

# XII Colóquio Internacional de Gestão Universitária



## SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS: UM ESTUDO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR COMUNITÁRIA

### RESUMO

O mercado educacional encontra-se altamente competitivo, em virtude, principalmente, do número expressivo de abertura de Instituições de Ensino Superior (IES) após a mudança proporcionada em 1996 pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação. Considerando que manter e atrair novos alunos tornou-se tarefa difícil, a satisfação dos discentes é fator fundamental. Este estudo tem como objetivo verificar o grau de satisfação dos alunos de graduação do curso de Ciências Contábeis em uma IES comunitária do estado de Santa Catarina. Tendo como base o modelo de Paswan e Young (2002), elaborou-se um questionário com perguntas fechadas com 5 categorias: envolvimento do professor; interesse do aluno; interação professor-aluno; exigência do curso e organização do curso. Ao instrumento, foram acrescentadas questões referentes à satisfação do aluno e um campo para atribuir uma nota para o curso. As categorias avaliadas obtiveram um elevado grau de satisfação sendo o menor percentual de 70,86%, naquela que avaliou a exigência do curso, e o maior de 89,69%, para o interesse do aluno. Buscou-se deste modo, obter subsídios quanto aos aspectos que mais influenciam a satisfação discente para assim, os responsáveis poderem planejar e direcionar as ações no intuito de melhorar o desempenho e participação num mercado cada vez mais concorrente.

**Palavras-chaves:** Satisfação; Ensino Superior; Ciências Contábeis.

### 1 INTRODUÇÃO

A educação no Brasil tem passado por um acelerado processo de expansão, ocasionando acirrada concorrência entre as Instituições de Ensino Superior (IES), relacionado às exigências do Ministério da Educação e Cultura (MEC) e às adaptações dos projetos pedagógicos de acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei Federal nº 9.394/96) tem exigido que as mesmas dediquem-se ao alcance de níveis cada vez mais elevados de eficiência em sua gestão, tendo como objetivo fundamental a satisfação dos seus clientes.

Os discentes estão cada vez mais exigentes e, como atualmente desfrutam de uma gama elevada de alternativas, as IES reconhecem que os a satisfação deles está diretamente relacionada à qualidade do serviço prestado. Desta forma, as instituições devem estar atentas não apenas pelo que a sociedade espera em relação à eficácia e eficiência dos graduados, mas pelo que os discentes sentem sobre a experiência educacional que tiveram. Coda e Silva (2004), afirmam que a satisfação envolve o atendimento das expectativas dos estudantes e isto é condição determinante para a qualidade e a própria continuidade dessas instituições.

Diante deste contexto, este artigo tem como objetivo verificar o grau de satisfação dos alunos de graduação do curso de Ciências Contábeis em uma universidade comunitária do estado de Santa Catarina. Tendo como base o modelo de Paswan e Young (2002), elaborou-se um questionário com perguntas fechadas contendo 5 categorias, quais sejam: envolvimento do professor; interesse do aluno; interação professor-aluno; exigência do curso e organização do



curso e a ele também acrescentou-se questões referentes a satisfação do aluno e um campo para atribuir uma nota para o curso.

Verifica-se, desta forma, que tanto a pesquisa acadêmica quanto a prática empresarial sugerem que um elevado nível de qualidade nos serviços prestados oferece às empresas benefícios significativos, em termos de melhorias na participação de mercado, produtividade e motivação, dentre outros, pois as informações sobre os níveis de satisfação são importantes para as instituições poderem administrar com sabedoria a manutenção de condições aceitáveis de qualidade nos serviços prestados.

A partir desta introdução, apresenta-se uma revisão da literatura sobre a qualidade em serviços e satisfação dos estudantes. Na sequência se aborda a metodologia empregada na pesquisa, seguido pela apresentação e análise dos dados. Finalmente apresentam-se as considerações finais e as referências utilizadas no estudo.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1. Qualidade em serviços**

As empresas, independentemente do seu ramo de atividade, estão tendo que se adaptar rapidamente para desenvolver uma gestão que atenda as expectativas e necessidades dos seus clientes, pois os consumidores estão cada vez mais exigentes com os produtos e serviços que lhes são ofertados. Segundo Alberton (1999) os temas relacionados à qualidade tornaram-se mais evidentes no Brasil na década de 90, quando diversas empresas iniciaram seus programas de qualidade total.

Em tal contexto, as universidades, como instituições de ensino, são organizações que prestam serviços educacionais à sociedade e não podem ficar alheias a essas exigências, assim como um banco, um hotel ou uma empresa de turismo, dentre outras. As Instituições de Ensino Superior, explica Finger (2000), passam por um processo bem mais complexo que as outras empresas, pois a natureza de seu negócio é a educação, um serviço essencialmente intangível.

O setor de serviços, conforme destaca Holanda (2007), está se tornando a fonte básica de riqueza, comércio e crescimento econômico em todo o mundo. O que lhe confere uma importância cada vez maior no desenvolvimento das sociedades. Porém, de nada adianta se os serviços prestados não forem de qualidade, pois esse atributo é o fator que proporciona uma das maneiras de que seu prestador obtenha sucesso na fidelização dos clientes e se destaque entre os concorrentes.

Nesta linha de pensamento, Maureira (2004) argumenta que há algum tempo a pesquisa acadêmica e a prática empresarial sugerem que um nível elevado de qualidade nos serviços proporciona benefícios significativos em termos de melhorias na participação de mercado, motivação, diferenciação e fidelização. Da mesma forma, Marchetti e Prado (2004) evidenciam que a busca pela melhoria da qualidade na educação superior proporciona diversos ganhos para a sociedade como um todo, pois não basta formar e especializar mais profissionais por períodos, é necessário que estes estejam preparados qualitativamente para atuar no mercado de trabalho.

