



# ALUNOS INGRESSANTES E CONCLUINTES DE CURSO UNIVERSITÁRIO: PERFIS, EXPECTATIVAS E SATISFAÇÃO

Rodolfo Freitas de Araújo<sup>1</sup>  
rodolfof.araujo@hotmail.com

Celia Maria Haas<sup>2</sup>  
celiamhaas@uol.com.br

## RESUMO

Este estudo, de caráter descritivo-exploratório, tem por objetivo conhecer o perfil dos alunos de uma determinada instituição privada de ensino superior localizada no município de São Paulo, considerando expectativas, situação econômica e opiniões sobre a vida universitária. O instrumento de coleta de dados foi um questionário aplicado a 449 alunos de primeiro, segundo e oitavo semestre do Curso de Administração de Empresas em dois *campi* da mesma universidade. Entre os resultados obtidos percebeu-se a inexistência do “aluno universitário”, pois cada um deles se configura num universo à parte com suas expectativas, motivo pelo qual ingressou na vida universitária, desempenhando o papel que o coloca no mundo, fatores que afetam diretamente sua vida no âmbito da universidade.

**PALAVRAS-CHAVE:** Perfil dos alunos • Instituição privada de educação superior • Vida escolar. Expectativa do aluno • Satisfação.

## ABSTRACT

This work, made as an exploratory-descriptive study, aims to present student profile of a specific private university located in the city of São Paulo, as well as their expectations, economic situation and opinions about the university life. Our questionnaire was applied to 449 students from first, second and last semester in the Business Administration course from a specific private university in the city of São Paulo. In the obtained results, we have realized that in a general way, the figure of the University student doesn't exist. Each student represents an individual universe with his/her own expectations and reasons for being in the university life as well as the roles he/she is engaged, factors which are strictly related with the student university life.

**KEY WORDS:** Student profile. Private institution of higher education • school Life. Student expectations. Satisfaction.

<sup>1</sup> Mestre em Educação (Políticas Públicas) pela Universidade Cidade de São Paulo (UNICID), Bacharel em Administração de Empresas pela Universidade Cidade de São Paulo (2004), licenciatura em Matemática (2007). Gestor da área de Base de Dados de Marketing (DBM) do Grupo Anhanguera Educacional.

<sup>2</sup> Docente da Universidade Cidade de São Paulo e Doutora em Educação (Currículo) pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP).

## INTRODUÇÃO

A cultura universitária pode ser encarada “como uma maneira de ‘se encontrar’, no duplo sentido de se descobrir, se explorar e de se salvar”. Essa cultura surge como fator para que a instituição possa auxiliar o estudante em sua “busca por si mesmo, e no esforço para se chegar aos valores da vida adulta sem sacrificar os da adolescência” (SNYDERS, 1995, p. 58).

Desde o início de sua história, a universidade brasileira teve – e ainda tem – um papel ativo na formação de mão de obra. Com este artigo, somamos coro ao questionamento de como ir além desse ponto, ampliando a discussão do seu papel social e do papel de seus integrantes, inclusive em relação à comunidade em seu entorno.

A universidade pode traduzir-se numa instituição capaz de somar esforços para o florescimento da vida adulta dos alunos e da comunidade ao seu redor, de modo a fomentar a criação de novos saberes e provocar questionamentos sobre a forma como estes serão utilizados.

Acreditando-se que os alunos de instituições de educação superior iniciam a vida universitária com alto nível de expectativa e que não há grande variação na satisfação de calouros e concluintes, buscou-se, por meio do estudo ora apresentado, conhecer se há diferenças entre o nível de expectativa dos alunos ingressantes e o nível de satisfação dos concluintes matriculados em uma determinada universidade.

Tinha-se ainda como propósito identificar o perfil dos alunos participantes da pesquisa, além de verificar se alterações nos perfis encontrados se refletiriam em variações nos níveis de expectativas e satisfação identificados.

Para tanto, dois questionários foram empregados. Um para ingressantes e outro para concluintes, matricu-

**Tabela 1** – *Resumo Setorial relativo à educação superior no Brasil - Cursos Presenciais – Ano de 2009.*

Presencial	Nº de Instituições	Docentes em Exercício	Matrículas por docente	Cursos Presenciais	Candidatos Inscritos/ Vaga Oferecida	Ingressos/ Vaga Oferecida	Matrículas	Concluintes
Pública	245	122.977	11	8.228	6,6	0,9	1.351.168	187.804
Particular	1.779	165.138	18	15.049	1,3	0,4	2.899.763	493.263
Comum/Confes	290	52.702	16	4.550	1,4	0,5	864.965	145.861
Total	2.314	340.817	45	27.827	2,0	0,5	5.115.896	826.928
Total Privada	2.069	217.840	17	19.599	1,3	0,4	3.764.728	639.124

Fonte: INEP, 2010.





lados em dois *campi* de determinada instituição, no Curso de Administração, períodos diurno e noturno.

Os questionários foram divididos em dois grupos de questões. O primeiro com questões optativas para o levantamento de dados socioeconômicos e o segundo com questões a serem respondidas por meio de escala Lickert, de 4 alternativas, a saber: discordo completamente; discordo; concordo; e concordo completamente.

Para a análise das respostas desta última, utilizou-se escala numérica, com variação de zero a dez. A análise dos resultados possibilitou a leitura do nível de expectativas para os ingressantes e de satisfação para os concluintes. A análise da combinação entre esses resultados e os perfis identificados possibilitou a resposta das questões propostas.

## 1 EDUCAÇÃO SUPERIOR NO BRASIL

De acordo com o Censo da Educação Superior de 2009, o Brasil possui em média 2.215 matrículas em cada uma de suas 2.314 instituições (Tabela 1) que somam cerca de 340 mil docentes em exercício, aproximadamente 28 mil cursos presenciais oferecidos para um público aproximado de 5.1 milhões de alunos anualmente, número quase três vezes maior do que o total de matrículas em 1980.

O número de instituições privadas (2.069) representa 90% do total de instituições do país, que contam com 63% dos docentes em exercício e 70% dos cursos presenciais. Ademais, atendem cerca de 73% das matrículas do setor (resultando em 56% se forem consideradas somente as entidades particulares).

