

SATISFAÇÃO ESTUDANTIL E NET PROMOTER SCORE NO ENSINO SUPERIOR PÚBLICO: O PAPEL DOS SERVIÇOS DE SUPORTE AO ESTUDANTE

STUDENT SATISFACTION AND NET PROMOTER SCORE IN PUBLIC HIGHER EDUCATION: THE ROLE OF STUDENT SUPPORT SERVICES

EVERTON VERGA

evertonmverga@fai.com.br

FAI - Centro Universitário de Adamantina

<https://orcid.org/0000-0002-4168-0247>

VITÓRIA MARIA PIGARI

vitoriapigari.1324@gmail.com

FAI - Centro Universitário de Adamantina

<https://orcid.org/0009-0004-5106-612X>

RESUMO

Objetivo: Investigar os fatores preditores do Net Promoter Score (NPS) no contexto de uma instituição pública de ensino superior (IES), buscando compreender como variáveis acadêmicas, demográficas e institucionais influenciam a satisfação e a lealdade dos estudantes.

Proposta: O estudo propõe o uso do NPS como ferramenta de gestão em instituições públicas de ensino superior, integrando-o a modelos analíticos baseados em regressão para identificar os determinantes da satisfação discente.

Abordagem teórica: O trabalho fundamenta-se na literatura sobre qualidade de serviços públicos (Van Ryzin, 2004; Pandey & Wright, 2006) e na aplicação do NPS em contextos públicos (Reichheld, 2003; Luoma-aho et al., 2021), destacando sua adaptação para avaliar reputação e engajamento institucional.

Métodos: A pesquisa quantitativa envolveu 193 estudantes de graduação e pós-graduação de uma IES pública. Foram aplicadas estatísticas descritivas, análise fatorial exploratória e regressões múltiplas para testar o impacto do suporte estudantil, atividades extracurriculares e variáveis demográficas sobre a satisfação e o NPS.

Resultados: O suporte estudantil foi o principal preditor da satisfação ($\beta = 0,72$; $p < 0,001$) e do NPS ($\beta = 16,63$; $p < 0,001$). A participação em atividades extracurriculares também elevou a satisfação, mas não afetou o NPS.

Conclusões: O estudo evidencia que a percepção de qualidade dos serviços de apoio é determinante para a lealdade estudantil. Contribui ao demonstrar empiricamente a aplicabilidade do NPS na gestão pública educacional, fornecendo subsídios práticos para o aprimoramento institucional.

Palavras-chave: Net Promoter Score; Satisfação estudantil; Gestão universitária; Serviços de apoio; Lealdade.

ABSTRACT

Objective: To identify the predictors of the Net Promoter Score (NPS) within a public higher education institution (HEI), examining how academic, demographic, and institutional factors influence students' satisfaction and loyalty.

Proposal: This study proposes the use of NPS as a management tool for public higher education institutions, combining it with regression models to uncover key determinants of student satisfaction.

Theoretical approach: The research is grounded in public service quality theory (Van Ryzin, 2004; Pandey & Wright, 2006) and in studies adapting NPS for public contexts (Reichheld, 2003; Luoma-aho et al., 2021; do Vale et al., 2021), emphasizing its role in assessing institutional reputation and engagement.

Methods: A quantitative design was applied to a sample of 153 undergraduate and graduate students. Descriptive statistics, exploratory factor analysis, and multiple regressions were used to assess the influence of student support services, extracurricular participation, and demographic variables on satisfaction and NPS.

Results: Student support services were the strongest predictor of both satisfaction ($\beta = 0.72$; $p < 0.001$) and NPS ($\beta = 16.63$; $p < 0.001$). Extracurricular participation increased satisfaction but did not affect NPS.

Conclusions: Findings highlight that the perceived quality of student support strongly drives satisfaction and loyalty. The study contributes by demonstrating the empirical applicability of NPS in public education management and offering actionable insights for institutional improvement.

Keywords: Net Promoter Score; Student satisfaction; University management; Student support services; Student loyalty.

1 INTRODUÇÃO

Na gestão pública contemporânea, a busca pela satisfação e lealdade dos cidadãos constitui um dos pilares da legitimidade institucional. As instituições públicas, incluindo as de ensino superior, enfrentam o desafio de alinhar eficiência administrativa e qualidade percebida, oferecendo serviços que atendam às expectativas de seus públicos e contribuam para a consolidação da confiança social (Pandey & Wright, 2006; Van Ryzin, 2004). Nesse contexto, cresce a necessidade de instrumentos de mensuração que simplifiquem a avaliação da experiência do usuário e permitam comparações entre áreas e períodos de gestão.

Entre esses instrumentos, o Net Promoter Score (NPS) tem ganhado destaque como indicador sintético e de fácil aplicação para mensurar a satisfação e a lealdade de usuários e cidadãos (Luoma-aho et al., 2021; Reichheld, 2003). Originalmente desenvolvido para o setor privado, o NPS vem sendo progressivamente incorporado à administração pública e à gestão educacional por sua capacidade de sintetizar percepções complexas em uma métrica direta: a disposição em recomendar a instituição ou serviço a outros. No ensino superior, esse indicador pode refletir dimensões como a percepção de qualidade acadêmica, o suporte estudantil e o vínculo afetivo com a instituição — fatores reconhecidos como determinantes do engajamento discente e da permanência estudantil (Elliott & Shin, 2002; Clemes, Gan & Kao, 2008).

Embora o NPS seja amplamente utilizado, sua aplicação em contextos públicos suscita debates sobre validade e adequação (Baehre et al., 2021; Temple et al., 2019). Pesquisas apontam que o significado da lealdade institucional pode variar substancialmente quando o público-alvo não é consumidor no sentido tradicional, mas cidadão ou estudante (Luoma-aho et al., 2021). Assim, compreender os fatores que influenciam a pontuação do NPS em instituições públicas de ensino é essencial para adaptar o indicador e potencializar seu valor gerencial.