As definições para a qualidade tanto na perspectiva dos serviços quanto na perspectiva dos produtos são várias, as quais, de acordo com Garvin (2002), podem ser abordadas sob cinco perspectivas, relacionadas a seguir.



a) Qualidade transcendental: a qualidade é concebida como sinônimo de excelência absoluta e universalmente reconhecível. Qualquer que seja sua natureza o entendimento das pessoas possibilita seu reconhecimento quando a veem.

b) Qualidade baseada no produto: nesta perspectiva, ela é considerada uma variável precisa e mensurável, onde as diferenças de qualidade se refletem nas diferenças da quantidade de algum ingrediente ou atributo do produto.

c) Qualidade baseada no usuário: a mesma está diante dos olhos de quem a observa e admite-se que cada consumidor tenha diferentes desejos e necessidades e que o produto que melhor atenda às suas preferências seja o que ele considera como o de melhor qualidade.

d) Qualidade baseada na produção: seu enfoque básico é interno, porque supõe que um produto ou serviço que se desvie das especificações provavelmente será malfeito e não confiável, proporcionando menos satisfação ao consumidor.

e) Qualidade baseada no valor: define qualidade em termos de custo e preço, ou seja, um produto de qualidade oferece desempenho ou conformidade a preço aceitável.

Diante destas perspectivas, Finger (2000), comenta que é necessário entender o que constitui qualidade, do ponto de vista do cliente e realizar o que é necessário para satisfazê-lo e ir além de suas expectativas. Com isto, a busca pela qualidade nas Instituições de Ensino Superior passa pela descoberta das necessidades dos alunos, procurando, desta forma, melhorar os padrões de qualidade e, conseqüentemente, a satisfação dos mesmos, prosseguindo com o ciclo de crescimento e permanência no mercado. Considerando que a qualidade de um serviço está condicionada ao sentimento (positivo ou negativo) de atendimento das necessidades ou expectativas de um cliente, é relevante conhecer as principais características de satisfação do cliente.

## 2.2. Satisfação de estudantes

A concorrência, estimula às organizações a inovar seus produtos e serviços, tendo como foco o atendimento às necessidades do consumidor. Conforme colocava McKenna (1992), o cliente é quem determina o que é uma organização. Enfatiza também, que para a empresa o decisivo é o que o cliente pensa a seu respeito, ou seja, para que a organização desenvolva um trabalho que atenda as expectativas de sua clientela é imperativo conhecer suas verdadeiras necessidades e desejos.

Segundo Kotler (1998), a satisfação é o sentimento de desapontamento ou prazer resultante da comparação do desempenho esperado de um produto ou serviço em relação às expectativas da pessoa. Sendo assim, no campo da educação é necessário observar atentamente alguns itens essencialmente importantes para o ensino superior. Mezomo (1997) enfatiza que as IES devem almejar a qualidade de forma constante e determinada e uma medida de satisfação dos discentes deve ser adotada como a ferramenta fundamental no processo gerencial e no de ensino-aprendizagem.

Torna-se importante ressaltar que as universidades, há alguns anos, atuavam de forma passiva nas questões educacionais na sua relação com o mercado, Porém, conforme destacam Gonçalves Filho, Guerra e Moura (2003), atualmente em função, principalmente da concorrência, necessitam ser proativas nas suas ações estratégicas, principalmente na identificação das necessidades e expectativas de um mercado cada vez mais exigente e seletivo.



Para Carvalho (2009) o sucesso de uma instituição de ensino está diretamente ligado ao comprometimento e condição do corpo discente e à desenvoltura dos gestores e docentes. Aspectos como acessibilidade, atendimento, comprometimento dos alunos, capacitação dos docentes, comunicação, conteúdos abordados, metodologias, credibilidade, infraestrutura, entre outros, são indicadores de satisfação que podem ser utilizados pelas IES para avaliarem o desempenho de suas atividades, no intuito de melhorar os processos de ensino-aprendizagem relacionados aos aspectos de ensino, pesquisa, extensão e cultura geral.

Partindo deste pressuposto, observa-se que a satisfação estudantil é uma resposta afetiva, por um período de tempo, e é, segundo Palácio, Meneses e Pérez (2002), o resultado da avaliação dos serviços pedagógicos e de apoio aos estudos ofertados aos discentes pelas instituições de ensino superior. Para Navarro, Iglesias e Torres (2005), o conceito de satisfação é uma variável de administração essencial para alcançar os objetivos estratégicos de instituições universitárias.

A satisfação dos estudantes é determinada por vários fatores, dentre os quais Paswan e Young (2002), destacam:

a) envolvimento do professor: refere-se a variáveis como a percepção do aluno em relação ao entusiasmo e interesse do professor, a habilidade do professor em explicar o conteúdo, utilizando exemplos, de forma que os alunos compreendam os assuntos;

b) interesse do aluno: formado por fatores como o nível de atenção e interesse que o aluno dá às aulas e a forma como ele percebe a sua evolução intelectual ao longo do curso, tornando-se ou não mais competente;

c) interação professor-aluno: entendido como a oportunidade que o aluno tem para discutir, questionar e esclarecer suas dúvidas durante as aulas, bem como possuir a liberdade para expressar os seus pontos de vista;

d) exigência do curso: trata-se de como o professor passa o conteúdo ao aluno, a validade do desenvolvimento de trabalhos em sala de aula e o nível das leituras indicadas pelo professor.

e) organização do curso: avalia, entre outros aspectos, se os conceitos foram relacionados sistematicamente e a grade curricular do curso foi elaborada de maneira adequada.

### **3 METODOLOGIA**

A busca por delineamentos que orientem o trabalho de pesquisa envolve a definição do método e dos procedimentos a serem aplicados. É preciso que se desenvolvam mecanismos que possam conferir maior nível de precisão aos fatos. Assim, é fundamental estabelecer uma metodologia de pesquisa para a coleta, a análise e a interpretação dos dados.

