

## EM BUSCA DA EXCELÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR: INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES EM PORTUGAL

Maria de Lourdes Machado<sup>1</sup>  
Maria José Sá<sup>2</sup>

**RESUMO:** Ir ao encontro das necessidades dos estudantes tornou-se uma tarefa complexa nos nossos dias. O estudante actual deseja conveniência, um currículo estandardizado e valor de retorno do seu grau académico. São “clientes” pelos quais as instituições de ensino superior (IES) têm que competir. Na Europa grandes mudanças estão em curso. O European *Welfare State* não pode dar educação gratuita a todos. A massificação e a marketização do ensino superior criaram um novo ambiente de competitividade. As instituições de ensino superior necessitam ir ao encontro das expectativas da sua “clientela”. Estes e outros desafios não têm recebido a atenção sistemática que lhes foi dispensada, por exemplo, nos EUA. O estudo descrito neste artigo decorreu em todo o Portugal continental, Madeira e Açores e envolveu todas as universidades e politécnicos públicos e considerável número de universidades privadas e outros estabelecimentos de ensino superior privado. O estudo incidiu sobre as expectativas e satisfação dos estudantes com a sua experiência no ensino superior e constitui uma primeira tentativa de introduzir a ferramenta de gestão das matrículas (GEM) em Portugal.

**PALAVRAS-CHAVE:** satisfação dos estudantes, ensino superior, gestão estratégica das matrículas.

**ABSTRACT:** To meet students’ needs has become a complex task nowadays. Today’s student wishes convenience, a standardized curriculum and return value of his/her academic degree. They are ‘clients’ that higher education institutions (HEI) have to compete for. In Europe, big changes are under way. The European *Welfare State* cannot give free education to everybody. Higher education’s massification and marketization have created a new environment of competitiveness. Higher education institutions need to meet their ‘clientele’s’ expectations. These and other challenges have not been receiving the systematic attention that has been given to them, for instance, in the United States. The study described in this paper was carried out throughout all of Continental Portugal, Madeira and the Azores, and involved all public universities and polytechnics and a significant number of private universities and other higher education private establishments. The study focused on the students’ expectations and satisfaction with their experience in higher education

---

<sup>1</sup> Investigadora. Cipes-Centro de Investigação de Políticas do Ensino Superior e Instituto Politécnico de Bragança. E-mail: lmachado@cipes.up.pt.

<sup>2</sup> Investigadora. Cipes-Centro de Investigação de Políticas do Ensino Superior. E-mail: mjsa@cipes.up.pt.

and is a first attempt of introducing the enrolment management (GEM) tool in Portugal.

KEYWORDS: students' satisfaction; higher education; strategic enrolment management.

### **Introdução**

O ensino superior é fulcral no apoio ao desenvolvimento económico, social e cultural da nossa sociedade global e as faculdades de ensino superior, institutos e universidades estão entre as mais antigas, estáveis, adaptativas e duradouras instituições do mundo. Ao longo da história, as instituições académicas procuraram responder às exigências das condições ambientais em constante mudança e evolução. No século XXI, um conjunto de factores significativos estão a alterar a paisagem do ensino superior. Estas grandes mudanças estão a forçar as IES a abordar as suas operações de uma forma mais proactiva, de modo a que se posicionem estrategicamente, no sentido de aproveitar as oportunidades e a confrontar as ameaças num ambiente de crescente competitividade. Desta forma, as instituições de ensino superior necessitam de interpretar as necessidades vitais da sociedade contemporânea, de viver no ambiente de mercado, de ser inovadoras, bem como de desenvolver as estruturas internas que lhes permitirão realizar as suas novas missões.

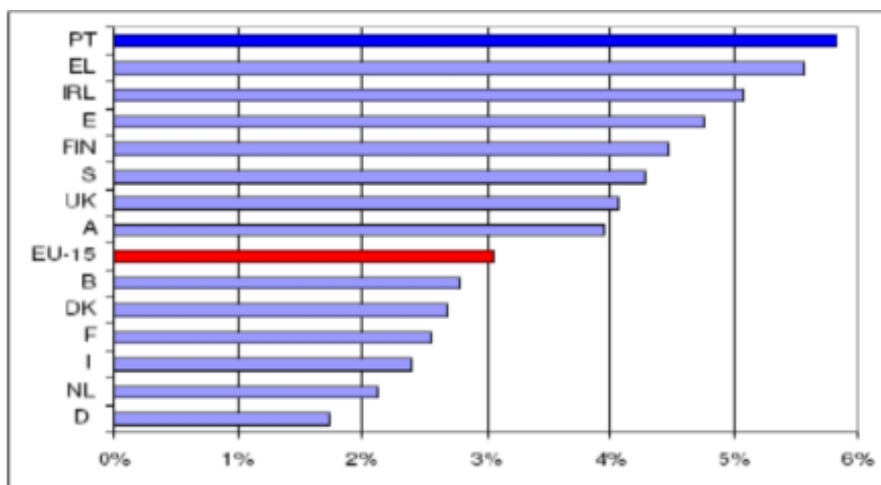
### **1. O ensino superior em Portugal**

