



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Ciências Sociais e Humanas

**A Satisfação dos Alunos com os Recursos de
uma Instituição de Ensino Superior em Angola:**

Um estudo exploratório

VERSÃO DEFINITIVA APÓS DEFESA PÚBLICA

Germano Paulo Cordeiro Dos Santos

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em

Supervisão Pedagógica

(2º ciclo de estudos)

Orientadora: Prof. Doutora Ema Patricia Oliveira

Covilhã, novembro de 2018

Dedicatória

À minha família que de uma forma incansável soube me apoiar, aos meus pais que sempre olharam por mim e acreditaram o meu muito obrigado.

Agradecimentos

Agradeço a todos que direta ou indiretamente estiveram presentes no contributo deste trabalho. De uma forma particular as Forças Armadas Angolanas e o corpo docente da Universidade da Beira Interior.

Agradeço incondicionalmente a Professora Dra Ema Patricia de Oliveira pela oportunidade concedida, confiança e disponibilidade que serviu para o meu crescimento académico.

Resumo

Um sistema de garantia de qualidade no Ensino Superior, deve integrar diversos elementos que devem ser harmonizados com o sistema geral de funcionamento das instituições. Destaca-se, por exemplo, a formação de uma agência independente, as avaliações internas ao nível de instituições e programas, avaliações externas de comissões de especialistas, assim como o envolvimento de estudantes. Considerando as limitações existentes no sistema de avaliação existente no Ensino Superior em Angola, onde a maioria das instituições é ainda bastante recente e com recursos limitados, assim como, a necessidade de contribuir para um maior desenvolvimento da sua qualidade, pretende-se com este trabalho, em termos gerais, analisar a satisfação dos alunos com uma instituição de Ensino Superior em Angola. Colocou-se como objetivos específicos: analisar as relações entre a satisfação dos estudantes com os recursos e a sua satisfação geral com a instituição; analisar se existe uma relação entre o grau de satisfação dos estudantes e algumas variáveis pessoais (idade, curso e sexo); e identificar pontos fortes e fracos da instituição. Entre os 114 estudantes finalistas da instituição, participaram no estudo 88, sendo a maioria do sexo masculino ($n=71$, 80.7%). Foi construído um questionário para avaliar o grau de satisfação dos estudantes com diversas dimensões da instituição.

Os resultados apontam para níveis de satisfação favoráveis com a instituição em geral, com a formação recebida e com aspetos mais específicos como o ambiente escolar, as salas de aula e os dormitórios. No entanto, outros aspetos constituem fonte de grande insatisfação. A satisfação dos estudantes com as salas de aula, com as bibliotecas e com a relação estabelecida com os professores, mostrou correlações significativas com o grau de recomendação do ISTM por parte dos estudantes a eventuais candidatos ao Ensino Superior. A satisfação dos estudantes com a sua formação, também se correlacionou positivamente, com o grau de satisfação com as salas de aula e com a relação com os professores, e ainda com o ambiente escolar, com a acomodação, com o dormitório, com os serviços administrativos, com a relação estabelecida com os colegas e com a idade dos estudantes. O grupo de estudantes de Engenharia Mecânica, mostrou níveis superiores de satisfação com a sua formação e com a instituição, em contraste com o grupo de Engenharia Informática.

Em conclusão, algumas recomendações poderão ser feitas para que a instituição invista na melhoria de alguns dos seus recursos e espaços, de forma a melhor satisfazer as necessidades dos estudantes, por exemplo ao nível das instalações desportivas e da alimentação, mas também procurar conhecer melhor as causas da insatisfação dos seus estudantes, em particular os seus alunos mais novos e os que frequentam o curso de Engenharia Informática.

Palavras-chave: Ensino Superior; qualidade; satisfação dos estudantes; recursos institucionais.

Abstract

A system of quality assurance in Higher Education should integrate several elements that should be harmonized with the general system of functioning of the institutions. These include, for example, an independent agency, internal evaluations in the institutions, external expert committee evaluations, as well as the involvement of students. Considering the existing limitations in the actual system of evaluation in Higher Education in Angola, where most institutions are still very recent and with limited resources, as well as the need to contribute to a greater development of their quality, in this study the main objective was to analyze students' satisfaction with a particular Higher Education institution in Angola. The specific objectives were: to identify strengths and weaknesses of the institution; to analyze the relationship between students' satisfaction with resources and their overall satisfaction with the institution; to analyze if there is a relation between the students satisfaction and some personal variables (age, course and sex). Among the 114 finalist students of the institution, 88 participated in the study, being the majority male ($n = 71$, 80.7%). A questionnaire was constructed to evaluate the degree of satisfaction of students with different dimensions of the institution.

The results point to favorable levels of satisfaction with the institution in general, with the training received and with more specific aspects such as the school environment, classrooms and dormitories. However, other aspects are a source of great dissatisfaction. Student satisfaction with classrooms, libraries and the established relationship with teachers showed significant correlations with the degree of ISTM recommendation by students to potential candidates for Higher Education. The students' satisfaction with their training also correlated positively with their satisfaction with the classrooms, with the relationship with teachers and colleagues, with school environment, with the accommodation, with the dormitory, with the administrative services, and with the age of the students. The group of Mechanical Engineering students showed higher levels of satisfaction with their training and with the institution, in contrast to the Computer Engineering group.

In conclusion, some recommendations may be made for the institution to invest in improving some of its resources and spaces in order to better meet the needs of students, for example at the sports and food facilities level, but also to seek a better understanding of the causes of the dissatisfaction of its students, in particular its younger students and those who attend the course of Computer Engineering.

Key words: higher education; quality; students' satisfaction; institutional resources.

Índice

Resumo.....	vii
Abstract.....	ix
Lista de Figuras.....	xiii
Lista de Tabelas.....	xv
Lista de Acrónimos e Siglas.....	xvii
Introdução.....	1
PARTE I - Enquadramento Teórico.....	3
Capítulo 1 - O Ensino Superior em Angola	3
1.1. Processos de regulamentação no Ensino Superior	3
1.2. Divisão e Restruturação do Ensino Superior	7
1.3. Caracterização do ISTM	11
Capítulo 2 - Satisfação dos estudantes no Ensino Superior	13
2.1. Satisfação dos estudantes	13
2.2. Satisfação com os recursos da instituição.....	15
PARTE II - Componente Empírica	17
Capítulo 3. Apresentação geral do estudo.....	17
3.1. Objetivos do estudo	17
3.2. Questões e Hipóteses.....	18
Capítulo 4. Método	21
4.1 Participantes.....	21
4.2 Instrumento	21
4.3 Procedimento.....	22
Capítulo 5. Resultados	23
Capítulo 6. Discussão.....	35
Conclusão.....	37

Lista de Figuras

Figura 1. Resumo da testagem das hipóteses H_5 e H_6

Figura 2. Resumo da testagem das hipóteses H_7 e H_8

Lista de Tabelas

Tabela 1. Instituições de Ensino Superior Públicas em Angola (Anuário Estatístico do Ensino Superior, 2016)

Tabela 2. Instituições de Ensino Superior Privadas em Angola (Anuário Estatístico do Ensino Superior, 2016)

Tabela 3. Caracterização da amostra, segundo o curso e o sexo dos estudantes

Tabela 4. Correlações entre o grau e satisfação com os recursos, o grau de recomendação do ISTM e a satisfação com a formação

Tabela 5. Correlação entre o grau de satisfação com a formação, o grau de recomendação do ISTM e a idade dos estudantes

Tabela 6. Resultados (Média e desvio-padrão) nas dimensões avaliadas, em função do curso frequentado

Tabela 7. Resultados (Média e desvio-padrão) nas dimensões avaliadas, em função do sexo dos estudantes

Lista de Acrónimos e Siglas

EGU - Estudos Gerais Universitários

ES - Ensino Superior

FAA - Forças Armadas Angolanas

IES - Instituições de Ensino Superior

ISTM - Instituto Superior Técnico Militar

LMGSES - Linha Mestra Gestão do Sistema Ensino Superior

MESCT - Ministério do Ensino Superior, Ciência e Tecnologia

PALOP - Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa

SEES - Secretaria de Estado para o Ensino Superior

SPSS - (*Statistical Package for the Social Sciences*)

UAN - Universidade Agostinho Neto

Introdução

Por muitos anos, Angola viveu problemas de várias ordens, entre os quais a precariedade no sistema de ensino, que por sua vez afetou jovens que na sua maioria serviram num passado recente as forças armadas. Com o advento da paz, foi criado o Instituto Superior Técnico Militar (ISTM), a 15 de Maio de 2008, enquadrado no subsistema de ensino militar do Estado Maior General das Forças Armadas Angolanas (EMG/FAA), no âmbito do cumprimento da diretiva de Sua Excelência o Presidente da República e Comandante-em-Chefe das Forças Armadas Angolanas, Engenheiro José Eduardo dos Santos, à luz do Despacho nº 79/CEMGFAA de 9 de Novembro. O ISTM foi criado com finalidade de dotar os efetivos das Forças Armadas Angolanas (FAA), bem como dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP), designadamente Cabo Verde, Guiné Bissau, São Tomé e Moçambique, de conhecimentos técnicos e científicos nas áreas de Engenharia e Medicina, para o desempenho eficaz das suas funções e assegurar uma adequada formação de militares no ativo e demais beneficiários do sistema de segurança social das FAA (Valente, 2011).

O sistema de Ensino Superior em Angola tem passado por diversas mudanças nos últimos anos, face ao maior investimento na qualidade de ensino e ao aumento de estabelecimentos, espalhados por todo o país. Tem-se verificado, conseqüentemente, um aumento do número de alunos e de docentes. Atendendo a estas mudanças, a avaliação da qualidade das instituições de Ensino Superior adquire especial importância, nomeadamente o conhecimento acerca dos principais fatores que contribuem para níveis mais elevados, ou mais baixos, de satisfação dos alunos.

Avaliar a satisfação do aluno é uma tarefa útil para as instituições de Ensino Superior, pois pode servir de ferramenta de identificação dos pontos fortes e fracos, sobretudo das áreas em que carece melhorias. De acordo com Letcher e Neves (2010), os índices de avaliação da qualidade do ensino podem ir além da satisfação, isto é, podem incluir aspetos mais amplos da experiência de aprendizagem do aluno. Para compreender essa complexidade nas experiências dos estudantes, não basta saber o grau em que os alunos estão satisfeitos, é importante também entender quais os fatores que contribuem para tal satisfação. Desta forma, pretende-se com este trabalho exploratório avaliar a satisfação dos alunos finalistas do ISTM e estudar a sua relação com algumas variáveis dos estudantes, tendo em vista a identificação de aspetos relevantes na melhoria das condições proporcionadas na instituição, em particular ao nível dos recursos disponíveis para o processo de ensino-aprendizagem.

A relevância do estudo desenvolvido poderá ser melhor compreendida se se considerar que, em Angola, a análise da satisfação dos alunos no seio das instituições educativas continua a ser um fenómeno algo censurado e pouco valorizado. Como tal, é conveniente, em termos académicos, ampliar o conhecimento sobre a matéria e contribuir ativamente para o desenvolvimento das ciências educacionais do país e, em termos práticos, obter informações

acerca da satisfação dos alunos num estabelecimento de ensino específico e, de certa forma, também contribuir para a melhoria da qualidade de ensino no país.

A dissertação estrutura-se em duas partes distintas: a primeira inclui o enquadramento teórico, a segunda o estudo empírico desenvolvido. A primeira parte divide-se em dois capítulos: Ensino Superior em Angola e satisfação dos estudantes do Ensino Superior. Aqui são frisados os processos de regulamentação, a divisão e reestruturação do Ensino Superior, as competências e atribuições do ISTM, bem como uma síntese da revisão de literatura centrada na satisfação dos alunos, em geral, e na sua satisfação com os recursos da instituição, em particular. A segunda parte da dissertação inclui uma breve apresentação do estudo (objetivos, questões e hipóteses formuladas), o método (com a descrição dos participantes, do instrumento utilizado e do procedimento), os resultados obtidos e a discussão. Finalmente, apresenta-se uma conclusão geral, onde sintetizamos alguns dos aspetos mais salientes do trabalho realizado, seus contributos e limitações.

Parte I. Enquadramento Teórico

Capítulo 1 - O Ensino Superior em Angola

O Ensino Superior em Angola surgiu durante o período colonial. A este propósito, Silva (2016) refere que as reivindicações para instalação em Angola de “estudos universitários” remonta a 1940, tendo-se localizado no meio “académico huilano onde surgiu pela primeira vez esse sonho” (p. 29). De acordo com o mesmo autor,

o surgimento abrupto da universidade em Angola surgiu em 1962, e a sua evolução produziu-se sob consideração de políticas que tinham como fundamento o desenvolvimento colonial e ocorre numa conjuntura de pressões internas e externas. Ao nível interno, a burguesia colonial desejava que os seus filhos continuassem os estudos superiores em Angola, por outro lado, a eclosão e a evolução da luta armada de libertação, impunham medidas para melhorar a situação socioeconómica da então colónia e mitigar os conflitos sociais (Silva, 2016, p. 28).

Em meados da década de 50, o governador-geral Sá Viana Rebelo prometeu uma universidade para Angola, mas, em Lisboa, os governantes demonstraram-lhe “a inoportunidade política de tal iniciativa que seria, à semelhança do que se passou no Brasil, um foco de nacionalismo e uma contribuição para o movimento de independência” (Silva 2016, p. 29). Em 1961, o então Ministro do Ultramar, Adriano Moreira, reconhecendo a necessidade de se abrir uma universidade em Angola, anunciou a criação de universidades, tanto em Angola como em Moçambique (Silva, 2016, p. 29).

