

STUDENT INSTRUCTIONAL RATING SYSTEM: UM ESTUDO JUNTOS AOS ESTUDANTES DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE ALAGOAS

Weverton Alves dos Santos¹

Rodrigo de Alencar Ferreira de Araújo²

Valdemir da Silva³

Anderson de Barros Dantas⁴

Andreza Cristiane Silva de Lima⁵

Resumo: O objetivo deste estudo é identificar o grau de satisfação dos alunos de graduação do curso de Ciências Contábeis das Instituições de Ensino Superior Públicas de Alagoas, a partir das variáveis de percepção propostas por Paswan e Young (2002), modelo intitulado por *Student Instructional Rating System*. A pesquisa é descritiva quanto aos objetivos, quantitativa com relação à abordagem e tem seu procedimento realizado por intermédio de levantamento de dados, com amostra de 169 estudantes de Ciências Contábeis. Concluiu-se que os alunos universitários possuem uma dependência dos professores com relação a seu desempenho; também foi notado que o professor demonstra conhecimento sobre o que ensina, mas não procura saber se os alunos entenderam; na dimensão interesse do estudante foi verificado que os alunos se autoavaliam positivamente na maioria dos quesitos apresentados pelo modelo, porém, de forma geral não creem que se interessam ou participam das aulas, em termos gerais; por fim, a organização do curso aponta a estrutura das organizações como um empecilho no desenvolvimento do aluno. Com esses resultados, a gestão dos cursos pode conhecer seus déficits e se policiar para uma melhoria no funcionamento e no preparo dos futuros profissionais.

Palavras chave: Ciências Contábeis. Estudantes. Qualidade de Ensino. Satisfação. Universidades Públicas.

Abstract: The objective of this study is to identify the degree of satisfaction of undergraduate students of the course of Accounting Sciences of the Public Higher Education Institutions of Alagoas, from the perception variables proposed by Paswan and Young (2002), model titled by *Student Instructional Rating System*. The research is descriptive regarding the objectives, quantitative regarding the approach and has its procedure carried out through data survey,

¹ Graduado em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Alagoas. Av. Lourival de Melo Mota, BI 16, Tabuleiro Martins, Maceió/AL. E-mail: wavevertonalves045@hotmail.com

² Graduado em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Alagoas. Endereço: Av. Lourival de Melo Mota, BI 16, Tabuleiro Martins, Maceió/AL. E-mail: rodrigoro34@gmail.com

³ Professor da Universidade Federal de Alagoas. Mestre em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Pernambuco. Av. Lourival de Melo Mota, BI 16, Tabuleiro Martins, Maceió/AL. E-mail: valdemir.silva@feac.ufal.br

⁴ Professor da Universidade Federal de Alagoas. Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina. Av. Lourival de Melo Mota, BI 16, Tabuleiro Martins, Maceió/AL. E-mail: anderson.admead@gmail.com

⁵ Professora Substituta da Universidade Federal de Alagoas. Mestra em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Pernambuco. Av. Lourival de Melo Mota, BI 16, Tabuleiro Martins, Maceió/AL. E-mail: andrezacslima@gmail.com

with a sample of 169 students of Accounting Sciences. It was concluded that university students have a dependence on teachers in relation to their performance; it was also noted that the teacher demonstrates knowledge about what he teaches, but does not seek to know if the students have understood; in the dimension of student interest it was found that students evaluate themselves positively on most of the questions presented by the model, but generally do not believe that they are interested or participate in classes, in general terms; finally, the organization of the course points to the structure of organizations as an obstacle to student development. With these results, the management of the courses can know their deficits and police themselves for an improvement in the functioning and preparation of future professionals.

Keywords: Accounting Sciences. Students. Quality of Education. Satisfaction. Public Universities.

1. INTRODUÇÃO

Com a evolução natural da contabilidade, o campo de atuação do contador se tornou mais diversificado e complexo, o que acabou por alterar o perfil desse profissional (ANDRADE; MUYLDER, 2009). Com a mudança na profissão contábil, torna-se cada vez mais essencial a busca por atualizações e adequações importantes à nova realidade empresarial a fim de atender aos anseios da sociedade e preparar o futuro profissional.

Sendo assim, a qualidade dos serviços prestados pelas universidades públicas e a satisfação dos alunos são requisitos para que estas atinjam índices de excelência, assim como pela própria expectativa da sociedade, uma vez que a qualidade dos profissionais que ingressam no mercado de trabalho é baseada na formação proporcionada pelo curso oferecido por estas instituições (VENTURINI *et al.*, 2008).

Além disso, as avaliações dos estudantes são essenciais para qualquer sistema educacional, para que obtenham parâmetros comparáveis, confiáveis e relevantes para a tomada de decisões gerenciais e pedagógicas (TURETA *et al.*, 2007). Neste contexto, Lousada e Martins (2017), constataram a necessidade do planejamento e desenvolvimento de sistemas de acompanhamento dos estudantes nas IES, visando à melhoria da qualidade dos serviços educacionais prestados.

Segundo Vieira, Milach e Huppes (2009), é necessária a satisfação dos alunos na universidade para mantê-los até a sua formação acadêmica, interferindo ao longo do curso para um melhor aprendizado, e conseqüentemente na formação de um bom

profissional competente no mercado de trabalho. Assim, com os alunos mais satisfeitos e ouvidos, seus rendimentos tendem a crescer, por terem mais motivação, de acordo os resultados do estudo de Rosa e Falcão (2008).

