

SATISFAÇÃO ACADÊMICA: UMA ANÁLISE DAS EXPERIÊNCIAS SOB A ÓTICA DOS DISCENTES DE CONTABILIDADE

João Nepomuceno da Silveira Neto¹, Caritsa Scarlaty Moreira².

Resumo: Esta pesquisa teve por objetivo analisar o nível de satisfação acadêmica dos discentes do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA). A amostra da pesquisa foi composta pelos discentes do sexto ao nono semestre da graduação, com matrícula ativa no semestre 2018.1. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário formado por perguntas abertas e fechadas acerca da satisfação acadêmica. A estratégia metodológica teve por base a pesquisa exploratória-descritiva e para análise de resultados utilizou-se a abordagem quantitativa, com a utilização de estatísticas descritivas para a análise das perguntas fechadas, e também a abordagem qualitativa, pois utilizou-se a técnica de análise de conteúdo para as respostas discursivas dos discentes. Os dados foram tabulados no programa *Excel* (Versão *Windows* 2010), e de forma complementar a análise dos achados, utilizou-se da técnica “nuvem de palavras” criada através do *software* *Atlas ti* (Versão 8.0). Os resultados foram divididos em três dimensões de acordo com o constructo de satisfação: (1) satisfação com o curso; (2) satisfação com a oportunidade de desenvolvimento; (3) satisfação com a instituição. Dentre as dimensões analisadas, a que apresentou o maior grau de satisfação foi a primeira, satisfação com o curso, uma vez que os mesmos demonstraram manter um bom grau de relacionamento com os professores e colegas de curso, além de possuírem a flexibilidade de conseguirem se adaptar a metodologia utilizada pelos professores. No que tange a segunda dimensão, oportunidade de desenvolvimento, a maioria dos discentes demonstraram-se satisfeitos, havendo, porém, uma inclinação para não satisfação em alguns pontos analisados, como a diversidade das atividades extracurriculares, oferecimento de eventos sociais e o programa de apoio financeiro oferecido pela instituição. Já quanto a satisfação com a instituição, terceira dimensão, os resultados também demonstraram maior nível de satisfação do que insatisfação, apesar de ter apresentado um nível de satisfação, em média, inferior as demais dimensões, e isso se deu em virtude de alguns fatores, como o acervo limitado disponibilizado na biblioteca, a falta de segurança e a distância entre os setores da instituição.

Palavras-chave: Ciências Contábeis. Satisfação acadêmica. Dimensão.

1 INTRODUÇÃO

A profissão contábil tem passado por constantes alterações que são motivadas pelo avanço da tecnologia, o que por sua vez gera a modernização de sistemas e processos, a globalização, e que vem refletindo diretamente nos serviços que são prestados pela

¹ Bacharelando em Ciências Contábeis.

² Mestranda em Ciências Contábeis.

contabilidade, exigindo que a mesma também se modernize e se adeque a nova realidade do mundo globalizado. Dessa forma, a docência enfrenta desafios para acompanhar esses avanços na área contábil, tentando adequar sua tradicional forma de ensino à nova situação em que se encontram as ciências contábeis (WOLK; NIKOLAI, 1997).

Nesse sentido, Consenza (2001) afirma que as instituições precisam adaptar o modelo de ensino direcionando à forma de aprendizado do aluno, para que desse modo os profissionais possam obter sucesso em uma sociedade diretamente relacionada as alterações do ambiente contábil.

Catani e Oliveira (2002) afirmam que o ensino universitário não deve se conter somente a transferência de conhecimento, mas no desenvolvimento das habilidades dos acadêmicos para atendimento das exigências do mercado de trabalho, capacitando assim o universitário para que possa se encontrar melhor preparado para enfrentar os desafios da profissão.

Os universitários como um todo passam por mudanças de vida no âmbito pessoal, profissional, social e até mesmo no afetivo após o seu ingresso no ensino superior, pois durante o período universitário os mesmos passam por experiências geradas pelo processo educacional que fazem com que submetam-se a transformações constantes durante todo o seu processo de formação acadêmica (ASTIN, 1993).

De acordo com Toni et al. (2006), pode-se verificar que a satisfação acadêmica dos discentes está diretamente relacionada ao nível de qualidade dos serviços prestados pela instituição, havendo dessa forma, a necessidade do aluno sentir-se satisfeito com seu processo de formação e transmitir para a sociedade através da prestação de serviços contábeis de qualidade.

As medidas de satisfação acadêmica abrangem desde o nível de contentamento do estudante com toda a experiência de formação, até os aspectos mais específicos ligados à qualidade do ensino, ao currículo, ao relacionamento com os professores e colegas, a administração, as instalações e recursos da universidade, além da percepção do estudante sobre o ambiente acadêmico e intelectual da instituição. O que se percebe, portanto, é a inclusão de diferentes áreas da experiência acadêmica do estudante que podem determinar a satisfação acadêmica (ASTIN, 1993).

Diante do contexto, torna-se necessário que as universidades entendam e acompanhem a satisfação acadêmica do aluno com o curso e a instituição, uma vez que a satisfação acadêmica dos discentes torna-se uma forma de resposta acerca dos serviços pedagógicos e do apoio aos estudos ofertados aos estudantes pelo curso (TONTINI et al., 2007).

Sobre a satisfação acadêmica, alguns estudos já foram desenvolvidos, tais como os de Martins (1998), Soares, Vasconcelos e Almeida (2002), Abreu e Guimarães (2003), Douglas, Douglas e Barnes (2006), Verdinelli e Lizote (2014) e Cunha, Gomes e Beck (2016). De modo geral, estes trabalhos analisaram aspectos determinantes para a avaliação da satisfação acadêmica dos discentes.

Tão importante quanto discutir sobre a satisfação acadêmica é definir como medi-la. Visando atingir essa necessidade, Soares et al. (2002) desenvolveram o Questionário de Satisfação Acadêmica (QSA) com o objetivo de avaliar o grau de satisfação acadêmica dos estudantes associados a diversos aspectos da sua experiência universitária, em que essa avaliação deve ocorrer em três dimensões acerca da satisfação: social, institucional e curricular. O QSA passou por algumas mudanças em sua estrutura devido à necessidade de uma análise mais clara e específica, que teve como sua última adaptação, feita por Schleich et al. (2006), a Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA).

Diante das evidências teóricas advogadas, emerge o seguinte problema: **Qual o nível de satisfação acadêmica dos estudantes do curso de Ciências Contábeis?** Para responder ao questionamento proposto, elaborou-se o seguinte objetivo de pesquisa: analisar o nível de satisfação acadêmica dos discentes do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA).

Esse estudo justifica-se pela relevância em permitir identificar o nível de satisfação acadêmica dos discentes com o curso de ciências contábeis, pois uma vez identificados, tanto o corpo docente como a própria universidade podem promover ações para melhorar os

pontos que causam menor satisfação acadêmica nos discentes, tendo em vista, que todo o processo de formação acadêmica reflete diretamente em sua vida profissional, ou seja, na qualidade dos serviços prestados.

Ademais, torna-se importante obter conhecimento sobre os níveis de satisfação acadêmica dos estudantes, haja vista que um baixo nível pode proporcionar sofrimento e estresse, e conseqüentemente, refletir negativamente na vida acadêmica, no futuro profissional, nas relações de trabalho, assim como em situações pessoais do discente (TOMASCHEWSKI-BARLEM et al., 2012).

