

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS – UFAL
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

RODRIGO DE ALENCAR FERREIRA ARAÚJO
WEVERTON ALVES DOS SANTOS

SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DAS
UNIVERSIDADES PÚBLICAS DO ESTADO DE ALAGOAS

MACEIÓ
2019

**RODRIGO DE ALENCAR FERREIRA ARAÚJO
WEVERTON ALVES DOS SANTOS**

**SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DAS
UNIVERSIDADES PÚBLICAS DO ESTADO DE ALAGOAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas como um dos requisitos para obtenção do título de bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Valdemir da Silva

MACEIÓ
2019

Catálogo na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico
Bibliotecária: Taciana Sousa dos Santos – CRB-4 – 2062

A663s Araújo, Rodrigo de Alencar Ferreira.
Satisfação dos discentes de ciências contábeis das universidades públicas do estado de Alagoas / Rodrigo de Alencar Ferreira Araújo. - 2022.
38 f. : il. color.

Orientador: Valdemir da Silva.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Alagoas. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Maceió, 2019.

Bibliografia: f. 33-35.
Apêndice: f. 36-38.

1. Satisfação - Estudantes. 2. Ensino superior público - Qualidade. 3. Curso de Ciências Contábeis. I. Título.

CDU: 657: 378

**RODRIGO DE ALENCAR FERREIRA ARAÚJO
WEVERTON ALVES DOS SANTOS**

**SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DAS
UNIVERSIDADES PÚBLICAS DO ESTADO DE ALAGOAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas como um dos requisitos para obtenção do título de bacharel em Ciências Contábeis.

Aprovada em: ___ / ___ / ____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Valdemir da Silva
Orientador do Curso de Ciências Contábeis - UFAL

Prof. Anderson de Barros Dantas
Membro examinador do Curso de Administração - UFAL

Ana Paula Lima Marques Fernandes
Membro examinador do Curso de Contabilidade - UFAL

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar somos gratos a Deus por nos dar força e sabedoria para iniciarmos e concluirmos esse trabalho. Em seguida, agradecemos ao professor mestre Valdemir da Silva, por, apesar de ainda sermos jovens no curso, nos dar o incentivo e suporte necessários para começarmos a produzir assim que o procuramos. Ainda, somos gratos ao professor doutor Anderson de Barros Dantas por toda sua contribuição neste trabalho, assim como em outras atividades fora deste mencionado. Agradecemos também, a todos os nossos familiares e amigos que nos motivaram. Por fim, agradecemos a todos que, de uma forma geral, contribuíram de forma direta ou indireta para a produção deste trabalho.

RESUMO

A finalidade do estudo é averiguar a influência das variáveis de percepção de satisfação intituladas Student Instructional Rating System (traduzido: “sistema avaliativo institucional do aluno”) nas universidades públicas do estado de Alagoas. A pesquisa é descritiva quanto aos objetivos, quantitativa com relação à abordagem e tem seu procedimento realizado por intermédio de levantamento de dados. Nas Universidades Federais e Estaduais (públicas) de Alagoas, sendo pesquisadas a UFAL (campus A.C Simões e Santana do Ipanema) e a UNEAL (campus Arapiraca e São Miguel) respectivamente, foi obtida uma amostra de 169 estudantes do curso de Ciências Contábeis. Concluiu-se, que, os alunos universitários possuem uma dependência dos professores com relação a seu desempenho, podendo ser explicado por aspectos culturais adquiridos; também foi notado que o professor demonstra conhecimento sobre o que ensina, mas não procura saber se os alunos entenderam. Com isso, pode acontecer da satisfação do aluno ser reduzida, pois ele não está vendo no seu professor um orientador que esteja preocupado com ele; na dimensão interesse do estudante foi verificado que os alunos se auto avaliam positivamente na maioria dos quesitos apresentados pelo modelo, porém de forma geral não creem que se interessam ou participam das aulas, em termos gerais. Sendo assim, podemos contrapor o resultado anterior, pois os alunos precisam ter o interesse de participar das aulas para tirar suas dúvidas e não ficar apenas esperando a iniciativa do professor; por fim, a organização do curso aponta a estrutura das organizações como um empecilho no desenvolvimento e revelando o mal funcionamento das estruturas públicas, que em muitos casos acabam desanimando os estudantes. 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: Satisfação dos estudantes. Qualidade das Universidades Públicas. Curso de Ciências Contábeis.

ABSTRACT

The purpose of the study is to investigate the influence of the satisfaction variables, titled Student Instructional Assessment System at public universities in the state of Alagoas. The research is descriptive about the objectives, quantitative with regard to the approach and its measurement process through data collection. At the Federal and State Universities of Alagoas, a sample of 169 students was obtained from the Accounting Sciences courses. It was concluded that university students have a dependency on the teachers about their performance, that can be explained by acquired cultural aspects; it was also noted that the professor has knowledge about what he teaches, but does not care if the students understood. In the dimension student interest, it was verified that the students evaluate themselves positively in the majority of the questions presented by the model, but in general they do not demonstrate interest or participate in the classes. Therefore, the previous result can be counteracted, because the students need to have the interest to participate in the classes and not just keep waiting for the teacher's initiative. Finally, the dimension course organization points the structure of organization as an impediment to development, revealing the malfunctioning of public structures, which, in many cases, decrease the degree of student satisfaction. With these results, course management can become aware of their deficits and police themselves to improve the functioning and preparation of future professionals.