Esta pesquisa teve como público alvo os alunos do Curso de Ciências Contábeis de uma Universidade comunitária do estado de Santa Catarina. O referido curso foi implantado em 1º de março de 1979, mediante autorização pelo Decreto Presidencial número 82.462 de 18 de outubro de 1978 e Parecer número 48/78 do Conselho Estadual de Educação do Estado de Santa Catarina. Em março de 2012, período de aplicação dos questionários, constavam 492 alunos matriculados, os quais, para obter o grau de Bacharel em Ciências Contábeis, deverão cursar 3.000 horas aulas.

Segundo o Projeto Pedagógico, o perfil do curso, entre as finalidades do curso, destaca-se a de formar profissionais capacitados para gerir e auxiliar na gestão de empresas,



como fornecedores de dados e informações interagindo no processo de planejamento das estratégias organizacionais. Profissionais holistas, multifuncionais, flexíveis, verdadeiros agentes de mudanças, habilidosos do ponto de vista técnico e conceitual, éticos e cômicos de sua responsabilidade no tocante à continuidade e à evolução dos negócios nos quais participam do processo de gestão.

Este estudo de acordo com o seu objetivo, foi classificado como exploratório. Estas pesquisas, para Gil (2002, p. 41), “tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”. Também foi delineada como um estudo de caso, pois a unidade caso analisada foi somente o Campus de Itajaí.

A população foi composta por 492 alunos matriculados no Curso de Ciências Contábeis da referida IES, dos quais 230 reponderam, compondo, desta forma, a amostra da pesquisa.

O instrumento escolhido para a coleta de dados junto aos alunos foi o questionário com perguntas fechadas caracterizadas pelo tipo *Likert*. Malhorta (2006, p. 267) explica que “é uma escala não-comparativa, do tipo itemizada, que pode ser utilizada para avaliar produtos/serviços, onde o entrevistado assinala um único item de acordo como seu grau de satisfação”. Neste trabalho, a escala foi composta com valores de um a cinco, onde o número cinco representava o valor máximo de concordância. Além das perguntas sobre diversas categorias de satisfação com o curso, os alunos atribuíram uma nota, de zero a dez, ao seu grau de satisfação geral.

O questionário contava com 42 perguntas relacionadas ao tema central de satisfação. Estas perguntas, foram divididas em 5 categorias, as quais foram baseadas na pesquisa realizada por Paswan e Young (2002), quais sejam: envolvimento do professor; interesse do aluno, interação professor-aluno; exigência do curso e organização do curso. Além destas 5 categorias, foram elaborados mais 10 questionamentos para avaliar a satisfação geral do aluno e também um item para atribuir uma nota geral ao curso (de 0 a 10).

#### **4 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS**

Os questionários foram aplicados, individualmente, aos alunos regularmente matriculados no curso de Ciências Contábeis, frequentadores do 2º ao 8º período. Dos 230 questionários considerados válidos, 144 foram respondidos por mulheres e 86 foram respondidos por homens, divididos por períodos letivos conforme se detalha:

- a) 2º período = 29 respondentes (12,60%)
- b) 3º período = 54 respondentes (23,50%)
- c) 4º período = 32 respondentes (13,91%)
- d) 5º período = 39 respondentes (16,95%)
- e) 6º período = 23 respondentes (10,00%)
- f) 7º período = 35 respondentes (15,21%)
- g) 8º período = 18 respondentes ( 7,83%)

A nota 7,69 foi a média das notas atribuídas à satisfação geral do curso, onde a escala foi composta por valores de 0 a 10, sendo 10 o valor máximo de satisfação. Essa média abrange todos os períodos onde o questionário foi aplicado. As médias das notas por período foram: 8,25 para o 2º período; 7,69 para o 3º período; 7,63 para o 4º período; 7,97 para o 5º período; 6,78 para o 6º período; 7,66 para o 7º período e 7,83 para o 8º período.

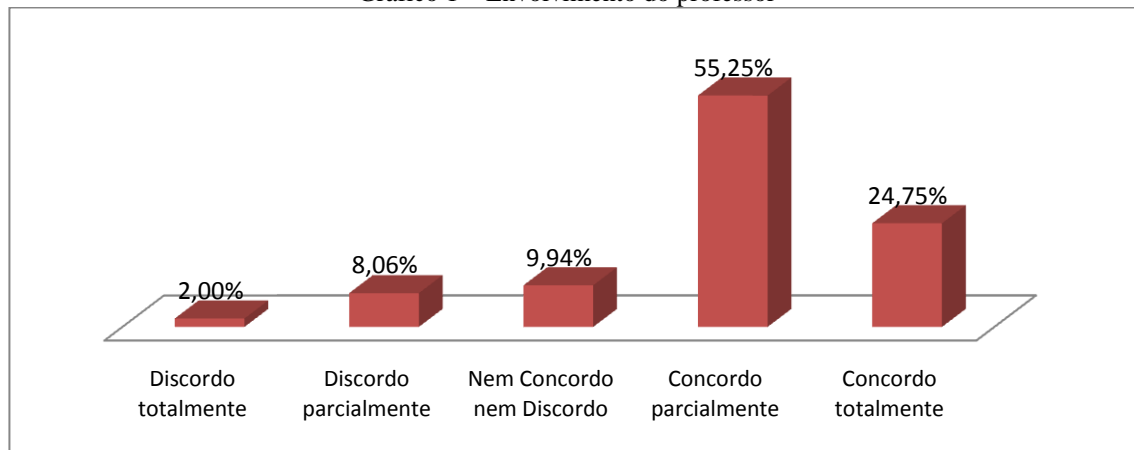




Os constructos foram analisados e serão apresentados na sequência, conforme as categorias desenvolvidas pelo modelo estudado.