Diante do contexto abordado, este estudo busca encontrar soluções para a seguinte questão norteadora: **Qual o grau de satisfação dos discentes de Ciências Contábeis das universidades públicas do estado de Alagoas, acerca dos serviços prestados pelas referidas instituições?** Dessa forma, o objetivo geral deste artigo é identificar o grau de satisfação dos alunos de graduação do curso de Ciências Contábeis das Instituições de Ensino Superior Públicas de Alagoas, a partir das variáveis de percepção propostas por Paswan e Young (2002), modelo intitulado por *Student Instructional Rating System*.

Este trabalho se justifica pela necessidade das IES tomarem conhecimento do grau de satisfação dos acadêmicos e quais as variáveis que os influenciam para que as universidades reconheçam e compreendam as suas principais carências e possam se aperfeiçoar nesses determinados aspectos pontuais, pois a percepção dos discentes está diretamente relacionada à qualidade do serviço prestado (LIZOTE *et al.*, 2012; VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2009).

Em termos estruturais, o trabalho se divide em cinco seções, sendo esta primeira a introdução. A segunda seção conta com os aspectos teóricos, seguido da metodologia. Na quarta seção são evidenciados os resultados, cuja conclusão é alcançada na quinta seção.

2. Referencial Teórico

2.1 SATISFAÇÃO DO ESTUDANTE

Para Kotler (2000), satisfação é a sensação de contentamento ou desprazer resultante da comparação da percepção do desempenho de um produto ou serviço em relação às expectativas do cliente. Assim, se o desempenho não alcançar as expectativas, o cliente ficará insatisfeito. Se o desempenho alcançar as expectativas, o cliente ficará satisfeito. Porém, se o desempenho for além das expectativas, o cliente

ficará encantado e é precisamente essa sensação que uma organização precisa deixar para reter seus consumidores (KOTLER, 2000). Nessa perspectiva, Lizote *et al.* (2012) apontam que quando o estudante tem a opção de escolher sua universidade a principal variável que determina sua decisão são as suas expectativas com relação à Instituição de Ensino Superior (IES).

A satisfação dos estudantes é um dos fatores fundamentais para a continuidade e manutenção da imagem positiva da universidade (GOMES; DAGOSTINI; CUNHA, 2002; LIZOTE *et al.*, 2012). Segundo Schleich, Polydoro e Santos (2006), a satisfação acadêmica é importante na avaliação da competência institucional e dos contextos educativos, possibilitando a universidade se organizar, adaptando-se às necessidades dos estudantes e investindo mais no ensino, dessa forma, o desempenho do universitário reflete a qualidade de ensino e aprendizado que a universidade tem a oferecer.

De acordo com Mainardes (2007), quando os discentes estão satisfeitos com a IES, há uma influência positiva na percepção da sociedade em geral, o que acaba por aumentar o interesse de futuros alunos a respeito dos cursos da instituição. Portanto, é necessário identificar quais os fatores ou variáveis que têm influência na percepção dos discentes, bem como verificar qual o atual grau de satisfação.

Quando há uma insatisfação por parte dos universitários, estes podem desistir do curso, trocar por outra área, ou definitivamente desistir de fazer um curso superior (SANTANA *et al.*, 2013). Como a desistência dos estudantes não é algo bom para a universidade e, nem mesmo para os alunos, é elementar para ambas as partes a garantia da satisfação do discente com a graduação (GOMES; DAGOSTINI; CUNHA, 2002). Por isso, torna-se primordial desenvolver pesquisas que visem identificar os elementos que são levados em consideração por parte dos estudantes, a serem pontuados no processo de escolha da universidade para cursar sua graduação. Um desses modelos é proposto por Paswan e Young (2002), o qual é exposto no módulo a seguir.

2.2 MODELO PASWAN E YOUNG

A estrutura criada por Paswan e Young (2002) objetiva uma melhor compreensão do nível de satisfação dos estudantes e é caracterizada por cinco dimensões, sendo, o envolvimento do professor, o interesse do estudante, a interação estudante-professor, as demandas do curso e a organização do curso.

Além dessas, existe uma abordagem mencionada no modelo supracitado em uma reconstrução do modelo de Paswan e Young (2002) produzida por Vieira, Milach e Huppés (2009), o qual procurou identificar o nível de satisfação do aluno de maneira geral, denominando a nova variável de satisfação geral. Partindo por essa nova ótica, os autores tentaram analisar se a nova variável refletia os resultados das demais dimensões do modelo de Paswan e Young (2002).

A dimensão envolvimento do professor está diretamente associada a desenvoltura do professor na execução de sua função, sendo levado em consideração os seguintes aspectos: aplicação do conteúdo programático; interesse do professor em ensinar; utilização de exemplos práticos para ministração do conteúdo; se os docentes procuram os alunos para saber se aprenderam o assunto; e habilidades e domínio dos docentes para explicar o conteúdo. Esses subtópicos compõem o questionário que foi explorado por meio do modelo Paswan e Young (2002).