A origem das universidades portuguesas remonta a meados do séc. XIII. A primeira universidade foi criada em 1290. Contudo, em 1970 havia apenas quatro universidades públicas. Mais recentemente, o ensino superior português tem vindo a evoluir rapidamente. As décadas de 70 e 80 representam a expansão do sistema de ensino superior público com a criação dos institutos politécnicos e a emergência do sector privado. A publicação da Lei de Bases do Sistema Educativo (Lei 46/86) formalizou o ensino superior português no sistema binário tal como hoje é conhecido. Actualmente, o ensino superior português (ESP) é composto por instituições universitárias e politécnicas, ambas públicas e privadas, e pela Universidade Católica. Todas as instituições podem atribuir o grau de bacharel e graduação. Os graus de pós-graduação de mestre e doutor são atribuídos apenas pelas universidades. O número total de estudantes no ensino superior atingiu os 366.729 em 2006-07. Neste ano, as instituições públicas representavam 72,6%, as instituições privadas 24,7% e a Universidade Católica 2,7% do total de estudantes matriculados. Este sector privado é o maior na Europa. As instituições públicas estão sob a supervisão do Ministério responsável pelo ensino superior e instituições, tais como escolas

militares, reportam ao Ministério da Defesa. As instituições privadas, apesar do facto de pertencerem a entidades privadas, têm igualmente obrigações e uma estrutura que reporta ao Ministério responsável pelo ensino superior.

O crescimento do ensino superior português tem sido impressionante. Mudanças muito significativas ocorreram nos últimos 35 anos. Evoluiu de um sistema de elite para um sistema massificado. Este crescimento surgiu de um aumento nas graduações na escola secundária que desejavam um ensino superior, um rápido aumento no número de mulheres que desejavam continuar os seus estudos e taxas crescentes de desemprego. Portugal ocupa o 1º lugar e acima da média na Europa dos 15 no crescimento anual do número de alunos no período entre 1975 a 2001 (ver Gráfico 1).

**GRÁFICO 1.** Taxa de crescimento anual do número de estudantes matriculados no ES (EU-15)



Fonte: MCTHES, 2006, p.10.

Porém, mais recentemente, as instituições de ensino superior, e particularmente as instituições privadas e os institutos politécnicos, enfrentaram um declínio nas matrículas. Por outro lado, a taxa de insucesso é relativamente elevada e a taxa de graduação é baixa. Assim, as instituições de ensino superior estão a ser desafiadas a responder à crescente competitividade. Adicionalmente, apesar da sua história de séculos, o ensino superior Português está a ser alvo de críticas consideráveis.

## 2. O contexto europeu

É importante colocar o ensino Superior português no contexto europeu apropriado, de forma a melhor compreender os desafios e oportunidades que ele apresenta.

Em primeiro lugar, a maioria das instituições e sistemas no seio do ensino superior europeu são públicas e, como tal, obtêm os seus poderes e autoridade da parte do Estado. Existe um elevado grau de diversidade entre as IES entre os diversos países e também dentro destes, que obscurece o conhecimento público sobre a qualidade institucional.

Em segundo lugar, desenvolveu-se um sector do ensino superior não universitário em alguns países Europeus, o qual coloca desafios às instituições universitárias. De facto, as instituições de ensino superior não universitário competem com as instituições universitárias por alunos (TAYLOR et al., 2008).

Em terceiro lugar, os países europeus criaram uma elevada quantidade de sistemas nacionais de garantia de qualidade, mas poucos abordam adequadamente a crescente internacionalização do ensino superior. Se o ensino superior europeu espera expandir o seu papel em termos de internacionalização, bem como ver os resultados da Declaração de Bolonha, deve expandir os seus esforços de forma a conseguir articular-se com outros países.

Em quarto lugar, a mobilidade estudantil e a transferência de créditos entre países podem ter vindo de alguma forma a diluir-se nos últimos 20 anos. Originalmente, a transferência de créditos era baseada numa “equivalência”. Tal foi reduzido para “reconhecimento” e foi agora substituído por “aceitação”, que permite a transferência de trabalho estrangeiro com uma classificação claramente menor.

Em termos globais, pode apontar-se para três objectivos consensuais para o ensino superior europeu: 1) criar uma força de trabalho altamente qualificada; 2) elevar a pesquisa ao mais alto nível internacional; e 3) satisfazer as exigências do público de um ensino superior ao mais alto nível.

A década de 90 foi um período de transição de forte crescimento do ensino superior europeu. Os gastos durante este período cresceram 28%, embora as matrículas tenham expandido 40% (BENGTSSON, 2001). O *European Welfare State* estava a começar a sentir a estirpe do aumento das exigências de serviços e do decréscimo de recursos. O Estado-providência tinha desde há séculos providenciado um ensino superior por uma taxa nominal ou, mais frequentemente, sem qualquer taxa. Na década actual, pode observar-se a emergência de taxas de matrícula em universidade significativas em muitos países para suprir o apoio governamental

insuficiente. Em contraste com os aumentos das matrículas, as taxas de conclusão não estavam a aumentar. Em Portugal, por exemplo, a taxa de conclusão é apenas de 42% (OECD, 2002). O movimento em direcção à massificação num ambiente de quasi-mercado apresenta desafios ao ensino superior europeu com os quais não se tinha antes confrontado. Está agora abertamente à procura de estratégias que possam melhorar a situação.

### **3. Gestão estratégica das matrículas (GEM)**

A gestão estratégica das matrículas (GEM) é uma prática comum nos Estados Unidos há muitos anos (HOSSLER; BEAN, 1990), mas não é ainda prática genérica na Europa. A GEM é definida como “a comprehensive process designed to help an institution achieve and maintain optimum recruitment, retention and graduation rates of students, where ‘optimum’ is defined within the academic context of the institution” (DOLENCE, 1996, p.33). Uma das primeiras exigências da GEM é dar às IES a informação necessária sobre a satisfação dos estudantes para que possam melhorar o recrutamento, a fidelização, a satisfação e a graduação dos estudantes (RAUTOPURO; VAISANEN, 2000).