O gráfico 1 demonstra as notas atribuídas às afirmações da categoria 1, que corresponde ao envolvimento do professor.

Gráfico 1 – Envolvimento do professor



Fonte: Dados da pesquisa

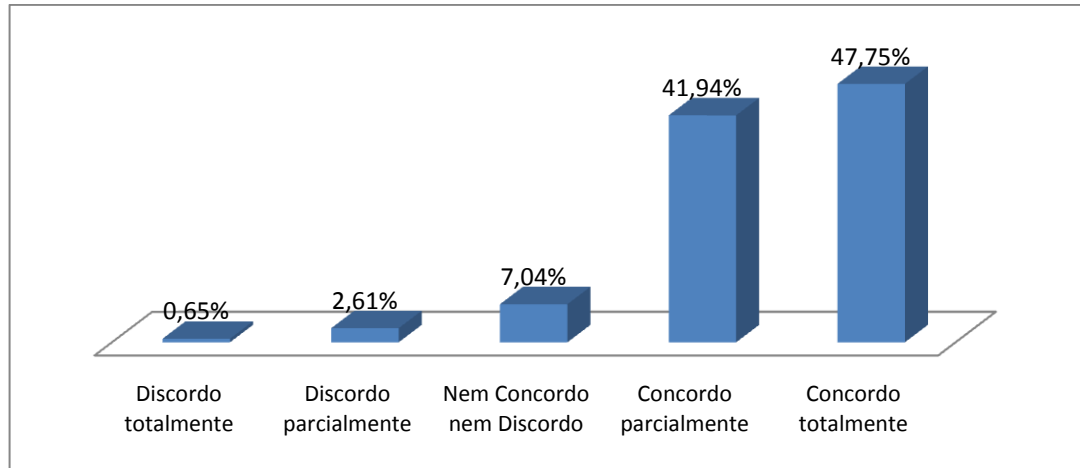
Esta categoria abrange fatores como a percepção do aluno em relação ao entusiasmo e interesse do professor, a habilidade do professor em explicar o conteúdo, utilizando exemplos e de forma que os alunos compreendam os assuntos.

Analisando as notas dadas as afirmações que compõe esta categoria, é possível verificar que 55,25% dos alunos concordam parcialmente com o envolvimento do professor com o curso, já 24,75% concordam totalmente, 9,94% nem concordam nem discordam, 8,06% discordam parcialmente e 2% discordam totalmente. Verificase, também que os alunos que concordam totalmente com o envolvimento do professor é apenas pouco menos que a metade dos que concordam parcialmente, desta maneira, pode-se considerar que o nível de envolvimento do professor com o curso é satisfatório, pois 80% dos alunos, ou seja, 184 alunos, concordam parcialmente ou totalmente com o envolvimento do professor.

É de conhecimento comum que o envolvimento do professor com o curso tem reflexo direto no interesse do aluno, pois um professor envolvido com o curso e que demonstra entendimento e didática faz com que o interesse dos alunos aumente. O envolvimento do professor não é a única forma de captar o interesse do aluno pelo curso, mas contribui consideravelmente para que isso aconteça. Argumentam Marsh (1982) e Cashin (1988): “é o professor, e não o curso, o determinante principal no resultado da avaliação dos estudantes em relação ao processo”.

O gráfico 2 demonstra as notas atribuídas às afirmações da categoria 2, que corresponde ao interesse do aluno.

Gráfico 2 – Interesse do aluno



Fonte: Dados da pesquisa

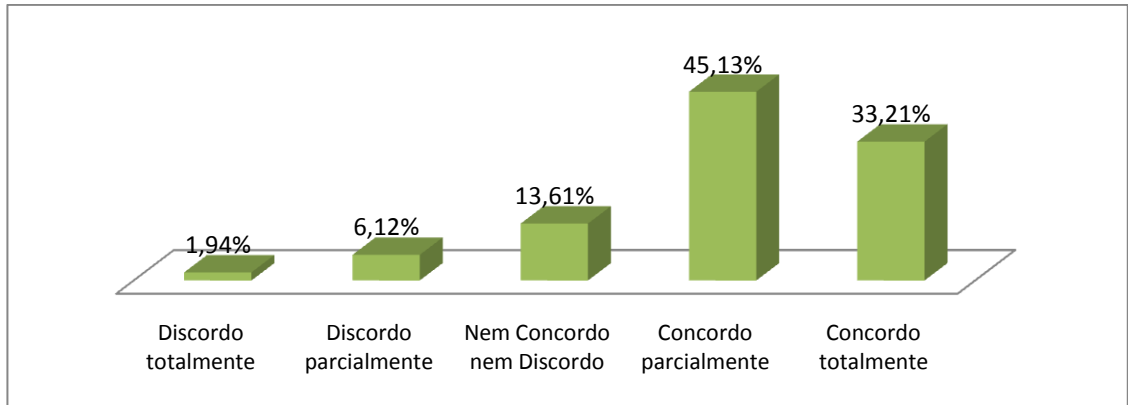
Ao analisar o gráfico 2, percebe-se que 47,75% dos alunos afirmam estar totalmente interessados com o curso, 41,94% concordam parcialmente com essa afirmação, 7,04% nem concordam nem discordam, 2,61% discordam parcialmente e 0,65% se dizem estar totalmente desinteressados pelo curso. Assim, pode-se afirmar que o interesse dos alunos com o curso é satisfatório, pois a soma dos que concordam parcialmente e totalmente é de 89,69%, percentual que representa o total de 206 alunos dos 230 que responderam o questionário.

O interesse do aluno é formado pelo nível de atenção que os mesmos dão às aulas e a percepção na evolução individual do desempenho ao longo do curso.

