, mas aqui são negativas. Desta forma a satisfação ou insatisfação implicam em momentos de vida acadêmica, sejam esses, motivos pessoais ou extra pessoais que levam ao estudante a se engajar (ou não) em atividades e compromissos curriculares com a Instituição de Ensino Superior. Todos esses fatores podem levar o estudante a permanecer no ensino superior, com dedicação e engajamento, assim como mudar de curso ou desistir do

mesmo. Entender os fatores de satisfação e insatisfação se torna relevante para que se possa avaliar as condições das instituições de ensino superior e suas influências ou impactos aos estudantes.

Dessa forma, considerando a atual conjuntura social em decorrência da Pandemia de Covid-19 diversas readequações e reorganizações acadêmicas e pessoais exigiram que os estudantes ingressos, de meio curso ou possíveis concluintes tivessem em respeito a seus compromissos universitários. E com isso, novas demandas na observação dos índices de satisfação acadêmica dos alunos surgiram, tanto no que tange as construções do ensino superior brasileiro e de outros países, dado que o contexto atual ocorre em nível global, uma vez que é uma realidade a expansão do ensino superior. Assim, entendendo que as experiências acadêmicas de maneira direta afetam o rendimento dos alunos. Reason, Terenzine e Domingo (2006), Costa, Araújo e Almeida (2014), Osti, Chico, Oliveira e Almeida (2020) indicam o quão preciso são os investimentos em pesquisas de análise de dados de natureza acadêmica, como nota dos alunos, índices de evasão escolar, dentre outros de natureza afetiva das relações acadêmicas que demonstrem a realidade do ensino superior, possibilitando ações de mitigação das condições negativas que acometem os alunos, bem como identificando pontos cruciais que permitam que os estudantes permaneçam com êxito nos seus estudos.

Atualmente, tem-se como uma pauta comum das Instituições de Ensino Superior a preocupação com estudos que se direcionem ao entendimento e averiguação dos processos e efeitos que a pandemia do Covid-19 traz nos princípios que envolvem o ensino e aprendizagem (PERY, JAMAL; MODA, 2020, OSTI, JÚNIOR; ALMEIDA, 2021, CAMPIRA, ALMEIDA; ARAÚJO, 2021). Assim, a principal discussão sobre o tema engloba de maneira geral as readaptações que tanto estudantes como professores devem cotidianamente enfrentar em uma nova modalidade de ensino, seja ele remoto ou presencial com restrições dos órgãos e agências de contingência do Coronavírus.

Da parte dos alunos, segundo Pery, Jamal e Moda (2020), cabe a disponibilidade da atenção e esforço, a mesma medida que cabe aos professores a disponibilidade e disposição para a readequação dos conteúdos, de forma que os mesmos sejam transpostos de forma participativa e coesa com a realidade enfrentada. O que certamente imbrica na readequação de estratégias didáticas de ensino superior, dando maior ênfase a instrumentos tecnológicos

que permitam a integração dos membros acadêmicos seguindo o distanciamento social seguro. O que finalmente, leva aos autores pensarem o ensino sobre um processo de revolução, seja essa revolução da prática pedagógica ou para o campo prático que o ensino e seus agentes sofrem e influenciam nas construções coletivas na educação.

Em uma pesquisa realizada com mais de mil estudantes universitários de São Paulo e do Ceará para analisar as vivências acadêmicas desses estudantes, seus níveis de satisfação e engajamento no cenário educacional imposto pela pandemia, Osti, Júnior e Almeida (2021) constataram a falta de saúde mental e física relatadas pelos estudantes para permanecer longos períodos na frente da tela do computador, assim como o impacto do distanciamento social que impossibilitou o contato com demais colegas do curso, e o aumento do conflito em razão de outras atividades e a convivência de pessoas da família, que nem sempre entendem as exigências e tarefas que envolvem o ensino superior. Houve a constatação da diminuição do tempo dedicado aos estudos, pois muitos universitários precisaram assumir algumas tarefas domésticas para auxiliar a família, outros precisaram trabalhar para ajudar com as despesas financeiras, uma vez que um dos efeitos da pandemia foi o aumento expressivo do desemprego. Também foi descrito o aumento de sentimentos negativos como o estresse, depressão, tristeza e ansiedade que repercutiram na diminuição de concentração e vontade de estudar.

Os resultados encontrados evidenciaram o quanto os estudantes foram afetados pela pandemia sobretudo em relação a dedicação aos estudos, seus estados emocionais, motivacionais e de comprometimento com as tarefas universitárias. Os autores apontam que uma maioria de estudantes conseguiram acompanhar parcialmente as aulas e isso ocorreu em função da falta de saúde mental e física para permanecer longos períodos na frente de uma tela, o distanciamento social que impossibilitou o contato com demais colegas do curso, o que teve grande impacto nos estudantes, por implicar numa total mudança no estilo de vida vinculado ao ensino superior. Também identificaram que estudantes na fase final da graduação tiveram uma dedicação maior nas aulas on-line e uma maior tendência a persistir no curso e a realizar as atividades acadêmicas, enquanto os estudantes com menos experiência de ensino superior encontraram maior dificuldade.