Keywords: student satisfaction. quality in public universities. Accounting Science course.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Estudos anteriores.....	22
-----------------------------------	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Correlação entre Satisfação e Dimensões do Modelo de Paswan e Young.....	26
Tabela 2: Média e Desvio-padrão das variáveis que formam a dimensão 1.....	27
Tabela 3: Média e Desvio-padrão das variáveis que formam a dimensão 2.....	28
Tabela 4: Média e Desvio-padrão das variáveis que formam a dimensão 3.....	28
Tabela 5: Média e Desvio-padrão das variáveis que formam a dimensão 4.....	29
Tabela 6: Média e Desvio-padrão das variáveis que formam a dimensão 5.....	30
Tabela 7: Associação entre a Satisfação e Características dos Respondentes.....	31

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IES – Instituições de Ensino Superior

UFAL – Universidade Federal de Alagoas

UNEAL – Universidade Estadual de Alagoas

UFBP – Universidade Federal da Paraíba

CPA/UFAL – Comissão Própria de Avaliação da Universidade Federal de Alagoas

EP – Envolvimento do Professor

IE – Interesse do Estudante

IEP – Interação Estudante Professor

DC – Demanda do Curso

OC – Organização do Curso

CPA/UFAL - Comissão Própria de Avaliação da Universidade Federal de Alagoas

SIRS - Student Instructional Rating System

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Contextualização e Problemática	10
1.2 Objetivos	11
1.2.1 Objetivo Geral	11
1.2.2 Objetivos Específicos	11
1.3 Justificativa	12
1.4 Estrutura da Pesquisa	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 Satisfação do Estudante	14
2.2 Modelo Paswan e Young	16
2.3 Estudos anteriores	18
3.1 Tipologia da Pesquisa	21
3.2 Universo da Pesquisa	21
3.3 Coleta e Tratamento dos Dados	21
4 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS	23
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
REFERÊNCIAS	33

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização e Problemática

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; MUỲLDER, 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.

Segundo o estudo de Lanzer (2004), devido à pouca quantidade de dados quantitativos que as universidades dispõem, faz-se necessária uma análise individual subjetiva para avaliar a qualidade de bens e serviços em uma IES - Instituições de Ensino Superior.

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; ROSA; OLIVEIRA, 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.

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).

Os discentes estão cada vez mais exigentes e, como atualmente há várias alternativas no mercado, as universidades reconhecem que a satisfação deles está diretamente relacionada à qualidade do serviço prestado (LIZOTE et al., 2012). Nesse contexto, segundo Coda e Silva (2004), o atendimento às expectativas dos estudantes é o que determina seu nível de satisfação e essas informações são imprescindíveis para as universidades.

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. Além disso, com 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).

Neste contexto, Rowley (2003) lista três razões para verificar o grau de satisfação dos estudantes em relação a seu curso: possibilitar a oportunidade de os mesmos poderem opinar sobre os seus cursos; encorajá-los a fazer uma reflexão sobre a forma de como é repassado o conteúdo; e permitir que as instituições realizem um *benchmarking*, para que construam indicadores que colaborem com a melhoria da reputação da instituição.

Sendo assim, é observado que a satisfação acadêmica pode afetar diretamente o desempenho dos alunos, o aumento da evasão do curso e a imagem das IES. Desse modo, a satisfação acadêmica aumenta a eficácia no diagnóstico dos problemas que impedem um melhor desempenho dos alunos de Ciências Contábeis das universidades pesquisadas (SCHLEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006). Dessa forma, o estudo busca encontrar soluções para a seguinte problemática: **Qual o grau de satisfação dos discentes de ciências contábeis das universidades públicas do estado de Alagoas?**

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Dessa forma, o objetivo geral deste estudo é verificar o grau de satisfação dos alunos de graduação do curso de Ciências Contábeis nas Instituições de Ensino Superior Públicas de Alagoas.

1.2.2 Objetivos Específicos

Para alcançar o objetivo geral, buscam-se os seguintes objetivos específicos:

- identificar as principais dificuldades percebidas pelos estudantes;
- analisar a interação estudante-professor;

- examinar o envolvimento dos professores; verificar o nível de interesse do estudante;
- investigar as demandas e a organização do curso; e
- associar as IES federais e estaduais de Alagoas e averiguar a capacidade de produção dessas autarquias públicas.

1.3 Justificativa

Para Andrade e Müylder (2009) o curso de Ciências Contábeis vem gradativamente evoluindo no Brasil decorrente das transformações dada pelo ambiente de negócios corporativos, pela importância que as informações contábeis tem para gestão dos órgãos e pela nova maneira de regulamentação adotada e implantada pela administração pública brasileira (convergência com as normas internacionais de contabilidade). Desta maneira, a contabilidade passou a possuir um campo de atuação maior, dando a profissão um nível estratégico dentro das empresas.