1.1. Processos de regulamentação no Ensino Superior

Aos vinte e um dias do mês Agosto de 1962, criaram-se os Estudos Gerais Universitários (EGU) de Angola, com a promulgação pelo então governo Português do Decreto-Lei nº. 44530. Esta instituição do Ensino Superior é inaugurada em Luanda a seis de Outubro de 1963 pelo Presidente da República Portuguesa, Américo Thomaz, com a criação de dez cursos superiores: Médico-cirúrgico, Engenharia civil, Engenharia de minas, Engenharia mecânica, Engenharia eletrotécnica e Engenharia químico-industrial em Luanda; Agronomia, Silvicultura e Medicina veterinária na então cidade Nova Lisboa (Huambo), e os cursos de Ciências pedagógicas, na então cidade Sá da Bandeira (Lubango).

Em 1968, os Estudos Gerais Universitários de Angola foram transformados em Universidade de Luanda pelo Decreto nº 48780, de 23 de Dezembro, do Ministério do Ultramar

e Educação Nacional, tendo em 1969 sido inaugurado o Hospital Universitário de Luanda bem como a Biblioteca Nacional, possuindo na altura 90.000 exemplares. Ainda no mesmo ano, são criadas as Faculdades de Ciências, de Engenharia e de Medicina em Luanda e a Faculdade de Letras (ministrando bacharelatos em História e Filologia românica) em Sá da Bandeira (Huila). Em 1970 é criada a Faculdade de Economia na província de Luanda. Ao longo do tempo, o número de candidatos aos cursos disponíveis foi crescendo, existindo já em 1974, no sistema de Ensino Superior angolano, 2.354 estudantes matriculados e um corpo docente constituído por 274 professores, registando-se ainda um número de 122 graduados.

Em 1975, ano em que é proclamada a independência Nacional de Angola, regista-se a interrupção parcial da Universidade de Luanda. Várias mudanças ocorrem neste período, tanto ao nível da estrutura, como da gestão e organização do Ensino Superior no país, sendo concebidas e materializadas novas políticas para o seu desenvolvimento. Assim, no ano seguinte, é criada a Universidade de Angola, através do Decreto nº 60776 de 19 de junho da Presidência da República, e também criada a Faculdade de Ciências Jurídicas e Administrativas que, posteriormente (1978), passou a designar-se Faculdade de Direito. A Faculdade de Letras é extinta em 1978 e criado, na Província da Huila, o Instituto Superior de Ciências da Educação.

No ano de 1985, a Universidade de Angola passou a designar-se Universidade Agostinho Neto, em memória ao primeiro Presidente de Angola e primeiro Reitor pós-independência, tendo-se mantido até 2009 como única instituição pública de Ensino Superior no país. Outro marco com grande relevância na estruturação do Ensino Superior em Angola é a aprovação, pela Assembleia Nacional, da Lei 13/01 de 31 de dezembro. Esta lei estabelece as Bases do Sistema de Educação da República de Angola, como resultado da necessidade de readaptação do Sistema de Educação às novas exigências de formação de profissionais necessários, para o progresso socioeconómico do país. A Lei de Bases estruturou o Sistema de Educação em seis subsistemas de ensino, designadamente: Ensino Pré-Escolar, Ensino Geral, Ensino Técnico-Profissional, Formação de Professores, Educação de Adultos e Ensino Superior. O referido diploma estabelece ainda a tipologia das Instituições de Ensino Superior: Universidades, Academias, Institutos Superiores e Escolas Superiores.

Em 1992, surge no sistema de Ensino Superior nacional, a primeira Instituição privada de Ensino Superior (Universidade Católica de Angola), criada pelo Decreto n.º 38-A /92, que vem a entrar em funcionamento em 1999. Em 1995, foi aprovado o primeiro Estatuto Orgânico da Universidade Agostinho Neto (UAN), que lhe conferiu autonomia e autorregulação e, em 1997, realizaram-se as primeiras eleições para os órgãos colegiais e de gestão na Universidade. De destacar, em 1996, o estudo realizado pela Fundação Gomes Teixeira, reconhecendo a necessidade de implantação de um sistema de controlo e garantia da qualidade no Ensino Superior angolano. Este estudo baseou-se no funcionamento interno da UAN, considerando a sua relação com o meio envolvente, a interligação com outros graus de ensino, a capacidade de formar quadros e a consequente inserção, colaboração e cooperação com outras instituições de Ensino Superior. Além de se apontar a “necessidade imediata da

UAN montar um sistema de avaliação, orientada para o interior (autoavaliação) que procurasse analisar o grau de cumprimento dos objetivos pré-fixados, a partir de uma reflexão coletiva e institucional sobre a missão e objetivos da universidade” (FGT 1996, cit. in Mendes & Silva, 2011, p.6), também se recomenda que assuma “as suas responsabilidades em todas as vertentes da sua atividade e através da auto-avaliação e controlo externo corrigir erros e deficiências e potenciar virtudes” (FGT 1996, cit. in Mendes & Silva, 2011, p.6).

O ano de 2000 foi importante para o sistema de ensino, por terem sido criadas mais três instituições de Ensino Superior privadas no subsistema de Ensino Superior nacional: Universidade Jean Piaget, Instituto Superior Privado de Angola e a Universidade Nova de Angola. Em 2001, o subsistema de Ensino Superior nacional tinha uma população estudantil de 11.178 estudantes nas instituições de Ensino Superior (IES) públicas e privadas, dos quais apenas 2.042 (18.2%) frequentavam instituições privadas; 829 docentes e 1.129 funcionários administrativos.

Em função do novo paradigma e do crescimento da demanda, o Estado angolano criou, em 2003, a Direção Nacional do Ensino Superior do Ministério da Educação e, em 2005, foi nomeado um Vice-Ministro da Educação para o Ensino Superior, com o objetivo de empreender maior dinâmica em função do desafio existente. De modo subsequente, foram criadas as seguintes instituições de Ensino Superior:

- Universidade Lusíada de Angola (2002),
- Criação da Faculdade de Letras e Ciências Sociais (2003),
- Criação da Escola Superior Pedagógica da Lunda-Norte (2004),
- Universidade Independente de Angola (2005),
- Criação na Universidade Agostinho Neto das Escolas Superiores de Ciência e Tecnologia do Namibe e da Lunda Sul (2006),
- Criação da Escola Superior Agrária no Kwanza Sul (2007),
- Universidade Privada de Angola (2007),
- Universidade Gregório Semedo (2007),
- Universidade de Belas (2007),
- Universidade Metodista de Angola (2007),
- Universidade Óscar Ribas (2007),
- Universidade Técnica de Angola (2007),
- Instituto Superior de Ciências Sociais e Relações Internacionais (2007),
- Instituto Superior Técnico de Angola (2007).

Com a reestruturação do Governo da República de Angola, em janeiro de 2007 é criada a Secretaria de Estado para o Ensino Superior (SEES), como órgão do Estado angolano com responsabilidades para a conceção de políticas, gestão e expansão do Ensino Superior em todo país. Como medidas de regulação do sistema de Ensino Superior, a SEES gizou um plano de reforma do Subsistema de Ensino Superior, tendo início com a aprovação da Resolução 4/07 de 2 de Fevereiro, que estabelece as [Linhas Mestras para a Melhoria da Gestão do Subsistema](#)

de Ensino Superior (LMGSES) e o seu Plano de Implementação. Estas linhas têm como objetivo geral promover a qualidade do Ensino Superior, bem como a melhoria da gestão das instituições de Ensino Superior. Num documento final, apresentado em 2005 pelo grupo técnico da Secretaria de Estado para o Ensino Superior para a elaboração desta linhas, constam os seguintes pontos:

- 1) Adotar um quadro de expansão do Ensino Superior, a nível nacional, que sirva para absorver toda a iniciativa de abertura de novas instituições de Ensino Superior, seja qual for a natureza (estatal ou privada) ou a origem (nacional ou estrangeira) da mesma, sendo para tal importante considerar os instrumentos de planeamento, como por exemplo, o Classificador nacional das profissões de Angola, já elaborado conjuntamente pelo Ministério do Planeamento e pelo Ministério da Administração Pública, Emprego em Segurança Social, e a Estratégia de desenvolvimento nacional até 2025 em elaboração pelo Governo, sob coordenação do Ministério do Planeamento, entre outros;
- 2) Definir a situação legal de cada instituição do Ensino Superior, bem como de cada uma das suas unidades orgânicas e de cada um dos seus cursos, após avaliação e critérios do seu funcionamento e da sua pertinência, tendo em conta o contexto de desenvolvimento nacional;
- 3) Adotar um sistema sancionatório, que tenha em conta a gravidade das transgressões cometidas pelos atores do Subsistema do Ensino Superior, por forma a dissuadir os atropelos à legislação e às normas reguladoras, contemplando penalizações como a admoestação registada, a multa pecuniária que podem ser de percentagens diversas, dos valores arrecadados das propinas ao reembolso integral dos mesmos, à suspensão temporária e ao impedimento do exercício da atividade no Sector, e ainda à expulsão do território nacional para os estrangeiros, e em último caso, ao encerramento da instituição de ensino;
- 4) Adotar normas curriculares e pedagógicas, de forma a assegurar a eficiência, a pertinência e a relevância da formação a ser oferecida por cada instituição de ensino, e promover a busca permanente do sucesso, da excelência, do mérito e da qualidade;
- 5) Adotar medidas, que visem a promoção de parcerias entre instituições do Ensino Superior e o mercado do emprego e demais instituições da sociedade, e ainda entre as instituições do Ensino Superior e instituições estrangeiras, por forma a promover a qualidade dos currículos e da prática do ensino, da investigação científica e da produção de alguns serviços;
- 6) Adotar uma estratégia de fortalecimento do corpo docente, para o Ensino Superior que, ao lado das estratégias particulares de cada instituição de ensino, vise a melhoria da qualificação pedagógica e académica, a gestão da carreira, o recrutamento de nacionais e estrangeiros, o aumento dos efetivos nacionais em tempo integral afetos a cada instituição de ensino, a mobilidade entre instituições de ensino e a avaliação de desempenho;

- 7) Adotar uma estratégia de formação de especialistas, nos domínios da planificação da educação, da estatística da educação, da economia da educação, do desenvolvimento curricular, da medida e avaliação das aprendizagens, da avaliação de sistemas educativos, das metodologias de ensino, das metodologias qualitativa e quantitativa de pesquisa científica, das tecnologias educativas, da educação comparada, da educação à distância, da biblioteconomia, da administração e gestão universitária;
- 8) Adotar mecanismos permanentes, de monitorização e inspeção do subsistema do Ensino Superior assentes na recolha e tratamento de informações a partir das instituições de ensino, promovendo a busca permanente do sucesso, da excelência, do mérito e da qualidade;
- 9) Adotar um sistema de avaliação (interna e externa), da qualidade das instituições do Ensino Superior articulada com sistemas específicos de avaliação da qualidade de cada instituição de ensino, visando todos os dispositivos educativos com a finalidade da instituição, os perfis de saída, os currículos, o corpo docente, o corpo discente, os recursos financeiros, os recursos materiais, os recursos humanos, o processo de ensino aprendizagem, a investigação científica, a organização e gestão, etc.

O ponto 9 do documento supracitado reveste-se de particular relevância no âmbito do foco central da presente dissertação. Encontram-se na literatura relatos de iniciativas de avaliação institucional no ensino superior angolano (avaliação externa) desde finais da década de 80, assim como algumas práticas esporádicas de avaliação interna, na primeira década do século XXI, realizadas por iniciativa própria, face à inexistência de uma política nacional de avaliação (Mendes & Silva, 2012). Na legislação atual encontram-se algumas referências sobre este assunto, como por exemplo na Lei de Bases do Sistema de Educação, previamente mencionada (Lei nº 13/01, de 31 de Dezembro), a qual estabelece que este “é objecto de avaliação contínua com incidência especial sobre o desenvolvimento, a regulação (...)” ou o Estatuto do MESCT (Decreto Presidencial nº 70/10, de 19 de Maio), que define como atribuições “promover o desenvolvimento, a modernização, a qualidade, a competitividade e a avaliação do subsistema de ensino superior (...)”. Não obstante, ainda na atualidade continua a ser frequentemente mencionada, nas linhas de atuação do Governo de Angola, a necessidade de melhoria da qualidade do ensino superior no país, “do mesmo modo que tem servido de justificação para a adopção de instrumentos que visam instituir um sistema nacional de avaliação, de acreditação e de fiscalização das IES” (Mendes & Silva, 2011, p. 6).