A pesquisa ainda mostrou que a rotina de estudos foi afetada, uma vez que houve estudantes que não conseguiram manter as horas semanais dedicadas para estudar. Com a exigência de reorganização pessoal, familiar e acadêmica, o processo de ensino e

aprendizagem dos estudantes substancialmente se modificou. Assim, a exigência de uma readaptação rápida, dos alunos trouxe uma carga de tarefas e afazeres intensas, bem como as demandas institucionais para o avanço das aulas remotas nas universidades. Ao observar os aspectos expostos, entende-se que os estudantes vivenciaram situações que alteraram a forma de interação e engajamento em atividades acadêmicas refletindo nas condições físicas, emocionais, pessoais e financeiras.

Suehiro e Andrade (2018) realizou um estudo sobre a satisfação com a experiência acadêmica com 232 estudantes do primeiro ano de cursos de Biológicas e Saúde, Exatas, Humanas e Sociais de uma universidade pública. A pesquisa revelou que a maioria dos universitários manifestou estar satisfeita com o curso, o que indica que o envolvimento com os pares, a forma de percepção em relação aos professores, às aulas e aos conteúdos, a qualidade da formação, além da magnitude da correspondência entre o envolvimento pessoal e o desempenho obtido, são aspectos importantes na avaliação da satisfação acadêmica.

A insatisfação foi relativa à dimensão 'oportunidade de desenvolvimento', por mostrar que na percepção dos seus estudantes, a instituição de ensino frequentada precisa diversificar ainda mais as atividades extracurriculares oferecidas, proporcionando melhor qualidade de formação e favorecendo o seu desenvolvimento para o mercado de trabalho. E a relação à variável trabalho-estudo apresentou-se de forma positiva em todas as dimensões de satisfação indicando que, na amostra pesquisada, a condição de estudar e trabalhar não dificultou o envolvimento com as atividades acadêmicas.

Tentando entender a insatisfação acadêmica como fator de evasão escolar, Lobo, Ribeiro e Moreira (2019) realizaram uma investigação com estudantes evadidos do curso de Administração de um centro universitário considerando o período de 2017 a 2018. A questão financeira e de atendimento foram identificadas como fatores relacionados à insatisfação acadêmica. O grupo estudado considerou o atendimento em diferentes âmbitos acadêmicos, como relação professor e estudantes, estudantes e coordenação de curso, secretaria acadêmica, entre outros como fator de insatisfação, bem como a questão financeira que também é fator para abandono do curso, uma vez que não há como dar seguimento sem condições de arcar com as despesas que isso envolve. As implicações da pesquisa indicam que o atendimento precisa ser de qualidade para que os estudantes possam ter as melhores

experiências no seu percurso acadêmico pois isso depende da instituição. A questão financeira é particular e depende do próprio estudante, podendo ter influência da instituição caso a mesma possibilite bolsas de estudo ou auxílios que possibilitem ao estudante permanecer.

A questão da expansão do ensino superior brasileiro necessita de especial atenção pois segundo Pinto (2022) verifica-se que não houve o mesmo empenho na adequação das instalações, das políticas, dos processos educativos e do atendimento das expectativas do principal agente envolvido nesse contexto, isto é, o estudante universitário. Na busca da compreensão da interação entre os estudantes de ensino superior e as instituições acadêmicas, a satisfação acadêmica é uma das variáveis de destaque nessa temática, permitindo formular estratégias a fim de melhorar a aprendizagem dos estudantes. A insatisfação dos estudantes pode frustrar suas expectativas no ensino superior, gerando baixo desempenho acadêmico, integração mais reduzida à vida universitária, insucesso profissional e, até mesmo, abandono do curso.

Campira, Almeida e Araújo (2021) realizaram um estudo qualitativo sobre a satisfação acadêmica com um grupo de 30 estudantes universitários de diferentes cursos de graduação de uma IES pública, na cidade da Beira Moçambique. Os pesquisadores buscaram explorar as experiências acadêmicas e as condições institucionais que se constituem em fatores de satisfação e/ou insatisfação dos discentes por meio de entrevistas. Os estudantes relataram satisfação com aspectos relacionados com o curso, bem como alguma satisfação com a qualidade das relações com colegas e professores. Nas expressões dos estudantes há alguma percepção de mudanças pessoais decorrentes da vivência acadêmica nesse contexto universitário, registrando-se também alguma correspondência entre os conteúdos aprendidos e a futura profissão. Os discentes também se referem à competência dos professores e à qualidade dos métodos de ensino. No geral, as relações interpessoais, o sentimento de desenvolvimento pessoal e de correspondência das aprendizagens com a futura profissão são as áreas que expressam maior satisfação para os estudantes desta instituição de ensino superior.

Por outro lado, tomando a insatisfação relativa às vivências dos alunos, verifica-se uma maior insatisfação com as infraestruturas da instituição, escassez de recursos de aprendizagem, computador e qualidade de internet, inexistência de serviços de apoio ao estudante, bem como percepção de falta de segurança, limpeza e condições de sala de aulas.