Assim, analisando o contexto internacional e o mundo mais globalizado, Cavalcante *et al.* (2011) preconiza a necessidade dos cursos de Ciências Contábeis adaptarem seus currículos para capacitarem seus alunos para um novo contexto da profissão, da pesquisa e do ensino contábil, visto que estes discentes serão o futuro da contabilidade, o qual está exposto a uma economia globalizada.

Tendo isso em vista, é notório que os alunos fazem parte de uma peça fundamental dessa engrenagem, pois estes serão os próximos contadores. Não obstante, o professor também deverá ser apontado como elemento essencial, sendo ele o responsável por contribuir no processo de ensino dos novos contabilistas.

Rollo e Pereira (2003) afirmaram que é mister através da observação conhecer e entender as ideias do aluno referente as práticas do ensino. Assim, é necessário empregar as informações dos alunos decorrente de suas experiências como coluna para refletir, discutir e organizar as sugestões de reformas, objetivando a avanço do rendimento nas salas de aula, pois com alunos mais satisfeitos e ouvidos, é provável que seus rendimentos também cresçam por terem mais motivação.

Tornou-se comum ocorrer investigações com abordagens relacionadas à entrada do estudante numa IES. Quando o estudante sai do ensino médio e da formação básica para entrar no ensino superior, depara-se com didática e metodologia

diferenciadas, num primeiro contato, resultando em um processo difícil e complexo de ensino e aprendizagem (LAFFIN, 2001).

Além disso, nesse processo de adaptação, é importante certificar-se de que o estudante, no decorrer do curso, se utiliza de todas as oportunidades decorrentes da formação superior, pois, conforme Bardagi, Lassance e Paradiso (2003), é por meio da identificação do discente com o curso que se determina sua satisfação.

Partindo desse prisma, tornou-se necessário às IES ter conhecimento da satisfação dos alunos para que elas reconheçam e compreendam as suas principais carências e possam procurar uma melhoria nesses determinados aspectos pontuais, pois assim como afirma Lizote *et al.* (2012), a satisfação dos discentes está diretamente relacionada à qualidade do serviço prestado.

De acordo com Barbosa e Neto (2014), a forma mais precisa de uma universidade se auto avaliar é por meio de um estudo científico detalhado e preciso. Dessa forma, esse estudo fornece, por meio de uma análise minuciosa dos dados, uma série de informações que, baseadas na experiência empírica dos estudantes, demonstrem as qualidades e defeitos de cada curso superior público de Ciências Contábeis de Alagoas, para que cada universidade tratada possa tomar as melhores decisões para os estudantes e a instituição como um todo.

Portanto, esse estudo busca contribuir com a comunidade universitária, na medida em que demonstra a importância de considerar a experiência empírica dos discentes para que as autarquias responsáveis pelo ensino superior tomem conhecimento das causas que prejudicam seu avanço.

1.4 Estrutura da Pesquisa

Este estudo está organizado em cinco seções: esta introdução, que apresenta uma sucinta contextualização da pesquisa, bem como os seus objetivos; na segunda seção, o referencial teórico; a terceira seção é formada pela metodologia da pesquisa, na qual são descritas as tomadas de decisão metodológicas; a quarta sessão contém as análises de dados e, por fim, na última seção, são apresentadas as considerações finais do estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Satisfação do Estudante

Quando o estudante tem a opção de escolher sua universidade a principal variável que determina sua decisão são as suas expectativas com relação à IES, desse modo, segundo Lizote *et al.* (2012) os principais critérios que influenciam essa variável são: capacitação dos professores, qualidade do ensino, atualização dos conteúdos e professores, disponibilização do material dentro e fora da universidade, produtividade das aulas, dentre outros aspectos que são utilizados para a classificação da universidade.

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).

A satisfação dos estudantes é um dos fatores fundamentais para a manutenção e para a imagem positiva da universidade (LIZOTE *et al.*, 2012; CUNHA; GOMES; BECK, 2016). 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 as 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 Borges (2011), há alguns fatores pontuais que influenciam positivamente o grau de satisfação dos estudantes, tais como: amizades constituídas; identificação pessoal com estrutura do curso; comunicação eficaz e precisa com o corpo docente para atender às necessidades e expectativas em geral; habilidades, conhecimentos, estratégias, postura e formas de interação do professor com a turma; e percepção do ensino como algo útil e aplicável na profissão.

Assim, também há fatores que influenciam negativamente a satisfação, dentre eles estão: má organização; não atendimento das expectativas; despreparo e pouco

compromisso do corpo docente; e falta de disponibilidade da coordenação do curso para atender os discentes (BORGES, 2011).

Assim, compreende-se que haja uma decadência na satisfação da escolha do estudante com o tempo quando há frustrações, baixa empregabilidade e limitação no curso, da mesma forma que há um aumento em situações favoráveis como: oportunidades oferecidas pelo curso, grande oferta de estágios/empregos e qualidade do ensino em geral (LASSANCE; GOCKS, 1995).