Na área educacional, estudos recentes destacam o potencial do NPS como ferramenta de monitoramento da experiência estudantil. Do Vale et al. (2021) demonstram que ele pode identificar áreas críticas de melhoria e perfis de alunos mais propensos à recomendação, funcionando como um instrumento de diagnóstico para a gestão universitária. Pesquisas internacionais complementam essa perspectiva ao evidenciar que dimensões de suporte institucional, qualidade dos serviços de apoio e interação docente são determinantes da satisfação e da lealdade dos estudantes (Helgesen & Nettet, 2007; Alves & Raposo, 2007; Sultan & Wong, 2019).

O presente estudo se insere nesse debate, examinando o NPS no contexto de uma instituição pública de ensino superior caracterizada pela diversidade de cursos e autonomia administrativa. A investigação buscou identificar os principais fatores preditores do NPS, com especial atenção às dimensões relacionadas ao suporte estudantil, às atividades extracurriculares e às características demográficas dos alunos.

Os resultados obtidos revelam que a percepção positiva sobre o suporte estudantil é o principal determinante tanto da satisfação geral quanto da disposição em recomendar a instituição — o que reforça o papel das políticas de apoio acadêmico e psicossocial como elemento central da experiência estudantil. Além disso, o envolvimento em atividades extracurriculares mostrou-se associado à satisfação, ainda que sem impacto direto sobre o NPS, sugerindo que o engajamento institucional contribui mais para o bem-estar subjetivo do aluno do que para a recomendação ativa.

Portanto, este artigo busca não apenas compreender a aplicabilidade do NPS em instituições públicas de ensino superior, mas também discutir seus condicionantes, oferecendo evidências empíricas que reforçam sua utilidade como instrumento estratégico de gestão universitária e indicador de qualidade percebida no setor público educacional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Satisfação e lealdade em serviços públicos e educacionais

A satisfação do usuário tem sido amplamente reconhecida como um dos principais indicadores de desempenho em instituições públicas e privadas (Pandey & Wright, 2006; Van Ryzin, 2004). No setor público, ela transcende o simples contentamento com o serviço recebido e passa a refletir a legitimidade e a confiança dos cidadãos nas organizações governamentais (Bouckaert & Van de Walle, 2003; Biscione & Domingues da Silva, 2024). Essa perspectiva está alinhada à visão de que a qualidade percebida dos serviços públicos é determinante para a avaliação da eficiência institucional e para a formação de atitudes de lealdade (James, 2009).

No contexto da educação superior, a satisfação estudantil tem sido amplamente investigada como um construto multifacetado que envolve percepções sobre ensino, infraestrutura, suporte e relacionamento interpessoal (Elliott & Shin, 2002; Clemes, Gan & Kao, 2008). Alves e Raposo (2007) argumentam que a satisfação do estudante resulta da comparação entre as expectativas prévias e as experiências vivenciadas, afetando diretamente sua lealdade à instituição. Essa lealdade, por sua vez, não se limita à retenção do aluno, mas se manifesta em comportamentos de recomendação e defesa da imagem institucional (Helgesen & Nettet, 2007).

Pesquisas recentes reforçam que a lealdade discente é um fenômeno relacional, influenciado tanto por aspectos tangíveis (infraestrutura, qualidade do ensino) quanto intangíveis (clima organizacional, percepção de cuidado e suporte) (Sultan & Wong, 2019). Assim, compreender as variáveis que fortalecem o vínculo entre o aluno e a instituição torna-se um elemento estratégico para a gestão universitária contemporânea.

2.2 O Net Promoter Score (NPS) como métrica de gestão e reputação institucional

O Net Promoter Score (NPS), proposto por Reichheld (2003), consolidou-se como uma métrica sintética de lealdade, amplamente adotada por organizações de diferentes setores. Sua lógica baseia-se em uma única pergunta — “Qual a probabilidade de você recomendar esta instituição a um amigo ou colega?” — que sintetiza a experiência do usuário em uma escala simples de 0 a 10. Os respondentes são classificados como promotores, passivos ou detratores, e o resultado final é calculado pela diferença entre a proporção de promotores e detratores.

No setor privado, o NPS tem sido associado a indicadores de crescimento e desempenho financeiro (Baehre et al., 2021). Contudo, sua transposição para o setor público e, especialmente, para o contexto educacional requer adaptações teóricas e metodológicas (Luoma-aho, Canel & Hakola, 2021). A principal diferença está na natureza do vínculo entre instituição e público: enquanto empresas buscam fidelizar consumidores, instituições públicas almejam fortalecer a confiança e o engajamento social.

Luoma-aho et al. (2021) destacam que, no contexto público, o NPS pode servir como indicador de reputação institucional, refletindo percepções de legitimidade, transparência e responsabilidade. No ensino superior, essa métrica tem se mostrado útil para captar dimensões da experiência estudantil que nem sempre são observáveis por meio de indicadores tradicionais de desempenho (do Vale et al., 2021). A aplicação do NPS em universidades e centros públicos permite traduzir percepções subjetivas — como acolhimento, reconhecimento e apoio — em dados comparáveis, ampliando sua utilidade para a formulação de políticas de melhoria contínua.