1.2. Divisão e reestruturação do Ensino Superior

No ano de 2009 é aprovado o Decreto-lei 5/09 de 7 de abril, que cria as sete Regiões Académicas, e o Decreto 7/09 de 12 de Maio, que estabelece a reorganização da rede de Instituições de Ensino Superior, através do redimensionamento da Universidade Agostinho

Neto e da criação de novas Instituições de Ensino Superior públicas de âmbito regional. A Universidade Agostinho Neto (UAN) mantém-se a funcionar em Luanda e na província do Bengo, enquanto que as faculdades, institutos e escolas superiores localizados nas outras províncias passaram a ficar afetos às seis novas universidades públicas. Neste período, foram elaborados e aprovados um número considerável de instrumentos jurídicos e diplomas legais, entre Decretos Presidenciais e Decretos Executivos, para melhor gestão e organização do Subsistema de Ensino Superior, tais como:

- Projetos de Decretos Presidenciais, que aprovam os Estatutos das Universidades Públicas;
- Projeto de Decreto Presidencial, que aprova o Regulamento de Bolsas de Estudo Externas;
- Projeto de Decreto Presidencial, que aprova o Regime Geral de Atribuição de Graus Académicos e Diplomas de Ensino Superior;
- Projeto de Decreto Presidencial, que estabelece o Regime Geral de Acesso e Ingresso no Ensino Superior;
- Projeto de Decreto Presidencial, que aprova o Estatuto da Carreira Docente do Ensino Superior;
- Projeto de Decreto Presidencial, que aprova o Regime Sancionatório do Subsistema de Ensino Superior;
- Projeto de Decreto Presidencial, que aprova o Regime de Avaliação das Instituições de Ensino Superior;
- Projeto de Decreto Presidencial, que aprova o Regulamento de Taxas e Emolumentos dos Serviços Prestados pelas Instituições de Ensino Superior;
- Projeto de Decreto Presidencial, que estabelece o Regime Geral Eleitoral das Instituições de Ensino Superior;
- Projeto de Decreto Presidencial, que aprova o Regime de Financiamento do Ensino Superior;
- Projeto de Decreto Presidencial, que aprova as Normas Curriculares e Pedagógicas Gerais;
- Projeto de Decreto-Executivo, que regulamenta a criação de Instituições de Ensino Superior;
- Projeto de Decreto-Executivo, que regulamenta a criação de cursos de graduação;
- Projeto de Decreto-Executivo, que regulamenta a criação de cursos de pós-graduação;
- Projeto de Decreto-Executivo, que aprova o Estatuto do Estudante do Ensino Superior;
- Projeto de Decreto Executivo, que aprova o Regulamento de Ensino Semi-Presencial e Ensino Presencial;
- Projeto de Decreto Executivo, que aprova o Regulamento de Ensino à Distância.

Com a promulgação da nova Constituição da República de Angola, a 5 de Fevereiro de 2010, foi constituído um novo Governo no país e criado o Ministério do Ensino

Superior, Ciência e Tecnologia (MESCT), como novo órgão do Estado angolano com responsabilidades de gestão, supervisão e execução das políticas do Ensino Superior nacional. Coube ao MESCT promover o acesso ao Ensino Superior, tendo havido um registo satisfatório no ano de 2012, com o aumento de instituições privadas de Ensino Superior passando de 13 para 43 Instituições, com a publicação do Decreto Presidencial 168/12, de 24 de Julho, que autorizou a criação e operação de mais de 20 novas Instituições de Ensino Superior.

Com a realização de eleições legislativas e presidenciais em Setembro 2012, registou-se uma remodelação do Governo eleito e criou-se, no sistema político e de governação em Angola, o Ministério do Ensino Superior como órgão do Estado angolano com responsabilidades de gestão, supervisão e execução das políticas do Ensino Superior nacional. O novo Estatuto Orgânico do Ministério do Ensino Superior, aprovado pelo Decreto Presidencial nº 111/14, veio aumentar o nível de demanda dos seus serviços e estruturas. Na Tabela 1 são apresentadas as instituições de Ensino Superior públicas existentes atualmente em Angola e, na Tabela 2, as instituições de Ensino Superior privadas.

Tabela 1.

Instituições de Ensino Superior Públicas em Angola (Anuário Estatístico do Ensino Superior, 2016)

Instituições de Ensino Superior	Sede	Região Académica
Escola Superior Pedagógica do Bengo	Caxito	Iª Região
Escola Superior Pedagógica do Bié	Cuíto	Vª Região
Escola Superior Pedagógica do Cuanza Norte	Ndalatando	VIIª Região
Escola Superior Politécnica de Malange	Malange	IVª Região
Instituto Superior de Artes	Luanda	Iª Região
Instituto Superior de Ciências da Comunicação	Luanda	Iª Região
Instituto Superior de Ciências da Educação da Huíla	Lubango	VIª Região
Instituto Superior de Ciências da Educação de Luanda	Luanda	Iª Região
Instituto Superior de Ciências da Educação do Huambo	Huambo	Vª Região
Instituto Superior de Ciências da Educação do Uíge	Uíge	VIIª Região
Instituto Superior de Educação Física e Desportos	Luanda	Iª Região
Instituto Superior de Serviço Social	Luanda	Iª Região
Instituto Superior de Tecnologia Agroalimentar de Malange	Malange	IVª Região
Instituto Superior de Tecnologia de Informação e Comunicação	Luanda	Iª Região
Instituto Superior Politécnico de Malange	Malange	IVª Região
Instituto Superior Politécnico do Cuanza Sul	Sumbe	IIª Região
Universidade Agostinho Neto	Luanda	Iª Região
Universidade Cuíto Cuanavale	Cuíto	Vª Região
Universidade José Eduardo dos Santos	Huambo	Vª Região
Universidade Katyavala Buíla	Benguela	IIª Região
Universidade Kimpa Vita	Uíge	VIIª Região
Universidade Luenji A´Nkonde	Dundo	IVª Região
Universidade Mandume Ya Andemofayo	Lubango	VIª Região
Universidade Onze de Novembro	Cabinda	IIIª Região

Tabela 2.

Instituições de Ensino Superior Privadas em Angola (Anuário Estatístico do Ensino Superior, 2016)

Instituições de Ensino Superior	Sede	Região Académica
Instituto Superior de Angola	Luanda	Iª Região
Instituto Superior de Ciências de Administração e Humanas	Luanda	Iª Região
Instituto Superior de Ciências Sociais e Relações Internacionais	Luanda	Iª Região
Instituto Superior Politécnico Atlântida	Luanda	Iª Região
Instituto Superior Politécnico Alvorecer da Juventude	Luanda	Iª Região
Instituto Superior Politécnico Católico de Benguela	Benguela	IIª Região
Instituto Superior Politécnico da Tundavala	Lubango	VIª Região
Instituto Superior Politécnico de Benguela	Benguela	IIª Região
Instituto Superior Politécnico de Cabinda	Cabinda	IIIª Região
Instituto Superior Politécnico de Ciências e Tecnologias	Luanda	Iª Região
Instituto Superior Politécnico de Humanidades e Tecnologias “Ekuikui II”	Huambo	Vª Região
Instituto Superior Politécnico de Porto Amboim	Porto Amboim	Vª Região
Instituto Superior Politécnico de Tecnologias e Ciências	Luanda	Iª Região
Instituto Superior Politécnico Deolinda Rodrigues	Luanda	Iª Região
Instituto Superior Politécnico Gregório Semedo	Lubango	VIª Região
Instituto Superior Politécnico Independente	Lubango	VIª Região
Instituto Superior Politécnico Internacional de Angola	Luanda	Iª Região
Instituto Superior Politécnico Jean Piaget de Benguela	Benguela	IIª Região
Instituto Superior Politécnico Kalandula de Angola	Luanda	Iª Região
Instituto Superior Politécnico Kanganjo	Luanda	Iª Região
Instituto Superior Politécnico Katangoji	Luanda	Iª Região
Instituto Superior Politécnico Lusíada da Lunda Sul	Saurimo	IVª Região
Instituto Superior Politécnico Lusíada de Benguela	Benguela	IIª Região
Instituto Superior Politécnico Lusíada de Cabinda	Cabinda	IIIª Região
Instituto Superior Politécnico Lusíada do Huambo	Huambo	Vª Região
Instituto Superior Politécnico Maravilha	Luanda	Iª Região
Instituto Superior Politécnico Metropolitano de Angola	Luanda	Iª Região
Instituto Superior Politécnico Sol Nascente	Luanda	Iª Região
Instituto Superior Técnico de Angola	Luanda	Iª Região
Universidade Católica de Angola	Luanda	Iª Região
Universidade Jean Piaget de Angola	Luanda	Iª Região
Universidade Lusíada de Angola	Luanda	Iª Região
Universidade Independente de Angola	Luanda	Iª Região
Universidade Privada de Angola	Luanda	Iª Região
Universidade de Belas	Luanda	Iª Região
Universidade Gregório Semedo	Luanda	Iª Região
Universidade Metodista de Angola	Luanda	Iª Região
Universidade Óscar Ribas	Luanda	Iª Região
Universidade Técnica de Angola	Luanda	Iª Região

Na sequência da informação apresentada, atualmente o Subsistema de Ensino Superior Nacional em Angola é suportado por 63 Instituições de Ensino Superior, das quais 23 são públicas e 40 privadas. Deste universo de IES, contam-se 18 Universidades (sendo 8 públicas e 10 privadas), 41 Institutos Superiores (sendo 11 públicos e 30 privados) e 4 Escolas Superiores públicas.

1.3. Caracterização do ISTM

Para melhor enquadrarmos o presente trabalho, importa caracterizar o Instituto Superior Técnico Militar (ISTM) e o contexto onde se insere. O ISTM é uma instituição militar de Ensino Superior, situado na cidade de Luanda. De acordo com o arquivo histórico nacional, a cidade de Luanda foi formalmente fundada por Paulo Dias de Novais, em 25 de janeiro de 1576, com o nome de São Paulo de Luanda. É a capital da República de Angola e a maior cidade do país desde 1627. No período de 1974/1975, Luanda tinha uma população de aproximadamente 500000 habitantes. Atualmente, segundo o Instituto Nacional de Estatística, Luanda alberga mais de 6.5 milhões de habitantes, em resultado do êxodo rural e da chegada massiva de angolanos da diáspora durante os últimos trinta anos.

Com o propósito de elevar os níveis de condições de vida da população, houve a necessidade de reabilitar e modernizar o centro da cidade, e a sua expansão rumo a novos eixos, com o objetivo de lhe conferir um enquadramento urbanístico de grande qualidade. De acordo com o Governo Provincial de Luanda, com a nova divisão política ou administrativa de Luanda, a Província conta atualmente com sete Municípios e seis Distritos Urbanos, sendo eles: Município de Luanda, Município de Belas, Município do Cazenga, Município de Viana, Município de Cacuaco, Município do Icolo e Bengo e o da Quissama, bem como os distritos urbanos das Ingombota, Kilamba Kiaxi, Maianga, Rangel, Samba e Sambizanga.

Luanda é também a cidade que apresenta maior crescimento económico, em particular desde que Angola alcançou uma situação de paz e estabilidade política e social. Os vultuosos investimentos, nacionais ou em parceria com financiadores internacionais privados e institucionais, particularmente na área da construção civil e das telecomunicações, fazem da cidade e do município uma metrópole em crescimento acelerado, com sofisticados edifícios residenciais e de escritórios, que coabitam com a cidade colonial e com enormes musseques, carecidos ainda de condições básicas de fornecimento de água e de saneamento. Luanda é o principal centro financeiro, comercial e económico de Angola, sendo responsável por cerca de 90% do Produto Interno Bruto do país, segundo o Instituto Nacional de Estatística. Nesta cidade encontram-se sediadas as maiores empresas angolanas, delegações e subsidiárias de várias multinacionais que operam no país.

A capital de Angola, de acordo com o Ministério do Ensino Superior, é também o principal pólo universitário do país, com um número considerável de universidades, entre as quais: Universidade Agostinho Neto, Universidade Católica, Universidade Independente, Universidade Jean Piaget, Universidade Lusíada, Universidade Metodista de Angola,

Universidade Óscar Ribas, etc. A cidade de Luanda concentra 52.93% da população estudantil, com maior destaque para as IES privadas, representando 40.97% contra 11.95% nas IES públicas. Foi neste polo universitário integrado na primeira região académica que se realizou a pesquisa deste trabalho, mais concretamente, no ISTM.

O ISTM é uma instituição vocacionada para a promoção do ensino e investigação científica, bem como para a criação, transmissão e difusão da cultura, da ciência e da tecnologia, em prol da sociedade angolana, e em particular das Forças Armadas Angolanas. Na prossecução dos objectivos a que se propõe, o ISTM, segundo o Decreto Executivo nº 369/15 Iª série nº 77 de 27 de Maio, tem as seguintes atribuições:

- a) Assegurar a formação humana, cultural, artística, profissional, científica, técnica, moral e social de qualidade e de excelência;
- b) Oferecer cursos de graduação e pós-graduação;
- c) Conferir graus académicos de Bacharel, Licenciatura, Mestrado e Doutoramento;
- d) Organizar cursos de pós-graduação académica e profissional;
- e) Atribuir diplomas e certificados para cursos de curta duração;
- f) Outorgar títulos honoríficos de "Professor Emérito" e "Doutor Honoris Causa";
- g) Promover acções conducentes ao intercâmbio cultural, científico e técnico com instituições congéneres, nacionais e estrangeiras;
- h) Conservar, valorizar, difundir e ampliar o património imobiliário, científico, tecnológico, cultural e artístico;
- i) Promover actividades de ensino extra-curriculares, e de formação profissional e tecnológica, para inserção dos formandos no mercado de trabalho;
- j) Prestar serviços à comunidade, nos domínios do ensino e da investigação científica, numa perspectiva de extensão universitária e de valorização recíproca, tendo em vista o desenvolvimento comunitário da região académica;
- k) Conceder graus e títulos académicos ou honoríficos, certificados e diplomas, nos termos da legislação em vigor;
- l) Promover acções, conducentes à captação de recursos destinados à criação de um fundo para o desenvolvimento da instituição;
- m) Promover a mobilidade académica de docentes, investigadores e discentes a nível da região académica, de acordo com a legislação em vigor;
- n) Proceder à prestação de contas às entidades competentes;
- o) Promover o intercâmbio cultural, científico e tecnológico com instituições congéneres, nacionais e estrangeiras, bem como com as demais instituições vocacionadas para o desenvolvimento da ciência, da tecnologia e da investigação científica;
- p) Promover, garantir e premiar as liberdades académicas, a inovação científica e tecnológica e a liberdade de criação cultural, científica e tecnológica;
- q) Promover e difundir actividades extra-curriculares, destinadas ao corpo discente;
- r) Definir a política geral de desenvolvimento do ISTM;
- s) Exercer as demais tarefas que lhe forem superiormente cometidas.