Conforme 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 organização. Portanto, é necessário identificar quais os fatores ou variáveis que têm influência na satisfação dos discentes, bem como verificar qual o atual grau de satisfação.

É importante salientar que, 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 boa para a universidade nem mesmo para os alunos, é elementar para ambas as partes a garantia da satisfação do discente com a graduação (GOMES; DAGOSTINI; CUNHA, 2013).

Para a universidade se destacar, deve procurar aperfeiçoar a qualidade de seus serviços a fim de satisfazer seus discentes, dessa forma, é essencial ter conhecimento do grau de satisfação dos acadêmicos e quais as variáveis que os influenciam (VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008).

Ademais, para Rollo e Pereira (2003), é preciso compreender melhor as necessidades e o ponto de vista dos alunos a respeito do ensino. Assim, para haver uma melhoria na relação em sala de aula, é necessário utilizar as informações obtidas por intermédio das experiências dos alunos como uma base para observar, discutir, e organizar de forma eficaz, a fim de sancionar propostas de mudanças.

A percepção do estudante em relação ao ensino, com o passar do tempo, torna-se cada vez mais crítica e precisa devido à reavaliação contínua das opiniões anteriores do discente com base em novas informações. Desse modo, com o maior conhecimento sobre os serviços prestados pela universidade e ao maior envolvimento do estudante com esses serviços, a sua experiência é maior e a avaliação da IES é mais minuciosa (APPLETON-KNAPP; KRENTLER, 2006).

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 a 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 variável 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).

A variável denominada interesse do estudante, pode estar interligada com a primeira ou não, pois como é possível notar em estudos de pós-graduação os alunos têm seus resultados menos influenciados pelo envolvimento do professor por possuir uma maturidade superior à daqueles que cursam graduação (VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008)

Entretanto os estudos de Verdinelli e Lizote (2014) demonstram que as análises podem divergir quando se trata de alunos de graduação, pois estes são mais instigados. Portanto, não se deve desconsiderar a ideia de que o professor exerce uma grande influência sobre seus discentes que cursam a graduação, podendo torná-los mais ou menos satisfeitos, o que aponta que o interesse do discente está intrinsecamente conectado à variável desenvolvimento do professor (BARBOSA; NETO, 2014).

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.

Outrossim, o professor é um agente fundamental para o desenvolvimento do aluno, pois como destaca Venturini *et al.* (2008) o professor é um grande influenciador e tem a obrigação de impulsionar seus alunos a não apenas desenvolverem capacidade técnicas, como também disponibilizar conhecimentos extras para que os estudantes possam compreender e testar de forma empírica. Portanto, com os avanços tecnológicos, é preciso que o curso auxilie os discentes para que se adaptem às transformações imputadas no mercado de trabalho e aos desejos sociais.

Observando a relação com a demanda do curso, percebe-se que esta é associada às variáveis do modelo do questionário de Paswan e Young (2002), sendo perguntado sobre: 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 é possível que estes sintam um sentimento de alívio/relaxamento.

Além disso, Clayson e Haley (1990) observaram que, quando um aluno tem problemas em absorver conteúdo de uma matéria específica, este pode ser conduzido a diminuir seus rendimentos nas demais matérias por dedicar mais tempo na compreensão de determinada disciplina e, conseqüentemente, deixando as demais em segundo plano. Desta maneira, o aluno pode tornar-se insatisfeito com o curso e até com o professor por não conseguir evoluir.

Paswan e Young (2002) definem que as principais variáveis que motivam 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 almejando conhecer o nível de satisfação dos discentes, confirmando as respostas das outras dimensões. Assim, a Satisfação Geral é um resultante global, que foi adicionada ao modelo de Paswan e Young no estudo de Vieira, Milach e Hupples (2009). No qual se deduz que desta maneira pode-se chegar a um produto mais exato, pois a satisfação dos discentes está correlacionada ao cumprimento das exigências acadêmicas, tendo em vista as outras áreas supramencionadas.

Sendo assim, Toni *et al.* (2006) faz uma observação sobre a Satisfação Geral e argumenta que o nível de Satisfação Geral está diretamente associado à qualidade da prestação de serviços das universidades, dado que essas são responsáveis por causarem uma boa impressão para a comunidade.

2.3 Estudos anteriores

O estudo de Vieira, Milach e Hupples (2009) teve como objetivo avaliar os determinantes da satisfação geral dos alunos de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria em relação ao Curso. Assim, por meio do modelo de Paswan e Young (2002), o estudo aplicou um questionário a 224 estudantes com os cinco constructos originais, acrescentado da Satisfação Geral. Por fim, os resultados revelaram que somente o constructo Demandas do Curso não era adequado com relação aos objetivos do estudo e esse foi retirado dele.