O interesse do estudante é espelhado por meio de sua disposição em aprender os assuntos referentes ao curso. Assim, alguns fatores são essenciais para aumentar seu nível de interesse, como: a atenção dos discentes em aula, o reconhecimento do quanto o curso apresenta desafios intelectuais, a participação das trocas de saberes em sala de aula e a sua evolução no decorrer do curso. Essas vertentes que decifram o interesse do estudante fazem parte das questões desenvolvidas pelo modelo Paswan e Young (2002).

Na interação estudante-professor, Paswan e Young (2002) afirmam que esta dimensão é inspirada pelo envolvimento do professor e a interação do estudante. Desse modo, quanto mais os estudantes demonstram interesse, mais os professores se envolvem com a aula, pois é considerado mais gratificante ensinar estudantes que efetivamente estão interessados em aprender, e vice-versa, o que acaba por melhorar também a relação estudante-professor.

A relação do universitário com a demanda do curso, de acordo com o instrumento de pesquisa de Paswan e Young (2002), é descrita de acordo com as seguintes variáveis: a maneira como o professor ensina o conteúdo; a disponibilidade de materiais de apoio para os assuntos; a qualidade das leituras indicadas pelos discentes; o nível de exigência das atividades produzidas; entre outros. Além disso, os autores afirmam que quanto menos o curso exigir, menor será o esforço feito pelos discentes, pois, em termos gerais, estes sentiriam um sentimento de relaxamento.

Paswan e Young (2002) definem que as principais variáveis que influenciam a organização do curso são a incerteza e falta de infraestrutura, que acabam por deixar os estudantes desconfortáveis e insatisfeitos com a instituição em geral. Assim, nessa dimensão, é possível identificar informações como: o modo como os professores trabalham os conteúdos previstos nas ementas das disciplinas, a eficácia dos títulos disponíveis na biblioteca e a modernidade e o conforto da estrutura.

A Satisfação Geral é um espelho dos resultados das outras interações supracitadas, confirmando as respostas das outras dimensões. Assim, a ela é considerada um resultante global, que foi adicionada ao modelo de Paswan e Young no estudo de Vieira, Milach e Huppel (2009). No qual se deduz que desta maneira pode-se chegar a um produto mais exato, pois a percepção dos discentes está correlacionada ao cumprimento das exigências acadêmicas, tendo em vista as outras áreas supramencionadas.

Para dar subsídios ao modelo em destaque, vale resgatar outros estudos em busca de comparar pontos que podem ser considerados na verificação da satisfação de discentes no que tange as suas escolhas de cursos de nível superior, estudos esses que são abordados no módulo a seguir.

2.3 ESTUDOS ANTERIORES

Estudos anteriores sobre a satisfação de estudantes acerca dos cursos de graduação em que estão matriculados são encontrados na literatura. No geral, a perspectiva é verificar como os alunos se sentem em nível de preparação para o

mercado de trabalho, baseado no que as instituições têm lhes oferecer. Esses estudos foram apanhados e retratados no Quadro 1.

Quadro 1 - Estudos Anteriores sobre satisfação de estudantes acerca dos serviços prestados pelas universidades em que fazem graduação

Autor/ano	Objetivo	Amostra	Resultado
Vieira; Milach e Huppés (2009)	Avaliar os determinantes da satisfação geral dos alunos em relação ao Curso.	224 estudantes de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria.	Os alunos, em sua maioria, não demonstram grau de concordância total de que estão adquirindo as competências necessárias para ingressar e atuar no mercado.
Lizote <i>et al.</i> (2012)	Analisar o nível de satisfação dos discentes de uma Instituição Superior Comunitária de Santa Catarina.	230 alunos, sendo 144 mulheres e 86 homens, contando com estudantes do 2º ao 8º período.	Mostrou que a média de satisfação dos discentes fora equivalente a 7,69, visto que a escala utilizada no instrumento de coleta apresentava um nível intervalar de 0 a 10.
Santos (2014)	Identificar quais habilidades e competências o curso de Ciências Contábeis dispõe para que possa assegurar aos estudantes condições de inserção profissional.	105 alunos que cursavam os dois últimos períodos do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba.	Os alunos, em sua maioria, não demonstram grau de concordância total de que estão adquirindo as competências necessárias para ingressar e atuar no mercado.
Leonardo; Santiago e Gomes (2007)	Conhecer as expectativas, e se foram mudadas, dos alunos de Contabilidade quando ingressaram no curso, assim como, sua satisfação com ele.	324 respondentes de diversos períodos.	São três as principais expectativas, e são elas: prestar concurso público, trabalhar em empresas de terceiro e abrir seu próprio negócio. Em relação a satisfação, verificou-se que eles se mostram satisfeitos.
Gomes; Dagostini e Cunha (2002)	Avaliar a satisfação no âmbito geral dos alunos em uma faculdade do Sudeste do Paraná.	212 respondentes matriculados no curso de Contabilidade.	O modelo pode ser explicado em três dimensões, e são elas: a satisfação geral dos estudantes com o curso; a postura do professor no desenvolver de sua matéria; e a maneira como o professor aplica o conteúdo (didática) pode influenciar o aluno.

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

Ao analisar o Quadro 1 verifica que nas pesquisas Vieira, Milach e Huppés (2009), Santos (2014) e Leonardo, Santiago e Gomes (2007), foi possível identificar que os alunos que participaram do estudo, se mostraram satisfeitos com o serviço prestado pelas IES que estão matriculados. Em busca de verificar essa satisfação por parte dos estudantes de Ciências Contábeis das universidades públicas do estado de Alagoas, construiu-se a presente pesquisa, a qual tornou-se viável por meio do emprego da metodologia exposta a seguir.