Capítulo 2 - Satisfação dos estudantes no Ensino Superior

2.1. Satisfação dos estudantes

As necessidades e exigências impostas atualmente às instituições de ensino superior fazem com que a sua atividade seja mais perscrutada, quer na forma como é analisada pela sociedade, quer como é vista pelos próprios profissionais. Cada vez mais se reconhece a importância de uma formação inicial de qualidade, bem como uma aprendizagem ao longo da vida, que promovam conhecimentos atualizados e a aquisição de competências que facilitem o sucesso, num ambiente de mudança e competitividade constantes (Correia & Mesquita, 2006). Neste contexto, é fundamental que os estudantes se mantenham motivados e permanentemente envolvidos nas atividades académicas, para que melhor possam aproveitar as oportunidades que lhes são oferecidas (Correia & Mesquita, 2006). Vários autores (e.g. Duarte, 2012; Jorge & Carvalho, 2009) consideram o aluno como o “cliente” do Ensino Superior. Nesta perspetiva, e dado o aumento da competição entre as diferentes instituições para conseguir maior atratividade, olhar os alunos como clientes/consumidores de um serviço, com necessidades específicas, reflete a importância e urgência de se colocarem em prática políticas e estratégias que visem a satisfação e retenção dos estudantes (Duarte, 2012). De forma evidente, um aluno satisfeito terá maior probabilidade de desenvolver com sucesso as suas aptidões e, ao mesmo tempo, demonstrar melhor competência e desempenho (Tessema et al., 2012).

A satisfação pode ser definida como o prazer resultante da realização daquilo que se espera, ou do que se deseja (Tessema, Ready, & Yu, 2012). Segundo Tessema et al. (2012), a satisfação do aluno é um fator que leva à sua motivação ao longo da formação académica, interferindo na sua aprendizagem e, conseqüentemente, na sua competência profissional futura. Tal satisfação provém da análise contínua daquilo que o estudante apreende, da conceção daquilo que o rodeia, da importância que ele dá a determinados fatores, das suas expectativas, e de tudo o que se relaciona, direta ou indiretamente, com o seu processo educativo (Duarte, 2012). Inclui, portanto, atitudes face a pessoas, objetos ou serviços, a par de emoções, cognições e comportamentos associados (Hammer & Organ, 1978). A expressão da satisfação dos estudantes, através da sua opinião e análises críticas, é utilizada como indicador para medir a qualidade da educação (Zas, 2002).

A qualidade do ensino e a adaptação académica e psicossocial do estudante são fatores influentes no sucesso académico. Vários estudos revelam que é na experiência vivida no primeiro ano do Ensino Superior, que a qualidade mais determina o sucesso académico (Granado, Santos, Almeida, Soares, & Guisande, 2005), com diferenças verificadas em função do género dos estudantes. Taveira (2000) afirma que o sucesso académico pode ainda ser concebido como um resultado mais vasto, de adaptação e desenvolvimento vocacional dos

alunos, onde a capacidade do aluno na execução das tarefas emanadas pela instituição do Ensino Superior, bem como as condições concedidas e a boa relação com todo o pessoal do processo docente, são as bases fundamentais para o sucesso. Tavares e Huet (2001) acrescentam que fatores institucionais, como organização e gestão ou políticas educativas e ideológicas no processo de formação, têm influência sobre o percurso dos estudantes.

O Centro de Investigação de Políticas do Ensino Superior (CIPES), da Universidade do Porto, com base na avaliação da satisfação dos alunos do Ensino Superior, criou o Sistema da Gestão Estratégica de Matrículas (“Strategic enrollment management”), que segundo Taylor et al. (2008, p.138) “providencia os passos intermédios entre as medidas de satisfação dos estudantes e uma população com um nível de instrução maior”. Esta gestão de matrículas baseia-se numa abordagem holística da experiência universitária dos estudantes, abrangendo diversos serviços das instituições, desde a captação de alunos, passando pela revisão dos programas de estudo e pela existência e qualidade das instalações (Taylor et al., 2008; Wilkinson, Taylor, Peterson & Machado-Taylor, 2007). Outros aspetos, não menos importantes, refletem a integridade da instituição e a potencial sensação da comunidade. Esta ideia é defendida por autores que reforçam que o conhecimento da relação entre fatores académicos, sociais e de infraestruturas permite a instituição identificar melhor o seu ambiente de aprendizagem e, por conseguinte, a satisfação (Wiers-Jenssen, Stensaker, & Groggaard, 2002).

Vários aspetos têm sido investigados em associação com o nível de satisfação dos estudantes do Ensino Superior, ou como seus determinantes. Para Alves (2010), a escolha do curso por opção própria influencia bastante a satisfação, bem como a formação, sendo um fator determinante para o sucesso académico. Assim, um sistema de acesso ao Ensino Superior por *numerus clausus*, que limita as escolhas do estudante em função da sua média, poderá propiciar condições para uma menor satisfação e sucesso (Soares, Almeida, Dinis & Guisande, 2006). A deslocação da terra de origem é um outro fator, que geralmente coloca ao estudante novos desafios, tais como: a adaptação a um ambiente e/ou cultura diferentes, o afastamento da rede de suporte social prévia e o estabelecimento de novas relações sociais, competências diversas para uma gestão e um desempenho autónomos e bem sucedidos de novas tarefas do dia-a-dia, entre outros (Curado & Machado, 2005; Granado et al., 2005). Alguns estudos apontam que, à medida que aumenta a idade dos estudantes, a sua satisfação tende a diminuir (Periañez, 1999); porém outros estudos evidenciam a associação entre a satisfação dos estudantes e a sua experiência de vida (Voss et al., 2007), o que se justifica com uma tendência para níveis inferiores de pressão e de competitividade vivenciados pelos estudantes mais velhos, com interesses mais voltados para o crescimento pessoal e o desenvolvimento profissional. Para que haja satisfação do aluno, é necessário igualmente haver satisfação e motivação profissional dos docentes. Como refere Silva (1998, p.174), «(...) os recursos humanos são a pedra, cada vez mais fundamental, do êxito das organizações. (...) Torna-se evidente, neste contexto, a importância do fator humano e a sua “implicação” nos objetivos da organização». Nesta mesma linha, tomamos as palavras de Davok (2007; p. 508),

que considera que “a qualidade do ensino superior depende da capacidade de o professor transmitir o conhecimento que ele próprio construiu por meio de suas atividades de pesquisa e de orientar os alunos a dar tratamento teórico, pesquisar e apresentar soluções práticas a problemas específicos da sociedade”.

A satisfação dos estudantes, apesar de constituir um indicador importante, não deve ser critério único na avaliação da qualidade das IEC. Igualmente, deve considerar-se algum cuidado na análise deste indicador, dada a sua natureza relativa. Um mesmo serviço, prestado da mesma forma a indivíduos diferentes, pode gerar percepções de satisfação distintas, muito em função de características pessoais, como o temperamento e o humor, daí que a satisfação não é uniforme, muito menos imutável (Zeithaml & Bitner, 2003). Há, sim, uma necessidade permanente das IES acompanharem todo esse processo, desenvolvendo análises para a obtenção da satisfação com a formação acadêmica (Oliver, 1989). Em seguida, abordaremos uma vertente específica da satisfação dos estudantes do Ensino Superior, designadamente a satisfação com os recursos da instituição, com impacto na sua satisfação geral com a instituição e com a sua formação.

2.2. Satisfação com os recursos da instituição

Acompanhando a crescente preocupação com a melhoria da satisfação dos alunos do Ensino Superior, existem instituições que têm aplicado algum tipo de avaliação e, através desta, tem-se verificado que a satisfação dos alunos depende muito das suas características intrínsecas, como capacidade cognitiva e mérito próprio, mas que vários equipamentos, infraestruturas e serviços de apoio, tais como salas de leitura, bibliotecas, recursos informáticos, entre outros, também influenciam a sua satisfação (Wiers-Jenssen, Stensaker, & Grogard, 2002, p.183). Num outro foco, as dificuldades dos estudantes no acesso a toda a informação necessária para a avaliação dos serviços, poderão propiciar uma avaliação baseada somente no ambiente em salas de aula e no ensino, por parte dos docentes, tornando assim estes itens muito importantes na formação da sua satisfação (Walker, 1995, citado em Alves & Raposo, 2007).

Um estudo sobre a satisfação com os recursos foi realizado no Instituto Superior D. Dinis no Brasil, analisando aspetos como: ensino e curso, instalações e equipamentos, serviços prestados e experiência, e desenvolvimento pessoal. Os resultados revelaram, em termos gerais, a satisfação dos estudantes com as instalações e equipamentos, mas houve muitas discrepâncias nos níveis de satisfação consoante o curso, o sexo e o ano dos participantes Ferreira (2013). Num outro estudo, desenvolvido em Portugal entre 2005 e 2008, com o objetivo de avaliar igualmente a satisfação dos estudantes no seio das instituições de Ensino Superior, as questões incluíram, entre outras, o nível de importância da instituição e a avaliação global da instituição (Ferreira et al., 2010).

PARTE II - Componente Empírica

Capítulo 3. Apresentação geral do estudo

Etimologicamente, o termo ciência encontra a sua origem no latim, de *scientia*, significando conhecimento. De facto, ao falarmos de ciência falamos de investigação científica, uma prática erudita que se desenvolve segundo um “conjunto organizado de conhecimentos sobre a realidade e obtidos mediante o método científico” (Bravo citado por Almeida & Freire, 2000, p. 19). O método científico, também designado de método empírico, conduz toda a investigação, sendo através dele que se obtém o conhecimento científico.

A investigação permite a criação de novos conhecimentos, e é da responsabilidade do investigador escolher o método mais adequado para a investigação, que se ajuste às preocupações do investigador, de modo a que este consiga obter as respostas às questões que ele próprio formulou (Fortin, 2003). Como explica Fortin (2003, p. 372), a metodologia de investigação retrata o “conjunto dos métodos e das técnicas que guiam a elaboração do processo de investigação científica”, sendo “um plano criado pelo investigador com vista a obter respostas válidas às questões de investigação colocadas ou às hipóteses formuladas”. Nesta ordem de ideias, a metodologia, ou seja, os métodos e as técnicas utilizadas, vão sempre depender do tipo de estudo que se pretende realizar, uma vez que os métodos de investigação são um procedimento ou um conjunto de procedimentos que servem de instrumento para alcançar os fins da investigação (Fidel, 1992).

Nesta parte da dissertação será apresentado o estudo empírico realizado. Tendo em conta os seus objetivos, assim como as questões e hipóteses formuladas, optou-se por desenvolver um estudo de tipo descritivo e exploratório, a partir do levantamento de informações quantitativas e qualitativas, fornecidas por uma amostra de estudantes a um questionário com perguntas abertas e fechadas, elaborado para o propósito desta investigação. Apresenta-se em seguida o estudo realizado, incluindo os resultados obtidos e sua discussão.

3.1. Objetivos do estudo

Os objetivos correspondem a metas e intenções, que permitem que a investigação se desenvolva “com maior qualidade e eficácia” (Zabalza, 1992, p. 82), traduzindo-se num “enunciado declarativo que precisa a orientação da investigação segundo o nível dos conhecimentos estabelecidos no domínio da questão” (Fortin, 2003, p. 100). Em função do supracitado, o objetivo geral do estudo realizado é analisar o grau de satisfação dos

estudantes com a instituição de Ensino Superior e a formação recebida. Estabeleceram-se como objetivos específicos os seguintes:

- i) analisar as relações entre o grau de satisfação dos estudantes com os recursos da instituição, a sua satisfação geral com o ISTM e a sua satisfação geral com a formação recebida;
- ii) analisar se existe uma relação entre o grau de satisfação dos estudantes e a sua idade;
- iii) verificar se existem diferenças no grau de satisfação dos estudantes com diferentes aspetos do ISTM (recursos, ambiente, etc.), em função do curso;
- iv) verificar se existem diferenças no grau de satisfação dos estudantes com diferentes aspetos do ISTM (recursos, ambiente, etc.), em função do sexo;
- v) identificar pontos fortes e fracos da instituição e seus cursos.

3.2. Questões e Hipóteses

Uma investigação permite explicitar ou compreender melhor um fenómeno ou responder à(s) pergunta(s) de investigação levantadas pelo investigador. Na perspetiva de Fortin (2003, p. 51), a pergunta de investigação é um “enunciado interrogativo claro e não equívoco que precisa os conceitos-chave, especifica a população alvo e sugere uma investigação empírica”.

Como tal, colocaram-se como questões de investigação:

- 1- Qual o grau de satisfação dos estudantes do ISTM com os recursos da instituição?
- 2- Qual o grau de satisfação dos estudantes do ISTM com o ambiente escolar e a relação com colegas e professores?
- 3- Qual o grau de satisfação dos estudantes face à formação obtida no ISTM?
- 4- Quais os pontos fortes e fracos do ISTM, na perspetiva dos estudantes?
- 5- O grau de satisfação dos estudantes com os recursos da instituição relaciona-se com a sua satisfação geral com o ISTM e com a sua formação?
- 6- Existe uma relação entre a idade dos estudantes e o seu grau de satisfação com a formação e o ISTM?
- 7- Existem diferenças no grau de satisfação dos estudantes em função do curso que frequentam?
- 8- Existem diferenças no grau de satisfação dos estudantes em função do sexo?