Lizote *et al.* (2012) analisaram uma instituição superior comunitária de Santa Catarina baseando-se no modelo Paswan e Young (2002) por meio de uma amostra de 230 alunos, sendo 144 mulheres e 86 homens, contando com estudantes do 2º ao 8º período. Os resultados do estudo mostraram 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) teve como objetivo identificar quais habilidades e competências o curso de Ciências Contábeis dispõe para que possa assegurar aos estudantes condições de inserção profissional. Dessa forma, o autor realizou uma pesquisa que envolveu 105 alunos que cursavam os 2 últimos períodos do curso de Ciências

Contábeis da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Assim, foi revelado que 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) procuraram, através da pesquisa, conhecer as expectativas, e se foram mudadas, dos alunos de Contabilidade quando ingressaram no curso, assim como, sua satisfação com ele. Por intermédio da aplicação de questionários fora alcançada uma amostra de 324 respondentes de diversos períodos. Com isso, deduziram que 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) procuraram avaliar a satisfação no âmbito geral dos alunos matriculados no curso de Contabilidade em uma faculdade do Sudeste do Paraná. Utilizando-se do modelo de Paswan e Young (2002) tiveram uma amostra de 212 respondentes, para a análise dos dados. Como resultado, observaram que, 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.

Quadro 1 - Estudos Anteriores

Autor/ano	Objetivo	Amostra	Resultado
Vieira; Milach e Huppes (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	324 respondentes de diversos períodos.	São três as principais expectativas, e são elas: prestar concurso público, trabalhar em empresas de

	curso, assim como, sua satisfação com ele.		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: Elaboração dos autores, 2019.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 Tipologia da Pesquisa

Para avaliar a satisfação estudantil de uma universidade, deve-se analisar dados extraído de um questionário aplicado aos estudantes, fazendo com que seja perceptível os aspectos que relatem melhoria (VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008).

A pesquisa realizada é 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 analisado (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.

3.2 Universo da Pesquisa

A amostra de alunos que responderam à pesquisa totalizou 169 acadêmicos, estudantes do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas (UFAL), campus Maceió e Santana do Ipanema, e da Universidade Estadual de Alagoas (UNEAL), campus Arapiraca e São Miguel dos Campos). Dessa forma, estudo objetivou atingir uma parcela de discentes que possa representar o estudante de contabilidade das universidades públicas do estado de Alagoas. O período em que a pesquisa foi aplicada foi entre fevereiro e março de 2019.

3.3 Coleta e Tratamento dos Dados

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi criado online por meio do Google Formulários, uma ferramenta gratuita para criar formulários online, e

compartilhado via link com os universitários. O questionário 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 Hupples (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 apresenta 6 questões, compreende as características pessoais e busca identificar o perfil do respondente.

Como forma de tratamento dos dados o estudo utilizou-se do software JASP® versão 0.9.2. para desenvolver 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).

4 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

4.1 Caracterização da amostra da pesquisa

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 Alagoas. A matriz de correlação abaixo, Tabela 01, apresenta como a média de cada dimensão está associada à média da satisfação levantada pelo modelo.

Tabela 01: Correlação entre Satisfação e Dimensões do Modelo de Paswan e Young

		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: calculado pelo software JASP, pelos autores.

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, notamos que o dever do professor está culturalmente amalgamando no modelo de ensino-aprendizado brasileiro. Por sua vez, tem um desempenho abaixo das expectativas, 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.

Se de uma maneira geral as dimensões contribuem positivamente com a satisfação, como cada variável nas dimensões contribui para isso? As tabelas a seguir demonstram um maior aprofundamento na base de dados.

Tabela 02: 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: calculado com funções em planilha eletrônica pelos autores.

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 melhorar a percepção do alunado e, conseqüentemente, a satisfação. Alencar e Fleith (2007) investigaram os métodos de criatividade usado 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 03: 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: calculado com funções em planilha eletrônica pelos autores.

Observando a tabela 03, 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, Miguel Angel 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 04: 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: calculado com funções em planilha eletrônica pelos autores.

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 05: 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: calculado com funções em planilha eletrônica pelos autores.

Na tabela 05 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 06: 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: calculado com funções em planilha eletrônica pelos autores.

Na tabela 06, 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.

Baseado no relatório de auto avaliação institucional e das demais atividades da CPA/UFAL (Comissão Própria de Avaliação da Universidade Federal de Alagoas) 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.

Logo, tivemos resultados diferentes nas várias dimensões analisadas, revelando que os alunos das IES públicas de Alagoas, estão satisfeitos com a maioria das afirmativas do questionário. Todavia, em certos pontos, como a infraestrutura da sala de aula, quantidade de títulos disponíveis na biblioteca e demais quesitos afins, demonstraram, por ambas instituições, uma média bem inferior às outras repostas. Com isso, é possível perceber que a média dos alunos reflete a realidade das universidades pesquisadas.

Como hipóteses para solucionar a questão levantada, pode-se supor que os motivos são: má gestão; desvio de verba (devido os inúmeros casos de corrupção nos últimos anos); alunos que destroem o patrimônio público, entre outros fatores. Ressalta-se que novos estudos poderão ser feitos nessa linha de pensamento.

Tabela 07: Associação entre a Satisfação e Características dos Respondentes.