3. Metodologia da Pesquisa

Esta pesquisa é classificada como descritiva quanto aos objetivos, quantitativa com relação à abordagem e seu procedimento por intermédio de levantamento de dados. O estudo tem caráter descritivo, assim, é realizada uma análise detalhada para descobrir e observar fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los, não havendo a interação ou envolvimento do pesquisador no assunto em foco (VIEIRA, 2002).

Por meio da abordagem quantitativa, o estudo testa teorias objetivas, examinando a relação entre as variáveis, que são analisados por procedimentos estatísticos (CRESWELL, 2010). A pesquisa de levantamento, segundo Cunha, Gomes, e Beck (2016), analisa uma amostra de uma população e propicia uma descrição numérica de tendências, de atitudes ou de opiniões dessa população.

Procurou-se avaliar os estudantes do curso de Ciências Contábeis na Universidade Federal de Alagoas (Campus Maceió e Santana do Ipanema) e da Universidade Estadual de Alagoas (Campus Arapiraca e São Miguel dos Campos), com o objetivo de atingir uma parcela de discentes que possa representar o estudante de contabilidade das universidades públicas do estado de Alagoas, assim como, fazer uma comparação entre uma organização que compete a União e outra que é responsabilidade do estado de Alagoas. O período em que a pesquisa foi aplicada foi entre fevereiro e março de 2019.

Os respondentes estiveram, necessariamente, cursando do 2º ao 10º período do curso de Ciências Contábeis, para garantir, dessa forma, o rigor do estudo, pois cada aluno deverá conhecer a instituições como um todo para ser capaz de avaliá-la.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi criado online por meio do Google Formulários, uma ferramenta gratuita para criar questionários online, e compartilhado via link com os universitários. O instrumento de coleta de dados possui a escala do tipo *Likert* de 5 pontos e foi composto por dois blocos.

O primeiro bloco teve como base o modelo de Paswan e Young (2002) e Vieira, Milach e Huppel (2009), e foi composto por 40 perguntas fechadas e subdivididas em 6 dimensões: interação professor-aluno; interesse do aluno; envolvimento dos professores; exigência do curso; organização do curso e a satisfação geral. O segundo bloco, que apresentou 6 questões, buscou identificar o perfil do respondente.

Como forma de tratamento dos dados o estudo utilizou a estatística descritiva e o teste de hipótese qui-quadrado. O objetivo do teste de hipótese é verificar a correlação de dados, de forma que a comparação entre eles gere um resultado relevante, determinando se eles são ou não dependentes (LARSON; FARBER, 2010). Utilizou-se o *software* JASP® versão 0.9.2. Tais resultados são evidenciados a seguir.

4. Análise dos Dados e Resultados

Considerando que o modelo de Paswan e Young (2002) foi confirmado em suas dimensões de satisfação no estudo de Cunha, Gomes e Beck (2013), em universidades de Santa Catarina, passou-se a observar como o mesmo modelo tem ou não implicações entre os estudantes de universidades públicas de alagoanas. Assim, a matriz de correlação contida na Tabela 01 apresenta como a média de cada dimensão está associada à média da satisfação levantada pelo modelo.

Tabela 1 - Correlação entre Satisfação e Dimensões do Modelo de Paswan e Young (2002)

		EP	IE	IEP	DC	OC
SATISFAÇÃO	Spearman	0,645	0,498	0,636	0,598	0,618
	Valor de p	< 0,001	< 0,001	< 0,001	< 0,001	< 0,001
	Kendall	0,498	0,369	0,480	0,448	0,464
	Valor de p	< 0,001	< 0,001	< 0,001	< 0,001	< 0,001

Fonte: Dados da pesquisa. Extraído do *software* JASP.

Os testes de correlação, tanto para um conjunto de dados normais quanto para não normais, mostraram que as dimensões são estatisticamente associadas, de forma positiva, com a satisfação atribuída ao curso de contabilidade. Ou seja, na medida em que cada dimensão é bem avaliada pelo aluno, a satisfação tende a aumentar. Apesar de não serem correlações altas, os valores se mostraram significativos a menos de 1%, em ambos os testes.

Se destaca o fato de que a maior correlação foi atribuída à Dimensão “Envolvimento do Professor”, enquanto a menor foi atribuída à Dimensão “Interesse do Estudante”. Constata-se, portanto, que o sistema de avaliação da satisfação ainda está centrado no modelo mais passivo do processo de ensino-aprendizagem, onde a maioria dos estudantes esperam do docente a total iniciativa para a construção do seu próprio conhecimento.

Martinez e Gonçalves (2012) mostraram que não é atual a comprovação de que os docentes dispõem um papel relevante no sistema de educação brasileira porque deles depende, em sua maioria, o progresso das IES. Deste modo, é verificada a descentralização da figura do aluno, dando mais ênfase nesse processo ao professor.

Almeida, Embiruçu e Fontes (2010) relatam a importância do uso de um sistema de avaliação do docente pelas organizações, para os professores e para os alunos, em especial, pois eles são diretamente influenciados por seus mestres. Assim, nota-se que o dever do professor está culturalmente amalgamando no modelo de ensino-aprendizado brasileiro. Por sua vez, deixa a desejar, pois acaba retirando a autonomia do estudante e colocando a responsabilidade maior em cima do docente que, na verdade, deveria ser um orientador e não imputador de conteúdo apenas.