Dessa forma, acredita-se que se houver uma preocupação durante a graduação quanto a satisfação acadêmica dos alunos, o discente poderá se tornar um profissional com melhores qualidades e menos frustrações, pois conforme enfatiza Alves et al. (2004), o processo de formação do aluno é um dos objetivos mais importantes dentre os demais da Instituição de Ensino Superior (IES).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Educação superior em ciências contábeis

As acentuadas alterações da sociedade repercutem diretamente no ensino superior ao longo das últimas décadas. Diante disso, as IES têm a necessidade de obter uma nova organização, englobando e transformando a maneira da sociedade produzir, criando e promovendo seus princípios de forma a difundir a melhoria da condição humana em suas múltiplas dimensões (CARDOSO, 2004).

Em uma visão ampla, as IES têm passado por muitas mudanças e adaptações nas últimas décadas, em que a qualidade dos serviços oferecidos pelas instituições e a satisfação acadêmica dos discentes, estão diretamente atreladas a estas mudanças (GOMES; SOARES, 2013).

Em um mercado competitivo, as IES precisam manter uma atenção especial com o seu corpo discente, promovendo condições para o seu desenvolvimento completo, a ponto de ampliar suas competências ao extremo, para que assim, os discentes possam melhorar o seu nível de excelência pessoal e se manterem preparados para atuar na sociedade (SANTOS, 2000).

Os estudantes que ingressam no ensino superior, em sua maioria, trazem uma expectativa positiva no que diz respeito a sua futura experiência acadêmica. E, quando existe uma discordância entre suas expectativas e a realidade oferecida efetivamente pela universidade, é criada uma fonte de dificuldades refletidas na adaptação, na satisfação acadêmica e no sucesso acadêmico (SOARES; ALMEIDA, 2001).

A satisfação acadêmica dos discentes e a qualidade dos serviços prestados pelas instituições são pontos fundamentais para que estas alcancem índices de excelência, assim como pela própria expectativa da sociedade, uma vez que o resultado do trabalho oferecido pelas instituições por meio do seu corpo docente, resulta diretamente na qualidade dos profissionais que ingressam no mercado de trabalho (VENTURINI et al., 2008).

Em pesquisa realizada por Machado e Nova (2008), foi traçado um comparativo entre as exigências do mercado de trabalho e as expectativas dos discentes do curso de Ciências Contábeis sobre a profissão. Constatou-se que as empresas valorizam o perfil do contabilista voltado para o usuário, o profissional da contabilidade com conhecimentos específicos em práticas contábeis, raciocínio matemático e informações ao usuário. Em contrapartida, os alunos analisados demonstraram um perfil profissional contábil mais voltado para a área gerencial. Essa diferença entre o perfil formado nas instituições e o perfil requerido pelo mercado de trabalho, faz com que os discentes não se sintam aptos a atuar em um mercado tão exigente quanto aos conhecimentos específicos, reduzindo assim, o grau de satisfação acadêmica.

Leal et al. (2008) em estudo realizado na cidade de Uberlândia, classificaram as exigências do mercado para o profissional em: conhecimentos específicos, capacidades/habilidades e atitudes, também fazendo um paralelo com as perspectivas dos

discentes em Ciências Contábeis. Igualmente identificado na pesquisa de Machado e Nova (2008), Leal et al. (2008) identificaram que as perspectivas dos alunos não estavam condizendo com as exigências do mercado, indicando assim que as IES devem se inteirar um pouco mais das necessidades do mercado, podendo assim adequar os seus métodos de ensino e currículos.

2.2 Satisfação acadêmica

As IES são focadas nas exigências do mercado de trabalho, da sociedade, e buscam se adaptar através da otimização do seu desempenho com o propósito na melhoria da qualidade da formação acadêmica. Dessa forma, para que as exigências do mercado de trabalho sejam alcançadas, as instituições inovam e se adequam, realizando grandes investimentos no setor da educação e nas estratégias de aprendizado (MIRANDA, 2014).

O aumento na busca por um ensino de qualidade vem se firmando entre os que procuram um crescimento acadêmico, principalmente após a criação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei 9394/96), que, por sua vez, estabeleceu mecanismos de avaliação institucional, ocasionando uma preocupação com a qualidade do ensino, assim como também com o grau de satisfação acadêmica dos discentes (CAVALHEIRO, 2014).

No mesmo direcionamento, define-se a satisfação como a compreensão do indivíduo em meio à conquista de suas expectativas nos mais variados âmbitos da vida (LEE et al., 2009). De forma mais objetiva, a satisfação acadêmica, pode ser definida como parte fundamental no envolvimento acadêmico e na motivação, influenciando no aprendizado dos alunos, assim como também na capacidade desse futuro profissional (VIEIRA, 2008).

Ramos e Gonçalves (2014) esclarecem que o grau de satisfação acadêmica engloba a percepção do acadêmico, relacionado ao teor da experiência educacional em meio ao seu período de formação. Tal percepção do acadêmico possui um valor considerável quando se relaciona o investimento de tempo, a disposição e dedicação do acadêmico para cursar o ensino superior.

Assim, a vinculação ao ensino superior pode proporcionar mudanças consideráveis na vida dos estudantes, como a falta de adaptação ao novo meio social e cultural, que podem causar sentimento de angústia e medo provenientes das obrigações e responsabilidades que se eleva após o ingresso a universidade. Dessa forma, as instituições podem se tornar ambientes negativos e impactantes na vida dos alunos, onde na verdade deveria ser um local de benefícios para a formação profissional (DEL PRATO, 2011).

As IES têm grande parte da responsabilidade em função da qualidade da formação profissional do aluno, pois devem construir um ensino de qualidade, assim como os alunos também compartilham dessas mesmas responsabilidades e da evolução de suas competências exigidas para a prática profissional (ROLIM; KURESKI, 2007).

Torna-se inevitável que as IES readequem sua estrutura física (laboratórios, salas de aula, bibliotecas), seus conteúdos curriculares (estrutura curricular, organização, disciplinas oferecidas, atividades curriculares e extracurriculares) e a qualidade de seu ensino (metodologias de ensino, corpo docente, adequação das discrepâncias entre a teoria e a prática), para que dessa forma possa acompanhar as evoluções científicas e sociais, assim como atender as expectativas dos estudantes universitários (SOUZA et al., 2012).

A incumbência compartilhada entre a instituição e o aluno, é o principal ponto para se preparar o profissional para enfrentar as adversidades provindas do mercado de trabalho com base nas frequentes inovações e atualizações tecnológicas, e na competitividade do mercado. Como as IES são responsáveis por proporcionarem as conjunturas que são necessárias para o desenvolvimento do processo educacional do acadêmico, essas devem obrigatoriamente estar atualizadas para que possam atender aos requisitos que estão cada vez mais exigentes, proporcionando assim uma ótima qualificação profissional com uma estrutura de ensino atualizada para poder servir como suporte de qualidade para a construção da identidade profissional de forma dinâmica e competitiva (MIRANDA, 2013).

De acordo com Bardagi e Hutz (2012), o processo construtivo da identidade profissional, deve ser baseado nos fatores que levaram o acadêmico a realizar a escolha do

curso, podendo ser afirmada que uma boa escolha seria a que atendesse as expectativas do aluno, assim como também se encaixasse ao seu perfil pessoal. Desse modo, uma boa escolha é medida pelas consequências cognitivas e afetivas que proporciona, mantendo atenção também no suporte para as questões pessoais do estudante e não somente para as questões normativas.

O absenteísmo de preocupação com as inevitabilidades pessoais dos indivíduos e o ritmo acelerado, possui relação direta com a satisfação acadêmica, tendo em vista que essas são resultado da complexa e dinâmica interação das circunstâncias gerais de vida, das relações trabalhistas, do processo de trabalho e da compreensão de controle dos indivíduos sobre suas condições de vida e de trabalho (GIBBONS, 2011).