Os questionários de satisfação dos estudantes não são uma forma frequente de avaliação na Europa, de acordo com Wiers-Jenssen, Stensaker e Groggaard (2002). Mesmo nos Estados Unidos, onde a GEM teve a sua origem, os estudos que focam especificamente a satisfação dos estudantes são relativamente exíguos na literatura (BEAN; VESPAR, 1994). A GEM exige uma avaliação de todos os aspectos da vida do estudante e vai muito para além da sala de aula. Conceptualizações teóricas, tais como o modelo Quality of Student Life (QSL), estão em linha com as exigências da GEM. O QSL vê a satisfação dos estudantes como um constructo multidimensional que envolve a interacção de factores e processos pessoais, interpessoais, sociológicos e contextuais (BENJAMIN; HOLLINGS, 1995).

Poderá também argumentar-se que termos tais como taxas e avaliações são errados, uma vez que os estudantes não têm necessariamente conhecimento das realidades dos assuntos aos quais estão a reagir. Válido ou não, aquilo que um estudante percebe orientará a sua tomada de decisão. Assim, estes pontos de vista subjectivos são aquilo que deve ser medido e trabalhado (TAYLOR, 1981).

Um modelo GEM longitudinal foi proposto por Bean e Metzner (1985) e continua a ser um quadro de referência no estudo do sucesso dos estudantes. Aborda variáveis de background, variáveis organizacionais, informação académica, integração social, influências ambientais e atitude

des, expectativas e percepções dos estudantes. Enquanto o modelo foi persistindo, muitas metodologias para a sua implementação evoluíram e avançaram (ESKILDSEN, et al., 1999; WALLACE, 1999).

Os instrumentos empregam uma perspectiva desenvolvimental e focalizam-se amplamente em diversos aspectos da experiência educativa global do estudante (WIERS-JENSSEN, STENSAKER; GROGAARD, 2002). De entre os mais notáveis está o Student Satisfaction Inventory (ELLIOTT; SHINN, 1999). Um componente importante do Noel/Levitz Student Satisfaction Inventory (SSI) é a utilização de uma escala de atributos múltiplos, que mede a variação do grau de satisfação do estudante com cada atributo, bem como a importância relativa de cada atributo (ELLIOTT; SHIN, 2002). O SSI é, contudo, culturalmente enviesado fora dos EUA. Na Europa, torna-se importante desenvolver um instrumento que reflecta a diferente realidade da sua comunidade de ensino superior. O Estado Providência reduziu a necessidade de múltiplas estratégias de financiamento para os estudantes. Os estudantes raramente se transferem entre instituições. Em Portugal, os campus de muitas instituições estão dispersos e não reflectem o ambiente típico de um campus residencial americano. Os estudantes de engenharia, por exemplo, podem estar tão deslocados relativamente a outros alunos que podem nunca contactar com eles.

Um ponto em comum entre os Estados Unidos e a Europa é o reconhecimento da importância do corpo docente no sucesso global de um esforço de GEM. Obter o seu envolvimento é também um dos maiores desafios do processo. Frequentemente, quando os docentes são confrontados com um “assunto de matrículas”, perdem o interesse pensando que o mesmo pode e deve ser tratado pela Gestão de Admissões e Matrículas. Decorrente da experiência e das observações de ambas as autoras da cultura do ensino superior europeu, parece claro que o uso alargado do termo “matrícula” é provavelmente desaconselhado pela razão atrás citada e também porque o processo é realmente muito maior e complexo do que isso. Porém, uma discussão das alterações ao léxico da gestão estratégica é melhor ser deixada para outro manuscrito. Neste artigo, o termo gestão estratégica das matrículas continuará a ser utilizado.

#### **4. Projecto de pesquisa**

O *timing* para a introdução da gestão estratégica das matrículas na Europa não poderia ter sido melhor. Naturalmente que a Europa é complexa e diversa, pelo que esforços como este devem expandir-se de país para país. O nosso projecto foi um esforço à escala nacional no seio de Portugal. Uma das autoras esteve igualmente envolvida numa pesquisa nacional em planeamento estratégico institucional no ensino superior

português. Ao mesmo tempo que os esforços eram relativamente novos, as instituições estão claramente cientes da importância do planeamento e muito abertas à orientação ao nível da sua implementação. Esta receptividade relativamente ao planeamento institucional será uma alavanca e tornará a introdução da GEM mais bem-vinda.

Este estudo de âmbito nacional procurou identificar as percepções dos estudantes relativamente às expectativas e satisfação referentes aos grandes aspectos da sua experiência no ensino superior. O objectivo geral foi o de informar os decisores educacionais da situação actual e alertá-los para os benefícios na utilização da GEM. O objectivo último foi ver aumentadas as percentagens de estudantes que concluem a sua graduação com sucesso. O projecto fez uma descrição credível da satisfação dos estudantes. Articulou igualmente o processo de GEM e disponibilizou uma análise em profundidade da forma como a mesma deveria ser introduzida. Publicações, apresentações em conferências têm vindo a seguir-se, as quais têm fornecido os meios para a informação e inspirado a liderança educacional e outras acções de *follow-up* estão a materializar-se.