Há também alguma percepção de sobrecarga de atividades de aprendizagem, associada à falta de apoio pedagógico dos professores. Neste sentido a insatisfação dos estudantes se concentra nos aspectos relacionados às infraestruturas e aprendizagem, merecendo também atenção a forma como o curso se organiza para atender às necessidades dos discentes. Essas variáveis prejudicam o envolvimento e o desempenho acadêmico, entendido não apenas em termos de resultados escolares, mas envolvendo toda a experiência acadêmica. Neste sentido, a boa governança universitária, as infraestruturas, os serviços da instituição, a formação do professor, a qualidade de ensino, o ambiente de aprendizagem, as condições das salas de aula e a qualidade de aprendizagem assumem efeito positivo na satisfação dos estudantes.

O estudo de Rossato, Pinto e Muller (2020) identificou o grau de satisfação acadêmica com o curso, com as oportunidades de desenvolvimento e a satisfação com a instituição de alunos dos cursos de Ensino Superior de uma instituição pública do Rio Grande do Sul. Participaram 1.270 estudantes dos cursos de Administração, Ciências Econômicas, Ciências Biológicas, Enfermagem, Nutrição e Zootecnia. Os resultados indicam que os estudantes estão satisfeitos em relação ao curso em que estão inseridos. Como as respostas denotam uma satisfação positiva acerca do curso, é possível inferir que os alunos têm uma concepção favorável sobre o atendimento de suas necessidades. Em contrapartida, a satisfação com o curso também é o maior entre todos os quesitos, revelando que alguns cursos se encontram mais satisfeitos do que outros, a exemplo do curso de Ciências Biológicas.

Em relação à satisfação com a instituição, a média foi satisfatória, demonstrando que não ocorrem muitas divergências de percepção dos alunos nesse aspecto. Em relação a variável sexo, identifica-se que as mulheres obtiveram mediana superior à dos homens. Conclui-se que a principal contribuição prática da pesquisa reside em fornecer subsídios para a instituição de ensino identificar quais pontos estão em desacordo com as expectativas dos discentes. Assim, a instituição pode ponderar os fatores analisados para uma melhoria contínua da satisfação dos alunos. Cabe salientar, que conhecer as satisfações ou insatisfações dos discentes auxilia no entendimento de como o ensino superior pode impactar o desenvolvimento dos alunos, tendo em vista que divergências entre a expectativa do aluno e a realidade que a instituição oferece podem provocar baixos indicadores de

desempenho. Ademais, esse descompasso de cenários pode reduzir a integração e, em alguns casos, levar à desistência do curso.

Thomaz, Rocha, Machado e Neto (2011) alertam que muitos fatores podem causar insatisfação dos estudantes, sendo elas, divididas em: fatores psicológicos ou pessoais, como escolha equivocada do curso ou questões psicológicas pessoais. Fatores correlacionado a dificuldade no primeiro ano da graduação, como por exemplo, falta de base no ensino fundamental e ensino médio e dificuldades para acompanhar o desenvolvimento científico na universidade. Fatores relacionados ao currículo do curso, como, nível extremo de exigência acadêmica, grande quantidade de disciplinas, extensa carga horária de aulas, pouco tempo para estudo, grande quantidade de provas e trabalhos a serem entregues, defeitos na grade curricular entre outros. Fatores também pedagógicos e estruturais, como por exemplo, falta de didática na formação dos docentes e dificuldades de recursos e infraestrutura adequada para o andamento das aulas. Por fim, fatores socioeconômicos, tais como, alunos que aliam o trabalho a graduação e dificuldade do enquadramento laboral após sua inserção no mercado de trabalho. Sendo esses, questões sintomáticas que determinantemente definem os níveis satisfatórios de estudantes da Engenharia.

Sendo assim, as autoras ressaltaram alguns elementos determinantes que direcionam aos alunos a (in) satisfação como agente modificador de suas relações acadêmicas, por isso, faz-se necessária sua análise. Em estudos de Santos, Oliveira e Dias (2015) o que se destaca frente ao desenvolvimento do estudante em seu período pela graduação é o contato que o mesmo tem com seus parentes, colegas e amigos da universidade, sendo encontrado pelos autores uma referência positiva a manutenção dos vínculos interpessoais como mantenedores de níveis positivos de satisfação. Então, os programas promovidos a fim de garantir maior habilidade social do aluno e de sua integração em vínculos relacionais são medidas paliativas a favor da adaptação acadêmica.

A satisfação dos estudantes com a sua experiência acadêmica envolve vários fatores, como o acesso aos recursos da instituição, a participação e o sucesso no processo de ensino e aprendizagem, a organização do curso e sua estrutura curricular, os serviços de apoio e a qualidade das relações com os colegas. Osti, Almeida, Chico e Oliveira (2020) elaboraram uma escala multidimensional para a avaliação da satisfação acadêmica em estudantes do ensino superior com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento de pesquisas, a partir da identificação de fatores que afetam o sucesso acadêmico e a permanência dos estudantes, e,



desse modo, apoiar a implementação de práticas institucionais que promovam a satisfação acadêmicas dos estudantes na sua formação superior. A pesquisa desenvolvida mostrou que há seis dimensões que compõem os índices de satisfação dos discentes, são elas: Institucional, Profissional, Interpessoal, Recursos Financeiros, Aprendizagem/ Rendimento Acadêmico e Ensino.