Nesse sentido, é de extrema importância a mensuração da satisfação acadêmica dos estudantes pelas IES, tendo em vista que essa é um fator fundamental para o alcance do sucesso, pois a satisfação acadêmica engloba o atendimento das expectativas dos acadêmicos, que é determinante para a qualificação e ininterruptão das IES (CAVALHEIRO, 2014).

A satisfação acadêmica dos discentes pode servir como um significativo fator de avaliação de eficácia e sucesso da instituição, tendo em vista que se faz necessário constatar no curso de graduação formas de realização profissional e pessoal, através da obtenção do conhecimento (CUNHA et al., 2005).

2.3 Estudos anteriores correlatos ao tema

No Quadro 1 são apresentados, de forma sucinta, os principais estudos anteriores correlatos ao tema, que servirão de base para a análise dos resultados.

Quadro 1 – Resumo dos estudos correlatos à satisfação acadêmica. (continua)

Autor/Ano	Objetivo	Resultados
Araújo (2002)	Descobrir os motivos que induziram os alunos do curso de ciências contábeis a escolherem este curso entre outros existentes na IES à qual estavam vinculados.	Evidenciaram-se, que em sua maioria, os alunos escolhem o curso de Ciências Contábeis devido a maior oportunidade frente ao mercado de trabalho.
Abreu e Guimaraes (2003)	Identificar o grau de satisfação acadêmica dos estudantes do curso de administração.	As instituições deveriam focar mais na qualificação do seu corpo docente, assim como obter uma gestão voltada principalmente para os alunos.
Kotzé e Plessis (2003)	Obter conhecimento em torno do professor como facilitador da construção do saber no âmbito contábil, em uma universidade da França.	Indicou que a inclusão dos alunos na criação do processo de ensino-aprendizagem ecoa de maneira positiva na satisfação acadêmica e no olhar quanto à qualidade dos serviços prestados na instituição de ensino.
Leite Filho (2004)	Identificar a percepção dos graduandos em Ciências Contábeis na possibilidade de cursarem uma pós-graduação.	Uma parcela dos entrevistados tem interesse em cursar uma pós-graduação, e tal interesse é visto devido aos benefícios trazidos em razão dessa tomada de decisão. Porém, parte dos pesquisados não contém conhecimento sobre a distinção entre pós-graduação <i>lato sensu</i> e <i>stricto sensu</i> .

Quadro 1 – Resumo dos estudos correlatos à satisfação acadêmica.

(continua)

Autor/Ano	Objetivo	Resultados
Azevedo e Faria (2004)	Mensurar o grau de satisfação acadêmica dos estudantes do curso de graduação em Ciências Contábeis, bem como distinguir alguns aspectos que influenciam esta percepção.	Constatou-se que uma grande parcela dos estudantes optou pela graduação em Ciências Contábeis, devido às oportunidades oferecidas pelo curso. Com relação às expectativas com a conclusão do curso, a maioria dos estudantes optaram por alternativas que mais se aproximavam com atividades relacionadas à iniciativa privada, os entrevistados ainda se mostraram dispostos a realizar um curso de pós-graduação, para que dessa forma pudessem obter uma melhor qualificação. No geral, o grau de satisfação acadêmica dos estudantes foi visto de forma positiva.
Souki e Pereira (2004)	Avaliar a imagem e a satisfação dos discentes por ano de ingresso.	Os estudantes dos períodos finais tendem a avaliar a infraestrutura como um quesito negativo para sua formação, e que a organização administrativa, o ambiente de trabalho, a satisfação, a motivação e o comprometimento dos alunos, estão relacionados de forma positiva com fatores como professores, acesso e conveniência, ambiente de trabalho, entre outros.
Campos e Mesquita (2005)	Analisar características correlacionadas à formação dos alunos do curso de Administração.	Em sua maioria, a escolha do curso é realizada em virtude das expectativas que os mesmos têm em adquirirem conhecimento para abrirem o seu próprio negócio.
Silva e Machado (2005)	Descobrir os motivos pela escolha dos discentes pelo curso de Administração	Os alunos entrevistados escolhem o curso por decisão própria, sem influência de familiares ou de amigos.
Petruzzellis et al. (2006)	Analisar a satisfação dos estudantes e a qualidade dos serviços educacionais e para-educacionais nas referidas universidades.	As universidades analisadas devem realizar melhorias na qualidade do ensino realizado pela docência e nos demais serviços ofertados pelas instituições.
Douglas et al. (2006)	Estudar o grau de satisfação acadêmica dos discentes em uma universidade inglesa.	A satisfação acadêmica está relacionada diretamente ao fator ensino-aprendizagem, deixando em um segundo plano os aspectos ligados a estruturas físicas e instalações.

Quadro 1 – Resumo dos estudos correlatos à satisfação acadêmica. (continua)

Autor/Ano	Objetivo	Resultados
Silva e Machado (2006)	Verificar o interesse dos estudantes com relação ao curso de graduação em administração.	Os acadêmicos de Administração têm como principal fator para a escolha do curso, a garantia de emprego, devido à formação para o desempenho futuro da atividade profissional.
Vieira et al. (2008)	Analisaram a satisfação acadêmica dos discentes de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria com relação ao curso.	Os fatores ligados ao envolvimento do corpo docente e o envolvimento dos discentes afetam positivamente na satisfação acadêmica do aluno com relação ao curso.
Mainardes e Domingues (2010)	Avaliar a satisfação dos alunos de graduação em Administração com as IES de Joinville/SC.	Os alunos demonstraram satisfação, ressaltando que a imagem e o ambiente da IES são os principais fatores para esse posicionamento.
Sares et al. (2012)	Verificar o nível de percepção dos estudantes ingressantes e concluintes de um curso de graduação em Administração.	Dentre as três dimensões contidas no instrumento de pesquisa, a dimensão “Oportunidade de desenvolvimento” foi a que recebeu as menores notas e, conseqüentemente, a menor média, fato que levou ao olhar detido sobre as questões que proporcionaram tal resultado, uma vez que a não satisfação acadêmica do discente é um dos fatores que levam à sua evasão.
Gomes, Dagostini e Cunha (2013)	Avaliar os determinantes da satisfação geral dos alunos matriculados no curso de Ciências Contábeis em uma faculdade do Sudoeste do Paraná.	A análise fatorial foi adequada a esse estudo, possibilitando assim a explicação do modelo em três fatores, o fator 1 está relacionado às dimensões demandas do curso, organização do curso e satisfação geral, o fator 2 agrega variáveis com a dimensão envolvimento do professor, e o fator 3 por sua vez, relaciona-se à dimensão envolvimento do estudante.
Verdinelli e Lizote (2014)	Analisar os antecedentes da satisfação geral dos alunos de graduação em Ciências Contábeis de uma instituição comunitária.	O interesse dos discentes da graduação em Ciências Contábeis, assim como o envolvimento dos professores, são fatores cruciais na satisfação acadêmica.
Ramos et al. (2015)	Analisar a satisfação com a experiência acadêmica entre estudantes de graduação em enfermagem na universidade pública do Rio Grande do Sul do Brasil.	Os estudantes se mostraram nem satisfeitos/nem insatisfeitos com o curso de graduação em enfermagem, com a instituição e com a oportunidade de desenvolvimento.