Foi administrado em nível nacional um questionário aos estudantes de graduação (*undergraduate students*). O mesmo recolheu respostas relativamente ao nível de satisfação e importância de aspectos chave da experiência dos estudantes no ensino superior. Estes resultados serviram de base para recomendações e estratégias que as IES poderão considerar no sentido de criarem uma relação mais forte e mais relevante com os estudantes. Através de um processo de GEM, as IES estarão melhor capacitadas para ir ao encontro das necessidades da actual população estudantil de graduação. O estudo focou-se na população de graduação por várias razões importantes. Em primeiro lugar, este grupo representa o maior grupo importante no seio da população estudantil em geral. Em segundo lugar, é o grupo mais dependente de serviços residenciais e de experiências que a instituição pode oferecer. Em terceiro lugar, enquanto estudo nacional, teve que focalizar-se de forma a poder ser gerido. Cada subgrupo de estudantes é único e não se rende a uma metodologia ou questionário uniformes. Certamente que pesquisa subsequente envolvendo outros subgrupos de estudantes deve seguir-se, mas necessitaria de abordar factores diferentes.

Acreditamos que evidência convincente aponta para a necessidade de acção decisiva por parte das IES em Portugal, no sentido de aumentar as taxas de sucesso dos estudantes com base nas percepções dos estudantes que fazem parte da amostra. *Insights* importantes devem ser percebidos por cada uma das IES com base nos seus relatórios personalizados das conclusões, para os tipos institucionais mais amplos no seio do

sistema que estarão em condições de perceber qual o estatuto do seu sector como parte do empreendimento global e pela liderança nacional que poderá visualizar uma tapeçaria no nível nacional de forças e fraquezas, que apontam para atributos de sucesso ou fracasso dos estudantes. As medidas de satisfação dos estudantes são o reino do inquirido, mas estratégias de gestão de matrículas mais alargadas para promoção do sucesso dos estudantes são o *output* último deste projecto.

Reconhecer a necessidade de acção e possuir o conhecimento que permita implementar planos de acção eficazes são coisas diferentes. É provavelmente seguro afirmar que o ensino superior português possui a primeira, mas falta-lhe o último. A nossa intenção é mobilizar o sistema no sentido de serem envidados esforços proactivos para melhorar a satisfação dos estudantes e, muito mais importante, o sucesso dos estudantes. O maior impacto deste projecto resulta dos esforços das IES que desejem levar para os seus *campuses* para implementação os resultados e recomendações para a gestão estratégica das matrículas. Vemos este projecto como a fonte das bases empíricas e recomendações práticas para uma acção eficaz. Os benefícios últimos deste projecto irão para as instituições que ponham as estratégias em prática.

Este estudo engloba todo o Portugal continental, Madeira e Açores. As metodologias de amostragem a seguir explicadas ponderaram a distribuição das IES por todos os sectores. Assim, foi atingida uma representação proporcional relativamente a todas as regiões. Enquanto este é um estudo nacional, foi possível efectuar análises focalizadas e recomendações pelas regiões mencionadas (ver Tabela 1).

**TABELA 1.** Distribuição da Amostra por Tipo Institucional (Estudantes Matriculados no ano lectivo 2006/2007)

Tipo Institucional	Estudantes Representados	
	%	N
Universidades Públicas	46,2	169 449
Politécnicos Públicos	28,9	105 872
<b>Sub-Total das Instituições Públicas</b>	<b>75,1</b>	<b>275 321</b>
Universidades Privadas	16,5	60 659
Outros Estabelecimentos	8,4	30 749
<b>Sub-Total das Instituições Privadas</b>	<b>24,9</b>	<b>91 408</b>
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>366 729</b>

O questionário inquiriu estudantes do 1º e último ano em cada área de estudo para todos os tipos de IES. O questionário recolheu informação sobre os dados demográficos dos estudantes, escolhas e expecta-



tivas pessoais, satisfação e importância de factores nas áreas dos académicos, apoio académico, crescimento pessoal e processos e serviços institucionais; finanças e apoio financeiro e percepções globais da IES. Comentários adicionais eram também possíveis. Serão devolvidos a cada IES participante, para sua informação e utilização, resultados confidenciais com um texto explicativo.

Um elevado número de factores foi medido através do questionário. Numerosas questões foram identificadas através da análise das respostas. Adicionalmente, estas variáveis têm múltiplas interações e relações. Assim, tratou-se de uma análise em profundidade e multifacetada através das muitas dimensões. A análise examinou diversas características dos estudantes, diferenças entre áreas de estudo e percepções da importância e grau de satisfação associadas com a sua experiência global específica no ensino superior. Em última instância, a análise focalizou-se nas forças e fraquezas internas por tipos institucionais e oportunidades e ameaças externas das quais se pode e deve tirar vantagem ou confrontar. Esta tarefa caracterizou e definiu detalhadamente a situação actual da satisfação dos estudantes de graduação no ensino superior português. Parece importante destacar que estas medidas estão no cerne da vitalidade institucional. A complacência deixou de ser um método de manutenção do *status quo*. As IES têm que se confrontar com as realidades e ajustar as suas operações de gestão em conformidade. Conhecer as necessidades, desejos e aspirações dos estudantes é fundamental para esta tarefa. É o primeiro passo chave no aumento do sucesso dos estudantes.

A meta última do projecto é disponibilizar informação ao sistema português de ensino superior, para que este a utilize e melhore a função central de criar uma população academicamente educada. Actualmente, Portugal está em último lugar na Europa, com 9% da sua população adulta possuindo um curso superior (BENGTSSON, 2001). Os objectivos são os de:

1. Criar uma base de dados detalhada sobre a satisfação dos estudantes de graduação no sistema de ensino superior português;
2. Fornecer *insights* e análises dos dados que foquem a atenção nas forças e fraquezas no seio do sistema;
3. Produzir documentação escrita que possa ser amplamente disseminada para uso e benefício das IES em Portugal;
4. Fornecer um fórum que irá permitir às IES portuguesas partilhar e aprender acerca de métodos estratégicos de melhorar o recrutamento, satisfação, fidelização e graduação dos estudantes; e
5. Construir um quadro de referência e fornecer aconselhamento que co-

loque o pensamento colectivo das IES portuguesas em linha com um processo comprovado de gestão estratégica das matrículas.