Cada uma destas dimensões descritas pelos autores engloba um conjunto de fatores que interferem e influenciam a vida do estudante. Para entendimento do leitor, essas dimensões englobam os seguintes aspectos: a) Institucional: implica na qualidade dos equipamentos e serviços da instituição de ensino, atendimento dos funcionários, uso dos recursos bibliográficos, laboratoriais e informáticos, b) Profissional: a relação do curso com a carreira e emprego futuro, c) Interpessoal: diz respeito ao convívio com colegas, a integração social e amizades, d) Recursos financeiros: implica nas condições do estudante em suportar os encargos com o curso, assegurar os custos com a subsistência diária, ter verbas para atividades da vida acadêmica, e) Aprendizagem/rendimento acadêmico: como o estudante avalia sua participação nas aulas, a realização dos trabalhos, o cumprir horários e seu rendimento acadêmico, f) Ensino: as percepções sobre o relacionamento com os professores, a qualidade das aulas e a adequação dos métodos de avaliação.

Todos esses aspectos têm implicações na satisfação do estudante, em seu compromisso e envolvimento durante o curso. O conhecimento dessa realidade possibilita intervenções dirigidas a variáveis do contexto acadêmico que são relevantes dentro das universidades, podendo vir a interferir nos índices de abandono. A investigação sugere que a insatisfação dos estudantes nessas áreas tende a desencadear o seu insucesso acadêmico e o abandono do ensino superior. Reside então a relevância do tema e a preocupação das universidades com fatores que expliquem os índices de satisfação e insatisfação dos estudantes, bem como as taxas de evasão e permanência a fim de implementar medidas favoráveis ao sucesso acadêmico dos estudantes.

Quando analisados os fatores que estão diretamente relacionados ao desempenho acadêmico no Ensino Superior, e considerando estudos recentes, Silva (2015) sugere que no Brasil a temática necessita de maior aprofundamento e divulgação científica. Para o autor, suas pesquisas mostram que fatores sociais, econômicos e culturais estão relacionados a trajetória que o aluno percorrerá em seu ensino superior. Dessa forma, com as relações

sociais de maneira ampla modificadas em detrimento do Coronavírus é que emergem estudos e aplicações de avaliação para identificação e posterior análise de índices de desempenho e satisfação dos alunos. É indiscutível que as relações entre aluno e universidade foram afetadas com a presença da pandemia, bem como fatores de ordens externas como a necessidade de trabalhar e aliar os estudos, o surgimento da paternidade e a maternidade enquanto alunos de ensino superior, questões financeiras e a dificuldade do custeio dos estudos formando pontos cruciais que determinam quão relevante são os estudos de observação do desempenho acadêmico.

Conhecer as satisfações ou insatisfações dos discente auxilia no entendimento de como o Ensino Superior pode impactar o desenvolvimento dos alunos, tendo em vista que divergências entre a expectativa do aluno e a realidade que a instituição oferece podem provocar baixos indicadores de desempenho. Ademais, esse descompasso de cenários pode reduzir a integração e, em alguns casos, levar à desistência do curso.

De maneira geral, o objetivo desta pesquisa se incube em Investigar a temática da Satisfação Acadêmica no ensino superior em decorrência do atual período ocasionado pela pandemia de COVID-19 e todos os processos que envolvem a capacidade de aprendizagem e engajamento do estudante na vida acadêmica. Assim, segundo Almeida (2019) a Satisfação Acadêmica é definida como uma variável da vida de um estudante que envolve sua percepção, engajamento e realização pessoal e profissional com o meio acadêmico, ou seja, acontecimentos que de forma positiva ou negativa afetam a condição cognitiva e emocional de um estudante em suas realizações.

Considerando a importância da satisfação acadêmica na aprendizagem, sucesso acadêmico e desenvolvimento psicossocial, torna-se necessário a pesquisa deste tema junto aos estudantes do ensino superior para termos uma melhor compreensão de quais foram os efeitos da pandemia para estes e para que as instituições de ensino superior possam, em razão do retorno presencial, pensar em ações ou implantar atividades de acompanhamento de seus alunos. Como é de conhecimento, muitas universidades brasileiras retornaram presencialmente as aulas depois de dois anos de isolamento, e certamente haverá muitas questões de ordem emocional e cognitiva que ainda terão efeitos nos estudantes neste retorno.

## **Participantes**

Participaram 136 estudantes universitários, ambos os sexos, do curso de geografia diurno e noturno de uma universidade pública no estado de São Paulo. Estes estudantes foram avaliados em dois momentos, mais concretamente antes e durante a pandemia. Estudantes que não preencheram o questionário num desses dois momentos não integraram a amostra em análise.