Quadro 1 – Resumo dos estudos correlatos à satisfação acadêmica. (conclui)

Autor/Ano	Objetivo	Resultados
Cunha et al. (2016)	Verificar o impacto dos fatores propostos no estudo realizado por Paswan e Young (2002) na satisfação geral dos alunos do curso de Ciências Contábeis de universidades públicas de Santa Catarina	Concluíram de forma positiva e relevante a interação entre os estudantes e os professores, assim como o interesse dos estudantes e o envolvimento dos professores.
Santos e Romeiro (2017)	Analisar se a satisfação com a experiência acadêmica influencia a relação de confiança comportamental com a instituição.	A satisfação acadêmica com a instituição foi o fator que se mostrou influenciar positivamente na confiança comportamental para com a IES, não sendo possível confirmar as hipóteses com relação à satisfação acadêmica e a oportunidade de desenvolvimento.

Fonte: elaborado pelo autor, com base em revisão bibliográfica.

Em linhas gerais, verifica-se que os estudos correlatos ao tema têm demonstrado a relevância da abordagem em torno do constructo satisfação acadêmica, tendo em vista, que todo o processo de formação acadêmica reflete diretamente em sua vida profissional, ou seja, na qualidade dos serviços prestados. Com o presente estudo pretende-se identificar o nível de satisfação acadêmica dos discentes com o curso de ciências contábeis, analisando dessa forma a experiência sob a ótica dos discentes.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Objetivando avaliar o nível de satisfação acadêmica de acordo com a percepção dos discentes do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA), procedeu-se com uma pesquisa do tipo descritiva. Para Churchill (1987) a pesquisa descritiva objetiva conhecer e interpretar a realidade sem nela interferir para modificá-la. A pesquisa ainda traz uma abordagem quantitativa e qualitativa para fins de análise de resultados. Segundo Tatagiba e Creswell (2010), uma pesquisa é classificada como quantitativa quando se utiliza de técnicas estatísticas para a análise dos resultados. Já a qualitativa objetiva contribuir para uma maior compreensão do fenômeno estudado a partir da perspectiva dos sujeitos envolvidos (COLLIS; HUSSEY, 2005). Os procedimentos técnicos utilizados para a coleta de dados fundamentou-se no levantamento ou survey, sobre o qual Gil (1999) destaca que faz-se necessário o emprego de procedimentos de interrogação direta e posteriormente a solicitação de informações acerca do problema afim de obter-se conclusões acerca do mesmo, na pesquisa os dados necessários foram captados através de questionários.

Como instrumento de coleta de dados utilizou-se um questionário composto por perguntas abertas e fechadas, dividido em três partes. Na primeira parte, verificaram-se aspectos referentes à satisfação dos discentes com o curso, abordando de forma objetiva, pontos relacionados desde a estrutura física da instituição até as perspectivas profissionais após a formação. Na segunda parte buscou-se identificar de forma subjetiva a satisfação do discente acerca do curso de ciências contábeis, oportunizando ao mesmo se expressar sobre o assunto de forma mais espontânea. Na terceira parte do questionário buscou-se conhecer o perfil do respondente através de questões sociodemográficas, como gênero, idade, período declarado pelo aluno, estado civil, se possuem filhos, se trabalham, se atuam na área contábil, e ainda, a quantidade de horas trabalhadas diariamente.

A primeira parte do questionário, composta por perguntas objetivas, foi construída a partir da Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA), que se caracteriza como uma escala de auto relato, que investiga a satisfação acadêmica do discente no

ensino superior, englobando variáveis relacionadas ao curso. A ESEA é composta por 35 afirmativas, subdividido em 3 dimensões conceituais: (1) satisfação com o curso – 13 afirmativas; (2) oportunidade de desenvolvimento – 10 afirmativas; e (3) satisfação com a instituição – 12 afirmativas; respondidos através de uma escala do tipo *Likert* de cinco pontos: nada satisfeito, pouco satisfeito, satisfeito, muito satisfeito e totalmente satisfeito.

A escala utilizada nesse trabalho é resultado de uma série de transformações do QSA, a qual foi modificada, tornando-se o Questionário de Satisfação Acadêmica-adaptado (QSA-a). Novas alterações foram feitas e a mesma passou a ser nomeada como Escala de Satisfação Acadêmica (ESA), por fim, após inclusão de novos aspectos originou-se a ESEA, que foi utilizada nesse estudo, configurando a primeira parte do questionário.

Sampiere et al. (1991), apontam o questionário como um universo de questionamentos sobre alguns pontos a serem verificados. Dessa forma, os autores afirmam que o questionário é uma ferramenta capaz de realizar a coleta de informações diversas com apenas uma aplicação.

Para se compreender a satisfação do estudante pode-se descrever as três dimensões que englobam as variáveis relacionadas ao curso, e que serão utilizadas no questionário dessa pesquisa com o intuito de medir o nível de satisfação dos estudantes com o curso e instituição, conforme demonstrado no Quadro 2.

Quadro 2 - Dimensões conceituais da ESEA.

Dimensão	Propósito
Satisfação com o curso	- Envolve o relacionamento com os professores e colegas do curso; - Domínio do conteúdo e disponibilidade do professor; - Estratégias de aula e de avaliação; a qualidade da formação e a relação entre envolvimento pessoal e desempenho obtido.
Oportunidade de desenvolvimento	- Envolve as oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional, proporcionadas em atividades curriculares e extracurriculares ou por programas/serviços de apoio ao estudante; - A relação entre o investimento pessoal e financeiro no curso e sua formação recebida.
Satisfação com a instituição	- Envolve a infraestrutura da instituição e salas de aula como conforto, localização, segurança e limpeza; - Os recursos e equipamentos disponíveis nos laboratórios e biblioteca e o atendimento recebido dos funcionários.

Fonte: Adaptado de Schleich et al. (2006, p. 16).

De modo a demonstrar a validação da escala a ser utilizada nesse estudo, a ESEA foi utilizada nas pesquisas de Sares et al. (2012), Ramos et al. (2015), Santos e Romeiro (2017), que por sua vez demonstraram a eficácia da mesma na análise da satisfação acadêmica.

A população da pesquisa são os alunos ativos matriculados no curso de Ciências Contábeis da UFERSA, sendo um total de 351 alunos. Quanto a amostra da pesquisa, esta é composta pelos acadêmicos dos períodos finais da graduação em Ciências Contábeis da UFERSA, que está situada na cidade de Mossoró-RN, o curso é composto por nove períodos acadêmicos, porém, optou-se por analisar os quatro últimos, isto é, sexto, sétimo, oitavo e nono período, totalizando um número de 61 alunos entrevistados. Destaca-se que a seleção dos períodos foi realizada considerando o tempo de permanência dos acadêmicos na universidade, devido à necessidade de se haver uma opinião formada e embasada na experiência acadêmica, tendo em vista que os períodos não analisados, ou seja, os mais recentes, ainda não possuem uma experiência acadêmica suficiente para poder responder o questionário com um maior respaldo, Ramos et al. (2015) enfatizam a capacidade dos alunos das séries finais de avaliarem o grau de satisfação acadêmica, tendo em vista a

diversidade de vivências e experiências conquistadas ao longo do curso, possibilitando ainda o contraste entre as expectativas idealizadas no início do curso com a realidade vivenciada.

Os questionários, conforme anexo I, foram aplicados em um único momento e de forma presencial, isto é, na sala de aula, com o consentimento do professor que estava presente e da coordenação do curso no dia 06 de agosto de 2018. Na aplicação, o responsável pela aplicação, o autor dessa pesquisa, realizou uma breve explicação sobre o objetivo da investigação e o questionário aplicado, no intuito de evitar possíveis distorções por entendimento no momento em que os discentes fossem responder. Não havendo dúvidas sobre os pontos a serem respondidos, todos os estudantes presentes se voluntariaram para fazer parte da amostra e serem analisados, mantendo no questionário a sua identidade não revelada para fins de divulgação das suas respostas.