Entretanto, o uso do NPS ainda é objeto de debate. Temple, Burkhart e Tassone (2020) chamam atenção para a influência do método de coleta (online, presencial, ou híbrido) sobre os resultados, enquanto Baehre et al. (2021) observam que o NPS pode subestimar a complexidade da experiência do usuário ao condensar múltiplas dimensões em uma única medida. Assim, autores sugerem o uso combinado do NPS com variáveis explicativas — como suporte institucional, engajamento e qualidade percebida — para maximizar sua validade preditiva (Helgesen & Nasset, 2007; Sultan & Wong, 2019).

2.3 O papel do suporte estudantil na satisfação e lealdade discente

O suporte estudantil emerge na literatura como uma das dimensões mais críticas para a satisfação e retenção de estudantes em instituições de ensino superior (Thomas, 2012). Esse suporte engloba desde serviços de orientação acadêmica e psicológica até programas de tutoria, bolsas e infraestrutura de apoio ao aprendizado. Quando percebidos como acessíveis e eficazes, esses serviços ampliam o sentimento de pertencimento e o engajamento institucional (Tinto, 2017; Silva & Faia, 2015).

Em estudos recentes, o suporte institucional tem sido identificado como preditor direto da satisfação e da lealdade dos estudantes (Sultan & Wong, 2019; Helgesen & Nasset, 2007). Do ponto de vista teórico, ele atua como mediador entre as práticas de gestão universitária e as percepções individuais dos alunos sobre qualidade e bem-estar.

No contexto deste estudo, os resultados empíricos reforçam essas evidências ao demonstrar que o suporte estudantil é o principal preditor do NPS e da satisfação geral. Isso sugere que o NPS, quando associado à percepção do suporte, não apenas mensura a lealdade, mas também reflete a eficácia dos mecanismos institucionais de apoio ao estudante. Essa constatação reforça a pertinência de adaptar o NPS às particularidades das instituições públicas, reconhecendo a centralidade do suporte como variável estratégica de gestão.

Em síntese, a literatura revisada evidencia uma convergência entre os modelos de satisfação e lealdade e o uso do NPS como métrica de reputação e desempenho institucional. Entretanto, lacunas persistem quanto à sua aplicação no ensino superior público brasileiro, especialmente em contextos municipais, onde coexistem desafios de recursos e de autonomia administrativa. Dessa forma, este estudo contribui ao integrar o NPS a variáveis contextuais relevantes — suporte estudantil, engajamento em atividades extracurriculares e fatores demográficos — oferecendo uma visão mais abrangente sobre os determinantes da satisfação e lealdade estudantil. Essa integração avança a literatura ao evidenciar que, em instituições públicas, a qualidade do suporte estudantil é o elo que conecta a gestão administrativa à experiência subjetiva do aluno, traduzindo-se em maior disposição à recomendação e fidelização institucional.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Desenho da pesquisa

O presente estudo adotou um delineamento quantitativo, descritivo e correlacional, apropriado para examinar relações entre variáveis e identificar os fatores que predizem o Net Promoter Score (NPS) no contexto de uma IES pública municipal, localizada em um município de São Paulo. A abordagem quantitativa permite mensurar percepções individuais de forma objetiva, fornecendo evidências empíricas sobre a influência de aspectos institucionais e demográficos na satisfação e lealdade estudantil (Creswell & Creswell, 2018).

O caráter descritivo possibilitou compreender o perfil dos respondentes e suas percepções acerca dos serviços oferecidos pela instituição, enquanto a natureza correlacional viabilizou o teste de associações entre as variáveis explicativas e o NPS. Tal combinação metodológica é adequada em pesquisas de gestão universitária e qualidade de serviços, nas quais a análise das relações entre satisfação, suporte e recomendação é fundamental (Hair et al., 2019).

3.2 População e amostra

A população-alvo compreendeu todos os estudantes de graduação e pós-graduação de uma IES pública matriculados em 2024. A amostra final foi composta por 193 participantes, distribuídos entre diversos cursos e períodos, o que assegura heterogeneidade representativa da instituição. Embora tenha havido maior participação de estudantes em estágios iniciais, a diversidade de cursos e áreas do conhecimento contribuiu para a robustez analítica do estudo.

A IES abordada neste estudo é uma autarquia municipal de ensino superior com autonomia administrativa e financeira. Mantida por recursos de um município do interior do Estado de São Paulo, a IES oferece 36 cursos de graduação e 24 cursos de pós-graduação lato sensu, além de programas de extensão voltados à integração com a comunidade. A heterogeneidade de sua estrutura acadêmica e a pluralidade do corpo discente justificam sua seleção como campo empírico, configurando um ambiente adequado para avaliar determinantes do NPS no ensino público superior.

3.3 Instrumento de coleta de dados

O instrumento de pesquisa consistiu em um questionário estruturado, elaborado com base em estudos prévios sobre satisfação estudantil e mensuração do NPS em contextos educacionais (Elliott & Shin, 2002; do Vale et al., 2021). O questionário foi composto por cinco seções, abrangendo aspectos demográficos, acadêmicos, experienciais e atitudinais:

- a. Dados demográficos e acadêmicos: idade, gênero, curso, período e participação em atividades extracurriculares;
- b. Experiência prévia: frequência em outra instituição de ensino superior e comparação com a experiência atual (escala Likert de 1 a 5);
- c. Serviços de suporte estudantil: uso e avaliação da qualidade dos serviços de apoio (orientação acadêmica, biblioteca, suporte psicológico, esportes e outros), em escala Likert de 1 a 5;
- d. Experiência acadêmica: satisfação com métodos de ensino e avaliação, e engajamento docente (escala Likert de 1 a 5);
- e. Net Promoter Score: probabilidade de recomendar a IES a amigos ou colegas, em escala de 0 a 10.