As 2.314 instituições existentes no Brasil distribuem-se, de acordo com a natureza institucional, da seguinte forma: 85% são faculdades; 8% universidades; 5% centros universitários

e 2% distribuem-se entre Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFET) e Institutos Federais de Educação Tecnológica (IFET).

Do total de instituições e funcionários de educação superior no Brasil, 25% estão localizados no Estado de São Paulo, cujas instituições privadas representam 90% do total existente, com 70% do quadro de docentes em exercício.

Quanto às vagas, de acordo com dados do Censo de Educação Superior de 2009, cerca de 50% das vagas oferecidas para graduação na modalidade presencial não são preenchidas. Ao se comparar esse número com os dados obtidos das universidades privadas e públicas, têm-se 58,2% para as instituições privadas, enquanto nas públicas o índice é de 10,0%.

As matrículas, nas instituições privadas, estão concentradas em faculdades e universidades – ambas com 40%. Porém, como o número de faculdades é bem maior em comparação com o de universidades – 1863 contra 86 –, tem-se um número médio de 828 matrículas anuais por faculdade privada, em comparação com 17.734 matrículas anuais por universidade privada. Quanto ao porte, 82% das instituições particulares de ensino superior em funcionamento no Brasil são pequenas ou médias. A maioria dessas instituições tem capacidade de matricular, no máximo, 2.000 alunos.

A análise da distribuição de matrículas por tipo de instituição indica que, em 2009, houve aumento nesse quesito nas universidades, posto que no ano anterior essa distribuição representava 30%, enquanto as faculdades indicavam 50% de ingresso. Isso pode ser reflexo dos processos de compra das IES por grupos educacionais.

Os dados apresentados refletem a dimensão do setor da educação supe-



rior relativo ao período de 2001 a 2008, assim como a representatividade do segmento privado, que assume papel de destaque no cenário educacional brasileiro.

### 1.1 A universidade pesquisada

As origens da universidade pesquisada remontam os anos de 1960, quando um grupo de jovens amigos decidiu criar um colégio na Zona Leste de São Paulo, num bairro que, embora possuísse pouca infraestrutura e fosse de difícil acesso, possuía terrenos baratos e apresentava grande potencial de desenvolvimento.

A história da instituição, em diversos momentos, relaciona-se com a história da região. a construção do colégio deu impulso ao desenvolvimento do bairro (PAZIN, 2003). Desde a sua fundação, o colégio atendeu “jovens moradores da região, filhos de pequenos comerciantes, de profissionais autônomos e operários, que viam no estudo profissionalizante um caminho de futuro” (PAZIN, 2003, p. 18).

Considerando o aumento de demanda e mudanças na legislação do ensino superior, em 1970 os sócios decidiram expandir o negócio, protocolando nesse ano, junto ao Conselho Federal de Educação, em Brasília, o processo de abertura da Faculdade.

Quanto aos alunos, nos primeiros anos de existência da instituição, eram moradores da região e de bairros vizinhos; em 1975 a instituição passa a acolher também de alunos de bairros mais distantes da sede da universidade (PAZIN, 2003). Houve ainda, gradualmente, o aumento de matrícula de alunos mais velhos, que já trabalhavam e buscavam titulação em nível superior.

O crescimento da instituição deu-se por meio da união das diversas faculdades incorporadas e mudanças na legislação da educação superior tor-

naram o cenário propício para que os sócios decidissem por estabelecer um novo desafio: A transformação da Faculdade Integrada em Universidade. No ano de 1993, por unanimidade, a Universidade foi reconhecida, numa sessão do Conselho Federal da Educação.

Até o ano de 1996, a universidade contava com um *campus*, apenas. A partir de 1996, iniciou-se o processo de expansão, com a criação do segundo *campus* em outro bairro da Zona Leste de São Paulo, e, posteriormente, dois novos, na Região Central, em 2001, e Zona Oeste, em 2008. Em seus quatro *campi*, a instituição oferece, hoje, mais de 32 cursos de graduação e possui mais de 17.000 alunos.

Em 2009, a Universidade contava com o total de 15.464 matrículas, número equivalente à média de matrículas das universidades privadas da Zona Leste de São Paulo, qual seja, 15.560.

No ano de 2009 a instituição obteve, pelo SINAES, o conceito máximo em todos os quesitos avaliados, tornando-se uma das poucas universidades brasileiras com nota máxima no Ministério da Educação (MEC).

De acordo com os resultados do IGC/ 2009, a instituição ocupa a 388ª posição. Entre as instituições privadas do Estado de São Paulo, a posição é de 105ª lugar, de um total de 412 instituições, com nota 240, ou seja, 47% abaixo da nota mais alta obtida entre as instituições privadas do Estado de São Paulo.

Atualmente, a universidade possui 48 cursos presenciais de graduação oferecidos nas modalidades Bacharelado, Tecnológico e Licenciatura. Os cursos estão distribuídos entre as áreas de: Administração e Negócios; Exatas e Tecnológicas; Biológicas e Saúde e Humanas e Sociais. Oito cur-



so são oferecidos com bolsa de estudo integral e, para ingresso, é necessário obter uma pontuação acima de 50% (para o Curso de Música, a pontuação mínima é de 75%). Também, possui ampla cultura de desenvolvimento de atividades de iniciação científica. Apenas no ano de reconhecimento da instituição já existiam 603 trabalhos de pesquisa com orientação de docentes da instituição (PAZIN, 2003).

### 1.2 Os campi escolhidos para o desenvolvimento da pesquisa

Optou-se por desenvolver este estudo com base na percepção dos alunos de apenas dois dos quatro *campi* da instituição, aqui designados *campus A* – unidade mais recentemente inaugurada – e *campus B* – a primeira sede da instituição – ambos situados na Região Leste do município de São Paulo.

É importante citar que ambos os bairros onde cada unidade situa-se possuem diferenças quanto ao perfil socioeconômico de seus moradores, além de características regionais próprias.

O bairro em que o *campus A* está localizado é uma das áreas consideradas atualmente como novos enclaves sociais paulistanos, formados por focos de investimentos privados, neste caso, especificamente na Zona Leste de São Paulo. Um estudo sobre a reestruturação urbana da metrópole paulistana no período de 1985-2000 aponta o surgimento desses enclaves, em que o custo médio do condomínio chega a ser um dos cinco mais caros de São Paulo (TAQUARI, 2009).

