**SATISFAÇÃO DE DISCENTES NO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS EM UNIVERSIDADES PÚBLICAS**

**Mariana Schmitt Richartz**

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

*mariana.ph95@hotmail.com*

**Sandra Rolim Ensslin, Dra**

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

*sensslin@gmail.com*

**Sandra Mara Iesbik Valmorbida, Ma**

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

*smiesbik@gmail.com*

**Thuine Lopes Cardoso**

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

*thuinecardoso@hotmail.com*

**Resumo**

A insatisfação discente na universidade é negativa para todos, visto que a satisfação só contribui de maneira positiva para a instituição de ensino superior, a ele mesmo e à sociedade em geral. Assim, esta pesquisa tem como objetivo verificar a satisfação dos alunos de Ciências Contábeis na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE) com o curso e com a universidade. A pesquisa é classificada como qualitativa; quanto à natureza do objetivo, classifica-se como descritiva. Como procedimentos técnicos, utilizou-se o levantamento (*survey*) por meio de questionário. A amostra resultou em 298 respondentes:162 ingressantes e 136 concluintes. A maioria é do gênero feminino, com idade entre 17 e 20 anos entre os ingressantes, e entre 21 e 25 anos entre os concluintes. Dentre os aspectos relevantes pelos alunos ingressantes, encontram-se a infraestrutura do curso e da universidade, a qualificação e didática do corpo docente, bem como a grade curricular voltada ao mercado de trabalho. A maioria dos alunos está satisfeita com a infraestrutura da universidade e do curso, qualificação e didática do corpo docente. Os aspectos positivos apontados por unanimidade nas três universidades são o amplo mercado de trabalho que o curso proporciona, bem como a qualificação do corpo docente. Dentre os aspectos negativos apontados, a adequação da grade curricular é o mais citado. No geral, a maioria dos alunos considera-se satisfeita com o curso escolhido e com a universidade.

**Palavras-chave:** Satisfação Discente, Curso Ciências Contábeis, Universidade.

**Área Temática**: Educação e pesquisa social em contabilidade - Avaliações institucionais e de curso.

# INTRODUÇÃO

Decidir em qual universidade estudar exige reflexão, uma vez que vários fatores influenciam nessa escolha: reputação e imagem da instituição; ensino público ou privado; nível de empregabilidade pós-conclusão do curso; conceito do curso escolhido; possibilidade de estágio durante o curso, dentre outros (WERLANG; BIANCHI; VENDRUSCOLO, 2015; KRUGER *et al.*, 2013). Entretanto, isso gera consequências: necessidade de morar em outra cidade; necessidade de trabalhar para pagar os estudos; gastos adicionais demandados; distância de familiares e amigos; e outros (WERLANG; BIANCHI; VENDRUSCOLO, 2015; KRUGER *et al.*, 2013).

A satisfação dos estudantes é um dos fatores fundamentais para sua manutenção e para a imagem positiva da universidade (GOMES; DAGOSTINI, CUNHA, 2013; TOMIO; SOUZA, 2008; WALTER; TONTINI; DOMINGUES, 2006). É importante salientar que os indivíduos não satisfeitos podem mudar sua decisão inicial e desistir do curso, trocar por outra área, ou definitivamente desistir de fazer um curso superior (SANTANA *et al.*, 2013). Assim, percebe-se que a satisfação ou a insatisfação resultam em consequências que impactam na permanência, ou não, no curso e/ou na Instituição de Ensino Superior (IES) (FERREIRA *et al.*, 2008; BERGAMO; GIULIANI; GALLI, 2011 *apud* MILAN *et al.*, 2015b).

A desistência dos estudantes é ruim para a sociedade, para a universidade e para eles mesmos (GOMES; DAGOSTINI, CUNHA, 2013; TOMIO; SOUZA, 2008; WALTER; TONTINI; DOMINGUES, 2006). É importante tanto para a universidade quanto para o aluno garantir a satisfação deste com a graduação. Dessa forma, esta pesquisa faz a seguinte pergunta: Quais os fatores que impactam na satisfação de alunos da graduação em Ciências Contábeis?

Para responder a essa pergunta, o objetivo geral é verificar a satisfação dos alunos de Ciências Contábeis na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE) com o curso e com as instituições.

Este trabalho é importante por contribuir à gestão universitária, pois, embora sejam universidades públicas, identificaram-se fatores que produzem satisfação nos alunos com a universidade e com o curso de Ciências Contábeis. Isso pode ser usado como meio de atração visto que alunos são fontes de receita e de reconhecimento para as Universidades. A pesquisa se torna viável, pois os dados são de fácil acesso, haja vista a acessibilidade aos respondentes ingressantes e concluintes de forma presencial nessas Universidades. Até o momento não foram encontradas pesquisas com esse objetivo no curso, nem no período apontado, mantendo-se a originalidade do trabalho.

Esta pesquisa está organizada em cinco seções, além desta introdutória. A segunda seção descreve a metodologia e os procedimentos adotados. A terceira apresenta o referencial teórico sobre o tema. A quarta apresenta e analisa os resultados encontrados, e a quinta seção tece considerações finais. Por fim, são apresentadas as referências utilizadas no trabalho.

# METODOLOGIA DA PESQUISA

Esta seção apresenta o enquadramento metodológico, os procedimentos para seleção do referencial teórico, a população e amostra da pesquisa e os procedimentos para coleta e análise dos dados.

## ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

Em relação à abordagem do problema, esta pesquisa é classificada como qualitativa, pois visa verificar os aspectos que produzem satisfação dos discentes com o curso de Ciências Contábeis na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE) (BARBETTA, 2014). Quanto à natureza do objetivo, esta pesquisa classifica-se como descritiva, pois descreve as respostas dadas pelos alunos em relação à sua satisfação com as Universidades e como curso (RICHARDSON, 2012). Como procedimentos técnicos, utilizou-se o levantamento (*survey*), pois se observam diversas características dos pesquisados sem a interferência ou influência destes (BARBETTA, 2014), visto que se busca conhecer a satisfação dos alunos que ingressaram e que estão concluindo o curso de Ciências Contábeis. No que se refere à coleta de dados, utilizaram-se dados primários, pois interagiu diretamente com o grupo analisado (RICHARDSON, 2012). Essa interação foi feita por questionário estruturado.