O poder de influência do professor pode ser observado em relação ao nível de atenção dado às aulas. Quanto maior o comprometimento demonstrado pelo professor maior é o envolvimento dos alunos com o curso, o que pode ser traduzido como interesse do aluno. Clayson e Haley (1990) argumentam que o interesse do estudante pode ser influenciado pelo envolvimento do professor. Para este autor, aqueles estudantes que se sentem desafiados e que percebem a evolução do seu desenvolvimento intelectual ao longo do curso, tendem a compartilhar com os seus professores as razões do seu sucesso. Sendo assim, um nível mais alto de interesse do aluno conduzirá a um nível mais alto do envolvimento do professor e vice-versa.

O gráfico 3 demonstra as notas atribuídas às afirmações da categoria 3, que corresponde a interação entre professor-aluno.

Gráfico 3 – Interação professor-aluno



Fonte: Dados da pesquisa

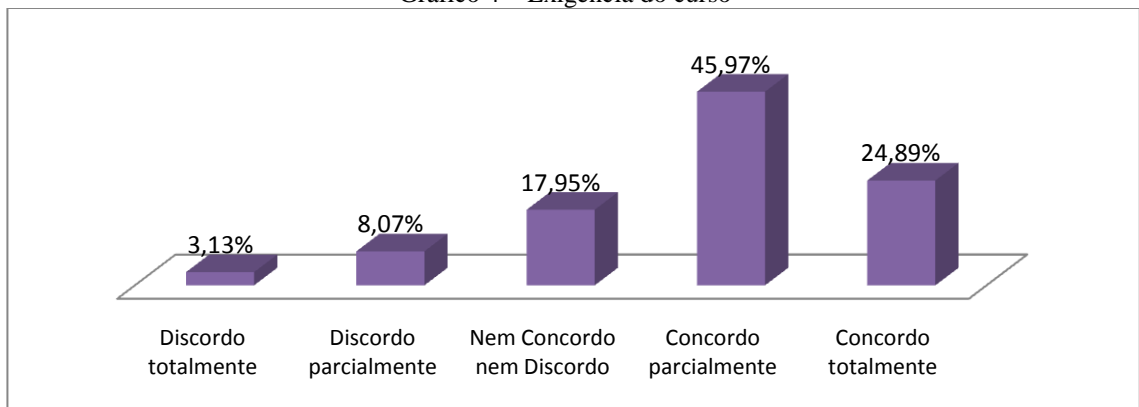
A categoria interação professor-aluno pode ser representada, basicamente, por fatores como a oportunidade do aluno discutir, questionar e esclarecer suas dúvidas durante as aulas, bem como a liberdade para expressar os seus pontos de vista e com isso provocar debates com a intenção de aprofundar o conhecimento.

Analisando o gráfico 3 pode-se dizer que a maioria dos alunos, 45,13%, concordam parcialmente com a interação entre professor-aluno. Já os que concordam parcialmente com essa afirmação totalizam 33,21%, os que nem concordam nem discordam totalizam 13,61%, os que discordam parcialmente totalizam 6,12% e somente 1,94% discordam totalmente. A interação professor-aluno também é considerada satisfatória, pois os alunos que concordam parcialmente e totalmente representam 78,34% do total, ou seja, 180 alunos, já os que discordam parcialmente e totalmente representam 8,06%.

Assim, pode-se concluir que quanto mais alto o grau de interação entre professor e aluno, maior será o grau de envolvimento do professor, que por consequência, elevará o grau de interesse do aluno no curso.

O gráfico 4 demonstra as notas atribuídas às afirmações da categoria 4, que corresponde a exigência do curso.

Gráfico 4 – Exigência do curso



Fonte: Dados da pesquisa

Analisando-se o gráfico 4, pode-se notar que 70,86% dos alunos concordam parcialmente ou totalmente que o curso de Ciências Contábeis é exigente. Esse percentual





representa 162 dos 230 alunos que responderam ao questionário. Já 3,13% discordam totalmente, 8,07% discordam parcialmente, e 17,95% não tiveram opinião formada no assunto.

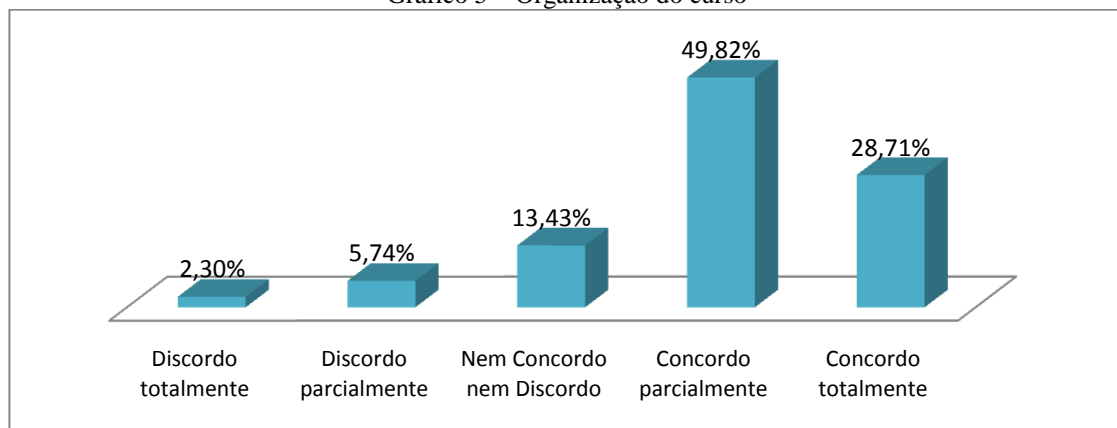
Esse percentual reflete as notas atribuídas a, principalmente, fatores como grau de dificuldade das leituras indicadas, aplicação do conteúdo previsto e a forma de aplicação sistemática deste conteúdo. De acordo com o quadro, os alunos, ao atribuírem maior nota a concordância parcial ou total, afirmam que as leituras indicadas são de fácil compreensão, que o conteúdo previsto no plano de ensino é aplicado em sua totalidade e que os professores relacionam os conteúdos de forma sistemática.