## **Instrumento**

Foi aplicado o Questionário de Satisfação com a Experiência Acadêmica (QSEA), elaborado por Osti e Almeida (2019) e que consiste em uma escala com 34 itens, tipo escala Likert de cinco pontos. Os pontos variam entre 1 e 5 sendo 1 – muito insatisfeito, 2 – insatisfeito, 3 – nem satisfeito nem insatisfeito, 4 – satisfeito e 5 – muito satisfeito. A escala tem seis dimensões: recursos financeiros (itens 6, 10, 18, 27, 32), profissão (itens 1, 5, 16, 19, 23, 37), interpessoal (itens 7, 4, 24, 28), institucional (4, 12, 13, 17, 21, 26, 34), ensino (itens 3, 15, 25, 30, 31) e aprendizagem/rendimento (itens 2, 9, 11, 14, 20, 22, 29, 33).

Cada uma das dimensões do questionário avalia os seguintes aspectos: a) Institucional - qualidade dos equipamentos e serviços da instituição, de funcionários, serviços, satisfação e uso dos recursos bibliográficos, laboratoriais e informáticos, b) Profissional - ter projetos para futuro, investir na carreira, buscar competências, sentir-se a preparar-se para uma profissão, c) Interpessoal - convívio, integração social, amizade, festas, discussão de temas, d) Recursos econômicos - suportar encargos com o curso, assegurar os custos com a subsistência diária, ter verbas para atividades da vida acadêmica, e) Aprendizagem e rendimento - participação nas aulas, realização dos trabalhos, cumprir horários, ter bom rendimento escolar, f) Ensino - qualidade do ensino e relacionamento com os professores, adequação dos métodos de avaliação.

## **Procedimento de coleta**

Como a pesquisa foi realizada antes e durante a pandemia da Covid-19, houve a necessidade de alterar a segunda coleta. A primeira foi feita presencialmente, em sala de aula, sendo o questionário aplicado coletivamente pela pesquisadora e realizada sessões de grupo focal. Na segunda coleta, em razão da necessidade de isolamento social, o questionário de avaliação dos índices de Satisfação discente foi enviado individualmente aos alunos e aplicado via internet por meio do formulário Google Forms tendo sido incluído espaços para que os

estudantes pudessem escrever livremente sobre temas ou questões que quisessem expressar. Foi possível aos participantes responder a partir de qualquer computador, celular ou tablet com acesso à internet, por meio do link encaminhado pelo pesquisador. A pesquisa consta com aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e sob número de parecer 3.011.244 e garante o anonimato de todos os participantes.

### **Análise de dados**

Quantitativamente os dados recolhidos junto da amostra foram primeiramente transcritos para uma planilha Excel em que os alunos receberam um número e os itens do questionário foram inseridos. Após a planilha estar pronta, os dados foram tratados por análises estatísticas descritivas e comparação de médias em dois momentos, recorrendo-se ao programa IBM/SPSS, versão 24.0.

### **Resultados e discussão**

Os resultados permitiram analisar as cinco dimensões de satisfação acadêmica, a saber: Institucional, Profissional, Interpessoal, Recursos Financeiros, Aprendizagem/Rendimento Acadêmico e Ensino e identificar os fatores que influenciam a satisfação dos estudantes e os fatores alterados em decorrência da pandemia de Covid.

A Tabela 1 apresenta a distribuição dos resultados (média e desvio-padrão) nas seis dimensões da satisfação acadêmica considerando as vivências dos estudantes antes e durante a pandemia. Para análise das diferenças nas médias nestes dois momentos da avaliação recorreu-se ao teste t para amostras emparelhadas, indicando-se o coeficiente obtido e a respectiva significância estatística.

**Tabela 1:** Diferenças nos níveis de satisfação antes e durante a pandemia nas seis dimensões da escala

|       |                                      | N   | Média | Desvio Padrão | t      | Sign. |
|-------|--------------------------------------|-----|-------|---------------|--------|-------|
| Par 1 | Satisfação Institucional             | 134 | 16,33 | 2,96          | 2,534  | .012  |
|       | Satisfação Institucional<br>Pandemia | 134 | 15,93 | 2,26          |        |       |
| Par 2 | Satisfação Profissional              | 134 | 19,66 | 3,90          | -3,745 | .001  |
|       | Satisfação Profissional<br>Pandemia  | 134 | 20,28 | 2,97          |        |       |
| Par 3 | Satisfação Interpessoal              | 135 | 18,41 | 5,23          | 12,396 | <.001 |

|       |                                     |     |       |      |         |       |
|-------|-------------------------------------|-----|-------|------|---------|-------|
|       | Satisfação Interpessoal<br>Pandemia | 135 | 13,57 | 2,56 |         |       |
| Par 4 | Satisfação financeira               | 135 | 18,67 | 4,27 | 10,336  | <.001 |
|       | Satisfação Financeira<br>Pandemia   | 135 | 15,93 | 2,31 |         |       |
| Par 5 | Satisfação Aprendizagem             | 136 | 18,83 | 4,00 | 9,807   | <.001 |
|       | Satisfação Aprendizagem<br>Pandemia | 136 | 15,62 | 4,09 |         |       |
| Par 6 | Satisfação Ensino                   | 136 | 15,27 | 3,21 | -10,516 | <.001 |
|       | Satisfação Ensino Pandemia          | 136 | 17,38 | 2,04 |         |       |

Fonte: elaborada pelos autores, 2022.