Os dados coletados através do questionário (anexo I), foram transferidos em forma de respostas, tal qual foram respondidos pelos alunos, para um questionário *online* criado no *Google* Formulários idêntico ao disponibilizado em sala de aula para a coleta, com o intuito foi facilitar a visualização das respostas e, conseqüentemente, a análise.

Para análise dos dados foram utilizadas tabelas formuladas com o uso do programa *Excel* (Versão *Windows* 2010) para a descrição dos resultados obtidos das perguntas fechadas através de estatística descritiva.

De forma a complementar, utilizou-se de uma nuvem de palavras criada através do *software* Atlas ti para a pergunta aberta, utilizando das palavras-chave procedeu-se com a técnica de análise de conteúdo, que para Bardin (2011), é uma técnica que consiste para analisar cada expressão de indivíduo ou um grupo.

Para fins de análise, todos os questionários respondidos foram considerados válidos, isto é, não houve respostas em branco e nem discrepantes a ponto de prejudicar o objetivo da pesquisa, totalizando 61 questionários válidos.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos achados desta pesquisa segue a seguinte ordem: primeiro, apresenta-se a análise do perfil dos respondentes; segundo, o nível de satisfação dos discentes; e terceiro, a utilização da técnica de análise de conteúdo para os discursos dos discentes acerca da satisfação acadêmica, em formato de nuvem de palavras.

4.1 Perfil dos respondentes

Através do questionário, foram levantadas indagações com o intuito de analisar o perfil dos estudantes quanto ao gênero e a faixa etária, a tabela 1 demonstra os resultados obtidos na pesquisa.

Tabela 1 – Características da amostra.

Amostra estratificada por período	Gênero		Faixa Etária			
	Masc.	Fem.	Até 25 anos	26 a 30 anos	31 a 40 anos	Acima de 40 anos
6º	10	08	09	04	04	01
7º	09	07	08	05	02	01
8º	05	13	05	09	04	0
9º	06	03	06	02	01	0
Total	30	31	28	20	11	02

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Conforme demonstrado na Tabela 1, dos 61 alunos entrevistados 30% cursam o 6º período do curso, 26% cursam o 7º período, 30% o 8º período e 14% o 9º período, sendo os

alunos do 6º e 8º período a maior parte dos alunos entrevistados, visto que estes apresentavam o maior número de alunos presentes.

No tocante ao gênero, há uma diferença mínima dos respondentes acerca do gênero, evidenciando apenas uma leve propensão para o gênero feminino, sendo 51% dos respondentes. Enquanto que o gênero masculino representa um percentual de 49%. Vieira et al. (2008), demonstraram em seu estudo, que houve uma pequena tendência de entrevistas realizadas em sua maioria com o gênero feminino. Porém, nesta pesquisa, a diferença foi considerada irrelevante, demonstrando que existe uma pequena proporção quanto aos gêneros no curso.

Com relação à faixa etária dos discentes, caracteriza-se como um público jovem, visto que a maior parte dos respondentes encontram-se na faixa de até 25 anos, correspondendo a 46% da amostra entrevistada. Com relação aos demais entrevistados, 33% estão na faixa etária de 26 a 30 anos, 18% de 31 a 40 anos e 3% acima de 40 anos. A pesquisa de Campos e Mesquita (2005), corrobora com esse resultado, visto que a maioria de seus respondentes, isto é, o equivalente a 73% dos seus respondentes está na faixa etária de até 25 anos.

Na Tabela 2, foram analisadas características do perfil dos respondentes, que abordaram questões sobre o estado civil, maternidade/paternidade, atuação profissional e horas trabalhadas.

Tabela 2 – Características da amostra.

Estado Civil	Possui Filhos		Trabalha		Trabalha na área		Horas Trabalhadas / Média
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	
Solteiro (a)	05	43	41	07	19	22	7,68
Casado (a)	07	03	09	01	04	05	8,33
Divorciado (a)	02	01	0	03	0	0	0
Viúvo (a)	0	0	0	0	0	0	0
Total	14	47	50	11	23	27	8,00

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

De acordo com a Tabela 2, a maior parte dos universitários entrevistados são solteiros, representando 79% da amostra. Além disso, 89% dos discentes não possuem filhos e apenas 11% possuem. No caso dos casados, que representam 16% da amostra, 70% desses possuem filhos e 30% não possuem. Em relação aos divorciados que se apresentam como 5% dos pesquisados, 67% possuem filhos e 33% não possuem. Assim, pode-se observar que a maior parte dos entrevistados não possuem filhos, sendo estes 77% dos entrevistados e apenas 23% dos respondentes possuem, em que a maioria desses são casados ou divorciados.

Quanto ao questionamento sobre atuação profissional, 82% dos pesquisados afirmaram trabalhar e 18% que estão desempregados. Leal, Soares e Sousa (2008), identificaram que 85% dos seus entrevistados já estão inseridos no mercado de trabalho. No estudo atual, dos pesquisados que trabalham, 82% são solteiros e 18% são casados, enquanto que dos que não trabalham 63% são solteiros, 10% são casados e 27% são divorciados. Verifica-se que 85% dos solteiros trabalham, entre os casados essa porcentagem eleva-se para 90%, no entanto, nenhum dos divorciados trabalham. Entre os que não trabalham 15% estão solteiros, 10% estão casados e entre os divorciados 100% dos mesmos não estão trabalhando.

Considerando os entrevistados que trabalhavam, totalizando 50 alunos, observou-se que 54% destes não trabalham na área e 46% trabalham. Cunha, Gomes e Beck (2016) enfatizaram que o fato de exercer funções na área pode influenciar na satisfação dos discentes.

Acerca das horas trabalhadas, os solteiros trabalham em média 7,68 horas e estes representam 48% dos entrevistados, já os casados trabalham mais horas, visto que estes trabalham uma média de 8,33 horas, o que representa 52% da média de horas. Sares et al. (2012) destacaram que seus respondentes apresentaram uma média de horas trabalhadas

de 8,67 horas, o que se aproximou da média de horas trabalhadas pelos entrevistados casados analisados nessa pesquisa.

4.2 Nível de satisfação com o curso

Nesta seção serão analisadas as respostas dos discentes quanto ao nível de satisfação dos graduandos com o curso de Ciências Contábeis, através da escala utilizada para efeito de respostas dos alunos, que vai de nada satisfeito, pouco satisfeito, satisfeito, muito satisfeito, até totalmente satisfeito. Para fins de organização dos resultados, a análise da satisfação está dividida em três partes. A primeira é quanto à satisfação com o curso, a segunda é sobre a oportunidade de desenvolvimento e a terceira é quanto a satisfação com a instituição. De forma a complementar as análises, apresenta-se uma análise mais compacta acerca das três dimensões.

Através do questionário foram apresentadas 13 afirmações acerca da satisfação dos discentes sobre a satisfação com o curso, conforme evidenciado pela Tabela 3. As questões respondidas pelos graduandos estavam organizadas a partir do relacionamento com os docentes, com os colegas de turma, com a relação entre professor e o aluno em sala e fora de sala de aula, a forma de metodologia utilizada pelo professor em relação a aplicação dos conteúdos e tempo de resolutividades em atividades extra sala e sobre o próprio compromisso da instituição com a qualidade do ensino.

Tabela 3 – Nível de satisfação dos discentes sobre a dimensão satisfação com o curso.