As exigências do curso envolvem fatores como o modo que o professor passa o conteúdo para os alunos, a validade do desenvolvimento de trabalhos em sala de aula e o nível das leituras indicadas pelo professor. Clayson e Haley (1990) afirmam que há uma correlação negativa entre o rigor do curso e a forma como os alunos avaliam o seu aprendizado.

Com base nessa informação pode-se dizer que, um nível muito alto de exigência do curso conduzirá a um maior nível do envolvimento do professor e um maior interesse dos alunos no curso. As exigências do curso estão diretamente relacionadas com a interação professor-aluno.

O gráfico 5 demonstra as notas atribuídas às afirmações da categoria 5, que corresponde a organização do curso.

Gráfico 5 – Organização do curso



Fonte: Dados da pesquisa

Ao analisar o gráfico 5, pode-se notar que 49,82% concordam parcialmente com a afirmação de que o curso de Ciências Contábeis é organizado, 28,71% concordam totalmente, 13,43% nem concordam nem discordam, 5,74% discordam totalmente e 2,30% discordam totalmente. O curso de Ciências Contábeis é considerado, pelos alunos, um curso bem organizado, pois a soma dos que concordam totalmente com os que concordam parcialmente atinge 78,53%, o correspondente a 180 alunos, e a soma dos que concordam parcialmente com os que concordam totalmente atinge apenas 8,04%.

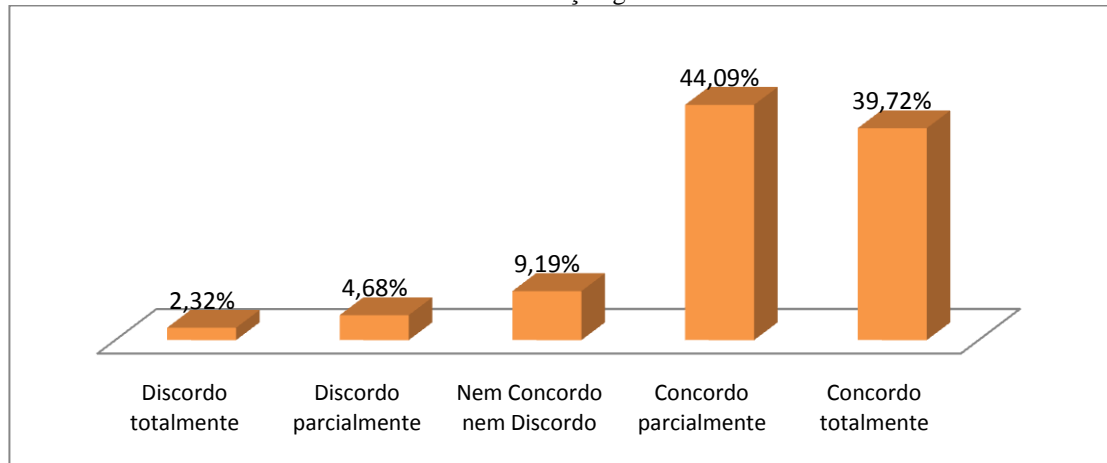
A organização do curso é a última categoria proposta no modelo de Paswam e Young (2002), e avalia, entre os outros aspectos, se os conceitos foram relacionados sistematicamente e a grade curricular do curso foi esboçada adequadamente. Sendo assim, pode-se concluir que quanto mais alto o nível de organização do curso maior será o nível de envolvimento do professor e maior será o nível de interesse dos alunos, também pode-se



concluir que a organização do curso está diretamente relacionada com as exigências do curso e com a interação professor-aluno.

O gráfico 6 demonstra as notas atribuídas às afirmações da categoria 6, que corresponde a satisfação geral do aluno.

Gráfico 6 – Satisfação geral do aluno



Fonte: Dados da pesquisa

Ao analisar o gráfico 6, verifica-se que os alunos tem um alto nível de satisfação com o seu curso, pois através da atribuição de notas para as afirmações constantes neste questionário, chegou-se aos seguintes percentuais: 44,09% concordaram parcialmente com a satisfação do curso, 39,72% concordaram totalmente, 9,19% nem concordam nem discordam, 4,68% discordam parcialmente e 2,32% discordam totalmente. Desta forma, dos alunos que concordam totalmente somados aos que concordam parcialmente atinge 83,81% dos alunos, o que equivale a 192 alunos em relação ao total de alunos que responderam ao questionário, e os que discordam totalmente com os que discordam parcialmente somam 7%.

A satisfação com o curso envolve fatores como o atendimento das expectativas dos acadêmicos, inferindo assim, que a mesma é diretamente relacionada com as cinco categorias vistas anteriormente: interesse do estudante, envolvimento do professor, interação estudante-professor, organização do curso e exigências do curso.

O questionário aplicado solicitava aos alunos a atribuição de uma nota, de 0 a 10, para a satisfação geral do mesmo em relação ao curso por ele escolhido. Ainda sobre a satisfação geral em relação ao curso, os alunos tiveram que atribuir notas de 1 a 5 para as afirmações propostas na categoria 6, que também explorava o assunto.

A intenção dos pesquisadores foi verificar a possibilidade de um confronto entre as duas notas, onde a situação ideal é aquela em que as médias apuradas sejam equivalentes, e que quando confrontadas, corroborem uma com a outra.