Quanto ao *campus B*, conforme citado, localiza-se em um bairro que historicamente surge dentro da periferia, cujo crescimento deu-se por conta da migração de trabalhadores, vindos em grande parte do Norte e Nordeste do Brasil, em busca de oportunidade de trabalho na capital paulista.

Embora sejam necessárias diversas informações para que se entenda o perfil dos alunos de cada *campus*, além de dados históricos, acredita-se que diferenças sociais entre os dois bairros possam refletir diferenças de dados na amostragem de alunos, a ponto de influenciar os resultados, hipótese avaliada ao longo da pesquisa.

### 1.3 O curso de Administração de Empresas

Reconhecido pelo Decreto Federal nº. 79.263, de 14 de fevereiro de 1977, publicado pelo Diário Oficial da União (DOU) em 15 de fevereiro de 1977, e Portaria MEC nº. 630, de 22 de fevereiro de 1989, o Curso de Administração foi um dos primeiros cursos oferecidos pela instituição e atualmente dispõe de carga horária de três mil horas, distribuídas em oito semestres.

Verifica-se, pela análise dos resultados das últimas avaliações, que o Curso de Administração possui nota média com variação entre “C” e “D” para o conceito do Exame Nacional de Curso - ENC, avaliado até o ano de 2003, e com nota 3 pela avaliação do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes - ENADE, para o triênio de 2004-2006, apresentando queda de 1 ponto no triênio de 2007-2009.

## 2 PERFIS, EXPECTATIVAS E SATISFAÇÃO DOS ALUNOS PESQUISADOS

Em livro sobre a evolução do ensino superior no Brasil, que abrange até o ano de 1969, Teixeira (1989) cita, a respeito do perfil dos alunos da época, que se tratava de um grupo heterogêneo, no qual os ingressantes manifestavam euforia e orgulho pelo êxito de terem se matriculado no curso universitário e mostravam curiosidade sobre a vida universitária.

Quanto aos formandos, Teixeira (1989) cita que os alunos eram céticos e desmotivados quanto à vida univer-





sitária, abatidos por certa frustração, embora permanecessem cientes do privilégio de estarem ali, como concluintes do ensino superior, cujo emprego ocupava parte do vazio trazido pelas condições e nível de ensino para a vida universitária desses alunos.

Inicia-se a apresentação do perfil dos alunos da pesquisa ora apresentada por meio deste ponto, pois intriga o fato de que, já em 1983, falava-se na não homogeneidade dos grupos de alunos, assim como se discutiam diferenças sob a perspectiva dos alunos, entre sua entrada e a conclusão da vida universitária.

Dessa forma, com o objetivo de identificar quem são os participantes desta pesquisa, apresenta-se a análise da configuração do grupo de alunos estudado. Salienta-se que os dados a seguir apresentados indicam o perfil dos alunos participantes da pesquisa, portanto, não traduzem características sobre a totalidade de alunos matriculados na instituição.

Fato que merece observação é o de que o questionário foi aplicado na primeira semana de aula, na tentativa de colher as impressões dos alunos logo no início do curso, ainda sem o impacto natural do ambiente universitário.

Por conta dessa medida, houve pouca devolução de questionários respondidos (449), considerando-se o número de alunos matriculados na instituição – cerca de mil.

O reduzido número de participantes concluintes ocorreu pois, historicamente, grande parte dos alunos veteranos não frequentam as aulas na primeira semana letiva, período reservado aos trotes escolares e às apresentações.

Participaram deste estudo alunos de primeiro, segundo e oitavo semestre do Curso de Administração, períodos diurno e noturno, realizados no cam-

pus A e campus B de uma universidade privada, ambos situados em bairros da Região Leste de São Paulo, sendo o último a sede inicial da instituição e o primeiro, o campus mais recentemente inaugurado.

Dos 449 questionários preenchidos, 38% foram de alunos do campus A, e 62% do campus B. O total de respostas representa 64% dos estudantes

**Tabela 2** – Número de participantes da pesquisa por campus e por período – ano de 2010.

Períodos	Campus A			Campus B			Total	%
	Diurno	Noturno	Soma "A"	Diurno	Noturno	Soma "B"		
1º. Semestre	9	27	36	28	30	58	94	21%
2º. Semestre	28	48	76	95	55	150	226	50%
8º. Semestre		61	61	4	64	68	129	28%
Total geral	37	136	173	132	149	281	449	100%



recém-matriculados, com 60% no *campus* A e 66% no *campus* B e 38% dos formandos, sendo 42% no *campus* A e 33% no *campus* B.

Os dados apresentados a seguir estão organizados de acordo com as perguntas que nortearam a pesquisa. Portanto, de início, será abordada a questão que trata perfil socioeconômico dos participantes desta pesquisa.

Verifica-se que não há uma visão única apresentando o aluno universitário, mas os alunos universitários, no seu coletivo. Houve também diferença entre o perfil dos alunos dos *campi* A e B, na universidade pesquisada, confirmando a hipótese de que diferenças entre os bairros A e B podem afetar os resultados.

Para efeito de comparação entre os dois *campi*, o *campus* B possui ligeira concentração de alunos mais velhos, relativamente aos do *campus* A. Considerando-se ingressantes e concluintes, a média de idade no *campus* A é de 22 anos para ingressantes – mesmo número no *campus* B – e de 23 para os concluintes, portanto, dois anos abaixo da média para o mesmo grupo no *campus* B, cuja idade é de 25 anos.

Há distinção quanto à distribuição de alunos por sexo nos dois *campi*, sendo que o *campus* A possui entre os participantes da pesquisa 58% de mulheres, número que para o *campus* B é de 62%. O percentual de homens participantes, matriculados, é de 42% para o primeiro grupo e 38% para o segundo.

No *campus* A também ocorre variação entre ingressantes e concluintes. Houve maior participação de mulheres entre os ingressantes, com 63%, contra 49% entre os concluintes, o que pode não refletir o resultado da universidade como um todo.

Quase a totalidade dos alunos participantes reside com a família ou

com amigos. Há maior incidência, no *campus* B, de alunos que moram só, com 6%, contra 2% no *campus* A.