De uma maneira geral as dimensões contribuem positivamente com a satisfação, as Tabela 2 e Tabela 3 demonstram como cada variável nas dimensões contribui para isso.

Tabela 2 - Média e Desvio-padrão das variáveis que formam a dimensão 1

Envolvimento do Professor (EP)	Média	Desvio Padrão
1. Os professores apresentam o conteúdo de forma entusiasmada.	3,6686	1,0102
2. Os exemplos utilizados pelos professores auxiliam na compreensão do conteúdo.	3,8521	0,9919

3. Os professores procuram saber se o estudante aprendeu o conteúdo.	3,3846	1,2296
4. Os professores procuram relacionar a teoria com a prática profissional do curso.	3,4671	1,0965
5. Os professores demonstram conhecimento sobre o que ensinam.	4,2899	0,8823
6. De maneira geral, avalio de forma positiva o desempenho dos professores.	3,9467	0,9275

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Percebe-se que a maior contribuição para essa dimensão vem do domínio que demonstra sobre o conteúdo ensinado, não só porque tem a maior média como também pelo menor desvio-padrão apresentado. Por outro lado, a assertiva que menos influenciou a satisfação foi a que discorria sobre o interesse do professor pelo aprendizado dos seus alunos, já que carregou a menor média e teve o maior desvio-padrão entre as questões. Desse modo, ações na melhoria desse item podem aperfeiçoar a percepção do alunado e, conseqüentemente, a satisfação.

Alencar e Fleith (2007) investigaram os métodos de criatividade usados pelos professores em sala de aula e constataram a comum ausência e relevância do feedback dos alunos sobre a prática de ensino dos docentes.

Tabela 3 - Média e Desvio-padrão das variáveis que formam a dimensão 2

Interesse dos Estudantes (IE)	Média	Desvio Padrão
7. Você se sente interessado em aprender o conteúdo do curso.	4,4319	0,8218
8. Geralmente, você fica atento em sala de aula.	4,1183	0,8648
9. Você sente que o curso lhe desafia intelectualmente.	4,0710	0,9794
10. Você acredita estar se tornando mais competente na área de Contabilidade.	4,1361	0,8792
11. Geralmente você participa das discussões em sala de aula.	3,4260	1,1478
12. De maneira geral, estou interessado e participo ativamente do curso.	3,6686	0,9790

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Observando a Tabela 3, percebe-se que o interesse do aluno parece não se traduzir na integralidade em sua participação em sala de aula (menor média e maior desvio-padrão), corroborando com a ideia já apresentada de um processo de ensino-aprendizagem passivo e centrado na figura do docente.

Além disso, apesar do menor resultado expresso ser relativo à participação do aluno em sala de aula, este não poderá se pronunciar sem a permissão do professor. Verdinelli e Lizote (2014) apontam em sua pesquisa que o grau de influência do professor pode ser avaliado pelo nível de atenção dada a sua aula (alunos atentos são mais participativos) e quanto maior for o comprometimento mostrado pelo

docente, maior será a dedicação dos alunos com o curso, podendo ser deduzido como interesse do aluno.

Por outro lado, um outro fato relevante identificado é que a boa auto avaliação de cada assertiva dessa dimensão (variáveis 7 a 10 estão com média acima de 4) não se refletiu na avaliação geral da dimensão (variável 12), que ficou com uma média inferior, reforçando a autocrítica do aluno quanto à participação no curso. Os dados sugerem que as gestões dos cursos deverão investigar as suas estratégias de envolvimento e participação do alunado.

Tabela 4 - Média e Desvio-padrão das variáveis que formam a dimensão 3.

Interação Estudante Professor (IEP)	Média	Desvio Padrão
13. Os professores são receptivos a novas ideias e diferentes pontos de vista.	3,6509	1,0702
14. Os estudantes têm oportunidade para fazerem perguntas.	4,4970	0,7953
15. Os professores geralmente estimulam a discussão em sala de aula.	4,0532	0,8881
16. Os professores disponibilizam a seus alunos materiais de estudo sobre as aulas dadas.	4,2722	0,8433
17. Os professores avaliam seus alunos com precisão e justiça.	3,7396	1,1248
18. É permitido aos alunos contatar os professores fora do horário de aula.	3,9053	1,0365
19. De maneira geral, a interação aluno-professor é positiva.	4,0888	0,9183

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Paswan e Young (2002) relatam que, quanto maior for o nível de interação entre o professor e o aluno, maior será o grau de participação do docente, e, conseqüentemente, aumentará o interesse do aluno com relação ao curso. Assim, em conjectura, pode-se dizer que a relação conjunta, entre as duas partes, torna mais possível uma conciliação dos interesses (ensinar e aprender) gerando uma harmonia em sala de aula.

Na Tabela 04, apesar de os alunos responderem com maior nota média e menor desvio-padrão que eles têm oportunidade para fazer perguntas aos professores, os mesmos apontam que esses professores possuem um pouco de dificuldade em serem receptivos a novas ideias e diferentes pontos de vista (menor média). Esse último elemento pode reforçar ainda mais a dificuldade de participação, já mencionada na dimensão 2.