Para dar resposta às questões 6, 7, 8 e 9, e atendendo à revisão bibliográfica efetuada, formularam-se as seguintes hipóteses:

- H₁: Existem correlações positivas, estatisticamente significativas, entre o grau de satisfação dos estudantes com os recursos da instituição e o grau de recomendação do ISTM.
- H₂: Existem correlações positivas, estatisticamente significativas, entre o grau de satisfação dos estudantes com os recursos da instituição e a sua satisfação geral com a sua formação.
- H₃: Não existe uma correlação estatisticamente significativa entre o grau de satisfação dos estudantes com a formação e a sua idade.
- H₄: Não existe uma correlação estatisticamente significativa entre o grau de recomendação do ISTM e a idade dos estudantes.
- H₅: Não existem diferenças com significado estatístico entre o grau de satisfação dos estudantes com a sua formação em função do curso que frequentam.
- H₆: Não existem diferenças com significado estatístico entre o grau de recomendação do ISTM em função do curso frequentado.
- H₇: Não existem diferenças com significado estatístico entre o grau de satisfação dos estudantes com a sua formação em função do sexo dos estudantes.
- H₈: Não existem diferenças com significado estatístico entre o grau de recomendação do ISTM em função do sexo dos estudantes.

Capítulo 4. Método

4.1 Participantes

De um total de 114 estudantes finalistas, que se encontravam a frequentar o ISTM, na altura em que os dados foram recolhidos, 88 estudantes constituíram a amostra deste estudo. A maioria dos participantes é do sexo masculino ($n=71$, 80.7%) e frequenta o curso de Medicina ($n=26$; 29.5%). Os restantes participantes distribuem-se pelo curso de Engenharia Eletrotecnicia ($n=21$, 23.9%), Engenharia de Construções ($n=18$, 20.5%), Engenharia Mecânica ($n=15$; 17%) e Engenharia Informática ($n=8$; 9.1%). Na tabela 3 apresenta-se uma caracterização da amostra, tomando as variáveis curso e sexo dos estudantes.

Tabela 3.

Caracterização da amostra, segundo o curso e o sexo dos estudantes

Curso	Sexo	n	%
Eng. de Construções ($n=18$)	M	16	88.9
	F	2	11.1
Eng. de Eletrotecnicia ($n=21$)	M	20	95.2
	F	1	4.8
Eng. Mecânica ($n=15$)	M	15	100
Medicina ($n=26$)	M	12	46.2
	F	14	53.8
Eng. Informática ($n=8$)	M	8	100

A idade dos estudantes oscilou entre 21 e 28 anos, sendo a média de 24.4 anos ($DP=1.36$) e a moda 25 anos.

4.2 Instrumento

Com base na revisão da literatura, e nas características específicas da instituição, foi construído um questionário para avaliação da satisfação dos estudantes, bem como da sua opinião relativamente a pontos fortes e fracos da instituição e do curso que frequentam.

Um conjunto de questões estruturadas, destinam-se a avaliar o grau de satisfação dos estudantes, com diversas dimensões ou recursos da instituição, tais como as salas de aula, as salas de estudo, as bibliotecas, a alimentação, os dormitórios, a comodidade, os serviços administrativos, o ambiente escolar, a relação com os professores, etc. Este conjunto de

questões têm um formato Likert de resposta, onde 1 corresponde a “Nada Satisfeito”, 2 a “Pouco Satisfeito”, 3 a “Neutro”, 4 a “Satisfeito” e 5 “Muito Satisfeito”.

Um segundo conjunto de questões, de resposta aberta, solicitam a opinião dos estudantes relativamente aos pontos fortes e fracos da instituição e do curso que frequentam. O questionário pode ser consultado no Anexo 1.

4.3 Procedimento

A aplicação do questionário, obedeceu a autorização a nível da Direção da Instituição, através de uma carta dirigida ao Diretor Geral, a solicitar a colaboração, onde se apresentaram os objetivos do estudo e o procedimento previsto para a recolha de dados, assim como foi garantido o carácter anónimo e voluntário da participação dos estudantes. Os dados foram recolhidos ao longo do 2º semestre do ano letivo 2017, dentro das turmas e durante o tempo cedido pelos docentes, de acordo com a sua disponibilidade e sem prejuízo as aulas. Por sua vez, os participantes foram convenientemente informados dos objetivos do estudo, do seu carácter voluntário e anónimo, tal como da confidencialidade das informações prestadas.

Os dados foram analisados com recurso ao programa IBM *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*, versão 25, que possibilitou a utilização da estatística descritiva com medidas de tendência central e de dispersão (frequência, percentagem, média, moda e desvio-padrão) para tratamento dos dados, assim como para a inferência estatística na testagem das hipóteses formuladas (mais concretamente, utilizou-se o coeficiente de correlação de Spearman, o teste U de Mann-Whitney e o teste de Kruskal-Wallis).

Capítulo 5. Resultados

Iniciamos este capítulo com a apresentação da distribuição de respostas dadas pelos estudantes, em termos de frequência e percentagem, considerando as questões fechadas colocadas.

No que se reporta ao grau de satisfação dos estudantes com os recursos materiais disponíveis nas salas de aula, apresenta-se no gráfico 1 a percentagem de respostas na amostra global.

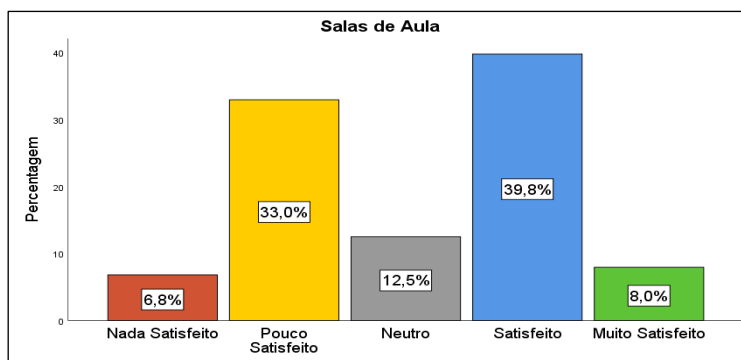


Gráfico 1. Satisfação com as salas de aula

A maioria dos inquiridos ($n=35$; 39.8%), revelaram-se satisfeitos com os recursos existentes nas salas de aula e alguns ($n=7$; 8%), referiram mesmo que estão muito satisfeitos. No entanto, um número significativo de estudantes ($n=29$; 33.0%), mencionaram que estão pouco satisfeitos, sendo que alguns ($n=6$; 6.8%) manifestaram-se nada satisfeitos. Os restantes alunos deram uma resposta neutra a esta questão ($n=11$; 12.5%).

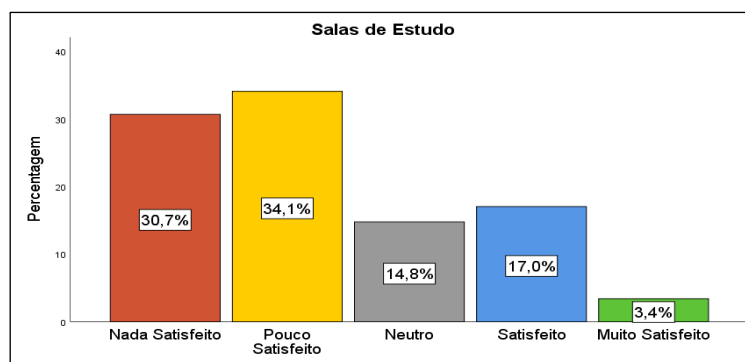


Gráfico 2. Satisfação com as salas de estudo

Conforme se pode verificar no gráfico 2, a maioria dos estudantes revelou insatisfação com as condições proporcionadas nas salas de estudo, estando pouco ou mesmo nada

satisfeitos (n=30, 34.1% e n=27, 30.7%, respetivamente) com este aspeto da instituição. Ainda assim, alguns (n=15; 17%) revelaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos (n=3; 3.4%).

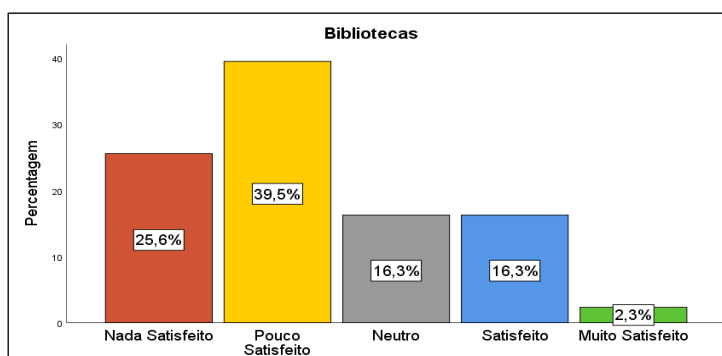


Gráfico 3. Satisfação com as bibliotecas

Também no que se reporta às condições existentes nas bibliotecas (Gráfico 3), a maioria dos participantes mostrou-se pouco (n=34; 39.5%) ou nada satisfeito (n=22; 25.6%), enquanto 18.6% referiram estar satisfeitos (n=14) ou muito satisfeitos (n=2).

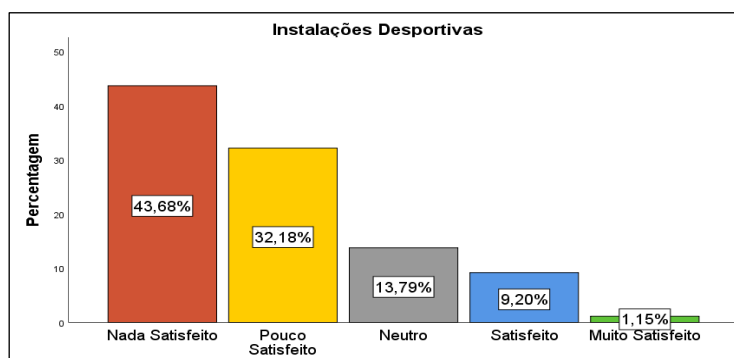


Gráfico 4. Satisfação com as instalações desportivas

Relativamente às instalações desportivas (Gráfico 4), a maioria dos participantes (n=38; 43.7%) está totalmente insatisfeito com os recursos existentes e muitos (n=28; 32.2%), estão pouco satisfeitos. Apenas um dos participantes assinalou a alternativa “Muito Satisfeito” nesta questão e 8 (9.2%) a opção “Satisfeito”.

Seguindo a mesma tendência, a maioria dos participantes (n=45; 51.7%) referiu estar “Nada satisfeito” com os laboratórios de investigação e 26 (29.9%) “Pouco satisfeito”. Uma minoria responderam “Satisfeito” (n=4; 4.6%) ou “Muito satisfeito” (n=2; 2.3%). No gráfico 5 apresentam-se estes resultados.

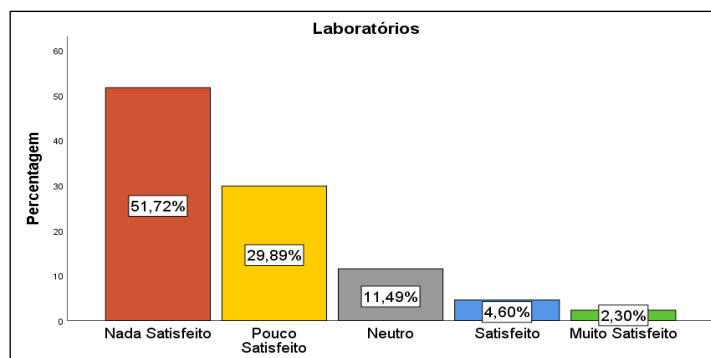


Gráfico 5. Satisfação com os laboratórios de investigação (percentagem de respostas)

Entre todos os aspetos avaliados neste estudo, a alimentação foi aquela que obteve a maior prevalência de respostas de insatisfação por parte dos participantes (cf. Gráfico 6). Mais especificamente, verificaram-se 62.8% (n=54) de respostas “Nada satisfeito” e 24.4% (n=21) “Pouco satisfeito”. Assim, e atendendo a que 8 estudantes manifestaram uma opinião neutra (9.3%), apenas 3 (3.5%) evidenciaram estar satisfeitos com a alimentação e nenhum disse estar “Muito satisfeito”.

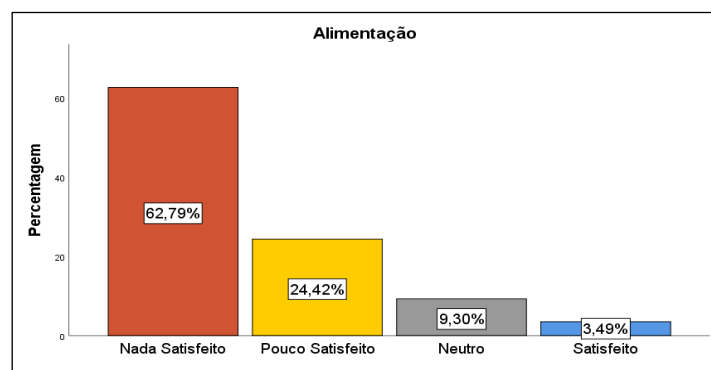


Gráfico 6. Satisfação com a alimentação

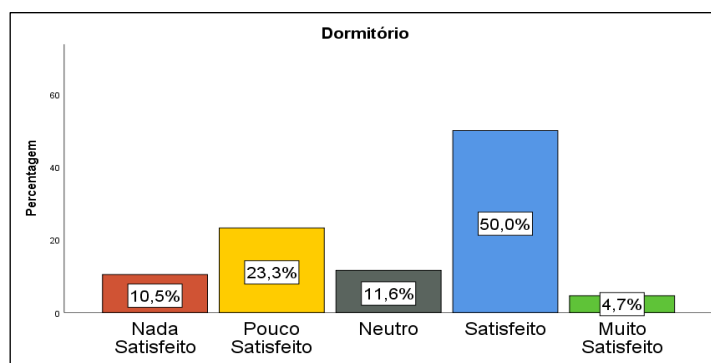


Gráfico 7. Satisfação com os dormitórios

Na sua maioria (n=43; 50%), os inquiridos revelaram-se satisfeitos com a condições apresentadas nos dormitórios existentes (Gráfico 7), e alguns (n=20; 23.3%) referiram pouco

satisfeitos. No entanto, alguns estudantes (n=9; 10.5%) mencionaram que não estão nada satisfeitos. Os restantes alunos deram uma resposta neutra a esta questão (n=10; 11.6%), ou mostraram-se muito satisfeitos (n=4; 4.7%).