3.4 Procedimentos de coleta e análise de dados

A coleta foi realizada durante dois meses, utilizando questionário online distribuído via e-mail institucional e redes sociais da IES. Também foi disponibilizada uma versão impressa em espaços de convivência do campus, garantindo ampla acessibilidade. Antes do início da aplicação, os participantes foram informados sobre o propósito da pesquisa, a confidencialidade dos dados e o caráter voluntário da participação. As respostas foram anonimizadas, em conformidade com as normas éticas vigentes.

Os dados foram analisados em múltiplas etapas. Inicialmente, aplicaram-se estatísticas descritivas (médias, frequências e desvios-padrão) para caracterizar a amostra. Em seguida, conduziu-se uma Análise Fatorial Exploratória (AFE), com o objetivo de verificar a estrutura latente das variáveis relacionadas ao suporte estudantil. Essa técnica é apropriada para identificar dimensões subjacentes e reduzir o número de variáveis em um construto único (Hair et al., 2019).

Os resultados da AFE indicaram unidimensionalidade e alta consistência interna (α de Cronbach = 0,919), confirmando a confiabilidade da medida de “qualidade do suporte estudantil”.

Posteriormente, foi empregada regressão linear múltipla para testar os efeitos das variáveis independentes — suporte estudantil, atividade extracurricular, gênero e experiência prévia — sobre duas variáveis dependentes: satisfação geral e NPS. Essa técnica permite estimar o impacto simultâneo de múltiplos preditores, controlando efeitos espúrios entre variáveis correlacionadas (Field, 2013).

As análises foram conduzidas no software JAMOV (versão 2.5), com nível de significância de 5%. A escolha desse software deve-se à sua capacidade de integrar visualmente análises estatísticas complexas e gerar relatórios reproduzíveis em linguagem acessível.

Considerações éticas. O estudo observou as diretrizes do Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos (COPEP), conforme os princípios éticos da Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde. Todos os participantes receberam termo de consentimento livre e esclarecido, assegurando-lhes o direito à desistência e o anonimato de suas respostas. Nenhum dado sensível foi coletado. A pesquisa teve caráter exclusivamente acadêmico e não envolveu qualquer forma de indução ou benefício individual aos respondentes.

4 RESULTADOS

4.1 Descrição da Amostra

A amostra foi composta por 193 estudantes da IES. A idade média dos participantes foi de 23,6 anos (DP = 7,47), evidenciando uma predominância de jovens adultos, mas também com alguma diversidade etária.

Quanto ao gênero, observou-se predominância do sexo feminino (62,7%), seguido pelo masculino (37,3%) (Tabela 1). Essa distribuição é consistente com a literatura sobre perfil discente em instituições de ensino superior, em que há maior participação feminina em cursos de graduação.

Tabela 1. Frequências de Gênero

Gênero	Frequência	% do Total	% acumulada
Feminino	121	62.7%	62.7%
Masculino	72	37.3%	100.0%

Os participantes estavam distribuídos em diferentes cursos, representando a heterogeneidade da instituição (Tabela 2). Os cursos com maior número de respondentes foram Pedagogia (16,3%), Medicina (10,4%), Fisioterapia (6,7%) e Educação Física (6,7%). Cursos como História (2,6%) e Ciências Biológicas (3,1%) apresentaram menor representatividade. Essa diversidade amplia a validade dos resultados para diferentes áreas de formação.

Tabela 2. Frequências de Curso

Curso	Frequência	% do Total	% acumulada
Administração	9	4,7%	4,7%
Agronomia	6	3,1%	7,8%
Biomedicina	11	5,7%	13,5%
Ciências Biológicas	6	3,1%	16,6%
Ciências Contábeis	12	6,2%	22,8%
Ciências da Computação	9	4,7%	27,5%
Direito	8	4,1%	31,6%
Educação Física	13	6,7%	38,3%
Enfermagem	11	5,7%	44,0%
Engenharia Civil	10	5,2%	49,2%
Estética e Cosmética	10	5,2%	54,4%
Farmácia	6	3,1%	57,5%
Fisioterapia	13	6,7%	64,2%
Medicina	20	10,4%	74,6%
Medicina Veterinária	6	3,1%	77,7%
Nutrição	7	3,6%	81,3%
Pedagogia	25	13,0%	94,3%
Tecnologia em análise e desenvolvimento de sistemas	6	3,1%	97,4%
História	5	2,6%	100,0%

Em relação ao período cursado (Tabela 3), a maior concentração de estudantes encontra-se no 2º período (44,6%), seguido pelo 4º período (18,1%), 6º período (15,0%) e 8º período (14,5%). Os demais períodos apresentaram frequências menores, variando entre 2,1% e 3,1%. Essa distribuição indica predominância de estudantes em fase inicial do curso, o que pode influenciar percepções sobre a instituição e sua recomendação.

Tabela 3. Frequências de Período

Período	Frequência	% do Total	% acumulada
1	4	2,1%	2,1%
2	86	44,6%	46,6%

Período	Frequência	% do Total	% acumulada
4	35	18,1%	64,8%
6	29	15,0%	79,8%
8	28	14,5%	94,3%
10	5	2,6%	96,9%
12	6	3,1%	100,0%

A participação em atividades extracurriculares foi expressiva: 67,4% dos estudantes declararam envolver-se em atividades complementares, enquanto 32,6% não participam (Tabela 4). Esse dado sugere que uma parcela significativa dos alunos busca ampliar sua formação acadêmica e profissional por meio de experiências adicionais.

Tabela 4. Frequências de Realização de Atividades Extracurriculares

Atividade Extracurricular	Frequência	% do Total	% acumulada
Não	63	32.6%	32.6%
Sim	130	67.4%	100.0%

Por fim, verificou-se que 22,8% dos respondentes já haviam cursado o ensino superior em outra instituição antes de ingressar na IES, enquanto 77,2% não possuíam essa experiência prévia (Tabela 5). Esse fator pode ser relevante na comparação de expectativas e na avaliação da instituição.