## PROCEDIMENTOS PARA SELEÇÃO DO REFERENCIAL TEÓRICO

O instrumento utilizado para a seleção do material que compôs o referencial teórico foi *o Knowledge Development Process-Constructivist* (*Proknow-C*), que é um processo estruturado e sistematizado de revisão da literatura, composto por quatro etapas: (i) Seleção do Portfólio Bibliográfico (PB); (ii) Análise Bibliométrica; (iii) Análise Sistêmica; e (iv) Formulação de Perguntas e Objetivos de Pesquisas (VALMORBIDA; ENSSLIN, 2016; CARDOSO *et al.*, 2015; DUTRA *et al.*, 2015; VALMORBIDA *et al.*, 2014; WAICZYK; ENSSLIN, 2013). Neste estudo, apenas a primeira etapa foi operacionalizada, visto que se pretendia apenas conhecer trabalhos relevantes acerca do tema, e não a análise em profundidade da literatura.

Para seleção do Portfólio Bibliográfico definiu-se como palavras-chave “Satisfação” e “Aluno” e a busca foi feita, no dia 16 de julho de 2016, nos resumos, nas palavras-chave e nos títulos dos artigos que faziam parte da base de dados *Scientific Periodical Eletronic Library* (*SPELL*). Isso resultou em 28 artigos, iniciando pela etapa de filtragem do banco de artigos com a exclusão, primeiro, de um artigo duplicado. Posteriormente, foi verificado o alinhamento quanto ao objetivo desta pesquisa pela leitura dos títulos. Constataram-se 20 artigos com o título alinhado. Destes, 17 possuíam resumos alinhados e, estando disponíveis, foram lidos na íntegra, percebeu-se que 14 estavam alinhados. Estes passaram a compor o Portfólio Bibliográfico (PB) e serão utilizados no referencial teórico (Quadro 1).

Quadro 1 - Artigos selecionados para compor o referencial teórico

**(continua)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Autor (Ano)** | **Título** | **Periódico** |
| ALCÂNTARA *et al.* (2012) | Dimensões e determinantes da satisfação de alunos em uma Instituição de Ensino Superior | Revista Brasileira de Marketing |
| FARIA *et al.*(2006) | O grau de satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis: busca e sustentação da vantagem competitiva de uma IES privada | Enfoque Reflexão Contábil |
| FREITAS NETO; BARBOSA. (2014) | A utilização da Análise de Correspondência e da Regressão Logística na análise da satisfação geral dos alunos do curso de graduação de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio Grande do Norte | Revista de Administração IMED |
| HELENA; SPERS. (2005) | Modelos de mensuração da satisfação de clientes: um estudo de caso com alunos de Administração | Revista de Ciências da Administração |
| LARÁN; COSTA. (2001) | O uso da avaliação do desempenho acadêmico de estudantes como instrumento de qualificação de cursos universitários | Revista de Administração |
| LIZOTE et al. (2014) | Satisfação dos acadêmicos com o curso de Ciências Contábeis: um estudo em Instituições de Ensino Superior privadas | *Advances in Scientific and Applied Accounting* |
| MAINARDES; DOMINGUES. (2010) | Satisfação de estudantes em Administração de Joinville/SC | *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração* |
| MILAN *et al.* (2015a) | A qualidade dos serviços prestados por uma IES e a satisfação dos alunos no contexto do curso de Administração. | Revista Alcance |
| MILAN *et al.*(2015b) | A qualidade em serviços e a satisfação de clientes: comparação entre a percepção de alunos de graduação e de pós-graduação de uma IES | Revista de Administração da UFSM |
| PACHECO; MESQUITA; DIAS. (2015) | Qualidade percebida e satisfação dos alunos da rede federal de Educação Profissional e Tecnológica | Revista Gestão & Tecnologia |
| PEREIRA; GIL. (2007) | Avaliando a satisfação de alunos de escolas de Administração: uma nova perspectiva de gestão | Revista de Administração da Unimep |
| TOMIO; SOUZA. (2008) | Satisfação dos alunos de Administração com o curso e sua relação com imagem da IES | Revista de Negócios |
| VIEIRA; MILACH; HUPPES. (2008) | Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria | Revista Contabilidade & Finanças – USP |
| WALTER; TONTINI; DOMINGUES. (2006) | Análise da satisfação do aluno para melhoria de um curso de Administração | Revista de Administração FACES Journal |

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2016).

## população e amostra

A população-alvo são os ingressantes no curso de Ciências Contábeis. Na UFSC, o ingresso é semestral, considerados os ingressantes no segundo semestre de 2015 e no primeiro semestre de 2016. Já na UNIOESTE e na UTFPR, o ingresso é anual, considerados os ingressantes em 2016. Também foi realizado para os concluintes em 2016, UNIOESTE e UTFPR, e os matriculados na sétima e oitava fases da UFSC. Essa população (N) totaliza 424 discentes: 234 ingressantes e 190 concluintes (Tabela 1).

Tabela 1 - População e amostra resultante da pesquisa aplicada

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **População Total (N)** | **Amostra (n)** | **% de n em relação a N** |
| **Ingressantes** | **234** | **162** | **69,23%** |
| UFSC | 146 | 97 | 66,44% |
| UNIOESTE | 39 | 30 | 76,92% |
| UTFPR | 49 | 35 | 71,43% |
| **Concluintes** | **190** | **136** | **71,58%** |
| UFSC | 123 | 92 | 74,80% |
| UNIOESTE | 31 | 15 | 48,39% |
| UTFPR | 36 | 29 | 80,56% |
| **Total de Discentes** | **424** | **298** | **70,28%** |

**Fonte:** Dados da pesquisa (2016).

Cabe salientar que foram respondidos 308 questionários, aplicados de forma presencial em sala de aula entre 17 e 30 de junho de 2016. Destes, 10 foram excluídos do montante dos ingressantes, por não se encaixarem nos padrões estabelecidos pela pesquisa, isto é, estar mais de dois semestres na graduação. Com isso, resultaram, na amostra (n), 298 questionários. A diferença entre o total da população e o da amostra explica-se pela ausência dos alunos em sala no dia da aplicação dos questionários.

## PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

A coleta de dados foi realizada por meio de dois questionários que foram separados de acordo com a sua aplicação: aos ingressantes e aos concluintes.

Os questionários aplicados aos ingressantes continham oito questões: quatro fechadas e quatro abertas. As cinco primeiras referiam-se à identificação do respondente: universidade, gênero, turno, faixa etária e ano/semestre de ingresso, sendo que, destas, as três primeiras foram questões fechadas, e as duas últimas, questões abertas. A sexta questão solicitava aos respondentes que assinalassem quais fatores consideravam relevantes para a satisfação do curso (infraestrutura da universidade; infraestrutura do curso; qualificação do corpo docente; didática do corpo docente; oferta de disciplinas práticas; grade curricular voltada ao mercado de trabalho; possibilidade de iniciação científica; colegas de classe; e proatividade da coordenação do curso). Havia um campo para marcar outros fatores que não os apresentados. Por fim, as duas últimas questões abertas solicitavam a apresentação de um aspecto positivo do curso, e noutra, um aspecto negativo, sendo resposta livre.