Associação	N	Qui-quadrado	Grau de Liberdade	Valor de p
Sexo x SAT1	165	6,983	4	0,137
Ensino Médio x SAT1	165	2,055	4	0,726
Idade x SAT1	165	8,040	4	0,090
Turno x SAT1	165	3,475	4	0,482
Maturidade x SAT1	165	16,980	4	0,002
Sexo x SAT2	164	1,358	4	0,851
Ensino Médio x SAT2	164	3,941	4	0,414
Idade x SAT2	164	9,461	4	0,050
Turno x SAT2	164	3,135	4	0,536
Maturidade x SAT2	164	8,485	4	0,075
Sexo x SAT3	165	3,315	4	0,507
Ensino Médio x SAT3	165	12,260	4	0,016
Idade x SAT3	165	10,610	4	0,031
Turno x SAT3	165	9,341	4	0,053
Maturidade x SAT3	165	14,100	4	0,007
Sexo x SAT4	164	3,536	4	0,472
Ensino Médio x SAT4	164	5,392	4	0,249
Idade x SAT4	164	4,273	4	0,370
Turno x SAT4	164	10,320	4	0,035
Maturidade x SAT4	164	15,640	4	0,004

Fonte: calculado com software JASP pelos autores.

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.

Pode-se afirmar que os alunos das universidades públicas estão suficientemente representados pela amostra, considerando seu tamanho. Sendo assim, o tamanho da amostra permite ter máxima certeza em afirmar determinada assertiva, admitindo-se uma margem de erro.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A finalidade desse 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 Huppel (2009) em uma replicação ao estudo de Paswan e Young (2002). Porém, diferente dela, a satisfação geral foi dada apenas pela última questão de cada dimensão. Estando, portanto, relacionada com a satisfação geral. 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.

É notório que os alunos fazem parte de uma peça fundamental dessa engrenagem, pois estes serão os próximos contadores. Não obstante, o professor também deverá ser apontado como elemento essencial, sendo ele o responsável por contribuir no processo de ensino dos novos contabilistas. Portanto, conhecer a satisfação do discente através dos resultados obtidos nesta pesquisa poderá levar o curso a entender onde está falhando; contribuindo, assim, a melhorar o desenvolvimento da instituição. Desta maneira, a pesquisa revela a sensação de dever cumprido.

Com isso na dimensão 1, foi verificado por intermédio da pesquisa, que, a maioria dos alunos classificam seus professores como conhecedores do conteúdo abordado. Entretanto, conforme os resultados da pesquisa demonstram, os docentes não buscam saber se os alunos compreenderam o conteúdo programáticos que lhes fora passado. Apesar disso, essa falta de procura não afetou a satisfação geral com o docente. Porém, é necessário comunicá-los sobre esta carência para evitar futuros déficits na avaliação dos alunos.

No sentido do interesse do estudante (Dimensão 2), foi observado que eles se auto avaliaram de forma positiva. Porém, com relação à afirmativa sobre a

participação e o interesse de cada estudante de forma geral, eles se demonstraram mais passivos. 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 pode influenciar negativamente a autonomia e como consequência a satisfação dos estudantes.

Na interação-estudante professor, dimensão 3, foi constatado que a satisfação geral tem caráter positivo, contudo a percepção de ideias novas e a avaliação justa e precisa dos docentes não foram bem avaliadas, sendo consideradas como 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 (dimensão 4), 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, dando poder para ser ressaltado que uma revisão pedagógica poderá acarretar em uma maior satisfação.

Por sua vez, a dimensão 6, última a ser tratada (organização do curso) não obteve resultados tão bons e seu ponto mais positivo foi afirmar que os professores concluem seus planos de cursos, isto é, a ementa. Enquanto que, o critério de infraestrutura 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.

Assim, novos estudos podem derivar deste trabalho reforçando, ou reafirmando, o que foi declarado nesse âmbito, trazendo propostas como: os motivos pelos quais as universidades públicas possuem infraestrutura debilitadas que não satisfazem seus alunos; qual a satisfação dos docentes das IES públicas do estado de Alagoas; qual a satisfação dos discentes do ponto de vista dos docentes das IES públicas do estado de Alagoas; ou expandir a pesquisa para universidades públicas e privadas.

Desse modo, 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.

Considerando que o tamanho da amostra pode ser considerada não probabilística por conveniência, não poderemos generalizar com 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 de nossa pesquisa.

Todavia, analisando os resultados desta pesquisa e amalgamando-a com outras, espera-se que possa trazer alguma contribuição para o melhoramento das universidades públicas de Alagoas e contribuir com futuras pesquisas nessa óptica.