Afirmativas – Satisfação com o Curso	Grau de Concordância das respondentes em %					
	NS	PS	S	MS	TS	TOTAL
1) Relacionamento com os professores	0,00	1,64	49,18	40,98	8,20	100,00
2) Relacionamento com os colegas do curso.	1,64	1,64	36,07	37,70	22,95	100,00
3) Adequação entre o envolvimento pessoal no curso e o desempenho acadêmico obtido	1,64	4,92	55,74	32,78	4,92	100,00
4) Interesse dos professores em atender os estudantes durante as aulas	0,00	0,00	52,46	39,34	8,20	100,00
5) Conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram	0,00	9,83	31,15	52,46	6,56	100,00
6) Reconhecimento por parte dos professores do meu envolvimento com minha formação	0,00	11,47	54,10	31,15	3,28	100,00
7) Compromisso da instituição com a qualidade de formação	0,00	9,83	36,07	36,07	18,03	100,00
8) Avaliação proposta pelos professores	0,00	9,83	57,38	27,87	4,92	100,00
9) Estratégia de aula utilizada pelos professores	0,00	14,75	63,93	16,40	4,92	100,00
10) Relevância do conteúdo das disciplinas	0,00	4,92	62,30	27,87	4,92	100,00
11) Disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala de aula	1,64	19,67	45,90	26,23	6,56	100,00
12) Adequação do conteúdo para formação	0,00	13,12	50,82	29,50	6,56	100,00
13) Adequação entre as tarefas exigidas no curso e o tempo estabelecido pelos professores para realização	1,64	18,03	60,66	18,03	1,64	100,00

Nota: NS – Nada Satisfeito, PS – Pouco Satisfeito, S – Satisfeito, MS – Muito Satisfeito, TS – Totalmente Satisfeito.

Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Conforme evidenciado, no que se refere ao “relacionamento com os professores”, 49,18% dos respondentes estão satisfeitos e 40,98% estão muito satisfeitos. Já em menor

proporção, é demonstrado também que 8,20% dos respondentes estão totalmente satisfeitos, 1,64% estão pouco satisfeitos e nenhum respondente demonstrou estar nada satisfeito. Percebe-se então, que a maioria dos estudantes demonstram satisfação em sua relação com os professores, uma vez que se apresentam como satisfeitos ou muito satisfeitos nesse quesito. Tal propensão se mostra positiva, tendo em vista que isso possibilita que o professor consiga perceber de um modo mais efetivo se o aluno aprendeu através das discussões e questionamentos feitos em sala de aula, além de incentivar o aluno a aprender o conteúdo ministrado (VIEIRA et al., 2008).

Quanto ao “relacionamento com os colegas do curso”, os resultados demonstram que houve um equilíbrio entre as opções satisfeito e muito satisfeito, com 36,07% e 37,70%, respectivamente, demonstrando apenas uma diferença de 1,63% entre as duas opções. Já a opção intitulada como totalmente satisfeito foi escolhida por 22,95% dos respondentes e as opções nada satisfeito e pouco satisfeito por 1,64%, respectivamente. Ressalta-se que esse item (relacionamento com os colegas de curso) foi o que obteve o maior número de respondentes altamente satisfeitos, considerando a dimensão satisfação com o curso. Bardagi e Hutz (2012), destacam em sua pesquisa que tal fator apresentou-se como incentivo e motivo para permanência no curso, de alunos que se apresentavam desmotivados.

Em relação ao item “adequação entre o envolvimento pessoal no curso e o desempenho acadêmico obtido”, seguindo uma ordem crescente do percentual respondido, 1,64% dos respondentes se mostraram nada satisfeitos, 4,92% estão pouco satisfeitos e totalmente satisfeitos, 32,78% muito satisfeitos e 55,74% se intitularam como satisfeitos.

Analisando o “interesse dos professores em atender ao estudante durante as aulas”, pode-se constatar que os respondentes avaliam de forma positiva esse item, já que as opções definidas como satisfeito, muito satisfeito e totalmente satisfeito, concentraram todas as respostas, sendo 52,46%, 39,34% e 8,20%, respectivamente.

Na abordagem acerca do conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram, a maioria dos respondentes afirmaram que estão muito satisfeitos, essa afirmativa é evidenciada por meio de 52,46% das respostas, tornando assim o item de maior número de respondentes muito satisfeitos em comparativo com os demais itens dessa dimensão, enquanto que 31,15% afirmaram estar satisfeitos, 9,83% estão pouco satisfeitos, e 6,56% altamente satisfeitos. Em seu estudo Alves, Corrar e Slomski (2004) comprovam que os alunos pesquisados cujas aulas foram ministradas por professores com domínio atualizado apresentam um melhor desempenho em relação aos que não tiveram.

No que concerne ao “reconhecimento por parte dos professores do envolvimento do aluno com a formação”, nenhum respondente intitulou-se como insatisfeito, enquanto que 11,47% estão pouco satisfeitos, 54,10% estão satisfeitos, 31,15% estão muito satisfeitos e 3,28% responderam que estão altamente satisfeitos.

Considerando o “compromisso da instituição com a qualidade de formação”, pode-se equiparar as opções satisfeito e muito satisfeito, pois as mesmas tiveram 36,07% de escolha, seguidas pelas opções altamente satisfeito com 18,03%, pouco satisfeito com 9,83% e a opção nada satisfeito que não houve escolha.

Nota-se que a “avaliação proposta pelos professores” reflete na satisfação por parte dos respondentes, pois de acordo com os dados apresentados, 57,38% estão satisfeitos com a avaliação, enquanto que 9,83% estão insatisfeitos, já 27,87% e 4,92% estão muito satisfeitos e altamente satisfeitos, respectivamente.

A análise da “estratégia de aula utilizada pelos professores” destaca-se por revelar que 63,93% dos respondentes estão satisfeitos, essa opção se sobressaiu por ultrapassar todas as outras opções da dimensão analisada. Em continuidade a análise desse item, pode-se afirmar que 16,40% dos respondentes estão satisfeitos, 14,75% estão pouco satisfeitos, 4,92% estão altamente satisfeitos e nenhum respondente escolheu a opção nada satisfeito. Alves, Corrar e Slomski (2004) analisaram a técnica de ensino usada pelos professores em sala de aula e constataram através dos testes um maior nível de aprendizagem daqueles que foram submetidos a técnicas como: aulas práticas, trabalhos em grupo e participação dos alunos nas aulas.

Observa-se a ocorrência de um percentual significativo de respondentes ditos como satisfeitos com a “relevância do conteúdo das disciplinas”, já que entre os respondentes, 62,30% estão satisfeitos, 4,92% estão pouco satisfeitos, assim como também 4,92% estão altamente satisfeitos e 27,87% estão muito satisfeitos, não ocorrendo assim a escolha pela opção nada satisfeito.

No que compete aos “professores com disponibilidade de atendimento aos alunos fora da sala de aula”, identifica-se que esse item apresentou 19,67% de respondentes pouco satisfeitos, sendo assim o maior percentual dessa opção com base nos demais itens da dimensão em análise. Em contrapartida, 45,90% estão satisfeitos, 29,50% estão muito satisfeitos, e 5,56% estão altamente satisfeitos.

Com relação à “adequação do conteúdo para a formação”, nenhum dos respondentes se disseram nada satisfeitos, 13,12% estão pouco satisfeitos, 50,82% estão satisfeitos, 29,50% estão muito satisfeitos e 6,56% estão altamente satisfeitos.