No que toca ao lazer, como se pode observar no gráfico 8, mais de metade da amostra revelou uma opinião desfavorável, com 42 dos participantes (48.8%) nada satisfeitos e 24 (27.9%) pouco satisfeitos. Assim, apenas 7 (8%) referiram que estão satisfeitos e 2 muito satisfeitos (1.2%), sendo que 12 (14%) dos alunos estão indiferentes.

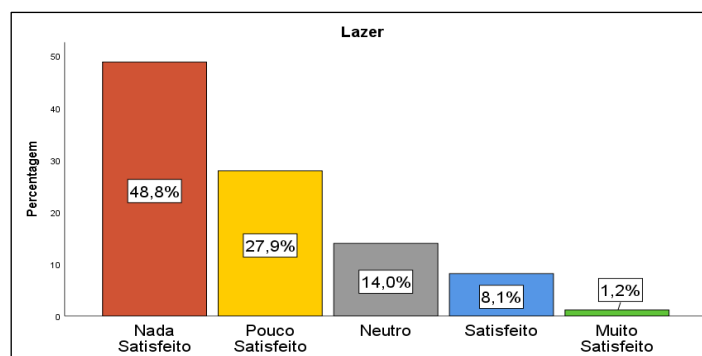


Gráfico 8. Satisfação com os recursos de lazer

No gráfico 9, apresenta-se o grau de satisfação dos estudantes com os serviços administrativos da instituição. Este aspeto, foi o que recebeu um maior número de respostas “Neutras” por parte dos inquiridos (n=29; 33.7%). Na sequência, obteve 25 respostas (29.1%) “Pouco satisfeito”, 19 (22.1%) “Satisfeito”, 11 (12.8%) “Nada satisfeito” e 2 (2.3%) “Muito satisfeito”.

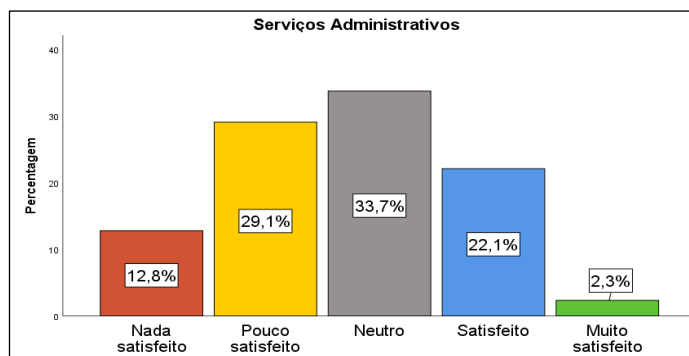


Gráfico 9. Satisfação com os serviços administrativos

Relativamente à opinião dos participantes, quanto à comodidade geral que sentem na instituição (Gráfico 10), esta divide-se essencialmente entre o “Pouco satisfeito” (n=38; 44.2%) e “Satisfeito (n=36; 41.9%). Os restantes 10 alunos (11.6%) responderam “Nada Satisfeito” a esta questão.

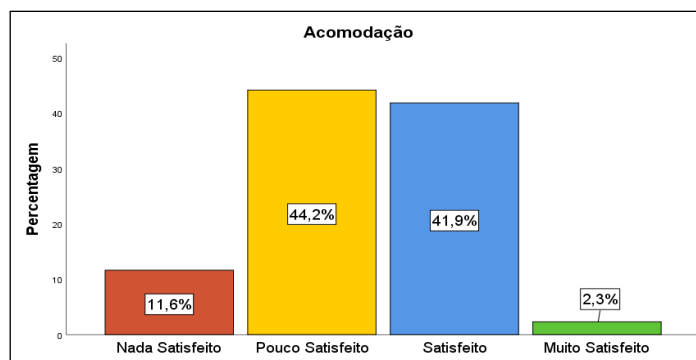


Gráfico 10. Satisfação com a acomodação

Analisando o grau de satisfação dos participantes, com o ambiente escolar vivenciado (Gráfico 11), a maioria mostra-se satisfeito (n=41; 48.2%), 19 (22.4%) “Pouco Satisfeito”, 8 (9.4%) “Muito satisfeito” e apenas 5 (5.9%) “Nada satisfeito”.

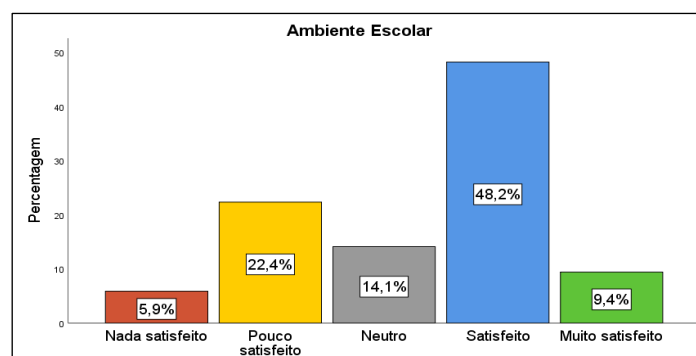


Gráfico 11. Satisfação com o ambiente escolar

Seguindo a tendência de respostas na questão anterior, o grau de satisfação dos participantes, com os relacionamentos existentes entre colegas (Gráfico 12) e com os professores (Gráfico 13) é claramente satisfatório. No primeiro caso, 55 estudantes (64%) referiram estar satisfeitos e 20 (23.3%) muito satisfeitos com as relações estabelecidas entre colegas, enquanto no segundo caso, 50 participantes (58.8%) referiram a sua satisfação e 19 (22.4%) responderam que estão muito satisfeitos com a relação estabelecida com os professores.

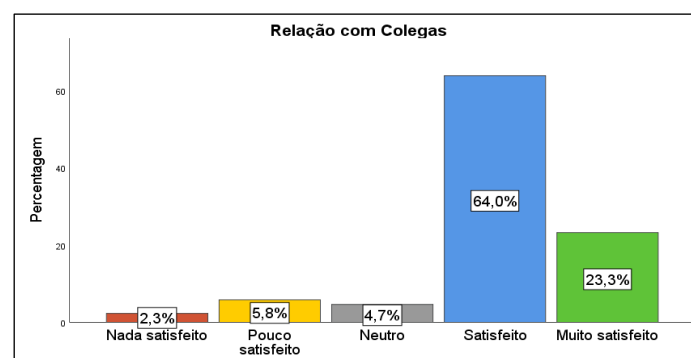


Gráfico 12. Satisfação na relação com os colegas

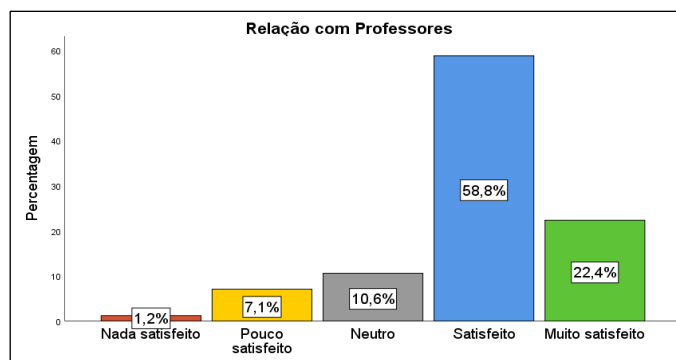


Gráfico 13. Satisfação na relação com os professores

No gráfico 14, apresenta-se a percentagem de respostas à questão relativa à eventual recomendação do ISTM, por parte do estudante inquirido, a um aluno candidato ao Ensino Superior. Como se pode constatar, destaca-se a alternativa “Sim, no meu curso”, com 50 respostas (57.5%). Ainda nesta questão, 22 participantes (25.3%) responderam “Talvez”, 12 (13.8%) indicaram que recomendariam, mas noutra curso que não o seu, e apenas 3 (3.4%) deram uma resposta negativa.

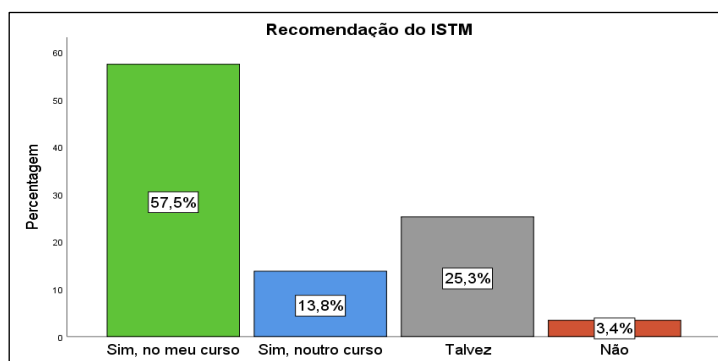


Gráfico 14. Recomendação do ISTM a outros candidatos

Na última questão colocada, sobre o grau de satisfação geral com a formação recebida na instituição (Gráfico 15), verificamos que uma percentagem significativa de inquiridos (n=48; 55.2%) se encontram satisfeitos, 25 (28.7%) pouco satisfeitos, 10 (11.5%) muito satisfeitos, e apenas 4 (4.6%) indicaram a resposta “Nada satisfeito”. Note-se que, ao nível da satisfação dos estudantes com as diversas dimensões analisadas, a par do ambiente escolar e das relações com os colegas e professores, esta questão foi a que obteve um número superior de respostas favoráveis.

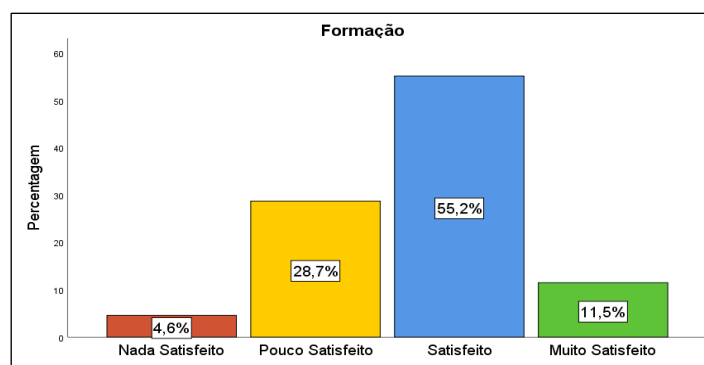


Gráfico 15. Satisfação com a formação

Atendendo às hipóteses formuladas neste estudo, apresentaremos em seguida os resultados relativos à testagem das mesmas, seguindo a ordem da sua enumeração.

H₁: Existem correlações positivas, estatisticamente significativas, entre o grau de satisfação dos estudantes com os recursos da instituição e o grau de recomendação do ISTM.

Na tabela 4, apresentam-se as correlações entre o grau de satisfação dos estudantes com os diferentes recursos da instituição, o grau em que recomendariam o ISTM a um candidato ao Ensino Superior e o seu grau de satisfação geral com a formação recebida.

Tabela 4.

Correlações entre o grau e satisfação com os recursos, o grau de recomendação do ISTM e a satisfação com a formação

	Recomendação do ISTM	Satisfação com a Formação
Salas de Aula	-.431***	.421***
Salas de Estudo	-.254*	.191
Bibliotecas	-.228*	.108
Instalações Desportivas	.037	.018
Laboratórios	-.129	.105
Alimentação	-.112	-.163
Dormitório	-.168	.340**
Lazer	.048	.139
Serviços Administrativos	-.126	.318**
Acomodação	-.178	.361**
Ambiente Escolar	-.188	.400***
Relação Colegas	-.193	.281**
Relação Professores	-.241*	.397***

Nota: ***p<.001; **p<.01; *p<.05

Pela observação dos resultados obtidos, podemos concluir que se verificam correlações estatisticamente significativas, entre o grau de recomendação do ISTM a possíveis candidatos e o grau de satisfação dos estudantes com as salas de aula ($r=-.431$; $p<.001$), com as salas de estudo ($r=-.254$; $p<.05$), com as bibliotecas ($r=-.228$; $p<.05$) e com a relação estabelecida com os professores ($r=-.241$; $p<.05$). O facto de as correlações serem negativas indica que, como seria de esperar, quanto maior o grau de satisfação dos estudantes com esses recursos da instituição, mais eles recomendam o ingresso no Ensino Superior no ISTM a eventuais candidatos ao Ensino Superior, uma vez que a variável “Grau de recomendação do ISTM” foi formulada com uma ordem inversa no sentido de resposta (1=Sim, no meu curso; 2=Sim, noutro curso; 3=Talvez; 4=Não), pelo que os valores mais elevados correspondem a uma opinião mais desfavorável por parte dos respondentes.

H₂: Existem correlações positivas, estatisticamente significativas, entre o grau de satisfação dos estudantes com os recursos da instituição e a sua satisfação geral com a sua formação.

Ainda pela análise dos resultados apresentados na tabela 4, podemos concluir que existem correlações positivas estatisticamente significativas entre o grau de satisfação dos estudantes com a sua formação no ISTM e o seu grau de satisfação com as salas de aula ($r=.421$; $p<.001$), com ambiente escolar ($r=.400$; $p<.001$), com a relação estabelecida com os professores ($r=.397$; $p<.001$), com a acomodação ($r=.361$; $p<.01$), com o com o dormitório ($r=.340$; $p<.01$), com os serviços administrativos ($r=.318$; $p<.01$) e com a relação estabelecida com os colegas ($r=.281$; $p<.01$).