Tabela 5 - Média e Desvio-padrão das variáveis que formam a dimensão 4

Demandas do Curso (DC)	Média	Desvio Padrão
20. A quantidade dos conteúdos abordados nas disciplinas é adequada.	3,8935	1,0002

21. O tempo utilizado para cada conteúdo (assunto ministrado) é adequado.	3,5917	1,2412
22. As leituras indicadas para os conteúdos ministrados são apropriadas.	3,9941	0,9161
23. Os trabalhos/exercícios indicados são adequados aos conteúdos abordados nas disciplinas.	4,2202	0,822
24. O tempo utilizado na execução dos trabalhos/exercícios é proporcional ao conhecimento que estes agregam.	3,7456	0,9822
25. De maneira geral, as disciplinas atendem às minhas expectativas.	3,9376	1,0016
26. Os materiais utilizados pelos professores são de boa qualidade.	3,9107	1,043
27. A sequência das disciplinas na matriz (grade) curricular é adequada.	3,5298	1,2664

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Na Tabela 5 percebe-se o destaque para a indicação de trabalhos, exercícios e leitura que obtiveram as maiores médias e os menores desvios-padrão. Por outro lado, as demandas dos cursos que foram piores avaliadas são a sequência das disciplinas na matriz curricular e o tempo utilizado para usar cada conteúdo na disciplina. A revisão do projeto pedagógico, nesses dois últimos itens, pode trazer um ganho relevante na satisfação do curso.

Tabela 6 - Média e Desvio-padrão das variáveis que formam a dimensão 5

Organização do Curso (OC)	Média	Desvio Padrão
28. Os professores trabalham todos os conteúdos previstos nas ementas das disciplinas.	3,7041	1,1159
29. Os professores relacionam os conteúdos com as demais disciplinas do Curso.	3,5988	1,1089
30. O Curso é bem organizado.	3,497	1,1808
31. A quantidade de títulos disponíveis na biblioteca atende as necessidades dos alunos.	2,8333	1,3957
32. O laboratório de informática do curso é moderno.	2,3114	1,2365
33. A infraestrutura da sala de aula (tamanho, conforto e equipamento) é adequada.	2,1657	1,3304
34. Os funcionários da secretaria da FEAC e da Coordenação do Curso asseguram o bom andamento operacional do curso.	3,2426	1,2028
35. Geralmente, a coordenação assegura o bom andamento do Curso.	3,5207	1,1756
36. De maneira geral, a organização e a estrutura do Curso são adequadas.	3,0828	1,1569

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

Na Tabela 6, referente a organização do curso, os dados mostram que a infraestrutura da sala de aula, o laboratório de informática e a quantidade de livros na biblioteca são os maiores entraves para um possível aumento da satisfação. Foram as variáveis com menores médias e com maiores desvios padrão de toda a pesquisa. As variáveis nessa dimensão tiveram médias relativamente mais baixas que outras dimensões, sendo a variável 28 (professores trabalham todos os conteúdos previstos nas ementas das disciplinas) aquela com melhor média e um dos menores desvio-padrão.

Segundo o relatório de auto avaliação institucional e das demais atividades da CPA/UFAL de 2017 e 2018 medido em uma escala de 1 a 5, o quesito infraestrutura da universidade ficou com média 2,7, considerado insatisfatório. Sendo assim, confirma-se a relevância do problema que é enfrentado pela maioria das instituições públicas de ensino, refletindo em uma avaliação negativa sobre a instituição, diminuindo sua credibilidade.

Enfim, encontrou-se uma associação entre as dimensões latentes, definidas teoricamente, e a satisfação do curso e foi possível verificar quem contribuiu mais para baixar ou aumentar essa satisfação. Contudo em levantamentos como esses, a estratificação natural do público pesquisado pode ou não levar a percepções homogêneas sobre a satisfação.

Tabela 7 - Associação entre a Satisfação e Características dos Respondentes.

Associação	N	Qui-quadrado	Grau de Liberdade	Valor de p
Sexo x Satisfação Geral	165	6,983	4	0,137
Ensino Médio x Satisfação Geral	165	2,055	4	0,726
Idade x Satisfação Geral	165	8,040	4	0,090
Turno x Satisfação Geral	165	3,475	4	0,482
Maturidade x Satisfação Geral	165	16,980	4	0,002
Sexo x SAT1	164	1,358	4	0,851
Ensino Médio x SAT1	164	3,941	4	0,414
Idade x SAT1	164	9,461	4	0,050
Turno x SAT1	164	3,135	4	0,536
Maturidade x SAT1	164	8,485	4	0,075
Sexo x SAT2	165	3,315	4	0,507
Ensino Médio x SAT2	165	12,260	4	0,016
Idade x SAT2	165	10,610	4	0,031
Turno x SAT2	165	9,341	4	0,053
Maturidade x SAT2	165	14,100	4	0,007
Sexo x SAT3	164	3,536	4	0,472
Ensino Médio x SAT3	164	5,392	4	0,249
Idade x SAT3	164	4,273	4	0,370
Turno x SAT3	164	10,320	4	0,035
Maturidade x SAT3	164	15,640	4	0,004

Fonte: Dados da pesquisa. Extraído do software JASP.