REFERÊNCIAS

- ALENCAR, E. M. L. S. de; FLEITH, D. de S. Inventário de práticas docentes que favorecem a criatividade no ensino superior. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 17, n. 1, p. 105–110, 2007.
- ALMEIDA, L. A. L. de; EMBIRIÇU, M.; FONTES, C. Um indicador para a avaliação do desempenho docente em instituições de ensino superior. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, v. 18, 2010.
- ANDRADE, J. A. B. de; MUÝLDER, C. F. 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.
- APPLETON-KNAPP, S. L.; KRENTLER, K. A. Medindo as Expectativas dos Alunos e Seus Efeitos na Satisfação: A Importância de Gerenciar as Expectativas dos Alunos. **Journal of Marketing Education**, v. 28 (3), p. 254–264, 2006.
- BARBOSA, A.; NETO, R. M. de F. 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.
- BARDAGI, M. P.; LASSANCE, M. C. P.; PARADISO, Â. C. Trajetória acadêmica e satisfação com a escolha profissional de universitários em meio de curso. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, p. 153–166, 2003.
- BORGES, F. E. O. **Satisfação Dos Alunos Com a Pós Graduação Em Educação Especial – Domínio Cognitivo E Motor**, 2011. .
- CAVALCANTE, D. S. et al. Adequação dos Currículos dos Cursos de Contabilidade das Universidades Federais Brasileiras ao Currículo Mundial de Contabilidade e o Desempenho no Enade. **Pensar Contábil**, v. 13, n. 50, p. 42–52, 2011.
- CLAYSON, D. E.; HALEY, D. A. Student evaluations in marketing: what is actually being measured? **Journal of Marketing Education**, v. 12, n. 3, p. 9–17, 1990.
- CODA, R.; SILVA, D. Sua escola de administração é uma excelente escola para se estudar? Descobrimos dimensões de alunos em cursos de administração: uma contribuição metodológica. In: Encontro Nacional Dos Programas De Pós-Graduação Em Administração, 28. 2004.
- CRESWELL, J. W. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed: Bookman. 2010.
- CUNHA, P. R. da; GOMES, G.; BECK, F. 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**, v. 27, n. 47, p. 42–62, 2016.
- GOMES, G.; DAGOSTINI, L.; CUNHA, P. R. da. Satisfação dos Estudantes do Curso de Ciências Contábeis: estudo em uma Faculdade do Paraná. 2002.
- GOMES, G.; DAGOSTINI, L.; CUNHA, P. R. da. Equações estruturais aplicadas ao grau de satisfação dos estudantes do curso de ciências contábeis: estudo em uma

faculdade do sudoeste do paraná. v. 055, n. 79, p. 18–32, 2013.

KOTLER, P. *Administra o de Marketing: a edi o do novo mil nio*. **Prentice Hall**, 2000.

LAFFIN, M. O Professor de Contabilidade no Contexto de Novas Exigências. **Contabilidade Vista & Revista**, p. 57–78, 2001.

LANZER, L. de S. Estratégias de Marketing de Relacionamento para Institui es de Ensino Superior: um Estudo de Caso na Universidade do Sul de Santa Catarina. 2004.

LARSON, R.; FARBER, B. **Estatística Aplicada**, 2010.

LASSANCE, M. C. P.; GOCKS, A.). A forma o da identidade profissional em universitários: A questão da prática. In: Associa o Brasileira de Orienta o Profissional (Org.), **Anais...1995**.

LEONARDO, H.; SANTIAGO, F.; GOMES, R. B. Uma Investiga o Sobre as Expectativas dos Estudantes e o seu Grau de Satisfa o em Rela o ao Curso de Ciências Contábeis. p. 121–138, 2007.

LIZOTE, S. A. et al. Satisfa o dos Alunos de Ciências Contábeis: um Estudo em uma institui o de Ensino Superior Comunitária. **Revista Brasileira de Contabilidade**, v. 201, p. 44–55, jul. 2012.

LIZOTE, S. A. et al. Satisfa o dos Acad micos com o Curso de Ciências Contábeis: Um Estudo em Institui es de Ensino Superior Privadas. **Advances in Scientific and Applied Accounting**, p. 407–431, 2014.

LOUSADA, A. C. Z.; MARTINS, G. de A. Egressos como fonte de informa o   gestão dos cursos de Ciências Contábeis. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 16, n. 37, p. 73–84, 2017.

MAINARDES, E. W. Atra o e Reten o de Alunos em Cursos de Gradua o em Administra o das Institui es Particulares de Ensino Superior de Joinville/SC. 2007. 332f. **Blumenau**, 2007.

MARTINEZ, J. H.; GONÇALVES, F. R. Avalia o De Desempenho Dos Docentes. p. 77–98, 2012.

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

ROLLO, L. F.; PEREIRA, A. C. Análise do processo educacional sob o prisma de seus elementos de maior relevância. **Revista Brasileira de Contabilidade, Brasília, Ano XXXII, n.142., jul./ago.**, 2003.

ROSA, V. V. da; FALCAO, D. F. Um estudo sobre a motiva o dos universitários do curso de administra o: uma contribui o para gestão acadêmica no âmbito público e privado. **ENCONTRO DA ANPAD**, v. 32, 2008.

ROWLEY, J. I. Information marketing: seven questions. **Library Management**, v. 24, n. 1/2, p. 13–19, 2003.