É maior a predominância de alunos solteiros, tanto no *campus* A quanto no B. Percebe-se que no *campus* A é maior o número de solteiros de maneira geral, tanto entre ingressantes (79%) quanto entre os formandos (87%). Já no *campus* B, o número é semelhante entre ingressantes, porém para concluintes cai para 79%, com relativo aumento do número de alunos casados, divorciados ou em união estável, resultando para esses três grupos 21% dos formandos no *campus* B e 13% no *campus* A.

Quanto à vida profissional, é alto o percentual de alunos que possuía alguma atividade profissional remunerada, seja informal, estágio supervisionado ou trabalho com carteira assinada, 85% dos alunos no *campus* A e 83% no *campus* B exerciam atividade remunerada.

Percebe-se também que era alto o percentual de ingressantes que já possuem carreira profissional, com 83% no *campus* A e 78%, no *campus* B.

Sobre os que possuem trabalho, 68% dos alunos no *campus* A e 63% no *campus* B informaram que o curso universitário possui relação com suas atividades.

Na sequência, 55% dos alunos no *campus* A informaram que o trabalho exerce uma influência positiva no curso; no *campus* B, esse percentual sobe para 64%.

Os formandos foram indagados se, entre o primeiro e o último semestre, havia ocorrido algum tipo de mobilidade profissional, seja no tocante à mudança de cargo, de empresa, ou de salário. Nesse caso, 76% dos alunos no *campus* A e 79% no *campus* B informaram que houve mobilidade profissional. Ao menos para esse grupo de

alunos, a formação universitária possibilitou a melhoria profissional.

O nível de escolaridade dos pais também variou de acordo com os *campi*, sendo que no *campus A* é maior o percentual de alunos cujos pais possuíam nível superior de escolaridade ou pós-graduação – 37%, contra 18% no *campus B*.

Convém destacar, também, que 41% dos alunos participantes desta pesquisa eram os primeiros de sua família a frequentar curso superior e, junto com seus irmãos, 71% dos alunos ultrapassaram o nível de escolaridade dos pais. Isso aponta para a possibilidade de que, entre os familiares dos alunos pesquisados, é baixa a cultura da formação superior.

Quanto ao aspecto *expectativas x satisfação*, cabe questionar se há diferenças entre o nível de satisfação dos concluintes e o de expectativa dos matriculados. Convém, então, retomar a coleta de dados junto aos participantes da pesquisa.

Foram elaborados dois questionários, um para os alunos recém-matriculados e outro para os formandos, com questões relativas ao perfil socioeconômico, bem como oitenta questões com manifestações de opinião.

O questionário foi dividido em duas partes. A primeira com questões optativas para o levantamento de dados socioeconômicos e a segunda com diversas questões que deveriam ser respondidas com base numa escala Likert, de quatro alternativas, a saber: discordo completamente, discordo, concordo e concordo completamente.

A diferença entre os questionários se deu por meio desta última, que propunha questões idênticas em ambos os questionários e outras semelhantes, porém que sugeriam uma análise das expectativas futuras por parte dos ingressantes e da satisfação em relação

aos concluintes.

Para a análise das respostas das questões de opinião, utilizou-se a escala numérica, com variação de zero a dez pontos. Para o grupo de ingressantes, a análise das respostas possibilitou a leitura do nível de expectativa e, para os concluintes, do nível de satisfação. Trabalhamos com questões nas quais a menor pontuação estava em *discordo completamente* e a maior em *concordo completamente*; porém também utilizamos, em algumas questões, a pontuação inversa, quando a completa discordância apresentava o maior nível de expectativa ou satisfação.

As 80 questões foram agrupadas por tipos de assunto referentes à vida universitária, consolidados nos grupos: *adaptação ao curso; desenvolvimento de carreira; envolvimento em atividades extracurriculares; expectativas quanto à vida universitária; métodos de estudo; realização de exames; relacionamento com colegas; relacionamento com professores.*

Após a consolidação dos pontos obtidos, chegou-se ao quadro de notas médias de expectativa e satisfação, a seguir apresentado.

Com base nos dados apresentados na Figura 1, vemos que, numa escala de zero a dez, o nível médio de expectativa entre os alunos ingressantes era de 7,1 pontos, já, entre os concluintes, o nível de satisfação era de 6,9. Analisando-se, porém, isoladamente, os resultados obtidos por grupos de questões sobre os aspectos da vida universitária, identificam-se níveis distintos de expectativa e satisfação em relação ao resultado médio geral.

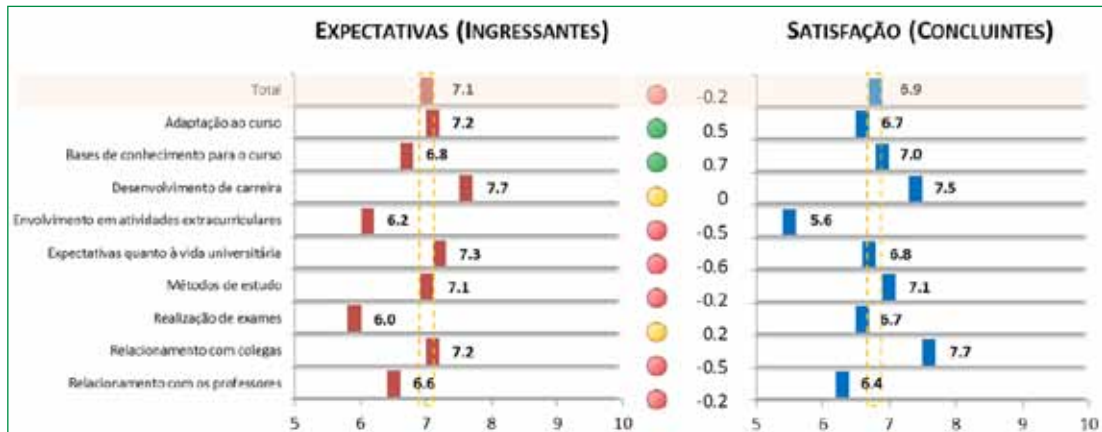
Conforme já citado, as hipóteses levantadas, inicialmente, indicavam: a) os alunos da educação superior privada iniciam o curso com alto nível de expectativa e b) não há grande variação entre as expectativas de calouros e a satisfação de formandos.