Como podemos observar, tomando as médias das pontuações nas seis dimensões da satisfação acadêmica antes e no decurso da pandemia, verificamos oscilações nos valores com significado estatístico. Estas diferenças apontam para uma maior satisfação dos estudantes na fase da pandemia na dimensão Ensino (diferença de 2.11 pontos na média) e na dimensão Profissional (diferença de .62 pontos na média). Neste último caso, a diferença é bastante residual, mesmo sendo estatisticamente significativa ( $p < .01$ ), contudo na dimensão Ensino a maior satisfação dos estudantes durante a pandemia é já mais expressiva e merece alguma explicação. Tendencialmente durante a pandemia os estudantes tiveram mais interação com os professores, mesmo sendo online, e talvez tenham apreciado o esforço dos professores para com as aprendizagens dos estudantes durante o ensino remoto. Pode ter ocorrido, ainda, maior disponibilidade dos professores para responderem a solicitações dos estudantes, para além destes terem passado a ter as aulas gravadas permitindo-lhes rever as aulas as vezes que desejassem.

A maior satisfação com o Ensino no período da pandemia reflete diretamente o reconhecimento dos estudantes com as atividades e aulas que foram ministradas pois o ensino online aproximou de uma certa maneira, o contato do estudante com o professor, uma vez que houve a disponibilidade de contato por WhatsApp sendo que anteriormente era feito exclusivamente por e-mail ou presencialmente em sala de aula. O fato de as aulas serem gravadas também foi ponto destacado pelos estudantes e que fica como uma solicitação de continuidade para o momento de retorno as aulas presenciais. Os estudantes afirmaram que a gravação permite retornar ao conteúdo e melhor fixação dos conceitos teóricos tratados,

assim como melhor observação dos slides apresentados, algo que no ensino presencial eram mostrados mas nem sempre disponibilizados.

Nas restantes quatro dimensões verificamos níveis superiores de satisfação dos estudantes antes da pandemia. Durante a pandemia registou-se uma diminuição mais expressiva dos níveis de satisfação dos estudantes na dimensão Interpessoal (diferença de 4.84 pontos na média), na dimensão financeira (diferença de 2.74 pontos na média) e na dimensão Aprendizagem (diferença de 3.21 pontos na média). Nestes três casos as descidas nos níveis de satisfação na fase da pandemia apresentam-se com significado estatístico ( $p < .001$ ).

As três dimensões que tiveram diminuição podem ser explicadas pela literatura científica mais recente numa ordem por decrescente em razão de seu impacto direto na vida do estudante. A questão financeira é fator de impacto direto para a permanência do estudante (Lobo, Ribeiro e Moreira, 2019) e a pandemia causou um aumento considerável do desemprego que obrigou muitos estudantes a terem que trabalhar para auxiliar sua família ou fez com que alguns dependessem exclusivamente da universidade para ter acesso a internet e equipamentos em razão de não ter condições de arcar com esta despesa fora do orçamento familiar.

A dimensão Interpessoal pode ser a segunda apontada como fator de forte influência uma vez que o universo universitário tem com prerrogativa a interação entre jovens, estudantes e professores. As aulas normalmente implicam em debates, arguições e interações. A pandemia exigiu o isolamento, as interações antes presenciais, tornaram-se virtuais o que, segundo alguns autores (THOMAZ, ROCHA, MACHADO; NETO, 2011, SANTOS, OLIVEIRA; DIAS, 2015, OSTI, JÚNIOR; ALMEIDA, 2021) corroborou para um aumento da insatisfação devido a falta do contato humano. Por fim a dimensão Aprendizagem é reflexo das anteriores uma vez que tantas alterações afetaram os sentimentos vivenciados, geraram maior estresse e ansiedade o que, segundo Thomaz, Rocha, Machado e Neto (2011), Osti, Júnior e Almeida (2021) acomete o estudante de tal forma que realmente a percepção da aprendizagem e sua satisfação com a mesma, tornam-se muito baixas.

Uma diminuição ocorre também na fase da pandemia nos resultados da dimensão Institucional, apresentando os estudantes uma menor satisfação. Neste caso a discrepância nas médias é bastante reduzida (.40 pontos de diferenças nas duas médias), mesmo que estatisticamente significativa ( $p < .05$ ). A insatisfação instituição pode ser explicada pelos

serviços prestados, tal como afirmado por Suehiro e Andrade (2018), Almeida (2019), Pinto (2022) uma vez que todo o atendimento passou a ser online e se reconhece as possíveis dificuldades encontradas pelas instituições para alterar sua forma de trabalho num curto intervalo de tempo, é provável que a dimensão Instituição também tenha sido afetada, mesmo que em menor índice.