Os questionários aplicados aos concluintes continham nove questões: cinco fechadas e quatro abertas. As cinco primeiras questões são exatamente iguais às cinco do questionário dos ingressantes, relacionadas à identificação. A sexta questionava o nível de satisfação dos concluintes em relação ao curso de Ciências Contábeis (infraestrutura da universidade; infraestrutura do curso; qualificação do corpo docente; didática do corpo docente; oferta de disciplinas práticas; adequação das disciplinas práticas; grade curricular voltada ao mercado de trabalho; possibilidade de realizar atividade de iniciação científica; possibilidade de atuar como monitor em disciplinas; e proatividade da coordenação do curso para repassar informações pertinentes). Havia um campo para marcar outros fatores que não os apresentados. O concluinte deveria assinalar de 0 a 10 para cada uma das características. A questão 7, fechada, questionava se o concluinte estava ou não satisfeito com o curso de um modo geral. As duas últimas questões eram abertas e aplicadas de forma idêntica à dos ingressantes, solicitando a apresentação de um aspecto positivo e um negativo percebido no curso. Os dados foram tabulados e analisados com o auxílio do *software Microsoft Office Excel.*

# REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, serão apresentados, com base no PB, o debate sobre satisfação dos discentes no curso de graduação e os resultados de estudos anteriores encontrados.

## sATISFAÇÃO DE ESTUDANTES COM A GRADUAÇÃO

A satisfação discente, segundo Mainardes e Domingues (2010), pode ser estipulada por vários fatores, desde expectativa de ingresso, motivos de permanência até à conclusão. Paswan e Yong (2002, *apud* LIZOTE *et al.*, 2014, p. 414) concordam com isso e exemplificam alguns fatores que produzem satisfação: envolvimento do professor; interesse dos alunos; interação entre professor e aluno; exigência e organização do curso.

Alves (2003, *apud* MAINARDES; DOMINGUES, 2010, p. 79) afirma que a satisfação dos estudantes também deriva do desempenho da IES. Confirmando isso, Alcantara *et al.* (2012) dizem que a satisfação dos alunos é o elo entre alunos e IES, pois esta é responsável pela qualidade de ensino e dos serviços prestados. Milan *et al.* (2015b) utilizam a palavra “imperioso” para descrever a influência que a IES tem sobre o nível de satisfação dos alunos e da sociedade (VIEIRA; MILACHE; HUPPES, 2008).

Essas características são determinantes para o perfil dos profissionais que entrarão no mercado de trabalho, e seu nível de satisfação é peça-chave para definir a imagem da IES (WALTER; TONTINI; DOMINGUES, 2006; TOMIO; SOUZA, 2008).

Assim, a maior responsável pela satisfação dos alunos é a própria gestão da IES, pois é importante esta pesquisar e identificar esse nível de satisfação, indicando decisões para cada vez mais proporcionar uma avaliação de desempenho maior (MILAN; BRENTANO; TONI, 2008, *apud* PACHECO; MESQUITA; DIAS, 2015, p. 11).

## ESTUDOS ANTERIORES

Neste subitem, apresentam-se os resultados encontrados em pesquisas anteriores a respeito da satisfação dos estudantes com a graduação (Quadro 2).

Quadro 2 - Objetivo e resultados encontrados em estudos anteriores

(continua)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Autor (Ano)** | **Objetivo** | **Resultados encontrados** |
| ALCÂNTARA *et al.*(2012) | Mensurar o nível de satisfação dos alunos de uma IES, extrair dimensões "latentes" e identificar os determinantes da satisfação.Questionário aplicado a 139 alunos. | O procedimento extraiu seis fatores que explicam a satisfação (59,04%): atitudes dos professores; fatores extraclasse; suporte às atividades universitárias;método de ensino; capacitação dos professores; e atividades acessórias. A maior média na dimensão capacitação dos professores e a menor em fatores extraclasse. O escore geral de satisfação foi de 50,07% (baixo) indicando a necessidade de melhoria em diversas áreas da instituição. A dimensão atitudes dos professores foi a que mais contribuiu para o nível de satisfação. |
| FARIA *et al.*(2006) | Evidenciar o grau de satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis de IES privada paulista, frente às exigências do Ministério de Educação e Cultura e do mercado de trabalho. Questionário aplicado a 264 alunos. | As variáveis utilizadas: currículo do curso, carga horária das disciplinas e avaliação do conhecimento técnico e didático dos professores. No geral, a IES correspondeu às expectativas de 61% dos alunos, o que não significa que estes estejam amplamente satisfeitos e, não quer dizer, também, que os 39% restantes estejam totalmente insatisfeitos. |
| FREITAS NETO; BARBOSA. (2014) | Avaliar a satisfação percebida pelos alunos do bacharelado em Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) em relação a áreas/disciplinas do curso.Questionário aplicado a 101 discentes. | Apontaram os principais focos de satisfação em áreas específicas da contabilidade (Governamental, Gerencial e Teoria da Contabilidade) e a satisfação de um modo geral. As áreas com menos satisfação encontradas foram financeira, auditoria e perícia e métodos quantitativos. Porém em níveis relacionados à satisfação geral, considera-se alta a satisfação geral para as áreas gerencial, governamental e teoria contábil. |
| HELENA; SPERS. (2005) | Avaliar modelos de mensuração da satisfação e comparar as características dos modelos em termos de conceitos, métodos de coletas, modelo utilizado, medidas de avaliação e resultados avaliando as semelhanças e diferenças.Questionário aplicado a 166 alunos. | A pesquisa resulta em alunos satisfeitos com o corpo docente e suas características. Satisfeitos ou até muito satisfeitos na maioria dos itens relacionados com a estrutura física da universidade, não encontram satisfeitos com a área de estar, laboratório de informática e ar condicionado. E finaliza-se com a organização da instituição, onde os alunos demonstram-se satisfeitos ou pouco satisfeitos com os itens apresentados na pesquisa. |
| LARÁN; COSTA. (2001) | Apresentar implicações gerenciais das análises do perfil e das notas dos alunos do curso de Administração, com sua satisfação em relação ao curso.Questionário aplicado a 240 alunos. | Verificou-se que mais de 60% dos alunos estão satisfeitos com o curso de graduação, o que indica que em geral a estrutura de ensino propiciada aos mesmos é apropriada. Porém, os alunos não tinham um desempenho satisfatório em relação às notas, por conta do alto tempo dedicado ao trabalho. Verificou-se que quanto mais satisfeitos os alunos estão com o curso em si, maior é seu desempenho. |