**Figura 1** – Comparação entre expectativas e satisfação por grupos de questões



Em princípio, a questão proposta sobre os níveis de expectativa e satisfação permite afixar, com base no resultado médio geral, que realmente não há grandes diferenças nesses aspectos, uma vez que ocorre variação de apenas 0,2 pontos.

Quanto à primeira hipótese, percebe-se que *alto nível* pode ser algo relativo, pois na escala, o nível máximo de expectativa seria 10 e identificou-se um nível geral de expectativa de 7,1.

Além do índice geral, é interessante apontarmos que no questionário havia um grupo de questões denominado *expectativas quanto à vida universitária*, em que os alunos apresentavam manifestações, como: *tenho grandes expectativas quanto à vida universitária; espero me tornar alguém diferente ao término do curso; ao fim do curso estarei preparado para oferecer os meus conhecimentos à disposição de outros*.

As manifestações desse grupo de questões permitiram identificar, de modo não necessariamente atrelado a aspectos relativos à vida universitária, variações entre as opiniões dos ingressantes e dos concluintes, apresentando notas 7,3, para os ingressantes e 6,8 para os concluintes.

Consideramos ambos os resultados de expectativas, 7,1 (média geral) e 7,3 (média para o grupo de questões sobre expectativas), como *alto índice*,

porém é importante ponderar que não representa o nível máximo de expectativa possível, ou seja, 10.

De qualquer forma, a hipótese levantada é válida, sendo apenas necessário um entendimento mais profundo sobre as expectativas dos ingressantes, ou em que se destaca o resultado obtido entre os participantes da pesquisa. Para tanto, apresenta-se, a seguir, um resumo dos principais destaques obtidos entre ingressantes e concluintes para cada grupo de questões.

No grupo de questões sobre *adaptação ao curso*, notou-se, entre os ingressantes, a existência de alunos empolgados com o curso (7,4), entretanto pretendiam mudar de curso caso não se adaptassem.

Destacaram-se como expectativas: *a universidade deve preparar os alunos para a vida e funções que serão exercidas após a conclusão do curso*, com 7,7, contra a média geral de 7,1; *um bom curso deve ter articulação entre as disciplinas* (7,6), e *a universidade deve preparar o aluno para a vida e funções que exercerá depois de formado* (7,7).

Entre os concluintes é maior o número de alunos – 68% – que não mudariam de curso se retornassem ao início da vida universitária. Entretanto, cai consideravelmente o nível de empolgação com o curso (5,8). Há menor satis-



fação em relação ao nível de articulação das disciplinas (6,8) e sobre o quão estimulante é o curso (6,3).

Os pontos em que a satisfação supera as expectativas estão na avaliação da relevância das matérias apresentadas no curso e o reconhecimento por parte dos formandos, maior do que entre os ingressantes, de estarem frequentando o curso dos sonhos.

Para o grupo de questões *bases de conhecimento para o curso*, o resultado médio de 6,8 não constitui resultado negativo, observa-se apenas que este não é o ponto em que os alunos têm maior segurança quanto à sua bagagem de prévio conhecimento.

Os alunos iniciaram o curso com receio de que seria difícil a transição do ensino médio para o superior (6,1); embora se considerassem preparados para os desafios do curso (7,0); discordaram da afirmação de que o ensino médio lhes tenham trazido conhecimentos necessários para o sucesso no curso (5,8).

Ao término do curso, os alunos avaliaram de maneira positiva a base prévia que tiveram no ensino médio: o nível de satisfação (7,0); supera a expectativa do grupo de ingressantes (6,8); e o nível médio geral de expectativas (6,9).

O grupo de questões sobre o *desenvolvimento de carreira* apresenta o maior nível de expectativa (7,7) e o segundo mais alto índice de satisfação (7,5).

Em geral, os alunos tinham boas expectativas (8,1), porém era alto o receio de não serem bem sucedidos ao experimentarem a carreira (6,5).

Os alunos recém-matriculados acreditavam que concretizariam seus sonhos por meio da carreira escolhida (8,1) e possuíam potencial para a atividade escolhida (8,0).

Os formandos sentiam-se confiantes e com a certeza de que realizariam os seus sonhos da carreira escolhida (8,3), todavia com receio de não serem bem sucedidos quando à atividade (7,7).

Quanto à realização de exames, este foi um dos blocos com as menores notas de expectativa (6,0) entre os ingressantes. Os alunos não possuíam ideia clara sobre a forma como seriam avaliados ao longo do curso, com destaque para resultados, como: ansiedade em relação a exames (4,8) e insegurança quanto à sua performance em avaliações em comparação com outros alunos (5,8).

Ao término do curso, os alunos sentem-se mais confiantes e tranquilos em relação à realização de exames (6,8), bem como em seu desempenho, quando comparados a outros alunos (6,8).

Embora concordassem que se mantinham calmos nos momentos de avaliação (6,8), continuavam ansiosos nas vésperas de exames (5,4).

Em se tratando de envolvimento em atividades extracurriculares, 50% dos ingressantes pretendiam efetivar participação, porém apenas 10% dos concluintes tomaram parte de eventos ao longo do curso.

Para as questões sobre métodos de ensino, apenas 6% dos ingressantes não esperavam utilizar a biblioteca com frequência, número que se reduz a zero entre os concluintes.

É menor a expectativa entre os ingressantes de que a rotina diária fosse atrapalhar de alguma forma o desempenho na vida universitária e 16% dos alunos concordam com esta afirmação. O número sobe para 25% dos formandos que afirmaram ter a rotina diária atrapalhado de alguma forma a performance na universidade.



É alta a expectativa de que a universidade possa fazer a conexão entre os sonhos e a ação necessária para alcançá-los (7,9). O nível de satisfação cai em comparação ao de expectativa (7,0), porém mantém-se superior à média geral de satisfação (6,9).

Para as questões sobre o relacionamento com os professores, em geral, os ingressantes disseram que não esperavam procurar os professores, especialmente para assuntos pessoais não relacionados à sala de aula.

Embora eles afirmassem a percepção de terem professores excelentes (7,2) e que gostavam de ensinar (7,4), é alto o número de alunos que afirmou ter professores com poucas qualidades pedagógicas (6,4).