### **5. Alguns resultados preliminares**

É importante colocar a medida da satisfação dos estudantes numa perspectiva apropriada. A satisfação dos estudantes é um ingrediente essencial para a fidelização dos estudantes, que é o factor último no sucesso e graduação dos estudantes.

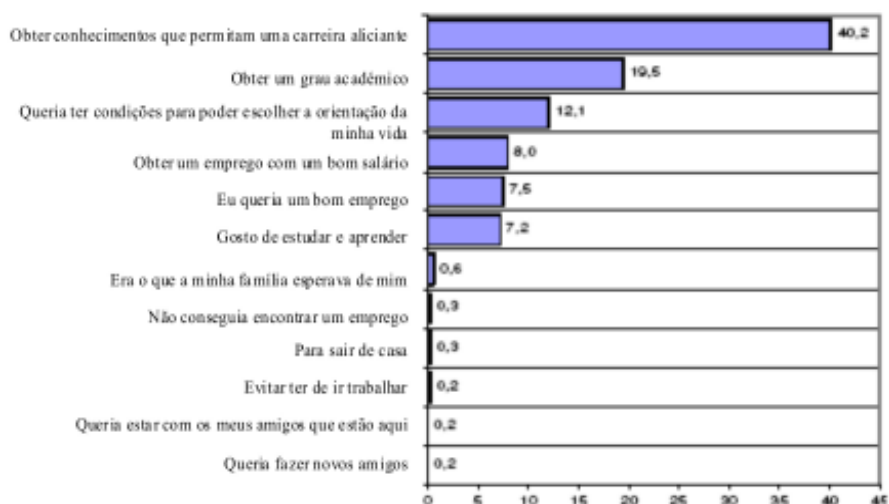
Este estudo não se debruça simplesmente sobre o que faz os estudantes felizes. Trata-se de estudar que factores são importantes e necessários para que eles tenham sucesso na IES que escolheram. Tal conduz, logicamente, àquilo que a IES pode fazer de forma a ir ao encontro dessas necessidades e providenciar um ambiente de aprendizagem que promoverá o sucesso. Das medidas de satisfação dos estudantes a uma população melhor formada pode parecer um grande passo, mas com todas as etapas intermédias que a gestão das matrículas fornece postas no devido lugar, é uma ponte importante que pode ser atravessada (TAYLOR; WILKINSON; WILSON, 1991).

Conforme descrito anteriormente, o questionário inquiriu estudantes do primeiro e último ano em cada área de estudo para todos os tipos de IES. O questionário recolheu informação sobre dados demográficos dos estudantes; escolhas e expectativas pessoais; satisfação e importância de factores nas áreas dos académicos, apoio académico, crescimento pessoal e processos e serviços institucionais; finanças e apoio financeiro e percepções globais sobre a IES.

Os resultados que a seguir se apresentam referem-se a 10 000 questionários recolhidos.

Os dois factores com mais peso na tomada de decisão dos estudantes para a entrada no ensino superior Português são “Obter conhecimentos que permitam uma carreira aliciante” (40,2%) e “Obter um grau académico” (19,5%) (ver gráfico 2).

**GRÁFICO 2.** Qual a importância que cada um dos seguintes factores teve na sua tomada de decisão na entrada para o ensino superior?



Se a melhor instituição dentro dos cursos que os estudantes pretendiam frequentar determina 25,5% das escolhas, seguida pela proximidade da residência habitual que determina 25,2 % das escolhas, a reputação académica da instituição influencia a escolha de 15,6% dos estudantes (ver gráfico 3).

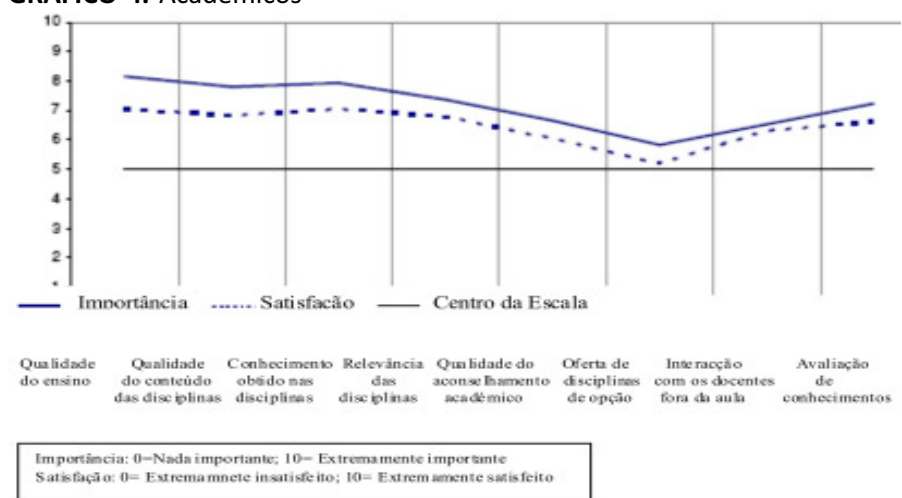
**GRÁFICO 3.** Porque é que decidiu escolher esta instituição em particular?