Uma análise complementar foi realizada no sentido de observar se estas discrepâncias nas médias de satisfação dos estudantes nas seis dimensões da satisfação acadêmica comparando a fase anterior e de pandemia estariam associadas com a idade dos estudantes e com o fato de frequentarem o seu curso no regime diurno ou noturno. Os valores não se mostraram relevantes nem estatisticamente significativa, fazendo pensar na singularidade do impacto da pandemia nas oscilações observadas, sendo estas generalizadas de uma maneira geral a todos estudantes.

### **Considerações Finais**

A presente pesquisa teve o objetivo de investigar junto a um grupo de estudantes do curso de geografia os seus níveis de satisfação e insatisfação acadêmica. Os dados indicam alteração nos níveis de satisfação em relação as dimensões Ensino, Interpessoal, Financeiro, Institucional e Aprendizagem. A dimensão Ensino foi avaliada como satisfação e as demais tenderem a insatisfação. Os dados indicam claramente o impacto da pandemia para este grupo de estudantes e conduzem a reflexão sobre a duração desse impacto, isso é, com o retorno presencial será que haverá uma manutenção desses índices ou os mesmos sofrerão alteração? Não temos como responder agora, apenas afirmar que houve impacto e este foi muito mais negativo do que positivo o que teve influência para o desempenho acadêmico dos estudantes universitários aqui investigados.

As limitações do estudo residem ao fato de termos concentrado o estudo a uma amostra local de um mesmo curso e uma mesma instituição de ensino. O que também se torna um ponto para pesquisas futuras no sentido de ampliar a outros cursos, instituições e grupos, buscando entender em um panorama mais amplo os efeitos da pandemia para ensino superior na perspectiva dos estudantes. É pertinente destacar que a exploração entre alunos de diferentes áreas do conhecimento permitiria ampliar a discussão sobre a temática de satisfação acadêmica.

Entende-se que os dados aqui apresentados contribuem para as instituições de ensino superior em termos de gestão e adoção de medidas que trarão contribuições para a maior entendimento desse fenômeno a médio prazo. Neste sentido, importa aprofundar e alargar o âmbito destes estudos, alargando a investigação sobre a (in)satisfação dos estudantes a variáveis pessoais e contextuais.

### **Referências**

ALMEIDA, Leandro Silva. Estudantes do Ensino Superior: Desafios e oportunidades. Ensino Superior: Combinando Exigências e Apoios, 17-33. IN: ALMEIDA, L.S. **Satisfação acadêmica no ensino superior: desafios e oportunidades**. Portugal, Braga, 2019.

CAMPIRA, Farissai Pedro; ALMEIDA, Leandro Silva; ARAÚJO, Alexandra M. Satisfação acadêmica: um estudo qualitativo com estudantes universitários de Moçambique. **Educ. Form.**, Fortaleza, v. 6, n. 3, e4913, 2021. Disponível em: <https://revistas.uece.br/index.php/redufor/article/view/4913>. Acesso em: 10 de março de 2022.

COSTA, Alexandra R., ARAUJO, Alexandra eM., ALMEIDA, Leandro Silva. Envolvimento acadêmico de estudantes de engenharia: contributos para a validação interna e externa de uma escala de avaliação. **Revista E-Psi: Revista Eletronica de Psicologia, Educação e Saude**, 4, p. 142-155, 2014.

LOBO, Janilce da Silva., RIBEIRO, Jefferson Bruno Pereira, MOREIRA, Jonathan Rosa. Entendendo a insatisfação acadêmica como fator de evasão escolar: percepção dos estudantes evadidos do curso de administração (2017-2018) do Centro Universitário Projeção. **Revista Projeção e Docência**, v10, nº1, ano 2019. p.101-112.

OSTI, Andréia, ALMEIDA, Leandro Silva. OSTI, A.; ALMEIDA, L. S. Satisfação Acadêmica no Ensino Superior. In: Leandro S. Almeida. **Estudantes do Ensino Superior: Desafios e Oportunidades**. Braga: ADIPSIEDUC, 2019, v.1, p. 99-114.

OSTI, Andréia, CHICO, Beatriz Marsili, OLIVEIRA, Vinicius. & ALMEIDA, Leandro Silva. Satisfação acadêmica: Pesquisa com estudantes brasileiros de uma universidade pública. **Revista E-Psi**, 9(1), p.94-106, 2020.

OSTI, Andréia.; ALMEIDA, Leandro Silva; CHICO, Beatriz Marsilli; OLIVEIRA, Vinícius. Satisfação acadêmica de estudantes universitários: Construção de uma escala de avaliação. **EDUCAÇÃO: TEORIA E PRÁTICA.** , v.30, p.1 - 13, 2020.

OSTI, Andreia; DE FREITAS PONTES JÚNIOR, José Airton; ALMEIDA, Leandro Silva. O comprometimento acadêmico no contexto da pandemia da Covid-19 em estudantes brasileiros do ensino superior. **Revista Prâksis**, [S. l.], v. 3, p. 275–292, 2021.