Tabela 5. Frequência de acadêmicos que já cursaram ensino superior em outra IES anteriormente

Freq_IES_anterior	Frequência	% do Total	% acumulada
Não	149	77.2%	77.2%
Sim	44	22.8%	100.0%

4.2 Caracterização do suporte universitário recebido da IES

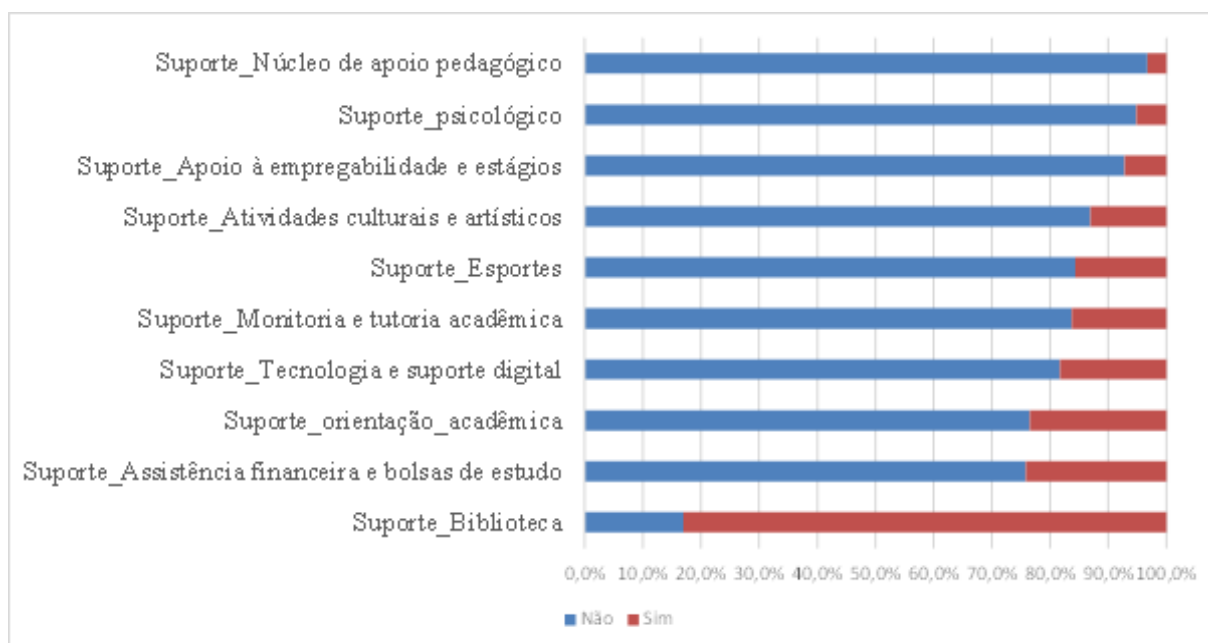
A Figura 1 apresenta a frequência de utilização dos diferentes serviços de suporte disponibilizados pela IES. Observa-se que a Biblioteca foi o serviço mais acessado pelos estudantes, com 83,0% relatando uso, evidenciando sua centralidade para a vida acadêmica.

Em contrapartida, serviços de caráter complementar ou voltados a demandas específicas tiveram adesão bem menor. Apenas 24,2% dos participantes declararam receber assistência financeira ou bolsas de estudo, e 23,5% afirmaram ter utilizado orientação acadêmica. Serviços relacionados ao suporte digital (18,3%) e à monitoria e tutoria acadêmica (16,3%) também foram pouco reportados.

O uso de serviços de esportes (15,7%), atividades culturais e artísticas (13,1%) e apoio à empregabilidade e estágios (7,2%) foi ainda mais restrito. Os índices mais baixos foram observados para o suporte psicológico (5,2%) e para o núcleo de apoio pedagógico (3,3%), indicando que esses recursos são pouco procurados pelos estudantes, apesar de sua relevância potencial para o bem-estar acadêmico.

De forma geral, os dados revelam que os alunos utilizam de forma predominante serviços diretamente vinculados às suas atividades curriculares (como a biblioteca), enquanto apoios mais voltados a desenvolvimento pessoal, cultural e pedagógico apresentam baixa procura. Essa tendência sugere a necessidade de ampliar a divulgação e o estímulo ao uso de serviços complementares que podem contribuir significativamente para a experiência estudantil.

Figura 1. Tipo de suporte da IES recebido pelos participantes da pesquisa



Além da verificação da frequência de utilização, os estudantes também avaliaram a qualidade dos serviços de suporte da IES em uma escala de péssimo, ruim, regular, bom e ótimo. Para sintetizar essas avaliações e verificar se os diferentes tipos de suporte poderiam ser representados por uma medida única, foi realizada uma Análise Fatorial Exploratória (AFE). Os resultados apontaram para a existência de apenas uma dimensão latente, indicando que os diversos serviços oferecidos são percebidos pelos estudantes como parte de um construto unificado de qualidade dos serviços de apoio.

Essa solução unidimensional foi confirmada por diferentes indicadores estatísticos. O teste de esfericidade de Bartlett apresentou resultado significativo ($\chi^2(45) = 902$, $p < 0,001$), confirmando a adequação da matriz de correlações para análise fatorial. A medida de adequação amostral de KMO obteve valor global de 0,917, considerado excelente, com índices elevados em todas as variáveis analisadas, variando entre 0,863 e 0,957. Os pesos fatoriais, por sua vez, variaram entre 0,487 para a biblioteca e 0,861 para o núcleo de apoio pedagógico, todos acima do limiar aceitável para inclusão no fator. Além disso, a escala demonstrou elevada consistência interna, com alfa de Cronbach de 0,919, reforçando a confiabilidade da medida.