Os respondentes ainda demonstraram suas opiniões quanto ao “prazo exigido pelos professores para a realização das tarefas”, em que a maioria afirmou que estão satisfeitos, correspondendo assim a 60,66% dos respondentes. Já as opções pouco satisfeito e muito satisfeito, obtiveram 18,03% das respostas (cada), e nada satisfeito e totalmente satisfeito receberam 1,64% das respostas (cada).

A Tabela 4 apresenta 10 afirmativas sobre o desenvolvimento de oportunidades na vida dos acadêmicos no âmbito do curso. Os entrevistados responderam sobre extensão, programas desenvolvidos na universidade, como também as condições oferecidas para esses fins, levando em consideração o ingresso na própria área profissional, os eventos promovidos pelo curso, o envolvimento dos próprios graduandos com essas atividades de extensão, além da avaliação sobre investimento financeiro envolvendo os graduandos e para os estudos.

Tabela 4 – Nível de satisfação dos discentes sobre a dimensão oportunidade de desenvolvimento.

Afirmativas – Oportunidade de desenvolvimento	Grau de Concordância das respondentes em %					
	NS	PS	S	MS	TS	TOTAL
1) Diversidade das atividades extracurriculares oferecidas pela instituição	3,28	40,98	44,27	9,83	1,64	100,00
2) Currículo do curso	0,00	6,56	65,58	22,94	4,92	100,00
3) Eventos sociais oferecidos pela instituição	1,64	42,62	49,18	6,56	0,00	100,00
4) Envolvimento pessoal nas atividades do curso	1,64	27,87	50,82	18,03	1,64	100,00
5) Programas ou serviços de apoio aos estudantes oferecidos pela instituição	1,64	29,51	45,90	19,67	3,28	100,00
6) Condições oferecidas para o meu desenvolvimento profissional	1,64	18,03	50,82	24,59	4,92	100,00
7) Condições para ingresso na área profissional de formação	4,92	18,03	49,18	24,59	3,28	100,00
8) Programa de apoio financeiro oferecido pela instituição	4,92	40,98	42,62	11,48	0,00	100,00
9) Oportunidade de desenvolvimento pessoal oferecida pela instituição	0,00	31,15	45,90	21,31	1,64	100,00
10) Adequação entre o meu investimento financeiro para custear os estudos e a formação recebida	0,00	6,56	62,30	22,94	8,20	100,00

Nota: NS – Nada Satisfeito, PS – Pouco Satisfeito, S – Satisfeito, MS – Muito Satisfeito, TS – Totalmente Satisfeito.

Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

As “atividades extracurriculares oferecidas pela instituição” foram analisadas no que tange a sua diversidade, e conforme os dados demonstrados na Tabela 4, a maioria dos respondentes demonstrou que 44,27% dos discentes estão satisfeitos, porém com um percentual não muito divergente, a opção pouco satisfeito alcançou 40,98%, já a opção nada satisfeito apresentou 3,28%, a muito satisfeito 9,83% e a totalmente satisfeito alcançou

o menor percentual desse índice, ficando com 1,64%. Os pesquisadores Alves et al. (2004) concluíram que o desempenho de discentes que realizam atividades de pesquisa mostra um desempenho maior em relação aqueles que não realizam.

Quanto ao “currículo do curso”, esse item obteve o maior percentual de respondentes satisfeitos se comparado a outros itens da dimensão “oportunidade de desenvolvimento”, dessa forma, pode-se afirmar que 65,58% dos discentes que responderam ao questionário estão satisfeitos com o currículo do curso, seguido de 22,94% que estão muito satisfeitos, 6,56% estão pouco satisfeitos e 4,92% estão altamente satisfeitos.

Analisando a “percepção dos respondentes com relação aos eventos sociais que a instituição oferece”, pode-se afirmar que a opção altamente satisfeito não foi escolhida por nenhum respondente, a opção muito satisfeito foi escolhida por 6,56%, a nada satisfeito por 1,64%, a opção satisfeito foi escolhida por 49,18% dos respondentes e a opção pouco satisfeito representou 42,62%, destacando-se assim, por ter sido o maior percentual se comparado essa mesma opção com os demais itens dessa dimensão.

Com relação ao “envolvimento pessoal nas atividades do curso”, constata-se que 1,64% dos respondentes estão nada satisfeitos, 27,87% estão pouco satisfeitos, 50,82% estão satisfeitos, 18,03% estão muito satisfeitos e 1,64% estão altamente satisfeitos. Bardagi e Hutz (2012) afirmam que a relação com as atividades do curso ocasiona aos discentes um maior grau de comprometimento e satisfação com o curso, pois os mesmos passam a sentir-se engajados ao ambiente que ocupam.

Os estudantes também foram questionados no que se refere aos “programas ou serviços de apoio que são oferecidos” aos mesmos, e a maioria, representada por 49,18%, demonstrou satisfação, 29,51% demonstrou pouca satisfação, 19,67% muita satisfação, 3,28% satisfação total e 1,64% pouca satisfação.

Em relação às “condições que são oferecidas pela instituição para o desenvolvimento profissional” dos mesmos, 50,82% afirmaram que estão satisfeitos, 24,59% estão muito satisfeitos, 18,03% estão pouco satisfeitos, 4,92% estão altamente satisfeitos e 1,64% estão nada satisfeitos. Cabe destaque para o percentual de discentes que estão muito satisfeitos com esse quesito, pois o nível de satisfação atribuído foi o maior se comparado com os demais quesitos já analisados, só coincidindo com o quesito das condições de ingresso na área profissional, que por sua vez atingiu o mesmo percentual de satisfação. Bardagi e Hutz (2012) ressaltam a importância da inserção dos discentes com atividades de estágio, pesquisa e monitoria como forma de preparação para exercer sua profissão.

Quanto às “condições propostas pela universidade para que o discente possa ingressar na área de formação”, nota-se o maior grau de concordância dos respondentes nada satisfeitos se comparado às demais afirmativas da dimensão em questão, apresentando assim 4,92%, e só se igualando, a afirmativa referente ao apoio financeiro oferecido pela instituição, ainda sobre as condições de ingresso na área profissional, 18,03% afirmam que estão pouco satisfeitos, 49,18% estão satisfeitos, 24,59% estão muito satisfeitos e 3,28% estão totalmente satisfeitos.

Ao serem questionados sobre “programa de apoio financeiro oferecido pela instituição”, observa-se que não têm discentes que estejam totalmente satisfeitos entre os respondentes, mas 11,48% estão muito satisfeitos, 42,62% estão satisfeitos, 40,98% estão pouco satisfeitos e como evidenciado no quesito anterior, 4,92% estão nada satisfeitos.

Relativamente à “oportunidade de desenvolvimento pessoal oferecida pela instituição”, não foram encontradas respostas de discentes que se encontrem nada satisfeitos, o maior número de respondentes está satisfeito, com representatividade percentual de 45,90%, 31,15% estão pouco satisfeitos, 21,31% estão muito satisfeitos e 1,64% estão totalmente satisfeitos.

Quando questionados sobre a “adequação do investimento financeiro feito pelos discentes para custear os estudos e a formação recebida”, nenhum dos respondentes identificou-se no nível de concordância nada satisfeito, 6,56% afirmou que estão pouco satisfeitos, 62,30% que estão satisfeitos, 22,94% estão muito satisfeitos e 8,20% totalmente satisfeitos, esse último nível de concordância se sobressai, devido ser o de maior relevância

quando comparado com os mesmos níveis de concordância nas demais afirmativas respondidas nessa mesma dimensão.