No questionário administrado procurou-se relacionar a satisfação com a importância destes mesmos factores. Conforme os gráficos que se seguem, podemos verificar que a satisfação está sempre abaixo da importância que os estudantes atribuem aos mesmos factores.

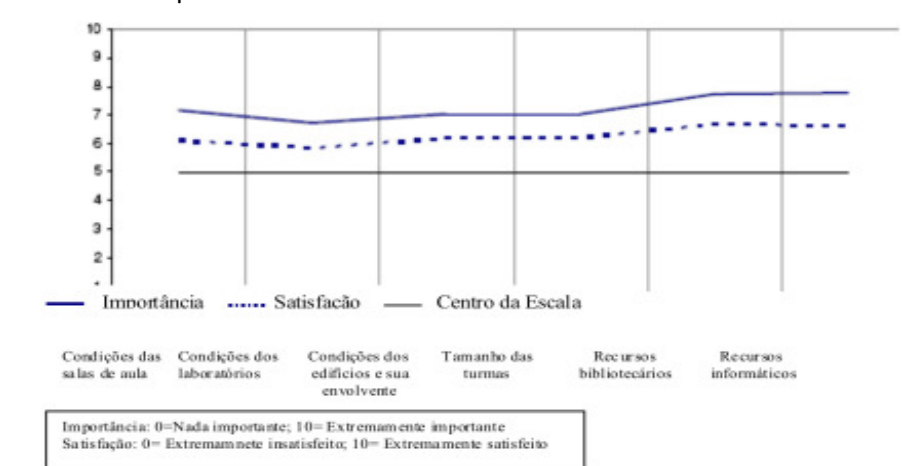
No que se refere aos aspectos académicos, a “Oferta de disciplinas de opção” atinge o nível mais baixo de satisfação. Este factor sugere a apetência dos alunos por um curriculum mais flexível. Também a “Interação com os docentes fora da aula” apresenta um nível baixo de satisfação (ver gráfico 4).

**GRÁFICO 4. Académicos**



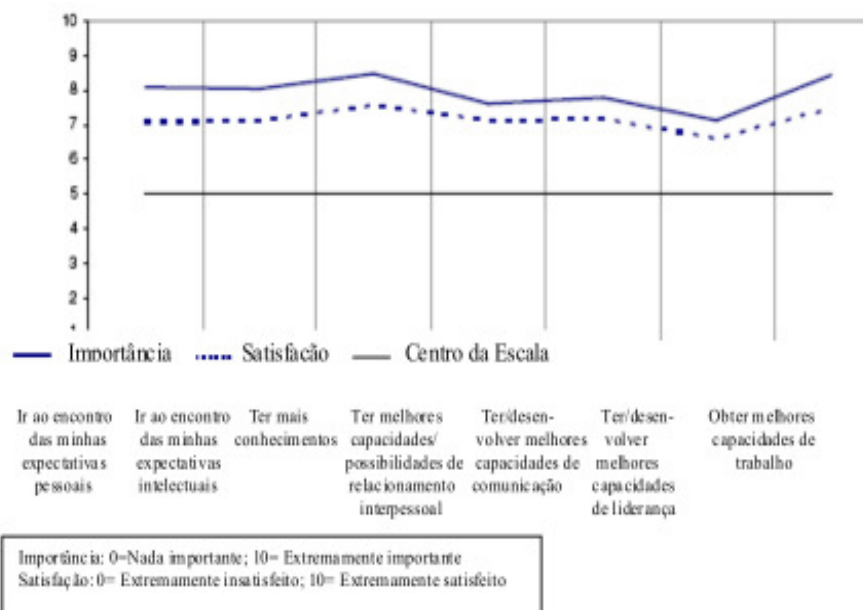
As “Condições dos laboratórios” e o “Tamanho das turmas” são os dois factores que apresentam o mais baixo índice de satisfação no que concerne o apoio académico aos estudantes.

**GRÁFICO 5. Apoio Académico**



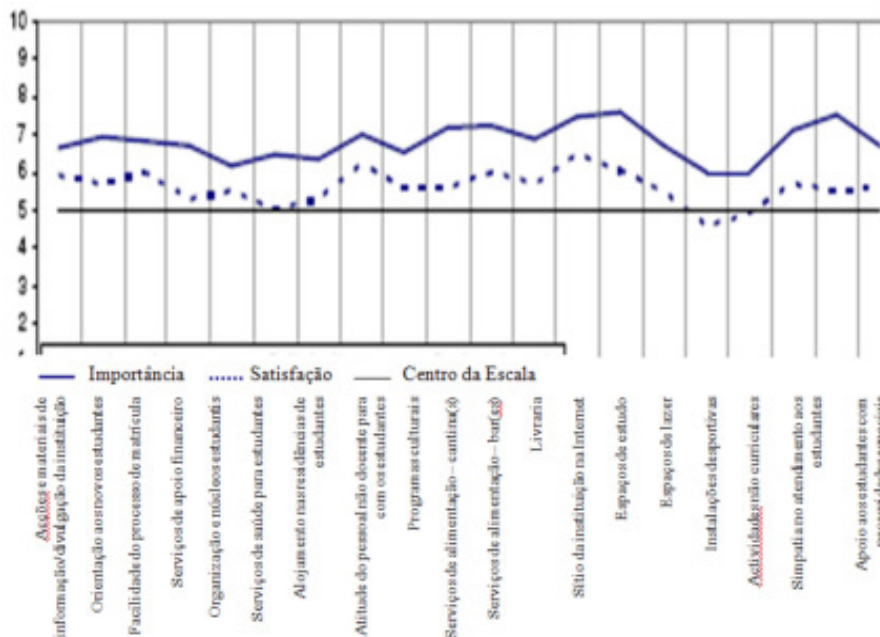
No que concerne o desenvolvimento pessoal “Ter mais conhecimentos” e “Obter melhores capacidades de trabalho” aparecem como os dois factores mais importantes para os estudantes. Por outro lado, estes factores apresentam também o mais elevado índice de satisfação.