Quadro 2 - Objetivo e resultados encontrados em estudos anteriores

**(continuação)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| LIZOTE *et al.* (2014) | Avaliar relações entre envolvimento do professor, interesse do aluno, interação professor-aluno, exigência do curso e organização do curso com a satisfação dos discentes do curso de Ciências Contábeis em duas instituições privadas, do Estado do Amazonas e de Santa Catarina.Questionário aplicado a 476 discentes. | Os resultados obtidos permitem concluir que os três constructos exógenos influenciam de modo significativo o envolvimento do professor, no entanto, somente a interação professor-estudante e a organização do curso influenciam o interesse do acadêmico. Por sua vez, ambos os constructos endógenos, envolvimento do professor e interesse do estudante, são determinantes da satisfação geral. As implicâncias práticas destes achados contribuem para uma melhor adequação do curriculum do curso e dos planos de ensino dos docentes. |
| MAINARDES; DOMINGUES. (2010) | Avaliar a satisfação dos alunos de graduação em administração com as IES de Joinville-SC.Questionário aplicado a 283 formandos (concluintes). | A satisfação dos alunos com sua IES, considerando aspectos relacionados a própria instituição, é bem satisfatória, atingindo nota próxima a 7. Aspectos como a imagem da IES entre os alunos e o ambiente (infraestrutura) estão entre os fatores principais apontados como envolvidos da satisfação dos estudantes. |
| MILAN *et al.* (2015a) | Identificar fatores da qualidade dos serviços prestados por uma IES, ligados ao curso de graduação em Administração, e as dimensões da qualidade destes serviços.Questionário aplicado a 345 alunos. | Foram identificados seis fatores da qualidade: F1-Corpo Docente e Currículo, F2-Imagem e Reputação da IES, F3-Valor Percebido, F4-Limpeza das instalações, F5-Atendimento aos Alunos e F6-Segurança. Os resultados denotam a importância do papel do professor, especialmente no que se refere à sua qualificação (formação) e à experiência, bem como seu compromisso com o cumprimento do plano de ensino das disciplinas. (...) No que diz respeito à satisfação geral dos alunos com a IES, e o respectivo curso, a mesma apresentou uma média de 4,4, enquanto que a retenção de clientes (alunos) indicou uma média de 4,6. |
| MILAN *et al.*(2015b) | Comparar os atributos e as dimensões da qualidade dos serviços prestados identificadas na perspectiva dos alunos do curso de graduação em Administração e dos cursos de pós-graduação *lato sensu* da IES, que possam influenciar sua satisfação e a competitividade da instituição.Questionário aplicado a 1.126 alunos. | Verificou-se que o corpo docente (professores), a estrutura institucional e o ambiente de ensino são evidenciados em ambas as modalidades de ensino e impactam diretamente nos níveis de Satisfação Geral, embora de forma diferente para os dois subgrupos. |

Quadro 2 - Objetivo e resultados encontrados em estudos anteriores

**(conclusão)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PACHECO; MESQUITA; DIAS (2015) | Averiguar como as características dos serviços podem ser relacionadas com a percepção dos alunos de graduação em relação à qualidade percebida e à satisfação com o serviço educacional prestado. Questionário aplicado a 181 estudantes. | Em relação à satisfação dos estudantes de graduação, os resultados obtidos permitiram concluir que a satisfação é avaliada com base nos seguintes fatores: corpo docente; infraestrutura de ensino; acesso à tecnologia; setor de reprografia; serviços administrativos; mercado de trabalho; atividades extracurriculares; coordenação de curso; biblioteca e cantina. |
| PEREIRA; GIL (2007) | Comparar escolas públicas e privadas em relação à qualidade dos serviços prestados, segundo a opinião dos alunos.Questionário aplicado a 160 discentes. | Itens para avaliar a satisfação nas universidades, agrupados em cinco conjuntos (chamados de gap’s): confiabilidade, empatia, capacidade de resposta, segurança e itens tangíveis. Observou-se que, a universidade pública tem um *gap* maior na dimensão empatia e as instituições particulares, na dimensão itens tangíveis. De modo geral, os alunos encontram-se mais insatisfeitos do que satisfeitos. |
| TOMIO; SOUZA (2008) | Analisar a satisfação dos alunos de Administração com o curso e demais serviços oferecidos, e a imagem corporativa de uma instituição de ensino superior (IES).Questionário aplicado a 1536 estudantes. | Com relação à satisfação do curso, esta se mostrou regular. Na análise da satisfação por variáveis específicas, receberam as piores avaliações: estacionamento; valor das mensalidades; suficiência de equipamentos nos laboratórios de informática; adequação das salas de aulas; atividades práticas; e serviços oferecidos aos alunos. Receberam as melhores avaliações: tamanho da instituição; localização do campus e qualificação profissional dos professores. Percebeu-se também que a imagem percebida pelos alunos varia de acordo com seu nível de satisfação. |
| VIEIRA; MILACH; HUPPES (2008) | Avaliar quais fatores determinam a satisfação geral dos alunos de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria em relação ao Curso.Questionário aplicado a 224 acadêmicos. | A pesquisa comprovou que o envolvimento do professor e o interesse do estudante inﬂuenciam positivamente a satisfação geral do estudante em relação ao curso. Já a interação entre professor e estudante e organização do curso influenciam no envolvimento do professor de forma positiva. O interesse do aluno é influenciado diretamente e positivamente pela organização do curso. |
| WALTER; TONTINI; DOMINGUES (2006) | Analisar oportunidades de melhoria em IES através do uso do modelo Kano de qualidade em conjunto com outros métodos.Questionário aplicado a 362 alunos. | Verificou-se correlação entre os atributos pesquisados e a satisfação geral através da análise fatorial mostrou que somente os atributos que representam aspectos didático-pedagógicos e de capacitação dos professores influenciam na satisfação geral dos alunos. |

**Fonte:** Elaborado pelos autores (2016).

Todas as pesquisas têm como instrumento o questionário aplicado diretamente a alunos. Em comum, os trabalhos têm a investigação sobre satisfação discente. No entanto, a proposta de investigação é distinta das demais por envolver três instituições públicas e a análise do grau de satisfação com determinados fatores do curso e da universidade.

# APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção, serão apresentados e discutidos os dados coletados por meio de questionários sobre a satisfação dos alunos ingressantes e concluintes do curso de Ciências Contábeis das três universidades pesquisadas.

## CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

A amostra resultou em 298 respondentes: 162 ingressantes e 136 concluintes. Após saberem qual universidade os alunos estudavam, estes foram identificados por gênero (Tabela 2).

Tabela 2 - Caracterização da Amostra por Gênero

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Universidade** | **Sexo** | **Respondentes** | **Ingressantes** | **Respondentes** | **Concluintes** |
| UFSC | Feminino | 46 | 47% | 53 | 58% |
| Masculino | 51 | 53% | 39 | 42% |
| **Total** | **97** | **100%** | **92** | **100%** |
| UTFPR | Feminino | 23 | 66% | 17 | 59% |
| Masculino | 12 | 34% | 12 | 41% |
| **Total** | **35** | **100%** | **29** | **100%** |
| UNIOESTE | Feminino | 19 | 63% | 7 | 47% |
| Masculino | 11 | 37% | 8 | 53% |
| **Total** | **30** | **100%** | **15** | **100%** |
| **Amostra** | **162** |  | **136** |  |

**Fonte:** Dados da pesquisa (2016).

Não há regularidade de gênero entre ingressantes e concluintes, apenas na UTFPR a maioria deles é feminina. Há predominância feminina (mais de 60%) entre os ingressantes na UTFPR e UNIOESTE, e aproximadamente 60% entre os concluintes da UFSC e UTFPR. No geral, a amostra está bem equilibrada, sendo a maioria feminina tanto entre os ingressantes quanto concluintes (54% e 57%, respectivamente).

Em relação à idade do corpo discente, constatou-se que, entre os ingressantes, a maior parte concentra-se na faixa etária de 17 a 20 anos (59,88%), indicando que a maioria ingressou no ensino superior logo após a conclusão do ensino médio. Cabe salientar que, dentre os respondentes, a idade média foi de 21 anos (a menor idade foi 17 anos, e a maior idade, 50 anos).

Entre os concluintes, a maioria está entre 21 e 25 anos (74,63% da amostra total), demonstrando regularidade de idade entre ingresso e conclusão do curso. A idade média dos concluintes gira em torno de 24 anos (20 anos, menor idade; e 46 anos, maior idade).

Quanto ao turno, a maioria estuda no período noturno. Isso era esperado, pois as três universidades ofertam o curso à noite. A UFSC oferta a opção no período diurno.

Após a caracterização dos respondentes, passa-se à análise das questões sobre a satisfação de alunos ingressantes e concluintes.

## sATISFAÇÃO DE ALUNOS INGRESSANTES

Foi solicitado aos alunos ingressantes que assinalassem os fatores considerados relevantes para a satisfação com o curso. As respostas estão agrupadas (Gráfico 1), onde se visualiza a comparação entre as três universidades.

Gráfico 1 - Fatores considerados relevantes para satisfação pelos ingressantes

****

**Fonte:** Dados da pesquisa (2016).

Percebe-se que não há regularidade entre as respostas dos ingressantes. Os alunos da UFSC atribuem como fatores favoráveis à satisfação a infraestrutura da universidade (75%), a qualificação e didática do corpo docente. O fator menos observado é a possibilidade de ingresso no programa de iniciação científica (20%).

Para os alunos ingressantes da UTFPR, a qualificação (94%) e a didática do corpo docente, a infraestrutura do curso (laboratórios, biblioteca, salas de aula) e da universidade (demais ambientes) e a compatibilidade da grade curricular com a exigência do mercado de trabalho são os fatores mais assinalados como geradores de satisfação. O fator menos observado é a possibilidade de ingresso no programa de iniciação científica (17%).

Dentre os ingressantes da UNIOESTE, os fatores mais citados foram a qualificação do corpo docente (83%), infraestrutura da universidade (demais ambientes, aqui entraria o restaurante universitário, mas cumpre informar que não existe RU no *campus* pesquisado). O fator menos observado foi relativo aos colegas de classe (3%).

O fator “qualificação do corpo docente” predomina nos alunos da UTFPR e UNIOESTE (94% e 83%). Este também é apontado como gerador de satisfação nos estudos de Milan *et al.* (2015a); Milan *et al.* (2015b); Pacheco, Mesquita e Dias (2015); Lizote *et al.* (2014); Alcântara *et al.* (2012); Tomio e Souza (2008); Vieira, Milach e Huppes (2008); Faria *et al.* (2006); Walter, Tontini e Domingues (2006).

O fator “infraestrutura da universidade” predomina entre os alunos da UFSC, confirmando os trabalhos de Pacheco, Mesquita e Dias (2015); Mainardes e Domingues (2010); Tomio e Souza (2008); Pereira e Gil (2007); e Helena e Spers (2005).

Percebe-se, nessa análise, que as universidades, embora sejam públicas, possuem suas particularidades. A possibilidade de iniciação científica foi menos observada na UFSC e na UTFPR do que na UNIOESTE. Chama atenção que na UNIOESTE não existe programa formal de iniciação científica, como na UTFPR e UFSC. Assim, é esperado que haja insatisfação nesse aspecto.

Após a indicação dos fatores relevantes para satisfação com o curso, foi solicitado aos ingressantes que informassem um aspecto julgado positivo no curso frequentado. Como era uma pergunta aberta, várias foram as formas com que os alunos se manifestaram (Tabela 3).

Tabela 3 - Aspectos positivos do curso para os ingressantes

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos Positivos** | **UFSC** | **%** | **UTFPR** | **%** | **UNIOESTE** | **%** | **Total** |
| Aprendizado | 3 | **3%** | 2 | **6%** | 0 | **0%** | **5** |
| Corpo docente  | 20 | **21%** | 6 | **17%** | 9 | **30%** | **35** |
| Grade curricular | 13 | **13%** | 1 | **3%** | 0 | **0%** | **14** |
| Mercado de trabalho | 43 | **44%** | 18 | **51%** | 9 | **30%** | **70** |
| Organização do curso | 3 | **3%** | 3 | **9%** | 2 | **7%** | **8** |
| Qualidade | 0 | **0%** | 2 | **6%** | 0 | **0%** | **2** |
| Outros | 5 | **5%** | 5 | **14%** | 7 | **23%** | **17** |

**Fonte:** Dados da pesquisa (2016).

Dentre os aspectos positivos, destaca-se, com unanimidade, o amplo mercado de trabalho que o curso proporciona. Salienta-se que este é externo ao curso, mas tem ligação direta à grade curricular e aos conteúdos contemplados.

A qualidade do corpo docente, tanto em qualificação quanto em didática aplicada, foi o segundo aspecto positivo mais citado. Assim, espera-se que haja satisfação, à medida que os fatores apresentados como relevantes são também apontados como aspectos positivos das instituições pesquisadas.