Entre os concluintes, cai o nível de satisfação para esse grupo (6,4). Os resultados são semelhantes, embora reduza a percepção de que os professores eram excelentes (6,9) e que a estrutura do curso possibilitava oportunidades para a interação informal entre professor e aluno (6,6). Destaque-se o aumento no número de alunos que afirmaram procurar os professores para assuntos referentes à aula (6,2).

Quanto ao relacionamento com os alunos, quase a totalidade dos ingressantes – 88% – esperava conviver com os colegas fora da sala de aula, porém ocorre que, em realidade, o convívio, em geral, ficava restrito à vida acadêmica. Excluindo-se as questões sobre o convívio fora de sala de aula, todas as demais questões apresentam superação de expectativas.

Os ingressantes apresentam alto nível de expectativas no que se refere à vida universitária (7,3) e afirmam buscar no curso condições para o desenvolvimento profissional (7,7). Eles pensam na formação universitária como forma de investir financeiramente em seu futuro (7,7) e afirmam con-

seguir nomear as suas expectativas, se necessário (6,8).

Entre os formandos, este grupo apresenta a segunda maior queda no nível médio de satisfação (6,8), com destaque para este resultado de avaliação inferior às expectativas para as questões: *minhas expectativas foram atendidas* (6,6) e *contato entre alunos, direção e secretaria* (6,1 e 6,2).

Embora seja expressiva a queda no nível de satisfação, os formandos reconheceram o fato de terem se tornado pessoas diferentes por conta da vida universitária (7,4) e afirmaram terem encontrado no curso condições para o desenvolvimento pessoal (7,4).

### 2.1 Variação entre expectativa e satisfação em decorrência do perfil

A terceira questão indagou sobre a existência de diferenças entre os níveis de expectativa e satisfação de acordo com os perfis dos alunos. Na análise, selecionaram-se os grupos que apresentaram maior distinção de características em ambos os aspectos, visando comparar a variação entre os níveis de expectativa e satisfação.

Para esta análise comparativa foram considerados os grupos de perfis: período matriculado; nível de influência do trabalho no estudo; e nível de conhecimento prévio da vida universitária.

#### 2.1.1 Período de matrícula: diurno/noturno

Em praticamente todos os grupos propostos, os alunos do período diurno apresentaram resultados superiores aos obtidos pelos colegas do noturno, tanto em expectativa quanto em satisfação. A única exceção aconteceu no grupo de questões referentes ao *relacionamento com colegas*, cujo nível de satisfação é 0,1 acima, entre os alunos do período noturno.



Para os alunos do período diurno, o maior nível de expectativa ocorreu no quesito *desenvolvimento de carreira*, onde também está o maior nível de satisfação para esses alunos. Vale ressaltar que o nível de satisfação para a evolução da carreira é de quase 1,0 ponto acima da média geral para o grupo de questões, apresentando um excelente resultado nesse particular, sob o ponto de vista dos formandos matriculados nesse período.

Quanto aos alunos do período noturno, o maior nível de expectativa também se deu para o *desenvolvimento de carreira*, pouco abaixo da nota obtida pelos alunos do período diurno – 7,4 contra 7,9. Entretanto, o maior nível de satisfação, diferente do grupo anterior, se deu para as questões sobre *o relacionamento com colegas* (7,7).

No que tange à satisfação relativamente ao *desenvolvimento de carreira*, percebeu-se que se mantém exatamente no mesmo nível que o de expectativa (7,4), o que pode ser considerado um resultado positivo, embora não tenha superado as expectativas, como ocorreu com os alunos do período diurno.

Ao comparar a variação satisfação/expectativa entre os dois perfis selecionados, nota-se um comportamento semelhante para os grupos: *adaptação ao curso; bases de conhecimentos para o curso; expectativas sobre a vida universitária; e relacionamento com professores*. Porém, entre os demais grupos houve comportamento distinto, em que se destaca o fato de que os alunos do período diurno apresentaram o nível de satisfação quanto à *participação em atividades extracurriculares*, com 0,1 ponto acima do nível de expectativa.

Para os alunos do período noturno, entretanto, a satisfação é 0,4 ponto abaixo da expectativa, o que não significa, necessariamente, que entre alunos do primeiro grupo seja maior a participação nessas atividades, toda-

via aponta para uma superação da expectativa de participação nesses eventos, da mesma forma que para o período noturno é maior o número de ingressantes que esperam participar de atividades extracurriculares em relação aos formandos que afirmam ter, de fato, participado de alguma atividade ao longo do curso universitário.

Outro destaque deve-se às questões sobre os métodos de estudo, pois praticamente em todas as questões o nível de expectativa nos dois períodos foi próximo, porém os alunos do período diurno apresentaram maior nível de satisfação, com uma diferença de 0,9 ponto na variação da satisfação *versus* expectativa, enquanto os alunos do período noturno também apresentaram superação, mas de apenas 0,1 ponto.

Novamente, a respeito do relacionamento com os colegas, fica a percepção de que os alunos do período noturno eram mais voltados para esta questão, uma vez que o nível de satisfação é de 0,7 superior à média geral, contra 0,2 para os alunos do período diurno, apontando para a possibilidade de que a forma de interação dentro e fora da sala de aula entre os alunos de cada período seja distinta.

### 2.1.2 Influência do trabalho no curso

A relevância da questão deve-se ao elevado número de alunos, ingressantes e concluintes, que possuíam vida profissional ativa, concomitantemente com o curso universitário, podendo afetar, positiva ou negativamente, o envolvimento do aluno com a universidade. Diante dos resultados obtidos percebe-se que é grande a distinção entre os três grupos.

Destacam-se as observações de que o trabalho exercia/exercerá impacto negativo nos estudos, segundo os alunos que apresentam um dos





menores níveis de expectativa, talvez pelo fato de haver maior consciência do quanto poderão se engajar na vida universitária, em decorrência das demandas da vida profissional.

Ocorre que, para os alunos cuja vida profissional apresentava impacto negativo na vida universitária, os nove grupos de questões, sem exceção, ofereceram resultados inferiores à média geral de expectativas (7,1).