**GRÁFICO 6.** Desenvolvimento Pessoal



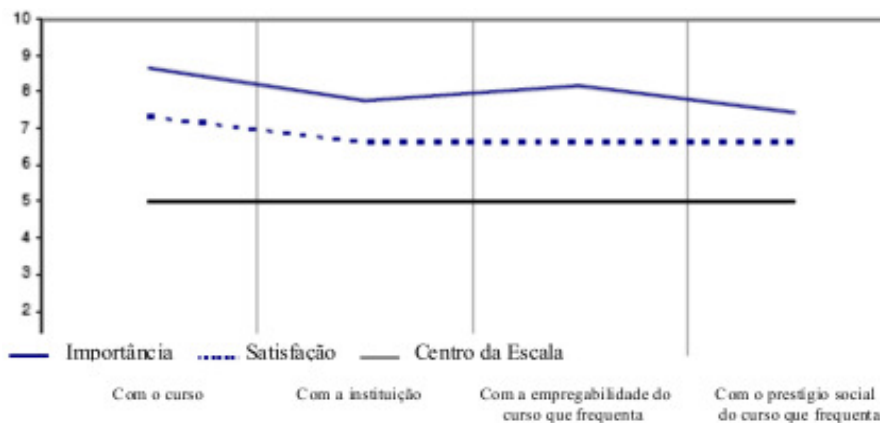
As “Instalações desportivas” e “Actividades não curriculares” estão abaixo do centro da escala. Um outro factor que aparece em cima da linha do centro da escala é “Serviços de saúde para estudantes” (Gráfico 7).

**GRÁFICO 7.** Processos e Serviços



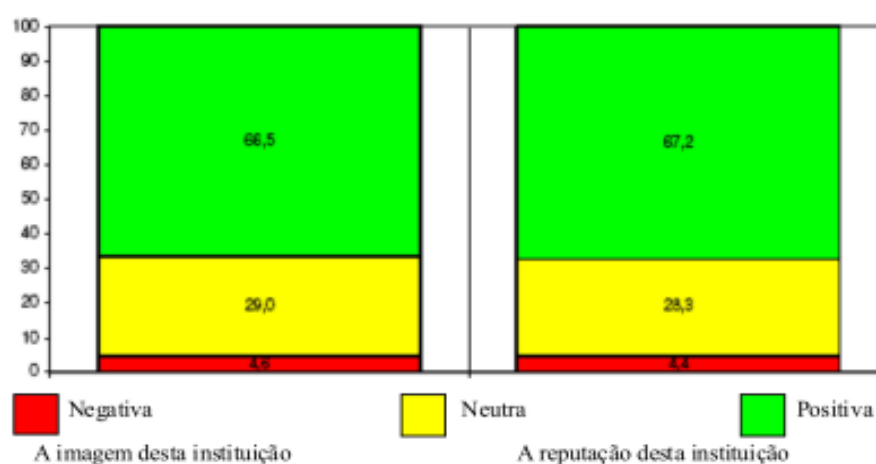
Os estudantes inquiridos mostram os índices mais baixos de satisfação “Com o prestígio social do curso que frequenta” e “Com a instituição”. Refira-se que o grau de insatisfação com estes dois factores reflecte provavelmente preocupações de futuro designadamente com a empregabilidade.

**GRÁFICO 8.** Que importância atribui e qual o seu grau de satisfação com os seguintes factores:



Os estudantes classificam de uma forma positiva a imagem e a reputação da instituição que frequentam. Nos gráficos anteriores verificamos como constante que os valores da satisfação estão abaixo da importância que os alunos atribuem a estes mesmos factores, contudo, os estudantes atribuem uma nota positiva à imagem e reputação das respectivas instituições (ver gráfico 9).

**GRÁFICO 9.** Como classificaria, em termos globais, os seguintes aspectos relativos à sua instituição?



Os resultados apresentados reflectem que existe um *gap* entre a satisfação e a importância a sugerir que as instituições de ensino superior portuguesas têm um trabalho importante a fazer para atingir níveis de satisfação esperados pelos estudantes. Os resultados preliminares sugerem a necessidade de estratégias de mudança para as instituições de ensino superior portuguesas. Por outro lado, este estudo fornece às instituições informação para engajar práticas que aumentem as taxas de sucesso dos estudantes.

Este é o primeiro estudo do género em Portugal e sugere-se a realização de estudos subsequentes e mesmo a criação de um observatório nacional à semelhança do que acontece no Reino Unido, onde as instituições de ensino superior chegam a ser listadas num ranking por índice de satisfação dos estudantes.

## 6. Comentários finais

Este estudo providencia as instituições de ensino superior portuguesas com informação, compreensão e capacidades para estas melhorarem as taxas de sucesso dos estudantes. É desejável uma taxa de

graduação pós-secundária elevada, com benefícios para a sociedade portuguesa. Uma força de trabalho educada é importante para uma economia próspera. O conhecimento, não o dinheiro ou a terra, é agora a moeda no reino da nossa economia do conhecimento emergente. Os países que possuem pessoas com qualificações são mais competitivos. Os que não as possuem ficam para trás. Seria pacífico declarar que quando um país aumenta a proporção da sua população com formação académica completa, irá prosperar com isso.