Os alunos também foram questionados em relação aos aspectos negativos do curso. As respostas foram agrupadas por categorias conforme a Tabela 4.

Tabela 4 - Aspectos negativos do curso para os ingressantes

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos Negativos** | **UFSC** | **%** | **UTFPR** | **%** | **UNIOESTE** | **%** | **Total** |
| Corpo docente | 12 | **12%** | 1 | **3%** | 1 | **3%** | **14** |
| Grade curricular | 19 | **20%** | 12 | **34%** | 7 | **23%** | **38** |
| Infraestrutura | 9 | **9%** | 0 | **0%** | 0 | **0%** | **9** |
| Mercado de trabalho | 4 | **4%** | 2 | **6%** | 0 | **0%** | **6** |
| Organização do curso | 12 | **12%** | 11 | **31%** | 5 | **17%** | **28** |
| Pessoal  | 11 | **11%** | 1 | **3%** | 2 | **7%** | **14** |
| Qualidade | 0 | **0%** | 1 | **3%** | 0 | **0%** | **1** |
| Outros | 3 | **3%** | 0 | **0%** | 0 | **0%** | **3** |
| Não há | 11 | **11%** | 2 | **6%** | 7 | **23%** | **20** |

**Fonte:** Dados da pesquisa (2016).

A grade curricular é a mais citada como negativa nas três universidades. Vários aspectos são apontados em relação a isso: uns enfrentam problemas quanto à reprovação em algumas disciplinas, ocasionando trancamento de disciplinas subsequentes que contêm pré-requisitos; outros, motivo por a disciplina estar desatualizada e não condizer com o mercado de trabalho local. Os ingressantes da UTFPR e da UNIOESTE também demonstram insatisfações com a organização do curso, o que não ocorreu na UFSC.

Ao contrário do apresentado nos aspectos positivos, a incidência de respostas dizendo que “não há” aspectos negativos foi grande, mostrando que a satisfação é bem maior do que a insatisfação. Esse mesmo aspecto foi apontado anteriormente nos estudos de Mainardes e Domingues (2010) e Larán e Costa. (2001).

## sATISFAÇÃO DE ALUNOS CONCLUINTES

Para avaliação do nível de satisfação dos concluintes do curso de Ciências Contábeis, foi solicitado aos respondentes que julgassem o grau de satisfação, numa escala de 0 a 10, dos aspectos apresentados. Foi observada a frequência que os alunos atribuíram a cada nota da escala por universidade (Tabela 5). Havia um campo para marcar outros fatores que não os apresentados, no entanto ninguém informou outro fator.

Tabela 5 - Nível de satisfação dos concluintes em relação ao curso

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Universidades x Nível de Satisfação** | **UFSC** | **UTFPR** | **UNIOESTE** |
| **Nota mais frequente** | **%** | **Nota mais frequente** | **%** | **Nota mais frequente** | **%** |
| Infraestrutura da Universidade (RU, BU, amb.) | 8 | 40% | 8 | 41% | 5 | 33% |
| Infraestrutura do curso (lab., bib., etc.) | 8 | 32% | 7 | 34% | 8 | 33% |
| Qualificação do corpo docente | 8 | 35% | 9 | 66% | 8 | 40% |
| Didática do corpo docente | 7 | 35% | 8 | 55% | 8 | 40% |
| Oferta de disciplina práticas | 5 | 24% | 7 | 31% | 3, 5 e 7 | 20% |
| Adequação das disciplinas práticas | 5 | 26% | 7 | 31% | 6 e 7 | 20% |
| Grade curricular voltada ao mercado de trabalho | 7 | 28% | 7 | 34% | 5, 7 e 9 | 20% |
| Possibilidade de Iniciação Científica | 8 | 32% | 7 | 24% | 8 | 27% |
| Possibilidade de monitorar disciplinas | 8 | 27% | 8 | 34% | 8 | 27% |
| Proatividade da coordenação do curso | 8 | 30% | 8 | 41% | 7 | 40% |

**Fonte:** Dados da pesquisa (2016).

Percebe-se que os alunos da UFSC e UTFPR (40%) atribuíram nota 8 ao grau de satisfação com a infraestrutura da universidade. Na UNIOESTE, a nota mais frequente foi 5. As universidades, embora sejam públicas, apresentam diferentes estruturas que auxiliam na explicação da divergência de satisfação observada. Cita-se, como exemplo, a UNIOESTE que não possui restaurante universitário no *campus*. Esse aspecto já foi apontado em estudos de Pacheco, Mesquita e Dias (2015); Lizote *et al.* (2014); Mainardes e Domingues (2010); Tomio e Souza (2008); Pereira e Gil (2007); Helena e Spers (2005), como um dos pontos que mais impactam na satisfação discente.

Quanto à infraestrutura do curso, percebe-se que, na UTFPR, a maioria atribuiu nota 7, enquanto o mesmo percentual atribuiu nota 8 na UFSC e UNIOESTE. Isso é impactado pela percepção de proatividade da coordenação do curso, na qual se encontraram resultados muito semelhantes.

A qualificação do corpo docente pode ser entendida em termos de titulação e conhecimento das disciplinas ministradas. De maneira geral, percebe-se a satisfação dos alunos comesse aspecto. A nota mais frequente foi 8 (35% e 40%) tanto na UFSC quanto na UNIOESTE. Chama atenção a nota atribuída (9) a esse quesito na UTFPR por 2/3 dos alunos que responderam ao questionário. No entanto, isso não quer dizer que os docentes da UTFPR sejam mais qualificados que os das demais universidades, tampouco faz distinção entre professores efetivos e contratados temporariamente.

A didática do corpo docente refere-se à capacitação do professor para exercer a docência. Na UTFPR e UNIOESTE, a nota mais frequente foi 8 (55% e 40%); já na UFSC; 35% atribuíram nota 7, que é menor que o grau de satisfação atribuído para a qualificação docente.

Pode-se concluir que a maioria dos alunos está satisfeita com o corpo docente. Esse é um fator considerado importante nos trabalhos de Milan *et al.* (2015a e b); Pacheco, Mesquita e Dias (2015); Alcântara *et al.* (2012); Tomio e Souza (2008); Vieira, Milach e Huppes (2008); Faria *et al.* (2006); Walter, Tontini e Domingues (2006).

Houve grande divergência com o grau de satisfação entre as três universidades nos aspectos relacionados à adequação do curso ao mercado de trabalho, à grade curricular, à oferta e adequação de disciplinas voltadas à prática contábil. Nesse quesito, percebe-se que a maioria está longe de estar satisfeita. Isso já era esperado haja vista esse aspecto já ter sido apontado como negativo tanto pelos ingressantes quanto pelos concluintes.