Estabelecido um paralelo com os alunos cujo impacto é indiferente ou positivo da vida profissional na universitária, aqueles que informaram impacto negativo possuem superação das expectativas em 5 grupos de questões, a saber: *bases de conhecimento; desenvolvimento de carreira; envolvimento em atividades extracurriculares; realização de exames; e relacionamento com colegas.*

O mesmo grupo, que tem uma expectativa negativa ou inferior à média, em decorrência do negativo, também apresentou satisfação inferior às expectativas em questões sobre *adaptação ao curso* e expectativas sobre a vida universitária, provavelmente em decorrência das exigências da vida profissional.

Dos alunos que informaram impacto indiferente obtêm-se resultados de expectativas semelhantes aos dos alunos cuja vida profissional exercia impacto positivo no curso, porém, com relativa queda no índice de satisfação em praticamente todos os nove grupos de questões, com diferença mínima de 0,2 e 0,3 nos quesitos: *relacionamento com colegas; e relacionamento com professores.*

Ainda, no mesmo grupo, alunos que informaram impacto indiferente, as maiores quedas ocorrem na *adaptação ao curso* e *desenvolvimento de carreira*. Nesta, as questões que mais influenciam a queda na satisfação

são: percepção de ter escolhido o curso mais de acordo com suas aptidões e capacidades (-0,4); a avaliação sobre o fato de a universidade ter trazido um conhecimento profundo sobre cultura geral e carreira escolhida (-0,9); maior discordância sobre o fato de a carreira corresponder às suas expectativas (-1,2); redução no número de alunos afirmando que o curso tem facilitado a sua realização profissional (-0,6); e queda de 0,9 para a afirmação de que eles possuem uma ideia clara do que farão profissionalmente após o término do curso universitário (-0,9).

Fica nítida a impressão de que os formandos, nesse grupo, indicam certa apatia ou insatisfação em relação à vida universitária, bem como insatisfação em relação ao percurso de sua carreira até os dias atuais.

Quanto aos alunos que afirmaram que o trabalho provocava impacto positivo no curso, percebe-se grande engajamento na vida universitária, posto que sete dos nove grupos de questões superam ao menos um dos níveis médios de expectativa (7,1) ou satisfação (6,9), apresentando baixa *frustração* em suas expectativas, com grupos de questões tendo em média 0,2 ponto de satisfação abaixo dos níveis de expectativas: *adaptação ao curso* (-0,2); *desenvolvimento de carreira* (-0,1); *expectativas sobre a vida universitária* (-0,2); e *relacionamento com professores* (-0,1).

A maior queda entre expectativa e satisfação ocorreu no quesito *envolvimento em atividades extracurriculares* (-0,5), tanto para alunos cujo impacto é positivo ou indiferente. Este último grupo de alunos com queda de 0,9 em expectativa, quando comparado com a satisfação.

### 2.1.3 Momentos da vida universitária

Do grupo pesquisado, 84% esta-





vam matriculados no primeiro curso universitário, enquanto 13% informaram já ter frequentado outro curso, embora sem concluí-lo. Apenas 3% informaram já possuir diploma de curso superior. Embora seja baixo o percentual de alunos que não estavam em seu primeiro curso, optou-se por considerar essa informação, com o objetivo de verificar se há possibilidade de a experiência universitária (expectativa e satisfação) provocar variações nos resultados.

Novamente, observam-se três grupos com comportamentos completamente distintos. O primeiro, composto de alunos já matriculados em outro(s) curso(s), porém sem conclusão, do qual surge o mais baixo nível de expectativa (5,4), que se destaca pela superação das expectativas (5,8), com índice de satisfação acima da média, apontando para um cenário em que talvez experiências passadas possam ter contribuído para o baixo nível de expectativa; porém ao permanecer até o último semestre, suas expectativas são superadas, consolidando um resultado positivo sobre a vida universitária, em relação ao que os ingressantes esperam.

Quanto aos alunos matriculados em seu primeiro curso universitário, os resultados são mais próximos dos índices médios de expectativa e satisfação. A única exceção dá-se para grupos de *envolvimento em atividades extracurriculares* e para o grupo de questões sobre a *realização de exames*, cujo nível de expectativa está 1 ponto abaixo da média, o que pode ser explicado por se tratar de um grupo de alunos que ainda não conhece a vida universitária e que, ao menos na primeira semana de aula, quando da realização da pesquisa, não possuía muitas informações sobre a forma como seriam avaliados.

Isso pode ser explicado por se tratar de um grupo que ainda não conhecia a vida universitária, e que, ao

menos na primeira semana de aula, quando fizemos a pesquisa, não possuía muitas informações sobre a forma como seriam avaliados.

Já os níveis de satisfação para os alunos matriculados em seu primeiro curso universitário apresenta superação somente quanto aos grupos de questões sobre: *base de conhecimento; realização de exames; relacionamento com colegas*. Os seis outros grupos apresentam queda média de 0,2 em relação às expectativas, o que consiste num resultado positivo se considerado um efeito de *calibração*.

Esse detalhe pode ser atribuído ao fato de os alunos desse grupo entrarem com maior nível de expectativa do que o obtido ao longo do curso – efeito *calibração* –, considerando as expectativas passíveis e não passíveis de serem atingidas, com isso seria esperada a queda na satisfação em relação à expectativa.

Quanto ao grupo de alunos que já possuíam o diploma em outro curso universitário, mesmo sendo pouco representativo (3%), eles trouxeram os melhores resultados em praticamente todos os grupos de questões, tanto no que se refere à expectativa quanto à satisfação com resultados acima da média geral, exceto para *envolvimento em atividades extracurriculares*.

Entre os principais destaques, tem-se um resultado de 9,3 para a satisfação com o desenvolvimento de carreira e para a satisfação quanto à realização de exames, assim como um alto índice de satisfação quanto à adaptação ao curso (8,2).

A queda no nível de satisfação permite apontar o reconhecimento de que o ensino médio não os preparou para as exigências do ensino superior, com redução de 3,1 em relação ao nível de expectativa. Identifica-se também grande queda em relação ao nível



e expectativa para a questão *o curso trouxe conhecimento e experiências que podem contribuir para melhorar a minha vida e dos outros*, com expectativa de 9,3 e satisfação de 7,5. Em geral, houve queda de 0,9 no grupo de questões *base de conhecimento*, assim como 0,3 para o grupo de questões *método de estudo*.