SANTANA, M. S. et al. Teoria, De Escolha e Permanência de Alunos no Curso de Ciências Contábeis sob a óptica da Motiva o de Herzberg. In: Congresso USP de Inicia o Científica, São Paulo. **Anais...** São Paulo: 2013.

SANTOS, D. G. 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, A. Lucia R.; POLYDORO, S. A. J.; SANTOS, A. A. A. dos. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. **Avaliação Psicológica**, v. 5, n. 1, p. 11–20, 2006.

TONI, D. de et al. Análise da Satisfação com Instituições de Educação Superior e Imagem: Comparando Instrumentos. **Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração**, 2006.

TURETA, C.; ROSA, A. R.; OLIVEIRA, V. C. da S. e. Avaliação Crítica de Serviços Educacionais: O Emprego do Modelo Servqual. p. 33–45, 2007.

VENTURINI, J. et al. Satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis da UNIFRA: um estudo à luz das equações estruturais. In: Congresso USP de Controladoria e Contabilidade, 8., 2008, São Paulo., **Anais...2008**.

VERDINELLI, M. A.; LIZOTE, S. A. Satisfação dos Alunos de uma Universidade Comunitária com o Curso de Ciências Contábeis: um Estudo Através da Modelagem em Equações Estruturais. 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**, v. 19, n. 48, p. 65–76, 2008.

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

APÊNDICE I

PESQUISA ACADÊMICA: GRAU DE SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DE CONTÁBEIS DA UFAL

Bloco I – Grau de satisfação dos discentes

Assinale com um “X” no item mais representativo da sua opinião.		Di sc or do T o t a l m e n t e	Di sc or do e m p a r t e	N e u t r o	C o n c o r d o e m p a r t e	C o n c o r d o T o t a l m e n t e
ENVOLVIMENTO DOS PROFESSORES						
1	Os professores apresentam o conteúdo de forma entusiasmada.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Os exemplos utilizados pelos professores auxiliam na compreensão do conteúdo.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Os professores procuram saber se o estudante aprendeu o conteúdo.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Os professores procuram relacionar a teoria com a prática profissional do curso.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Os professores demonstram conhecimento sobre o que ensinam.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	De maneira geral, avalio de forma positiva o desempenho dos professores.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
INTERESSE DO ESTUDANTE						
7	Você se sente interessado em aprender o conteúdo do curso.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Geralmente, você fica atento em sala de aula.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Você sente que o curso lhe desafia intelectualmente.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Você acredita estar se tornando mais competente na área de Contabilidade.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Geralmente você participa das discussões em sala de aula.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	De maneira geral, estou interessado e participo ativamente do curso.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR						
13	Os professores são receptivos a novas ideias e diferentes pontos de vista.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

1 4	Os estudantes têm oportunidade para fazerem perguntas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1 5	Os professores geralmente estimulam a discussão em sala de aula.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1 6	Os professores disponibilizam a seus alunos materiais de estudo sobre as aulas dadas	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1 7	Os professores avaliam seus alunos com precisão e justiça.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1 8	É permitido aos alunos contatar os professores fora do horário de aula.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1 9	De maneira geral, a interação aluno-professor é positiva.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DEMANDAS DO CURSO						
2 0	A quantidade dos conteúdos abordados nas disciplinas é adequada.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2 1	O tempo utilizado para cada conteúdo (assunto ministrado) é adequado.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2 2	As leituras indicadas para os conteúdos ministrados são apropriadas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2 3	Os trabalhos e/ou exercícios indicados são adequados aos conteúdos abordados nas disciplinas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2 4	O tempo utilizado na execução dos trabalhos/exercícios é proporcional ao conhecimento que estes agregam.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2 5	A sequência das disciplinas na matriz (grade) curricular é adequada.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2 6	Os materiais utilizados pelos professores são de boa qualidade.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2 7	De maneira geral, as disciplinas atendem às minhas expectativas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ORGANIZAÇÃO DO CURSO						
2 8	Os professores trabalham todos os conteúdos previstos nas ementas das disciplinas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2 9	Os professores relacionam os conteúdos com as demais disciplinas do Curso.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3 0	O Curso é bem organizado.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

3 1	A quantidade de títulos disponíveis na biblioteca atende às necessidades dos alunos.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3 2	O laboratório de informática do curso é moderno.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3 3	A infraestrutura da sala de aula (tamanho, conforto e equipamentos) é adequada.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3 4	Os funcionários da Secretaria da faculdade e da Coordenação do Curso asseguram o bom andamento operacional do Curso.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3 5	Geralmente, a coordenação do Curso assegura o bom andamento do Curso.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3 6	De maneira geral, a organização e a estrutura do Curso são adequadas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
SATISFAÇÃO GERAL						
3 7	De maneira geral, estou satisfeito com o Curso.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3 8	Eu planejo contribuir de alguma forma com o Curso após terminar a graduação.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3 9	Fora do ambiente da Universidade, eu digo coisas positivas a respeito do Curso.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4 0	Recomendaria o Curso de Graduação que estou cursando, campus Maceió, para um amigo que pretende cursar a graduação presencial em Maceió.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)