Considerando que na categoria 6 a quantidade de alunos que afirmaram que estão satisfeitos com o curso atingiu 192 alunos e considerando que 202 alunos atribuíram nota igual ou maior que 7 para a pergunta que explorava o mesmo assunto, é possível afirmar que, de fato, a maioria dos alunos está satisfeita com o curso de Ciências Contábeis oferecido pela Univali.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS



No decorrer do desenvolvimento do trabalho, através da revisão da literatura acerca do assunto, observou-se que é fundamental que as IES promovam, constantemente, pesquisas de satisfação junto a seus alunos, para que desta forma, possam desenvolver planos de ações e melhorias. As medidas adotadas pelas IES com base nas pesquisas de satisfação devem ter como objetivo principal o atendimento das necessidades e expectativas dos alunos e a preparação e capacitação desses alunos para o mercado de trabalho, pois conforme destacam Corso *et al.* (2008), as IES possuem como maior finalidade a satisfação de seus alunos com o ensino ofertado e que para isso é necessário atenção à totalidade dos serviços prestados com ênfase na qualidade do ensino.

Para medir a satisfação do aluno se faz necessária, segundo Paswan e Yong (2002), a avaliação de diversos fatores, entre eles: envolvimento do professor, interesse do aluno, interação professor-aluno, exigência do curso e organização do curso. Observou-se que todos eles estão diretamente relacionados, onde cada um exerce influência direta sobre o outro.

Sobre o envolvimento do professor com o curso, pode-se afirmar, após a análise dos resultados, que quanto maior o comprometimento do professor com o curso, maior o interesse do aluno, que em consequência desse envolvimento, mostra-se mais receptivo ao conteúdo proposto, mais disposto a expandir seus conhecimentos, permitindo assim, a interação entre professor-aluno, que nada mais é que a troca de conhecimentos e experiências, entre os docentes e os discentes.

O fator exigência do curso é delineado pela forma como o conteúdo proposto no plano de ensino é aplicado pelo professor, assim, este fator tem influência direta no envolvimento do professor com o curso, que por sua vez reflete no interesse do aluno e na interação entre professor-aluno.

O reflexo final dos fatores mencionados acima é facilmente visto na organização do curso, onde os alunos observam que o andamento operacional flui de forma positiva, tornando o dia a dia da vida acadêmica mais simples e prático.

A pesquisa realizada apontou um alto nível de satisfação geral dos mesmos em relação ao curso por eles escolhido. Na categoria onde essa satisfação foi medida, o percentual dos que concordam totalmente ou parcialmente com as afirmações propostas no questionário, atingiu 83,81%. Corroborando com esse percentual tem-se a média das notas atribuídas a satisfação geral, que atingiu 7,69.

Todas as categorias avaliadas obtiveram um elevado nível de satisfação, onde o menor percentual foi de 70,86%, na categoria que avaliou a exigência do curso, e o maior percentual foi de 89,69%, na categoria que avaliou o interesse do aluno.

A constante preocupação e a busca por excelência dos serviços prestados são alguns dos motivos que podem ser atribuídos para justificar o elevado nível de satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis da instituição analisada. Para comprovar tal afirmação cita-se como exemplo a aplicação, por parte IES, de uma pesquisa junto aos seus alunos, chamada de Avaliação Institucional. Essa avaliação tem como foco principal o exame de diversas dimensões, como as de natureza acadêmica, administrativa, financeira e de infraestrutura, assim como também referentes à suas políticas internas e sociais, objetivando a obtenção de informações que possibilitem a melhoria continuada em todos os aspectos dos cursos oferecidos e também o aperfeiçoamento do próprio processo de avaliação.

A satisfação dos alunos do referido curso, infere-se que atua diretamente no processo de ensino aprendizagem, como pode ser verificado através do desempenho dos estudantes



perante o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), instituído pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP/MEC). Este instrumento serve para avaliar o rendimento dos alunos dos cursos de graduação, ingressantes e concluintes, em relação aos conteúdos programáticos dos cursos em que estão matriculados. O conceito obtido pelo curso analisado junto ao INEP/MEC no último exame prestado foi 4, sendo que os conceitos variam de 1 a 5, onde quanto maior o conceito, melhor o desempenho.

Como indicações para pesquisas futuras, sugerem-se a aplicação do instrumento em diferentes cursos de graduação, bem como em pós-graduação e em IES particulares; e verificação das causas ou motivos para as diferenças encontradas entre as IES.

## 6 REFERÊNCIAS

ALBERTON, L. **Análise da implantação da qualidade total em uma instituição pública de educação**. Florianópolis, 1999.

BRASIL. Lei Federal nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

CARVALHO, R. J. F. **Os fatores determinantes da satisfação dos alunos de mestrados de continuidade**. Dissertação – Mestrado em Marketing – ISCTE Business School. Portugal, 2009.

CASHIN, W. E. Student ratings of teaching: a summary of the research. **IDEA Paper**, n. 20, Kansas State University, 1988.

CLAYSON, D. E.; HALEY, D. A. Student evaluations in marketing: what is actually being measured? **Journal of Marketing Education**, v. 12, n. 3, p. 9-17, 1990.

CODA, R.; SILVA, D. Sua escola de administração é uma excelente escola para se estudar? Descobrimos dimensões de alunos em cursos de administração: uma contribuição metodológica. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 28. 2004, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ENANPAD 2004. CD ROM.

CORSO, K. B., SANTOS, D. L., FALLER, L. P., VIEIRA, K. M. e RODRIGUES, C. M. C. (2008). Determinantes da Satisfação Discente no Ensino Noturno: uma survey em cursos do Centro de Ciências Sociais e Humanas de uma Universidade Federal. Em Universidade de São Paulo (Org.), **Anais...** XI SEMEAD – Seminários em Administração FEA-USP, SP, São Paulo, Brasil.