A possibilidade de iniciação científica e de monitoria em disciplinas apresenta grau de satisfação semelhantes nas três universidades. Isso causa estranheza, pois, na UNIOESTE, não existe até o momento programas de iniciação científica.

Quando questionados os concluintes sobre se estavam ou não satisfeitos, de um modo geral, com o curso, eles deveriam responder sim ou não (Tabela 6).

Tabela 6 - Satisfação geral dos concluintes com o curso

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **UFSC** | **%** | **UTFPR** | **%** | **UNIOESTE** | **%** |
| Sim | 76 | **83%** | 25 | **86%** | 15 | **100%** |
| Não | 16 | **17%** | 4 | **14%** | 0 | **0%** |
| **Total** | **92** |  | **29** |  | **15** |  |

**Fonte:** Dados da pesquisa (2016).

É visível que a grande maioria está satisfeita com o curso, embora tenham aspectos que denotem insatisfação. No geral, há satisfação em todas as universidades pesquisadas. O mesmo resultado foi apresentado nos trabalhos de Mainardes e Domingues (2010) e Larán e Costa (2001). Isso contraria o apontado na pesquisa de Pereira e Gil (2007), na qual a maioria, no geral, mostra-se insatisfeita.

Após a atribuição do nível de satisfação com o curso, indicando os fatores relevantes para isso, foi solicitado aos concluintes que informassem um aspecto positivo. Como era uma pergunta aberta, os alunos se manifestaram de várias formas (Tabela 7).

Tabela 7 - Aspectos positivos do curso para os concluintes

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos Positivos** | **UFSC** | **%** | **UTFPR** | **%** | **UNIOESTE** | **%** | **Total** |
| Aprendizado | 6 | **7%** | 0 | **0%** | 2 | **13%** | **8** |
| Corpo docente  | 29 | **32%** | 14 | **48%** | 3 | **20%** | **46** |
| Grade curricular | 8 | **9%** | 3 | **10%** | 0 | **0%** | **11** |
| Infraestrutura | 1 | **1%** | 0 | **0%** | 0 | **0%** | **1** |
| Mercado de trabalho | 24 | **26%** | 11 | **38%** | 1 | **7%** | **36** |
| Organização do curso | 15 | **16%** | 1 | **3%** | 0 | **0%** | **16** |
| Qualidade | 11 | **12%** | 5 | **17%** | 0 | **0%** | **16** |
| Outros | 0 | **0%** | 0 | **0%** | 3 | **20%** | **3** |
| Branco | 8 | **9%** | 0 | **0%** | 6 | **40%** | **14** |

**Fonte:** Dados da pesquisa (2016).

O item sobre o corpo docente, quanto à qualificação, foi apontado como positivo, com alto nível de satisfação, na avaliação dos concluintes das três universidades. Isso também foi demonstrado como relevante pelos ingressantes.

Outro aspecto bastante citado, tanto na UFSC quanto na UTFPR, foi o mercado de trabalho do profissional contábil, em termos de acessibilidade, amplitude, boa remuneração, possibilidade de estágio durante a graduação e outras oportunidades profissionais. No entanto, não foi percebido assim pelos alunos da UNIOESTE. Cabe salientar que, nesse aspecto, 40% dos alunos da UNIOESTE deixaram em branco esse item, dificultando a análise dos aspectos positivos dessa universidade.

Os alunos também foram questionados sobre os aspectos negativos do curso, sendo as respostas agrupadas por categorias (Tabela 8).

Tabela 8 - Aspectos negativos do curso para os concluintes

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos Negativos** | **UFSC** | **%** | **UTFPR** | **%** | **UNIOESTE** | **%** | **Total** |
| Corpo docente | 30 | 33% | 6 | 21% | 3 | 20% | **39** |
| Grade curricular | 33 | 36% | 13 | 45% | 0 | 0% | **46** |
| Infraestrutura | 3 | 3% | 7 | 24% | 3 | 20% | **13** |
| Mercado de trabalho | 8 | 9% | 1 | 3% | 0 | 0% | **9** |
| Organização do curso | 14 | 15% | 7 | 24% | 4 | 27% | **25** |
| Outros | 3 | 3% | 0 | 0% | 0 | 0% | **3** |
| Não há | 1 | 1% | 0 | 0% | 0 | 0% | **1** |
| Branco | 5 | 5% | 0 | 0% | 5 | 33% | **10** |

**Fonte:** Dados da pesquisa (2016).

Dentre os aspectos negativos apontados, destacam-se os relativos ao corpo docente, à grade curricular e organização do curso. A citação de grade curricular a organização do curso já era esperada. No entanto, chama atenção o item corpo docente como aspecto negativo, já que também foi apontado como aspecto positivo em todas as universidades, e sobretudo em relação à satisfação dos alunos. Cabe salientar que, nesse aspecto, 33% dos alunos da UNIOESTE deixaram a pergunta sem resposta, o que dificulta a análise dos aspectos positivos dessa Universidade.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa procurou questionar os alunos (ingressantes e concluintes) do curso de graduação em Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE) quanto aos aspectos relevantes para sua satisfação.

A amostra resultou em 298 respondentes: 162 ingressantes, com idade entre 17 e 20 anos (59,88%); e 136 concluintes, entre 21 e 25 anos (74,63%). A maioria pertence ao gênero feminino. A maioria estuda no período noturno.

Dentre os aspectos considerados relevantes pelos alunos ingressantes, encontram-se a infraestrutura do curso e da universidade, a qualificação e didática do corpo docente, bem como a grade curricular voltada ao mercado de trabalho. É predominante o fator “qualificação do corpo docente”.

Quanto ao nível de satisfação, também não foi encontrada regularidade nas respostas, percebendo-se que, entre os concluintes, a maioria dos alunos está satisfeita com a infraestrutura da universidade e do curso, com o corpo docente, tanto em termos de qualificação quanto de didática.

Os aspectos positivos apontados por unanimidade nas três universidades são o amplo mercado de trabalho que o curso proporciona, bem como a qualificação do corpo docente. Houve grandes divergências de grau de satisfação entre as três universidades nos aspectos relacionados à adequação do curso com o mercado de trabalho.

Dentre os aspectos negativos apontados, a adequação da grade curricular é o mais citado pelos discentes nas três universidades.

No geral, a maioria dos alunos considera-se satisfeita com o curso escolhido e com a universidade. Esta pesquisa está limitada à análise das respostas dos alunos às questões realizadas. Sugere-se para pesquisas futuras a análise de aspectos que possam ser gerenciados pelas instituições para ampliar a satisfação dos alunos, bem como analisar o que leva os alunos a ingressar e permanecer no curso.

# REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, V. C.; LUIZ, G. V.; FERREIRA, A. C.; TEODORO, S. A. S. Dimensões e determinantes da satisfação de alunos em uma Instituição de Ensino Superior. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 11, n. 3, p. 195-223, 2012.

BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às Ciências Sociais.** 9. ed. Florianópolis: UFSC, 2014.

CARDOSO, T. L.; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L.; RIPOLL-FELIU, V. M.; DUTRA, A. Reflexões para avanço na área de Avaliação e Gestão do Desempenho das Universidades: uma análise da literatura científica. In: Seminários em Administração (XVIII SEMEAD), 2015. *Anais...* São Paulo, SP, Brasil, 2015.

DUTRA, A.; RIPOLL-FELIU, V. M.; FILLOL, A. G.; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L. The construction of knowledge from the scientific literature about the theme seaport performance evaluation. **International Journal of Productivity and Performance Management**, v. 64, n. 2, p. 243-269, 2015.

FARIA, A. C.; COME, E.; POLI, J.; FELIPE, Y. X. O grau de satisfação dos alunos do curso de ciências contábeis: busca e sustentação da vantagem competitiva de uma IES privada. **Enfoque Reflexão Contábil**, v. 25, n. 1, p. 15-36, 2006.

FREITAS NETO, R. M.; BARBOSA, A. A utilização da Análise de Correspondência e da Regressão Logística na Análise da Satisfação Geral dos Alunos do Curso de Graduação de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. **Revista de Administração IMED**, v. 4, n. 3, p. 356-368, 2014.

GOMES, G.; DAGOSTINI, L.; CUNHA, P. R. Satisfação dos Estudantes do Curso de Ciências Contábeis: estudo em uma Faculdade do Paraná. **Revista da Faculdade de Administração e Economia**, v. 4, n. 2, p. 102-123, 2013.

HELENA, L. A.; SPERS, E. E. Modelos de mensuração da satisfação de clientes: um estudo de caso com alunos de Administração. **Revista de Ciências da Administração**, v. 7, n. 13, p. 67-86, 2005.

KRUGER, S. D.; MAZZIONI, S.; RESENDE, A.; GUBIANI, C. A.; ZANIN, A. O perfil desejado do egresso dos cursos de ciências contábeis das universidades de Santa Catarina. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 12, n. 34, p. 40-52, 2013.

LARÁN, J. A.; COSTA, F. C. X. O uso da avaliação do desempenho acadêmico de estudantes como instrumento de qualificação de cursos universitários. **Revista de Administração**, v. 36, n. 4, p. 73-82, 2001.

LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; BORBA, J. A.; BRASIL, M. L. A. V. Satisfação dos Acadêmicos com o Curso de Ciências Contábeis: Um Estudo em Instituições de Ensino Superior Privadas. **Advances in Scientific and Applied Accounting**, v. 7, n. 3, p. 407-431, 2014.

MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, M. J. C. S. Satisfação de estudantes em administração de Joinville/SC. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 4, n. 2, p. 76-94, 2010.

MILAN, G. S.; CORSO, A.; LARENTIS, F.; TONI, D.; EBERLE, L.; LAZZARI, F. A Qualidade dos Serviços Prestados por uma IES e a Satisfação dos Alunos no Contexto do Curso de Administração. **Revista Alcance**, v. 22, n. 4, p. 538-552, 2015a.

MILAN, G. S.; EBERLE, L.; CORSO, A.; TONI, D. A Qualidade em Serviços e a Satisfação de Clientes: Comparação Entre a Percepção de Alunos de Graduação e de Pós-Graduação de Uma IES. **Revista de Administração da UFSM**, v. 8, n. 3, p. 415-437, 2015b.

PACHECO, I. J. D.; MESQUITA, J. M. C.; DIAS, A. T. Qualidade Percebida e Satisfação dos Alunos da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 15, n. 2, p. 5-28, 2015.

PEREIRA, B. C. S.; GIL, C. Avaliando a satisfação de alunos de escolas de administração: uma nova perspectiva de gestão. **Revista de Administração da Unimep**, v. 5, n. 1, p. 1-21, 2007.

RICHARDSON, R.J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SANTANA, M. S.; SANTOS, N. A.; MARTINS, S. (Abreu, S.M.).; EMMENDOERFER, M. Escolha e Permanência de Alunos no Curso de Ciências Contábeis sob a Óptica da Teoria de Motivação de Herzberg. In: CONGRESSO USP DE INICIAÇÃO CIÊNTÍFICA, 10., 2013, São Paulo. *Anais...* São Paulo: USP, 2013.

TASCA, J. E.; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R.; ALVES; M. B. M. An approach for selecting a theoretical framework for the evaluation of training programs**. Journal of Europe an Industrial Training**, v. 34, n. 7, p. 631-655. 2010.

TOMIO, J. L.; SOUZA, M. J. B. Satisfação dos alunos de administração com o curso e sua relação com a imagem da IES. **Revista de Negócios**, v. 13, n. 2, p. 105-121, 2008.

VALMORBIDA, S. M. I.; ENSSLIN, L. Construção de conhecimento sobre avaliação de desempenho para gestão organizacional: uma investigação nas pesquisas científicas internacionais. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v.13, n.28, p.123-148, 2016.

VALMORBIDA, S. M. I.; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L.; RIPOLL-FELIU, V. M. Avaliação de Desempenho para auxílio na gestão de universidades públicas: análise da literatura para identificação de oportunidades de pesquisas. **Contabilidade, Gestão e Governança**, v. 17, n. 3, p. 4-28, 2014.

VIEIRA, K. M.; MILACH, F. T.; HUPPES, D. Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. **Revista Contabilidade & Finanças - USP**, v. 19, n. 48, art. 6, p. 65-76, 2008.

WAICZYK, C.; ENSSLIN, E. R. Avaliação de produção científica de pesquisadores: mapeamento das publicações científicas. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 10, n. 20, p. 97-112, 2013.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. S. Análise da satisfação do aluno para melhoria de um curso de Administração. **Revista de Administração FACES Journal**, v. 5, n. 2, p. 52-70, 2006.

WERLANG, J. D.; BIANCHI, M.; VENDRUSCOLO, M. I. Estudo dos fatores extrínsecos e intrínsecos que motivam os discentes na escolha e na permanência no curso de ciências contábeis da Universidade Federal do Rio Grande do Sul UFRGS. **In:** CONGRESSO UFSC DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA EM CONTABILIDADE, 6., 2015, Florianópolis. *Anais.* Florianópolis: UFSC, 2015.