Destaca-se, para os concluintes, o reconhecimento de que a cultura apresentada na universidade não esteve devidamente alinhada ao que se considera importante para as suas vidas (6,3). Há discordância sobre a afirmação de que a cultura universitária apresentada no curso é voltada ao seu dia a dia (5,0).

Outra questão com relativa queda está vinculada à afirmação de que a rotina diária atrapalhou os estudos dos concluintes ao longo do curso (2,5) e o número de alunos que atrelou à universidade um papel importante para a conexão de seus sonhos com as ações necessárias para alcançá-los (6,3).

Acredita-se que os resultados moldam um perfil de aluno mais independente, consciente de como será a vida universitária ao longo do curso, disposto a passar por todas as etapas necessárias, porém atrelando menos à universidade os resultados de seu crescimento de carreira ou amadurecimento/entrada na vida adulta.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pela leitura e análise dos dados obtidos e dos esquemas teóricos elaborados, foi possível identificar o perfil dos alunos participantes – ingressantes e concluintes –, identificar as diferenças entre os níveis de satisfação e de expectativa existentes entre eles e apresentar as diferenças que mais se destacaram entre esses níveis, de acordo com o perfil dos alunos.

Conhecendo-se melhor a grande quantidade de programas e ativida-

des extracurriculares oferecidos pela universidade, acreditamos na possibilidade de ocorrer alta participação e engajamento dos alunos nesses eventos. Porém, este foi um dos pontos de menor engajamento dos alunos, tanto ingressantes quanto concluintes, com raras exceções. Entre os formandos participantes desta pesquisa, apenas 11% tiveram participação em alguma atividade extracurricular ao longo do curso.

Percebemos ainda que no que se refere à expectativa e satisfação, ao longo da vida universitária, pode ocorrer o fenômeno a que se denomina “calibração”, no qual os alunos sem experiência relacionada à vida universitária, iniciam o curso com alto nível de expectativa em pontos que, não necessariamente, serão alcançados ao longo da vida universitária e, ao longo do curso e vivência na realidade encontrada, parte de suas expectativas serão atendidas, porém algumas delas serão “frustradas”, pela impossibilidade de alcance por parte da universidade.

Outro ponto de destaque é que se esperava, no início da pesquisa, encontrar grande número de alunos concluintes frustrados, porém ocorreu exatamente o contrário, pois, dos 28 perfis analisados, apenas um apresentou tal frustração.

Faz-se importante destacar que por concentrarmos a pesquisa apenas entre alunos de primeiro, segundo e último semestre, os resultados obtidos pelos concluintes tendem a ser afetados pelo “filtro” dos alunos que evadiram ao longo do curso, o que muito provavelmente poderia apresentar resultados inferiores de satisfação. Esse fator foi considerado e, para efeitos desta pesquisa, não influenciou nos resultados, pelo fato desta não ser uma pesquisa longitudinal e de objetivarmos a comparação dos dois grupos de alunos, ingressantes e concluintes, no

momento da coleta dos dados.

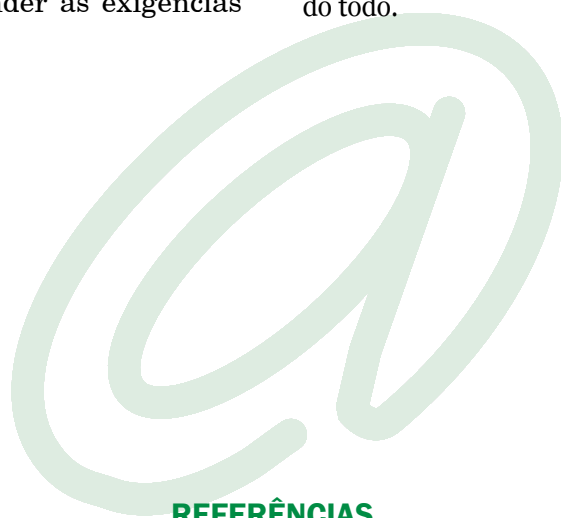
Buscamos com este trabalho aprofundar a discussão sob a ótica dos alunos, na busca de uma leitura de suas realidades e percepções sobre a vida universitária, diante das situações resultantes da massificação da educação superior e impactos na inclusão dos alunos no sistema universidade e mercado de trabalho.

Se este é um momento de crise, em que as universidades ganham nova configuração em consequência da mercantilização – bem como pressão por redução de custos, aumento de lucro e fatia de mercado – e passam a atender às necessidades das massas, concorrendo com outras instituições mais ágeis a responder às exigências

sociais, fica em aberto uma questão: *como atender ou conjugar as necessidades individuais dos alunos com a visão do todo e a cobertura das massas?*

A maior descoberta ao longo deste trabalho é que não existe o Aluno Universitário, assim como a Universidade de uma forma geral. Tratam-se de diversos tipos de alunos e instituições que fazem parte de realidades sociais distintas e atendem ou estão presentes em vários tipos de mercado de trabalho.

Esperamos, com isso, por meio de maior conhecimento sobre os alunos e o quanto (e o que) eles esperam da vida universitária – e o quão satisfeitos eles estão ao longo do curso – que seja possível não mais pensar em mudanças na educação superior privada num sentido amplo. Talvez seja possível que a atenção às partes possa auxiliar na mudança do todo.



## REFERÊNCIAS

INEP. Resumo técnico: censo da educação superior de 2009. Brasília/DF: INEP, Brasília, 2010. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2009/resumo\\_tecnico2009.pdf](http://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2009/resumo_tecnico2009.pdf)>. Acesso em: 10 de abr. de 2012.

PAZIN, M. C. Universidade Cruzeiro do Sul: o futuro em construção. São Paulo: Tempo e Memória, 2003.

SNYDERS, G. Feliz na universidade: estudo a partir de algumas biografias. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995.

TAQUARI, F. Morumbi e Moema são os bairros mais caros. 2009. Disponível em: <<http://www.zap.com.br/revista/imoveis/ultimas-noticias/morumbi-e-moema-sao-os-bairros-mais-caros-20090909/>>. Acesso em: 20 de abr. 2010.

TEIXEIRA, A. Ensino superior no Brasil: análise e interpretação de sua evolução até 1969. Rio de Janeiro: FGV, 1989.

Recebido em fevereiro 2012

Aceito em março 2012