As siglas atribuídas na Tabela 07 são relacionadas as assertivas presentes na dimensão de Satisfação Geral. Assim, SAT1: De maneira geral, estou satisfeito com

o Curso; SAT2: Eu planejo contribuir de alguma forma com o Curso após terminar a graduação; SAT3: Fora do ambiente da Universidade, eu digo coisas positivas a respeito do Curso e SAT4: Recomendaria o Curso de Graduação que estou cursando, campus Maceió, para um amigo que pretende cursar a graduação presencial em Maceió.

Um teste de hipótese é um processo que usa estatísticas amostrais para testar a afirmação sobre o valor de uma população, assim, propor um teste de hipótese, possibilita a geração de um valor p (probabilidade de significância), permitindo uma avaliação objetiva para testar um parâmetro populacional (LARSON; FARBER, 2010).

Portanto, o teste de hipótese verifica se existem diferenças de opinião significativas entre diferentes características no perfil dos respondentes (homens e mulheres; alunos dos semestres iniciais e alunos avançados; alunos advindos de escolas públicas e alunos provenientes de escolas privadas) quanto à satisfação em cada variável questionada, representadas por SAT1, SAT2, SAT3 e SAT4.

A maioria das hipóteses analisadas na Tabela 07 foi rejeitada, com exceção da hipótese que afirmou que o período que o discente cursa influencia as assertivas presentes na dimensão de Satisfação Geral. Esse resultado observado deve-se a maturidade do universitário ao longo do curso, logo, a proporção da satisfação depende do estágio em que se encontra o aluno no curso. Assim, após evidenciar os achados deste estudo, procede-se às considerações finais, a qual é exposta a seguir.

5. Considerações Finais

A finalidade deste estudo foi conhecer e reconhecer os impactos que o modelo *Student Instructional Rating System* (SIRS), desenvolvido por Paswan e Young, possui na satisfação dos discentes das universidades públicas do estado de Alagoas, buscando fornecer informações para uma melhor tomada de decisão dos gestores das universidades.

Foram utilizadas as dimensões sugeridas pela pesquisa supracitada, sendo elas: Envolvimento do Professor, Interesse do Estudante, Interação Estudante-Professor, Demandas do Curso e Organização do Curso. Além dessas dimensões, o

questionário tratou sobre a satisfação geral que fora proposta por Vieira, Milach e Huppés (2008) em uma replicação ao estudo de Paswan e Young (2002).

Com isso, foi verificado, por intermédio da pesquisa, que a maioria dos alunos classificam seus professores como conhecedores do conteúdo abordado, isto é, domínio sobre o que ensina, entretanto eles não procuram saber se os alunos compreenderam o conteúdo programáticos que lhes fora passado, sendo necessário comunicá-los sobre esta carência para evitar futuros déficits na avaliação dos alunos.

Na dimensão de interesse do estudante, foi observado que os alunos se auto avaliaram de forma positiva, mas demonstraram um interesse reduzido com relação a participação e interesse em sala de aula. Nesse caso, infere-se, que, os alunos se sentem com potencial, porém o exacerbamento da função do professor em sala de aula e as barreiras sobre liberdade para participação podem influenciar na falta de autonomia, e, conseqüentemente, em sua percepção sobre a satisfação.

Na análise da interação estudante-professor, foi constatado que a percepção de ideias novas e a avaliação justa e precisa dos docentes não foram bem avaliadas, sendo consideradas como a menor satisfação dentro da dimensão. Denota-se, portanto, que os estudantes mesmo não possuindo voz ativa para sugerir mudanças e podendo ser prejudicado na avaliação do professor, acredita que esses fatos não influenciam em sua relação com o educador, reforçando a ideia do poder exercido pelo professor nessa relação.

Concluiu-se também que, no quesito demanda do curso, foi analisado que os trabalhos, exercícios e leituras indicados foram bem avaliados pelos discentes, assim como de uma forma geral a demanda está atendendo a expectativa deles. Entretanto, a sequência da matriz curricular não está satisfazendo-os, possibilitando a ressalva de que uma revisão pedagógica poderá acarretar em um aumento no grau de satisfação.

Por sua vez, a organização do curso obteve resultados inferiores, assim, seu ponto mais positivo foi afirmação de que os professores concluem seus planos de cursos, isto é, a ementa. Enquanto que, o critério de infraestrutura em geral obteve o resultado mais negativo. Desse modo, denota-se, que a infraestrutura das

universidades não está correspondendo com o esperado por seus alunos, gerando, desta maneira, uma insatisfação nesse sentido.

Desta maneira, nota-se que conhecer a satisfação é de suma importância para manutenção da imagem das universidades e também para um melhor comprometimento da instituição com a comunidade beneficiada. A pesquisa conseguiu alcançar seu objetivo de análise obtendo a sensação de dever cumprido, mas não descartando a precisão de novas pesquisas que auxiliem os resultados desta.

Considera-se que o tamanho da amostra pode ser não probabilístico por conveniência. Deste modo, não é possível ampliar o campo de incidência da pesquisa para as demais instituições não pesquisadas dos estados (rede privada) e do país. Ademais, para tal feito, seria necessário conhecer a organização, a gestão e reconhecer a diferença que se dá pelo sistema cultural, entre outros fatores que limitaram o resultado dessa pesquisa.