Este projecto visa resultados no nível institucional. Contudo, o verdadeiro impacto positivo para Portugal será sentido quando a população for melhor formada e contribuir de formas mais significativas para a subsistência do país. Actualmente, a economia e a competitividade do mercado em Portugal não é uma força particular. Os dados demográficos mostram um declínio da população. Tal projecta uma força de trabalho menor no futuro, que tem que sustentar de forma produtiva uma população cada vez mais envelhecida e ao mesmo tempo manter o crescimento económico. Um primeiro passo é aumentar a percentagem dos estudantes que se graduam e que integram a força de trabalho com as qualificações que lhes permitam dar um contributo económico e social significativo. O impacto da nossa pesquisa produz uma importante primeira parte da equação e é uma parte importante. Temos que construir a força educativa do país com um passo de cada vez. Um dos primeiros passos necessários é um processo sistemático para melhor graduar os nossos jovens e colocá-los na sociedade em papéis válidos, contributivos e remunerados. Tudo isto requer uma perspectiva visionária. Quando plantamos uma árvore, não esperamos que ela frutifique a curto prazo, mas sabemos que o esforço produzirá benefícios a longo prazo numa escala mais ampla. Esta é a nossa expectativa para este projecto.

### Referências

- BALSA, C. et al. *O perfil sócio-económico dos estudantes do ensino superior*. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa, 1997.
- BEAN, J.P.; METZNER, B.S. A conceptual model of non-traditional student attrition. *Review of Educational Research*, Newbury Park, CA, EUA, v. 55, n. 4, p. 485-540, 1985.
- BEAN, J.P.; VESPER, N. Gender differences in college student satisfaction. Comunicação apresentada na *Annual Meeting of the Association for the Study of Higher Education*. Tucson, Arizona, 1994.
- BENGTSSON, J. *Higher education: trends and challenges*. Disponível em: <<http://www.intconfhighered.org/2001bengtsson.ppt>>. Acesso em: 4. jun. 2001.



- BENJAMIN, M.; HOLLINGS, A. Toward a theory of student satisfaction: an exploratory study of the "quality of student life". *Journal of College Student Development*, Nashville, TN, v. 36, n. 6, p. 574-586. 1995.
- CNASES/CEOS e TERÇA, O. *A rede do ensino superior em Portugal*. Leiria: Instituto Politécnico de Leiria, 2001.
- DOLENCE, M. *Strategic enrollment management: cases from the field*. American Association of Collegiate Registrars and Admissions Officers, 1996.
- ELLIOTT, K.; SHIN, D. *Assessing student satisfaction: an approach to help in the development of marketing strategy for a university*. Disponível em: <<http://www.sbaer.uca.edu/Research/1999/MMA/99mma045.htm>>. Acesso em: 3.maio.1999.
- ELLIOTT, K.; SHIN, D. Student satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, Victoria, Australia, v.24, n.1, p. 197-210, 2002.
- ESKILDSEN, J. et al. Benchmarking student satisfaction in higher education based on the ECSI methodology. In: BACCARONI, C. (Ed.). *TQM for Higher Education Institutions II*. Verona, Itália: Universidade de Verona, 1999.
- HOSSLER, D.; BEAN, J. *The strategic management of college enrollments*. San Francisco, California: Jossey-Bass, 1990.
- MCTHES. *Tertiary education in Portugal: background report prepared to support the international assessment of the Portuguese system of tertiary education*. A working document: Versão 1.1, 2006.
- OECD. *Education at a glance: OECD indicators 2002*. Paris: OCDE, 2002.
- OECD. *OECD Handbook for Internationally Comparative Education Statistics*. Paris: OECD Publications, 2004.
- RAUTOPURO, J.; VAISANEN, P. Keep the customer satisfied: a longitudinal study of students emotions, experiences and achievements at the University of Joensuu. Comunicação apresentada na European Conference on Educational Research. Edimburgo, Escócia. 2000.
- TAYLOR, J. S. Student satisfaction. *MATEP Forum*, EUA, v. 4, n. 2, 1981.
- TAYLOR, J. S. et al. (Eds.). *Non-university higher education in Europe*. The Netherlands: Springer, 2008.
- TAYLOR, J. S.; RICKETTS, M. S. Student attitudes about participation in instructor and course evaluations. *Journal of Instructional Psychology*, Spring Hill Station, Alabama, EUA, v. 9, n. 1, p. 18-24, 1981.
- TAYLOR, J. S.; WILKINSON, R. B.; WILSON, D. W. Student recruitment and retention models. Conferência apresentada no *26th International Conference of the Society for College and University Planning*. Seattle, Washington. 1991.
- TAYLOR, J. S.; PETERSON, A. D.; WILKINSON, R. B. Student retention and

institutional assessment. Conferência apresentada no *National Conference on Student Retention*, San Francisco, California. 1992.

TAYLOR, J. S. Enrollment management: is it dead or reborn? Conferência apresentada no *Association of Institutional Researchers Annual Convention*, Atlanta, Geórgia. 1992.

WALLACE, J. The case for student as customer. *Quality Progress*, N. Plankinton Ave Milwaukee, WI, v.32, p. 47-51, 1999.

WIERS-JENSSEN, J.; STENSAKER, B.; GROGAARD, J. Student satisfaction: towards an empirical deconstruction of the concept. *Quality in Higher Education*, London, v. 8, n. 2, p. 83-195, 2002.

Recebido em: 12/01/2009

Aprovado em: 21/05/2009