H₃: Não existe uma correlação estatisticamente significativa entre o grau de satisfação dos estudantes com a formação e a sua idade.

Na tabela 5 apresentam-se as correlações entre o grau de satisfação dos estudantes com a formação, o grau de recomendação do ISTM a eventuais candidatos e a idade dos participantes.

Tabela 5.

Correlação entre o grau de satisfação com a formação, o grau de recomendação do ISTM e a idade dos estudantes

		Idade
Satisfação com a Formação	<i>r</i>	,225*
	<i>p</i>	.037
Recomendação do ISTM	<i>r</i>	-.172
	<i>p</i>	.114

Ao contrário do formulado na hipótese 4, verifica-se uma correlação estatisticamente significativa entre a idade e o grau de satisfação com a formação recebida no ISTM, no sentido em que quanto maior a idade dos estudantes, maior o seu grau de satisfação.

H₄: Não existe uma correlação estatisticamente significativa entre o grau de recomendação do ISTM e a idade dos estudantes.

Pela observação dos resultados apresentados na tabela 5, concluímos que não se verifica uma correlação com significado estatístico entre a idade e o grau de recomendação dos participantes a futuros candidatos ao Ensino Superior no ISTM.

H₅: Não existem diferenças com significado estatístico entre o grau de satisfação dos estudantes com a sua formação em função do curso que frequentam.

H₆: Não existem diferenças com significado estatístico entre o grau de recomendação do ISTM em função do curso frequentado.

Na tabela 6, apresentam-se as médias e desvios-padrão nas variáveis satisfação com a formação e recomendação do ISTM, em função do curso frequentado pelos estudantes.

Tabela 6.

Resultados (Média e desvio-padrão) nas dimensões avaliadas, em função do curso frequentado

	Construções	Eletrotecnia	Mecânica	Medicina	Informática
	M (dp)	M (dp)	M (dp)	M (dp)	M (dp)
Recomendação ISTM	1.67 (.767)	1.85 (.988)	1.20 (.561)	1.73 (1.079)	2.75 (.707)
Satisfação Formação	2.39 (.502)	2.80 (.410)	3.40 (.632)	2.65 (.846)	2.38 (.744)

Na figura 1, apresenta-se o resumo da testagem das hipóteses H₅ e H₆, relativas às diferenças em função do curso frequentado pelos estudantes, nas variáveis satisfação com a formação e grau de recomendação do ISTM.

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de Recomendação ISTM é a mesma entre as categorias de Curso.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,004	Rejeitar a hipótese nula.
2	A distribuição de Satisfação Formação é a mesma entre as categorias de Curso.	Teste de Kruskal-Wallis de Amostras Independentes	,000	Rejeitar a hipótese nula.

Figura 1. Resumo da testagem das hipóteses H₅ e H₆

De acordo com os resultados do teste de Kruskal-Wallis, verificam-se diferenças estatisticamente significativas, no grau de satisfação com a formação e no grau de recomendação do ISTM, em função do curso frequentado pelos estudantes. Pela análise das médias, apresentadas na tabela 6, podemos concluir que o grupo de estudantes de Engenharia Mecânica, são os que com maior probabilidade recomendariam o ISTM a um futuro candidato ao Ensino Superior (relembramos que resultados superiores nesta variável indicam menor probabilidade de recomendação, sendo que neste grupo a média foi de 1.2 valores), em oposição ao grupo de estudantes de Engenharia Informática, que obteve a média mais elevada nesta variável (M=2.75).

Quanto ao grau de satisfação dos estudantes com a sua formação no ISTM, podemos concluir, através da comparação entre as médias nos diferentes cursos apresentadas na tabela 6, que o grupo de Engenharia Mecânica, mais uma vez, mostrou um nível de satisfação superior face aos restantes cursos (M=3.4), verificando-se o oposto no grupo de estudantes de Engenharia Informática (M=2.38).

H₇: Não existem diferenças com significado estatístico entre o grau de satisfação dos estudantes com a sua formação em função do sexo dos estudantes.

H₈: Não existem diferenças com significado estatístico entre o grau de recomendação do ISTM em função do sexo dos estudantes.

Na tabela 7 apresentam-se as médias e desvios-padrão nas variáveis satisfação com a formação e recomendação do ISTM, em função do sexo dos estudantes.

Tabela 7.

Resultados (Média e desvio-padrão) nas dimensões avaliadas, em função do sexo dos estudantes

	Masculino M (dp)	Feminino M (dp)
Recomendação ISTM	1.67 (.896)	2.81 (.687)
Satisfação Formação	2.06 (1.144)	2.41 (.795)

Na figura 2, apresenta-se o resumo da testagem das hipóteses H₇ e H₈, relativas às diferenças em função do sexo dos participantes, nas variáveis satisfação com a formação e grau de recomendação do ISTM.

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	A distribuição de Recomendação ISTM é a mesma entre as categorias de Sexo.	Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes	,192	Reter a hipótese nula.
2	A distribuição de Satisfação Formação é a mesma entre as categorias de Sexo.	Teste U de Mann-Whitney de amostras independentes	,101	Reter a hipótese nula.

Figura 2. Resumo da testagem das hipóteses H₇ e H₈

Apesar de as médias obtidas no grupo de estudantes do sexo feminino, ser superior à do grupo de estudantes do sexo masculino nas variáveis em análise (cf. Tabela 7), os testes de hipóteses não revelaram significado estatístico em tais diferenças, seja ao nível do grau de satisfação com a sua formação (H₇), seja no que se reporta ao grau em que recomendariam o ISTM a eventuais candidatos ao Ensino Superior (H₈).

Capítulo 6. Discussão

O objetivo geral do estudo realizado foi analisar a satisfação dos alunos com uma instituição de Ensino Superior em Angola. Como objetivos específicos, pretendeu-se: i) analisar as relações entre a satisfação dos estudantes com os recursos e a sua satisfação geral com a instituição; ii) analisar se existe uma relação entre o grau de satisfação dos estudantes, e algumas variáveis pessoais (idade, curso e sexo); e iii) identificar pontos fortes e fracos da instituição.

De acordo com os objetivos e as questões de investigação propostas, os resultados mostraram que, quanto aos recursos da instituição, existe um número significativo de estudantes que não se encontram satisfeitos com as salas de estudo, instalações desportivas, laboratórios, alimentação, bibliotecas e o lazer. Quanto às salas de aulas, dormitórios, ambiente escolar, relações com os colegas e professores, a maioria dos estudantes encontram-se satisfeitos. Também, registou-se que a maioria dos estudantes encontram-se satisfeitos com a formação e recomendam outros estudantes a ingressar na mesma instituição de Ensino Superior.

O grau de satisfação dos estudantes com as salas de aula, com as bibliotecas e com a relação estabelecida com os professores, mostrou correlações significativas com o grau de recomendação do ISTM, por parte dos estudantes, a eventuais candidatos ao Ensino Superior. O grau de satisfação dos estudantes com a sua formação também se correlacionou positivamente com o grau de satisfação com as salas de aula e com a relação com os professores, e ainda com o ambiente escolar, com a acomodação, com os dormitórios, com os serviços administrativos e com a relação estabelecida com os colegas. Estes resultados vão de acordo à análise feita por Wiers (2002), quando refere que os recursos físicos das instituições, tais como os apoios informáticos e a boa acomodação, têm um grande impacto na satisfação dos estudantes. Por outro lado, alguns autores apontam que os estudantes, por terem algumas dificuldades no acesso a toda a informação necessária para avaliação dos serviços, frequentemente baseiam-se apenas no ambiente em salas de aula e no ensino por parte dos docentes, tornando assim estes itens muito importantes na formação da sua satisfação (Walker, 1995, citado em Alves & Raposo, 2007).

Não obstante sentirem um bom relacionamento entre colegas e professores, num ambiente escolar agradável, os estudantes salientaram, nalgumas das questões abertas, a elevada exigência ao nível da capacidade de adaptação e disciplina, a capacidade para enfrentarem grandes desafios, a necessidade de a comunicação entre os departamentos fluir, e haver uma maior interação com base na especialidade de cada estudante.

Quanto à variável idade, foi possível encontrar uma correlação positiva estatisticamente significativa, com o grau de satisfação dos estudantes com a formação. A literatura neste domínio não parece ser consensual, uma vez que se encontram resultados consonantes com os deste estudo (e.g. Voss et al., 2007), mas também outros que os contrariam. Periañez (1999), por exemplo, verificou que quanto maior a idade, menor a satisfação.

Relativamente ao curso, o grupo de estudantes de Engenharia Mecânica mostrou níveis superiores de satisfação com a sua formação e com a instituição, em contraste com o grupo de Engenharia Informática. Talvez as dificuldades em termos de equipamentos tecnológicos e disponibilidade de serviços informáticos, como o acesso à internet, possam justificar a menor satisfação dos estudantes de informática, comparativamente com os de mecânica e dos restantes cursos.

Por fim, não se verificaram diferenças estatisticamente significativas entre homens e mulheres, ao nível da satisfação com os diferentes aspetos avaliados. Ainda assim, importa destacar que, apesar dos estudantes estarem num ambiente e sistema geral de Ensino Superior pouco habituais, por se tratar de uma instituição militar, o sexo feminino apresentou médias superiores quanto à recomendação e à satisfação com a formação em relação ao sexo masculino.

No que se reporta aos pontos fracos e fortes do instituto, poucos estudantes responderam às questões de resposta aberta colocadas, o que limitou a análise deste tópico e comprometeu a concretização deste objetivo específico do estudo.

Conclusão

Um sistema de garantia de qualidade no Ensino Superior deve integrar diversos elementos, os quais devem ser harmonizados com o sistema geral de funcionamento das instituições. Destaca-se, por exemplo, a formação de uma agência independente, as avaliações internas ao nível de instituições e programas, avaliações externas de comissões de especialistas, assim como o envolvimento de estudantes. Neste sentido, este trabalho abordou a satisfação dos alunos com os recursos de uma Instituição de Ensino Superior em Angola, num contexto de estudo exploratório.

Foram identificados fatores determinantes da satisfação dos alunos do Instituto Superior Técnico Militar, no momento em que os estudantes preparavam-se para a vida profissional. Tendo em conta a literatura consultada, a satisfação pode ser definida, em termos gerais, como o prazer resultante da realização daquilo que se espera ou do que se deseja (Tessema, Ready, & Yu, 2012). A satisfação do estudante, em particular, resulta da análise contínua daquilo que ele aprende e do que o rodeia, estando relacionada com múltiplos fatores inerentes ao processo educativo (Duarte, 2012). Em concordância com Tavares e Huet (2001), fatores institucionais que abarcam a gestão e a organização de forma geral têm grande impacto no percurso académico dos estudantes.

Considerando as limitações existentes no sistema de avaliação atual no Ensino Superior em Angola, onde a maioria das instituições é ainda muito recente e com recursos por vezes bastante escassos, assim como a necessidade de contribuir para um maior desenvolvimento da sua qualidade, pretendeu-se neste trabalho, em termos gerais, analisar a satisfação dos alunos com uma instituição de Ensino Superior em Angola, o ISTM.

Verificou-se que a maioria dos estudantes encontram-se satisfeitos com a formação e recomendam outros estudantes a ingressar na mesma instituição de Ensino Superior. No entanto, quanto aos recursos da instituição, a maioria dos estudantes não se encontram satisfeitos com aspetos tais como salas de estudo, instalações desportivas, laboratórios, alimentação, bibliotecas e o lazer.

O presente estudo teve algumas limitações, que afetaram a concretização plena dos objetivos previstos, nomeadamente no que concerne à recolha da opinião dos estudantes sobre os pontos fortes e fracos da instituição e dos cursos frequentados pelos estudantes. Houve uma tendência geral dos estudantes para deixarem omissas as questões abertas do questionário, aspeto que, em estudos futuros, deve ser considerado, por exemplo mediante o recurso a outras técnicas de recolha de informações, também mais flexíveis comparativamente com os questionários, como as entrevistas. As dimensões consideradas no questionário sobre a satisfação dos estudantes reportam-se, na sua maioria, aos recursos da instituição. Outros aspetos poderiam ser contemplados, mais orientados para o processo de

ensino-aprendizagem, por exemplo, no entanto o tempo e esforço requeridos aos participantes na resposta às questões colocadas seriam muito superiores, colocando em risco a sua motivação e empenho na tarefa e, conseqüentemente, o rigor das suas respostas. A amostra foi constituída apenas por estudantes finalistas da instituição. Seria importante complementar a informação recolhida, em estudos futuros, com a inclusão de estudantes de outros anos, que podem eventualmente ter necessidades e percepções distintas dos estudantes de anos mais avançados e de idades superiores. Também seria interessante, recolher informações de outras fontes de informação para além dos estudantes, como por exemplo os professores, funcionários e *stakeholders* ou parceiros externos à instituição relevantes (por exemplo empregadores de ex-alunos, empresas, etc.).