Diante desses resultados, foi construída uma medida geral de avaliação do suporte estudantil da IES, que sintetiza as percepções dos alunos sobre a qualidade dos diferentes serviços. Essa variável agregada será utilizada nas análises subsequentes, especialmente na regressão múltipla com os fatores de satisfação e NPS, permitindo avaliar em que medida a percepção global do suporte influencia a lealdade e a recomendação institucional.

4.3 Análise do efeito do suporte estudantil da IES nas medidas de satisfação

A Tabela 6 apresenta os resultados da regressão linear que buscou identificar os fatores preditores da satisfação e do Net Promoter Score (NPS) dos estudantes em relação à IES. No modelo que teve como variável dependente a satisfação, verificou-se que o preditor mais relevante foi a avaliação do suporte estudantil da IES, com coeficiente positivo e estatisticamente significativo ($\beta = 0,72$; $t = 67,99$; $p < 0,001$). Esse resultado indica que, quanto melhor a percepção dos estudantes sobre os serviços de apoio oferecidos pela instituição, maior é o nível de satisfação geral. Além disso, a variável atividade extracurricular também apresentou efeito significativo ($\beta = 0,31$; $t = 19,56$; $p < 0,05$), sugerindo que estudantes engajados em atividades complementares tendem a relatar maior satisfação em comparação àqueles que não participam. Por outro lado, nem o gênero ($\beta = -0,01$; $t = -0,06$; n.s.) nem a experiência prévia em outra instituição de ensino superior ($\beta = -0,16$; $t = -0,89$; n.s.) mostraram associação significativa com a satisfação.

Tabela 6. Regressão linear sobre Satisfação e NPS da IES

Preditores	Satisfação		NPS	
	Estimativas	t	Estimativas	t
Intercepto ^a	0,56	13,40	15,28	1,98
Gênero: Masculino – Feminino	-0,01	-0,06	0,05	0,16
Atividade Extracurricular: Sim – Não	0,31*	19,56	-0,09	-0,32
Freq_IES_anterior: Sim – Não	-0,16	-0,89	-0,37	-1,13
Suporte estudantil da IES	0,72**	67,99	16,63**	8,57

Nota: ^a Representa o nível de referência; * $p < 0,05$; ** $p < 0,001$

No modelo que considerou o NPS como variável dependente, os resultados reforçam a importância do suporte estudantil da IES, que novamente se destacou como preditor positivo e significativo ($\beta = 16,63$; $t = 8,57$; $p < 0,001$). Isso evidencia que a percepção de qualidade nos serviços de apoio tem papel central não apenas na satisfação, mas também na disposição dos estudantes em recomendar a instituição a outras pessoas. As demais variáveis independentes — gênero ($\beta = 0,05$; $t = 0,16$; n.s.), atividade extracurricular ($\beta = -0,09$; $t = -0,32$; n.s.) e experiência prévia em outra IES ($\beta = -0,37$; $t = -1,13$; n.s.) — não apresentaram efeitos estatisticamente significativos sobre o NPS.

De forma geral, os resultados demonstram que a avaliação positiva do suporte estudantil é o principal fator associado tanto ao aumento da satisfação quanto à elevação do NPS dos alunos da IES. Além disso, o envolvimento em atividades extracurriculares contribui adicionalmente para explicar variações na satisfação, mas não exerce impacto significativo sobre o NPS.

4.4 Discussão dos resultados

Os resultados desta pesquisa reforçam a relevância do suporte estudantil como o principal determinante tanto da satisfação geral quanto do Net Promoter Score (NPS) na instituição analisada. A análise de regressão demonstrou que a percepção positiva dos serviços de apoio exerce impacto direto e substancial na avaliação institucional, corroborando estudos anteriores que destacam o papel central do suporte acadêmico, pedagógico e psicológico no engajamento e bem-estar discente (do Vale et al., 2021; Helgesen & Nasset, 2007; Sultan & Wong, 2019). Tais resultados indicam que a qualidade percebida dos serviços institucionais não apenas aprimora a experiência acadêmica, mas também fortalece a lealdade e a disposição dos estudantes em recomendar a instituição.

Esse achado é consistente com a literatura sobre satisfação e lealdade em instituições de ensino superior, que enfatiza que a percepção de suporte e atenção institucional é uma das dimensões mais relevantes da experiência estudantil (Elliott & Shin, 2002; Alves & Raposo, 2007; Cledes, Gan & Kao, 2008). Assim, a satisfação não depende apenas da qualidade do ensino, mas também da percepção de acolhimento, disponibilidade de recursos e apoio oferecidos pela instituição. Em consonância com Van Ryzin (2004) e Pandey & Wright (2006), a satisfação estudantil pode ser interpretada como uma forma de avaliação de legitimidade institucional, especialmente no contexto de instituições públicas, nas quais o cumprimento das expectativas dos usuários está fortemente associado à confiança e à reputação organizacional.

Outro resultado relevante diz respeito ao envolvimento em atividades extracurriculares, que apresentou relação positiva com a satisfação, mas não com o NPS. Essa distinção sugere que a participação em atividades complementares contribui para o sentimento de pertencimento e integração institucional, conforme observado por Thomas (2012) e Tinto (2017), mas não necessariamente se traduz em recomendação ativa da instituição. Isso indica que o engajamento discente amplia a satisfação individual, porém a recomendação (NPS) depende mais de aspectos estruturantes e institucionais — como a qualidade dos serviços de apoio, a acessibilidade e a eficiência dos recursos oferecidos.