FINGER, A. B. **A qualidade dos cursos de mestrado em administração: uma avaliação pela percepção discente**. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.



GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES FILHO, C.; GUERRA, R. S.; MOURA, A. Mensuração de satisfação, qualidade, lealdade, valor e expectativa em instituições de ensino superior: um estudo do modelo ACSI através de equações estruturais. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 27, 2003, Atibaia. **Anais...** Atibaia: ENANPAD 2003. CD ROM.

HOLANDA, J. O desafio é ser atraente. **Revista Ensino Superior**, São Paulo, v.100, p. 28-35, jan. 2007.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

MALHORTA, N. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006

MARCHETTI, R; PRADO, P. H. M. Um *tour* pelas medidas de satisfação do consumidor. **RAE – Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, FGV, v. 41, n. 4, p. 56-67, out./dez. 2004.

MARSH, H. W. The use of path analysis to estimate teacher and course effects in student rating's of instructional effectiveness. **Applied Psychological Measurement**, v. 6, p. 47-59, 1982

MAUREIRA, O. El liderazgo: factor de eficacia escolar, hacia un modelo causal. **Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficácia y Cambio en Educacion**, 2 (1), 1-20, 2004.

McKENNA, R. **Marketing de relacionamento: estratégias bem-sucedidas para a era do cliente**. 15. ed. Campus. São Paulo: 1992

MEZOMO, J. C. **Educação e qualidade total: a escola volta às aulas**. Petrópolis: Vozes, 1997.

NAVARRO, M. M.; IGLESIAS, M. P.; TORRES, P. R. A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. **International Journal of Educational Management**, v. 19, n. 6, p. 505-526, 2005.

PALACIO, A. B.; MENESES, G. D.; PÉREZ, P. J. P. The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. **Journal of Educational Administration**, v. 40, n. 5, p. 486-505, 2002.

PASWAN, A. K.; YOUNG, J. A. Student evaluation of instructor: a nomological investigation using structural equation modeling. **Journal of Marketing Education**, v. 24, n. 3, p. 193-202, 2002.



Data: / /		PESQUISA DE OPINIÃO					
		Assinale com um X no item mais representativo da sua opinião.					Dê uma nota de satisfação geral com o curso ( ) Sexo ( ) Masculino ( ) Feminino Período ( ) Ano previsto de conclusão de curso:
		1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem Concordo nem Discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente			
<b>Categoria 1 - Envolvimento do professor</b>							
Q1					Os professores apresentam o conteúdo de forma entusiasmada.		
Q2					Ao ensinar, os professores parecem interessados.		
Q3					Os exemplos utilizados pelos professores ajudam na compreensão do conteúdo.		
Q4					Os professores procuram saber se o estudante aprendeu o conteúdo.		
Q5					Os professores procuram relacionar a teoria com a prática profissional.		
Q6					Os professores são qualificados profissionalmente.		
Q7					De uma maneira geral, avalio de forma positiva o desempenho dos professores.		
<b>Categoria 2 - Interesse do aluno</b>							
Q8					Você se sente interessado em aprender o conteúdo do curso.		
Q9					Geralmente, você fica atento em sala de aula.		
Q10					Você sente que o curso lhe desafia intelectualmente.		
Q11					Você acredita estar se tornando mais competente na sua área de		





						estudo.
Q12						Geralmente você participa de discussões em sala de aula.
Q13						Avalio de forma positiva o meu desempenho ao longo do curso.
<b>Categoria 3 - Interação professor-aluno</b>						
Q14						O professor encoraja o estudante a expressar sua opinião.
Q15						O professor é receptivo a novas idéias e diferentes pontos de vista.
Q16						Os estudantes têm oportunidade para fazerem perguntas.
Q17						Os professores geralmente estimulam a discussão em sala de aula.
Q18						Os professores disponibilizam a seus alunos materiais de estudo sobre as aulas dadas.
Q19						Os professores avaliam seus alunos com precisão e justiça.
Q20						É permitido aos alunos contatar os professores fora do ambiente da Universidade.
<b>Categoria 4 - Exigência do curso</b>						
Q21						Os professores abordam muitos conteúdos (além do necessário).
Q22						Os professores apresentam o conteúdo muito rapidamente.
Q23						Os trabalhos realizados consomem muito tempo em relação ao conhecimento que agregam.
Q24						Você acha as leituras indicadas muito difíceis.
Q25						Os materiais utilizados pelos professores são de boa qualidade.
Q26						Os professores trabalham todos os conteúdos previstos na ementa das disciplinas.
Q27						Os professores relacionam os conteúdos de forma sistemática.
<b>Categoria 5 - Organização do curso</b>						
Q28						O curso (as disciplinas) é bem organizado.
Q29						Você considera fácil fazer anotações das apresentações realizadas pelo professor.
Q30						A seqüência da grade curricular é apresentada de maneira adequada.
Q31						Os funcionários, geralmente, asseguram o bom andamento operacional do curso.
Q32						De uma maneira geral o curso atende as minhas expectativas.
<b>Satisfação geral do aluno</b>						
Q33						Você está satisfeito com seu curso
Q34						Sua satisfação em relação a seu curso é melhor do que esperava quando ingressou
Q35						É fácil solucionar um problema no seu curso
Q36						O curso oferece oportunidade de inserção no mercado de trabalho
Q37						Os profissionais formados no seu curso são preferidos pelas empresas
Q38						Você está satisfeito com o ensino que recebe
Q39						O nível de formação atingido pelos alunos que concluem o curso de Ciências Contábeis é satisfatório

# XII

## Coloquio Internacional de Gestión Universitaria



Q40						As medidas adotadas pelo curso para a melhoria da qualidade do ensino são positivas
Q41						Há um comprometimento efetivo dos professores com a qualidade do curso
Q42						Seu curso é o curso ideal para você