PERY, Manuela Remigio Manuel; JAMAL, Marlene Vanessa Marques; CASTIANO, Nelson; MODA, Chigande. Efeitos da Covid-19 no processo de ensinoaprendizagem. Que metodologias a serem adoptadas. Estudo de caso da Escola Secundária Sansão Mutemba -



cidade da Beira. **Revista moçambicana de psicologia e educação – PsiEdu**, dezembro, vol. 1, nº 2, 2020.

PINTO, Nelson Guilherme Machado et al. Satisfação acadêmica no ensino superior brasileiro: uma análise das evidências empíricas. **Revista Brasileira de Ensino Superior**, Passo Fundo, v. 3, n. 2, p. 3-17, dez. 2017. ISSN 2447-3944. Disponível em: <https://seer.imed.edu.br/index.php/REBES/article/view/1600>. Acesso em: 10 mar. 2022.

REASON, Robert D.; TERENCE, Patrick.T.; DOMINGO, Robert. J. (2006). First things first: developing academic competence in the first year of college. **Research in Higher Education**, 47, p. 149-175.

ROSSATO, Vanessa Piovensan, PINTO, Nelson Guilherme Machado, MULLER, Andressa Petry. Satisfação Acadêmica de estudantes de ensino superior: o caso de um campus universitário. **Revista GeSec** São Paulo, SP, Brasil v. 11, n. 3, p. 185-211, set/dez 2020.

Santos, Anelise Schaurich, Oliveira, Clarissa, Tochetto, Dias, Ana Cristina Garcia. Características das relações dos universitários e seus pares: implicações na adaptação acadêmica. **Psicologia: teoria e prática**, 17(1), 150-163, 2015.

SILVA, Henrique Grabalos, OLIVEIRA JUNIOR, Ailton Paulo de. Fatores Determinantes Do Desempenho Acadêmico No Ensino Superior: Uma Abordagem Por Meio Do Estado Da Arte. **Anais** do VIII Encontro e pesquisa em Educação e III Congresso Internacional Trabalho Docente e Processos Educativos. Universidade de Uberaba, Mestrado em Educação, ISSN: 2237-8022, de 22 a 24 de setembro de 2015.

SOARES, Ana Paula, ALMEIDA, Leandro Silva, FERREIRA, Joaquim Armando. Transição e adaptação à universidade: apresentação de um questionário de vivências acadêmicas (QVA). **Psicologia**, volume XIV (2), 2000.

SUEHIRO, Adriana Cristina Boulhoça.; ANDRADE, Karla Silva de. Satisfação com a experiência acadêmica: um estudo com universitários do primeiro ano. **Psicol. Pesqui.** Juiz de Fora, 12(2). 1-10. Maio-Agosto de 2018.

THOMAZ, Patricia Esther, ROCHA, Luciano Baracho, NETO, Vicente Machado. Estresse em estudantes de de engenharia. **Momento - Diálogos Em Educação**, 20(1), 73–86, 2012.

## Sobre os autores

### Andréia Osti

Doutora em Educação pela Faculdade de Educação da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). Professora do Departamento de Educação da UNESP – Universidade Estadual Paulista credenciada junto ao Programa de Pós-Graduação em Educação. Leciona disciplinas na área da didática, alfabetização e práticas educativas. Coordenadora do curso de Pedagogia. Desenvolve pesquisas na área de Educação e Psicologia Educacional, atuando principalmente com os seguintes temas: Alfabetização / leitura e escrita, Cognição, Satisfação

Acadêmica, Desempenho e Afetividade, com ênfase nos processos de Ensino e Aprendizagem na sala de aula. E-mail para contato: [andreia.osti@unesp.br](mailto:andreia.osti@unesp.br) Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7605-2347>.

**Leandro S. Almeida**

Professor catedrático de Psicologia da Educação no Instituto de Educação (IE) da UMinho. Licenciado em Psicologia na Universidade do Porto (UP), em 1980, realizou estágio na Universidade de Yale (EUA) e na Universidade Católica de Lovaina (Bélgica). Fundou e presidiu uma associação de psicólogos portugueses. Iniciou a atividade docente em 1978 na UP, doutorou-se em Psicologia em 1987 e ingressou na UMinho em 1988, tendo prestado provas de agregação em 1994 e exercido cargos de vice-presidente do Conselho Académico, vice-reitor e presidente do IE. Nos últimos anos tem desenvolvido estudos sobre a adaptação e sucesso dos estudantes no ensino superior, coordenando o ObservatoriUM– Observatório dos Percursos Académicos dos Estudantes da UMinho. Integra o conselho editorial de várias revistas e é membro de diversas associações científicas nacionais e internacionais. Preside ao Conselho de Especialidade de Psicologia da Educação da Ordem dos Psicólogos Portugueses. Integrou o Conselho Científico do Instituto de Inovação Educacional (Ministério da Educação) e foi membro do Conselho Nacional de Educação.

E-mail: [leandro@ie.uminho.pt](mailto:leandro@ie.uminho.pt)

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0651-7014>

Recebido em: 18/04/2022

Aceito para publicação em: 07/07/2022