6. Referências

ALENCAR, Eunice M. L. Soriano De e FLEITH, Denise de Souza. **Inventário de práticas docentes que favorecem a criatividade no ensino superior**. Psicologia: Reflexão e Crítica, v. 17, n. 1, p. 105–110, 2007.

ALMEIDA, Luiz Alberto Luz De e EMBIRIÇU, Marcelo e FONTES, Cristiano. **Um indicador para a avaliação do desempenho docente em instituições de ensino superior**. Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação, v. 18, 2010.

ANDRADE, Jacquelline Aparecida Batista De e MUÝLDER, Cristiana Fernandes De. **Grau De Satisfação Dos Estudantes Do Curso De Ciências Contábeis: Um Estudo De Caso Unimontes Salinas**. Ciências Sociais em Perspectiva, v. 8, n. 8, p. 15–25, 2009.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed: Bookman. 2010.

CUNHA, Paulo Roberto Da e GOMES, Giancarlo e BECK, Franciele. **Satisfação dos Estudantes do Curso de Ciências Contábeis: Estudo em Universidades Públicas de Santa Catarina Satisfaction of Students in Accounting Course: Study in Public University of Santa Catarina**. Contabilidade Vista & Revista, Principal estudo base, v. 27, n. 47, p. 42–62, 2016.

GOMES, Giancarlo e DAGOSTINI, Luciane e CUNHA, Paulo Roberto Da. **Satisfação dos Estudantes do Curso de Ciências Contábeis: estudo em uma Faculdade do Paraná.** 2002.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: a edição do novo milênio.** Prentice Hall, São Paulo, 2000.

LARSON, Ron e FARBER, Betsy. **Estatística Aplicada.** . [S.l: s.n.]. , 2010

LEONARDO, Hugo e SANTIAGO, Ferraz e GOMES, Rafael Barbosa. **Uma Investigação Sobre as Expectativas dos Estudantes e o seu Grau de Satisfação em Relação ao Curso de Ciências Contábeis.** p. 121–138, 2007.

LIZOTE, Suzete Antonieta e colab. **Satisfação dos Alunos de Ciências Contábeis: um Estudo em uma instituição de Ensino Superior Comunitária.** Revista Brasileira de Contabilidade, RBC, v. 201, p. 44–55, Jul 2012.

LOUSADA, Ana Cristina Zenha e MARTINS, Gilberto de Andadre. **Egressos como fonte de informação à gestão dos cursos de Ciências Contábeis.** Revista Contabilidade & Finanças, v. 16, n. 37, p. 73–84, 2017.

MAINARDES, Emerson Wagner. **Atração e Retenção de Alunos em Cursos de Graduação em Administração das Instituições Particulares de Ensino Superior de Joinville/SC. 2007. 332f.** Blumenau, 2007.

MARTINEZ, João Henrique e GONÇALVES, Fernando Ribeiro. **Avaliação De Desempenho Dos Docentes.** p. 77–98, 2012.

PASWAN, Audhesh K. e YOUNG, Joyce A. **Student Evaluation of Instructor: A Nomological Investigation Using Structural Equation Modeling.** Journal of Marketing Education, v. 24, n. 3, p. 193–202, 2002.

ROSA, V. V. Da e FALCAO, D. F. **Um estudo sobre a motivação dos universitários do curso de administração: uma contribuição para gestão acadêmica no âmbito público e privado.** ENCONTRO DA ANPAD, v. 32, 2008.

SANTANA, M. S. e colab. **Teoria, De Escolha e Permanência de Alunos no Curso de Ciências Contábeis sob a Óptica da Motivação de Herzberg.** 2013, São Paulo: [s.n.], 2013.

SANTOS, Djalmir Gomes Dos. **Formação acadêmica em Ciências Contábeis e sua relação com o mercado de trabalho: a percepção dos alunos de Ciências Contábeis da UFPB.** p. 203, 2014.

SCHLEICH, Ana Lucia Righi e POLYDORO, Soely Aparecida Jorge e SANTOS, Acácia Aparecida Angeli Dos. **Escala de satisfação com a experiência acadêmica de**

estudantes do ensino superior. Avaliação Psicológica, Parace Utilizar outro método sem ser o de Paswuiangui, v. 5, n. 1, p. 11–20, 2006.

TURETA, César e ROSA, Alexandre Reis e OLIVEIRA, Virgílio César da Silva e. **Avaliação Crítica de Serviços Educacionais: O Emprego do Modelo Servqual.** p. 33–45, 2007.

VENTURINI, J. e colab. Satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis da UNIFRA: um estudo à luz das equações estruturais. 2008, [S.l: s.n.], 2008.

VERDINELLI, Miguel Angel e LIZOTE, Suzete Antonieta. **Satisfação dos Alunos de uma Universidade Comunitária com o Curso de Ciências Contábeis: um Estudo Através da Modelagem em Equações Estruturais.** 2014.

VIEIRA, Kelmara Mendes e MILACH, Felipe Tavares e HUPPES, Daniela. **Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de ciências contábeis da Universidade Federal de Santa Maria.** Revista Contabilidade & Finanças, v. 19, n. 48, p. 65–76, 2008.

VIEIRA, Valter Afonso. **As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing.** Revista da FAEEBA - Educação e Contemporaneidade, v. 22, n. 40, p. 61–70, 2002.

Recebido Maio 2020.

Aprovado Dezembro 2023.