A qualidade do Ensino Superior envolve um conjunto multifacetado de fatores. Este estudo pretendeu ser apenas um contributo na exploração de algumas vertentes associadas à qualidade e à satisfação dos estudantes, num contexto educativo com características muito particulares, por se tratar de uma instituição militar, em Angola. Em síntese, há necessidade da Direcção do Instituto Superior Técnico Militar continuar a fazer o esforço no sentido de, junto aos órgãos superiores, ilustrar as reais dificuldades que afligem o bom funcionamento da instituição. No sentido de melhorar o nível de satisfação geral dos estudantes, será necessário criar melhores condições em termos de recursos e espaços, por exemplo nas instalações desportivas e na alimentação, mas também procurar conhecer melhor as causas da insatisfação dos seus estudantes, em particular os seus alunos mais novos e os que frequentam o curso de Engenharia Informática, já que nestes grupos os níveis de satisfação foram mais reduzidos. Tendo em consideração o conjunto de informações recolhidas, estamos seguros de que o ISTM tem procurado apostar na qualidade da formação, não só dos seus estudantes, mas também dos seus funcionários efetivos, sejam eles civis ou militares. Um bom exemplo disso, é a colaboração demonstrada para a concretização do presente trabalho.

Referências

- Alves, H. (2010). La satisfacción y la calidad como medio para captar y fidelizar a los clientes. In J. L. Vázquez Burguete (Dir.), *Pon En Marcha Tus Ideas - Diez Lecturas de Introducción a la Creación de Empresas y Servicios* (pp. 41-64). León.
- Alves, H., & Raposo, M. (2007). Conceptual Model of Student Satisfaction in Higher Education. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18 (5), 571-588. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/14783360601074315>
- American Institutes for Research (1999). *Educational Quality Framework. Improving Educational Quality (IEQ) Project 1-34*.
- Ansah, F. (2015). A strategic quality assurance framework in an African higher education context. *Quality in Higher Education*, 21 (2), 132-150.
- Bertolin, J. C. G. (2009). Qualidade em educação superior: Da diversidade de concepções à inexorável subjetividade conceitual. *Avaliação: Revista da Avaliação da da Educação Superior - Campinas*, 14, (1), 127-149.
- Brennan & Shah, (2000). *Quality assessment and institutional change: Experiences from 14 countries*. Buckingham, GB: Centre for Higher Education Research and Information, Open University.
- Correia, A. M. R., & Mesquita, A. (2006). *Novos públicos no Ensino Superior: Desafios da sociedade do conhecimento*. Lisboa: Sílabo.
- Curado, A. P., & Machado, J. (2005). *Percursos escolares dos estudantes da Universidade de Lisboa: Fatores de sucesso e insucesso escolar na Universidade de Lisboa*. (Relatório nº 1). Lisboa: Reitoria da Universidade de Lisboa.
- Davok, D. F., 2007. Qualidade em educação. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior - Campinas*, 12, 506-512.
- Dec. Lei nº 90/09, 15 de Dezembro. Diário da República, I série, Nº 237. Luanda: Imprensa Nacional.
- Decreto Executivo nº 369/15. Diário da República Iª série nº 77 de 27 de Maio.
- Decreto nº 2/09, de 29 de Abril. Diário da República, I série, Nº 70.
- DeShields, O., Kara, A., & Kaynak, E. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: Applying Herzbergs' two-factor theory. *International Journal of Educational Management*, 19 (2), 128-39.
- EIMSE (2001). *Estratégia Integrada Para a Melhoria do Sistema de Educação*. UNESCO. Obtido em 10 de Janeiro de 2012. Recuperado de: http://planipolis.iiep.unesco.org/upload/Angola/Angola_Estrategia_Integrada_Melhoria.pdf.

- Ferreira, J., Machado, L., & Gouveia, O. (2012). A (in)satisfação dos académicos no Ensino Superior. *Educação, Sociedade & Culturas*, 37, 129-149.
- Ferreira, S. M. M (2007). *Os recursos didáticos no processo de ensino-aprendizagem: Estudo de caso da Escola Secundária Cónego Jacinto*. (Monografia de Licenciatura não publicada). Universidade Jean Piaget de Cabo Verde, Cidade da Praia.
- Ferreira, J., Seco, G., Canastra, F., Dias, M., & Abreu, M. (2010). Sucesso académico e satisfação dos estudantes finalistas do Instituto Politécnico de Leiria. *Actas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia* (pp. 3044-3059). Universidade do Minho, Braga.
- Ferreira, V. M. (2013). *Diagnóstico de satisfação interna no Instituto Superior D. Dinis*. Marinha Grande: Instituto Superior D. Dinis.
- Gibson, A. (2010). Measuring business student satisfaction: A review and summary of the major predictors. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 32 (3), 251-259.
- Granado, J. I. F., Santos, A. A. A., Almeida, L. S., Soares, A. P., & Guisande, M. A. (2005). Integração académica de estudantes universitários: Contributos para a adaptação e validação do QVA-r no Brasil. *Psicologia e Educação*, 4 (2), 31-41.
- Hammer, W. C., & Organ, W. D. (1978). *Organizational behavior*. Texas: Business Publications.
- Hopbach, A. (2013). *Recent European Policy Developments in Quality Assurance*. 8th European Quality Assurance Forum, Gothenburg. Retirado de: https://www.eurashe.eu/library/quality-he/II1_Hopbach.pdf.
- Huberman, M. (2007). O ciclo de vida profissional dos professores. In A. Nóvoa (Org.) *Vida de professores* (2^a ed, pp. 31- 61). Porto: Porto Editora.
- Johnson, C., & Mathews, B. (1997). An evaluation of consumer's interpretation of satisfaction. *Proceedings of the MEG 31 st Annual Conference: Marketing Without Borders*
- Jorge, R., & Carvalho, F. D. (2009). Os fatores determinantes da satisfação dos alunos de Mestrado de Continuidade. (Dissertação de Mestrado Publicada). Universidade de Lisboa, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa.
- Leite, D. (2004). *Reforma universitária: avaliação institucional participativa*. Petrópolis: Ed. Vozes, 2005. 141.
- Letcher, D. W., & Neves, J. S. (2010). Determinants of undergraduate business student satisfaction. *Research in Higher Education Journal*, 6, 1-26.

- Lucas A. F. A. (2012). *A Satisfação dos Alunos Finalistas do Ensino Superior: O caso do Instituto Superior Técnico. (Dissertação de Mestrado Publicado). Universidade Nova de Lisboa, Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação.*
- Malik, M. E, Danish, R. Q., & Usman, A. (2006). The impact of service quality dimensions on students' satisfaction in higher education in the UK. 1-11.
- Martensen, A., Grønholdt, L., Eskildsen, J., & Kristensen, K. (2000). Measuring student oriented quality in Higher Education: Application of the ECSI Methodology, *Sinergie Rapporti di Ricerca*, 9, 371-383.
- Matos, N. & Mosca, J. (2009). *Desafios do Ensino Superior. Em Desafios para Moçambique 2010. Maputo, IESE.*
- Matos, N. (2012). *O Ensino Superior e investigação no espaço da CPLP,*
- McCowan, T., & Schendel, R. (2016). *Expanding higher education systems in low- and middle income countries: The challenges of equity and quality, Springer Science Business Media Dordrecht, 407-472.*
- Mendes, M. C., & Silva, E. (2011, agosto). *Avaliação da qualidade e qualidade da avaliação na Universidade Agostinho Neto (Angola).* Comunicação apresentada no XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais (CONLAB), Salvador. Retirado de <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/17254/1/AVALIACAODAQUALIDADEEQUILIDADEDAVALIACA01.pdf>.
- Mendes, M. C., & Silva, E. (2012). Avaliação Institucional na Universidade Agostinho Neto (Angola) e Regulação Estatal. *Perspectivas, Práticas e Desafios*, 17 (2), 317-350.
- Miranda, S. (2010). *O desenvolvimento dos professores universitários de educação física e os ciclos de vida profissional: Três estudos de caso.* (Tese de doutoramento não publicada). Universidade do Minho, Braga.
- Njoku, P. C. (2012). The quality assurance situation and capacity-building needs of anglophone west african countries. *Association of African Universities*. pp. 17-56.
- OECD. (2010). *Learning our Lesson: REVIEW OF QUALITY TEACHING IN HIGHER EDUCATION.* 9-14:Retirado de: <http://www.oecd.org/education/imhe/learningourlessonreviewofqualityteachinginhighereducation.htm>
- Paulo, C. (2012). *Evolução e crescimento do Ensino Superior em Angola. Revista Angolana de Sociologia*, 9, 51-58.
- Pereira, C. C. (2008). *Inserção profissional de jovens comparação dos percursos dos diplomados do sistema de aprendizagem e do ensino profissional.* (Dissertação de Mestrado não publicada). Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa.

- Periañez, C. R. (1999). *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Resultados de un análisis exploratorio en la escuela universitaria de estudios empresariales de la universidad de Sevilla*. Sevilla: Vicerrectorado de Calidad-Instituto de Ciencias de la Educación.
- Ramos, D. (2012). *Determinantes da Satisfação dos Estudantes de Primeiro Ciclo de estudos da Universidade Nova de Lisboa*. (Dissertação de Mestrado não publicada). Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação, Lisboa.
- Sari, A., Firat, A., & Karaduman, A. (2016). Quality assurance issues in higher education sectors of developing countries: Case of Northern Cyprus. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229 -334.
- Schendel, R., & McCowan, T. (2015). Higher education and development: Critical issues and debates. In T. McCowan & E. Unterhalter (Eds.), *Education and international development: An introduction*. London: Bloomsbury.
- Silva, R. B. (1998). Para uma análise da satisfação com o trabalho. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 26, 149-178.
- Soares, A. P., Almeida, L., Diniz, A., & Guisande, M. A. (2006). Modelo Multidimensional de ajustamento de jovens ao contexto universitário (MMAU): Estudo com estudantes de ciências e tecnologias versus ciências sociais e humanas. *Análise psicológica*, 1 (24), 15-27.
- Solinas, G., Masia, M. D, Maida, G., & Muresu, E. (2012). What really affects student satisfaction? An assessment of quality through a university-wide student survey. *Creative Education*, 3 (1), 37-40.
- Tavares, J., & Huet, I. (2001). Sucesso académico no Ensino Superior: um olhar sobre o professor universitário. In R. B. Sousa, E. Sousa, F. Lemos, & C. Januário (Eds.), *Pedagogia na universidade*. Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa.
- Taveira, M. C. (2000). Sucesso no Ensino Superior: Uma questão de adaptação e de desenvolvimento vocacional. In J. Tavares, & R. Santiago (Eds.) *Ensino Superior: (in) sucesso académico* (pp. 49-72). Porto: Porto Editora.
- Taylor, J. S., Brites, R., Correia, F., Farhangmehr, M., Brites Ferreira, J., Machado, M. L., & Sá, M. J. (2008). Strategic enrollment management: Improving student satisfaction and success in Portugal. *Higher Education Management and Policy*, 20 (1), 129-145.
- Tessema, M. T., Ready, K., & Yu, W. W. (2012). Factors affecting college students' satisfaction with major curriculum: Evidence from nine years of data. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2 (2), 34-44.

- Thomas, J., & Cunningham, B. (2009). Clients' satisfaction with monopolistic services and commitment to the organization: A university context. *Journal of Marketing for Higher Education*, 19 (2), 179-190.
- Unterhalter, E., & Carpentier, V. (2010). *Global inequalities and higher education: Whose interests are we serving?* London: Palgrave Macmillan.
- Voss, R., Gruber, T., & Szmigin, I. (2007). Service quality in higher education: The role of student expectations. *Journal of Business Research*, 60 (9), 949-959.
- Wiers-Jenssen, J., Stensaker, B., & Grøgaard, J. B. (2002). Student satisfaction: Towards an empirical deconstruction of the concept. *Quality in Higher Education*, 8 (2), 183-195.
- Wilkinson, R. B., Taylor, J. S., Peterson, A., & Machado-Taylor, M. L. (2007). *A Practical Guide to Strategic Enrollment Management Planning*: Education Policy Institution. Retirado de: <https://eric.ed.gov/?id=ED499875>.
- Yilmaz, H. H., & Kesik, A. (2010). Administrative structure and financial issues in higher education: A proposed model for improving managerial effectiveness in Higher Education in Turkey. *Journal of Finance*, 158, 126-128.
- Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Psicología científica*. Retirado de: <http://psicologiacientifica.com>, 12/02/2010.

Anexo 1

Questionário

A Satisfação dos Alunos Finalistas do Instituto Superior Técnico Militar (ISTM) com os Recursos da Instituição

Dados pessoais

Idade: _____ anos Sexo: M ___ F ___ Curso: _____

1. Classifique, por favor, o seu grau de satisfação com os seguintes recursos disponíveis no ISTM (assinale com um X na coluna correspondente):

	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito
1.1 Salas de Aulas					
1.2 Salas de Estudo					
1.3 Bibliotecas					
1.4 Instalações desportivas					
1.5 Laboratórios de Investigação					
1.6 Alimentação					
1.7 Dormitórios					
1.8 Lazer					
1.9 Serviços Administrativos					

2. Caso pretenda, utilize este espaço para classificar outros recursos que ISTM possui:

3. Classifique por favor, de modo geral, o seu grau de satisfação com os seguintes aspetos no ISTM (assinale com um X na coluna correspondente):

	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito
3.1 Acomodação					
3.2 Ambiente escolar					
3.3 Relação com os colegas					
3.3 Relação com os professores					

4. Por favor indique os pontos fortes do seu curso:

5. Por favor indique os pontos fracos do seu curso:

6. Por favor indique os pontos fortes do ISTM:

7. Por favor indique os pontos fracos do ISTM:

8. Recomendaria o ISTM a um aluno candidato ao Ensino Superior?

Sim, no meu curso.

Sim, noutro curso.

Talvez.

Não. Por favor, justifique: _____

9. Qual o seu grau de satisfação face a formação obtida no ISTM:

Nada Satisfeito

Pouco Satisfeito

Satisfeito

Muito Satisfeito

Muito obrigado pela sua colaboração!