Por outro lado, variáveis demográficas e contextuais, como gênero e experiência prévia em outra instituição de ensino superior, não apresentaram associação significativa nem com a satisfação nem com o NPS. Esse resultado diverge parcialmente das expectativas teóricas, segundo as quais experiências anteriores poderiam afetar percepções atuais (Baehre et al., 2021), mas reforça a ideia de que, no contexto da instituição analisada, a avaliação dos estudantes se baseia predominantemente em fatores objetivos da vivência acadêmica e na qualidade percebida dos serviços institucionais, em vez de características individuais. Essa evidência sugere que a percepção de qualidade é transversal e compartilhada, independentemente de atributos pessoais.

A predominância do suporte estudantil como preditor de satisfação e lealdade também dialoga com as adaptações propostas para o uso do NPS em contextos públicos (Luoma-aho, Canel & Hakola, 2021). Esses autores argumentam que o NPS, quando aplicado em instituições

públicas, deve ser interpretado não apenas como uma medida de fidelização, mas também como um indicador de reputação e legitimidade. O presente estudo confirma essa proposição ao demonstrar que a disposição em recomendar a instituição está fortemente condicionada à percepção da eficácia e acessibilidade dos serviços de suporte.

Os resultados obtidos também se alinham às observações de Temple, Burkhart e Tassone (2020), que destacam a necessidade de considerar fatores contextuais e metodológicos — como o tipo de serviço avaliado e o modo de aplicação da pesquisa — na interpretação do NPS. Nesse caso, a centralidade do suporte estudantil atua como variável mediadora, explicando diferenças nas percepções de lealdade e oferecendo evidências de que o NPS pode capturar a qualidade percebida de maneira eficaz quando contextualizado dentro da estrutura de serviços da instituição.

De modo geral, os achados ampliam o entendimento sobre a aplicabilidade do NPS no ensino superior ao confirmar empiricamente que a qualidade dos serviços de suporte é o principal determinante tanto da satisfação quanto da recomendação institucional. Essa constatação está em consonância com estudos clássicos sobre lealdade e qualidade de serviços (Helgesen & Nasset, 2007; Sultan & Wong, 2019) e reforça que, mesmo em contextos públicos, a percepção de valor e confiança organizacional permanece essencial para o engajamento e a fidelização dos alunos. Ademais, a literatura mostra a importância do suporte da IES para melhorar a saúde mental e desempenho dos alunos (da Silva et al., 2025; Ballada et al., 2021; Kimhi et al., 2021), de forma que os ganhos gerados pelo suporte organizacional da IES extrapolam a satisfação estudantil, por atuar também para reduzir aspectos ligados a insatisfação.

Do ponto de vista prático, recomenda-se que a instituição priorize investimentos em políticas de suporte estudantil — como ampliação dos serviços de orientação acadêmica, fortalecimento do apoio psicológico e aprimoramento da comunicação institucional —, de modo a promover uma experiência acadêmica mais integrada e satisfatória. Como salientam Reichheld (2003) e Luoma-aho et al. (2021), a melhoria contínua da experiência do usuário é o caminho mais sustentável para elevar o NPS e, conseqüentemente, consolidar a reputação institucional e o comprometimento dos estudantes com a organização.

4.5 Limitações e sugestões de estudos futuros

Apesar de suas contribuições teóricas e empíricas, este estudo apresenta algumas limitações que devem ser reconhecidas e que abrem oportunidades para futuras investigações. Em primeiro lugar, trata-se de uma pesquisa de natureza transversal (cross-sectional), o que limita a capacidade de inferir relações causais entre as variáveis analisadas. Os resultados refletem percepções captadas em um único momento no tempo e, portanto, não permitem avaliar possíveis mudanças na satisfação ou no Net Promoter Score (NPS) decorrentes de transformações institucionais ou de trajetória acadêmica dos estudantes. Estudos longitudinais poderiam examinar como a satisfação e o NPS evoluem ao longo do curso e em resposta a intervenções na qualidade dos serviços de suporte (por exemplo, Silva et al., 2024).

Em segundo lugar, a pesquisa se baseou exclusivamente em medidas autorrelatadas de satisfação e NPS, utilizando escalas estruturadas. Ainda que válidas e amplamente utilizadas, essas medidas não captam nuances emocionais presentes em manifestações espontâneas, como feedbacks positivos e negativos em redes sociais ou avaliações textuais em ambientes digitais.

O uso de técnicas de análise de sentimentos e mineração de texto em dados não estruturados poderia oferecer uma visão mais detalhada e dinâmica da experiência estudantil, complementando as métricas tradicionais. Por exemplo, Vieira et al. (2024) mostraram como mensagens sociais e funcionais, com valência de feedback positivo e negativo em chats de suporte ao consumidor impactavam em métricas relevantes de marketing.

Outra limitação importante refere-se ao fato de que o estudo não explorou o possível efeito de fadiga do suporte organizacional (por exemplo, Silva et al., 2024). É plausível supor que, com o tempo, os alunos internalizem os serviços de apoio como parte natural do funcionamento da instituição, reduzindo sua influência incremental sobre a satisfação e o NPS. Pesquisas futuras poderiam adotar modelos longitudinais ou experimentais para investigar em que ponto o suporte institucional deixa de gerar ganhos marginais em satisfação e lealdade, configurando um fenômeno de habituação.

Além disso, variáveis relevantes para a literatura de comportamento organizacional, como confiança institucional (Silva et al., 2023) e percepção de justiça e transparência (Van Ryzin, 2004), não foram incluídas neste modelo. Tais dimensões podem atuar como mediadoras ou moderadoras das relações observadas, ampliando a compreensão sobre os mecanismos psicológicos e simbólicos que sustentam o vínculo entre estudantes e instituições públicas de ensino superior.

Por fim, recomenda-se que estudos futuros repliquem este modelo em outras instituições e contextos regionais, de diferentes naturezas administrativas, de modo a verificar a robustez e generalização dos resultados. A incorporação de abordagens qualitativas, como entrevistas e grupos focais, também poderia aprofundar a compreensão sobre as percepções subjetivas dos alunos, contribuindo para o desenvolvimento de estratégias de gestão universitária mais integradas e sensíveis às expectativas estudantis.

5 CONCLUSÃO

Os resultados deste estudo evidenciaram que a percepção do suporte estudantil da IES é o principal fator associado tanto à satisfação quanto ao Net Promoter Score (NPS) dos alunos. Além disso, o envolvimento em atividades extracurriculares mostrou-se relevante para explicar a satisfação, ainda que não tenha impactado a recomendação da instituição. Variáveis como gênero e experiência prévia em outra IES não apresentaram efeitos significativos, reforçando a centralidade dos serviços institucionais de apoio no engajamento discente.

De modo geral, os achados reforçam a importância de fortalecer e divulgar os serviços de suporte como estratégia para aprimorar a experiência estudantil e ampliar a lealdade dos alunos. Ao integrar o NPS a análises mais abrangentes, este estudo contribui para a gestão universitária ao indicar caminhos práticos para melhorar a satisfação e consolidar a reputação da instituição.

REFERÊNCIAS

- Alves, H., & Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management*, 18(5), 571-588.
- Baehre, S., O'Dwyer, M., O'Malley, L., & Lee, N. (2021). The use of Net Promoter Score (NPS) to predict sales growth: insights from an empirical investigation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 50, 67 - 84.
- Ballada, C. J. A., Aruta, J. J. B. R., Callueng, C. M., Antazo, B. G., Kimhi, S., Reinert, M., ... & Verdu, F. C. (2022). Bouncing back from COVID-19: Individual and ecological factors influence national resilience in adults from Israel, the Philippines, and Brazil. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 32(3), 452-475.
- Biscione, F. M., & Domingues da Silva, J. (2024). Representation of the hierarchical and functional structure of an ambulatory network of medical consultations through Social Network Analysis, with an emphasis on the role of medical specialties. *Plos one*, 19(2), e0290596.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343.
- Clemes, M. D., Gan, C. E., & Kao, T. H. (2008). University student satisfaction: An empirical analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*, 17(2), 292-325.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- da Silva, J. D., Reinert, M., Verdu, F. C., da Silva, L. V., Sato, C. C. M., & Robinson, R. (2025). How ecological factors affect student learning: the mediating role of mental health. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 1-21.
- do Vale, C. T. D. O., de Castro Neto, J. D. G., Ribeiro, T. M., & Fonseca, P. R. C. (2021). Net Promoter Score (NPS) como instrumento para a mensuração da satisfação em uma instituição de ensino superior. *Revista Capital Científico-Eletrônica (RCCe)-ISSN 2177-4153*, 19(4), 74-91.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (4th ed.). SAGE Publications.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Helgesen, Ø., & Nettet, E. (2007). What accounts for students' loyalty? Some field study evidence. *International Journal of Educational Management*, 21(2), 126-143.
- James, O. (2009). Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107-123.
- Kimhi, S., Eshel, Y., Adini, B., Aruta, J. J. B. R., Antazo, B. G., Briones-Diato, A., ... & Marciano, H. (2021). Distress and resilience in days of COVID-19: international study of samples from Israel, Brazil, and the Philippines. *Cross-Cultural Research*, 55(5), 415-437.
- Luoma-aho, V., Canel, M., & Hakola, J. (2021). Public sector reputation and netpromoter score. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 18, 419 - 446.
- Pandey, S. K., & Wright, B. E. (2006). Connecting the dots in public management: Political environment, organizational goal ambiguity, and the public manager's role ambiguity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(4), 511-532.
- Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46-55.
- Silva, J. D., Endrici, J. O. M., & Ferreira, T. B. (2024). Enabling consumer reciprocity through voucher campaigns. *Revista de Gestão*, 31(4), 383-396.
- Silva, J. D., & Faia, V. S. (2016). Análise do Impacto da qualidade do site nas intenções comportamentais dos consumidores online. *RIMAR Revista Interdisciplina de Marketing*, 5(1), 30-45.
- Silva, J. D., do Nascimento, M. R., Verdu, F. C., & Sato, C. C. M. (2023). Trust in Institutions impacting distress symptoms in times of Covid-19: the Brazilian Case. *Revista de Administração FACES Journal*, 22(3), 59-73.

- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2019). How service quality affects university brand performance, university brand image and behavioural intention: The mediating effects of satisfaction and trust and moderating roles of gender and study mode. *Journal of Brand Management*, 26(3), 332-347.
- Temple, J. G., Burkhart, B. J., & Tassone, A. R. (2020). Does the Survey Method Affect the Net Promoter Score?. In *Advances in Usability and User Experience: Proceedings of the AHFE 2019 International Conferences on Usability & User Experience, and Human Factors and Assistive Technology*, July 24-28, 2019, Washington DC, USA 10 (pp. 437-444). Springer International Publishing.
- Thomas, L. (2012). Building student engagement and belonging in Higher Education at a time of change. *Paul Hamlyn Foundation*, 100(1-99), 1-102.
- Tinto, V. (2017). Through the eyes of students. *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 19(3), 254-269.
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433-448.
- Vieira, V. A., da Silva, J. D., da Silva Faia, V., & Gabler, C. (2024). Drivers of industrial sales performance in the agent-buyer chat channel: The role of social and functional content, message valence, and synchronicity. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 78, 103774.