Na tabela abaixo apresentada, Tabela 5, os discentes também foram questionados sobre a satisfação com a própria instituição de ensino onde o curso é ofertado. As questões abrangeram desde a oferta de equipamentos oferecidos em laboratórios, na área de informática, sobre recursos audiovisuais, a relação dos funcionários com os alunos, a oferta no acervo bibliotecário, o zelo com higienização, as instalações e localizações dos blocos acadêmicos.

Tabela 5 – Nível de satisfação dos discentes sobre a dimensão satisfação com a instituição.

Afirmativas – Satisfação com a Instituição	Grau de Concordância das respondentes em %					
	NS	PS	S	MS	TS	TOTAL
1) Recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição	0,00	6,56	40,98	42,63	9,83	100,00
2) Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria	3,28	19,67	52,46	19,67	4,92	100,00
3) Equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática	0,00	6,56	57,38	24,59	11,47	100,00
4) Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca	0,00	13,12	47,54	32,78	6,56	100,00
5) Acervo disponível na biblioteca	3,28	18,03	45,90	27,87	4,92	100,00
6) Segurança oferecida pela instituição	6,56	19,67	49,18	18,03	6,56	100,00
7) Infraestrutura física das salas de aula	0,00	6,56	44,27	37,70	11,47	100,00
8) Infraestrutura física da instituição	0,00	6,56	44,27	42,61	6,56	100,00
9) Limpeza da instituição	0,00	1,64	44,27	44,27	9,82	100,00
10) Serviços oferecidos pela biblioteca	0,00	8,20	52,46	31,14	8,20	100,00
11) Conformidade das instalações da instituição	0,00	3,28	54,10	39,34	3,28	100,00
12) Localização dos diferentes setores que compõem a instituição	6,56	16,40	49,18	24,58	3,28	100,00

Nota: NS – Nada Satisfeito, PS – Pouco Satisfeito, S – Satisfeito, MS – Muito Satisfeito, TS – Totalmente Satisfeito.

Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Quando questionados sobre a “satisfação com os recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição”, 42,63% afirmaram que estão muito satisfeitos e 9,83% afirmaram que estão totalmente satisfeitos, ambas as opções atingiram o maior número percentual nas mesmas linhas de opções nas demais afirmativas dessa dimensão analisada. Alves et al. (2004) analisaram a importância dos recursos didáticos como forma de material de ensino e notaram uma maior absorção de conhecimento por parte dos alunos quando são utilizados alguns recursos, tais como, livros, apostilas/resumos e artigos.

No quesito “atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria”, destaca-se a opção pouco satisfeito, que por sua vez apresentou um percentual de 19,67%. Cabe destaque para esse quesito, pois se sobressai ao ser comparado com os demais quesitos dessa, equiparando-se com o quesito “segurança oferecida pela universidade”. Em continuidade à análise da afirmativa em questão, 3,28% afirmam que estão nada satisfeitos, 52,46% estão satisfeitos, 19,67% estão muito satisfeitos e 4,92% estão totalmente satisfeitos.

No tocante aos “equipamentos e *softwares* oferecidos pelo laboratório de informática”, não houve respondente que afirmou estar nada satisfeito, 6,56% afirmaram que estão pouco satisfeitos, 57,38% estão satisfeitos, 24,59% estão muito satisfeitos e 11,47% estão totalmente satisfeitos. Ressalta-se que a opção satisfeito obteve um percentual superior se comparado com a opção nos demais quesitos dessa dimensão analisada. A maior parte dos alunos estão satisfeitos com os equipamentos e *softwares* disponíveis, tendo em vista que a instituição oferece *softwares* como: Fortes, Economática e SPSS. Alves et al. (2004) mostram importância dessa disponibilidade para os discentes, tendo em

vista que o desempenho daqueles que utilizam tais recursos é superior aqueles que não utilizam.

Baseado nos dados apurados na afirmativa “atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca”, 13,12% estão pouco satisfeitos, 47,54% estão satisfeitos, 32,78% estão muito satisfeitos e 6,56% estão totalmente satisfeitos.

Os respondentes afirmaram em sua maioria que estão satisfeitos com o “acervo da biblioteca”, pois 45,90% escolheram a opção satisfeitos. Ainda, 27,87% afirmaram que estão muito satisfeitos, 18,03% estão pouco satisfeitos, e em menor proporção, 4,92% estão totalmente satisfeitos e 3,28% nada satisfeitos. A disponibilidade desse acervo é de suma importância, tendo em vista que muitos títulos não são disponibilizados na internet e os recursos dos alunos para adquirir o material necessário é limitado. O estudo de Alves et al (2004) mostrou-se oposto, pois os testes mostraram a irrelevância na aprendizagem dos pesquisados com relação aos títulos oferecidos na biblioteca.

No tocante a segurança, os discentes pesquisados responderam sobre o grau de satisfação dos mesmos com a “segurança oferecida pela universidade”, e 6,56% declararam que estão nada satisfeitos, se igualando apenas com a afirmativa analisada sobre a “localização dos setores”, 19,67% afirmaram que estão pouco satisfeitos, o maior número de respondentes declarou que estão satisfeitos, representando assim 49,18%, 18,03% afirmaram que estão muito satisfeitos e 6,56% que estão totalmente satisfeitos.

Quanto à “infraestrutura física das salas de aula”, nenhum dos respondentes afirmaram estarem nada satisfeitos, já 6,56% afirmaram que estão pouco satisfeitos, 44,27% estão satisfeitos, 37,70% estão muito satisfeitos e 11,47% disseram que estão totalmente satisfeitos.

Em relação à “infraestrutura física da instituição”, esta não se diferenciou muito do quesito analisado anteriormente (infraestrutura das salas), pois houve diferença apenas nas opções muito satisfeito, uma vez que no quesito atual obteve-se 42,61% das escolhas e a opção totalmente satisfeito com 11,47%, nas demais opções, o percentual de escolhas se mostrou igual com a opção satisfeito que obteve 44,27%, a opção pouco satisfeito apresentou 6,56%.

No que concerne à “limpeza da instituição”, nota-se uma igualdade entre as opções satisfeito e muito satisfeito, ambas apresentando um percentual de 44,27%, a opção totalmente satisfeito apresentou um percentual de 9,82%, e a opção pouco satisfeito um percentual de 1,64%, totalizando assim 100%, conseqüentemente, a opção nada satisfeito não recebeu percentual de escolha.

Indagados sobre os “serviços oferecidos pela biblioteca”, nenhum dos respondentes afirmou que estão nada satisfeitos, 8,20% afirmaram que estão pouco satisfeitos, assim como também 8,20% afirmaram que estão totalmente satisfeitos, 31,14% estão muito satisfeitos e a maioria dos respondentes, 52,46% afirmaram que estão satisfeitos.

A “conformidade das instalações da instituição” também foi objeto de pesquisa, e com 54,10% a opção satisfeito se sobressaiu, seguida da opção muito satisfeito que foi escolhida por 39,34% dos respondentes, as opções totalmente satisfeito e pouco satisfeito obtiveram o mesmo percentual de escolhas, apresentando assim 3,28%. Alves et al. (2004) associam tal fator como forma de incentivo a permanência dos discentes na universidade, visto que o ambiente de estresse deve ser atenuado através do conforto, que pode ser proporcionado também por meio das instalações.

Outro quesito relevante a ser analisado nessa tabela é com relação à “localização dos diferentes setores que compõe a instituição”, em que a opção nada satisfeito destacou-se sobre os demais quesitos dessa dimensão, pois a mesma apresenta um percentual de 6,56%, porém o maior percentual do quesito em análise foi apresentado na opção satisfeito com 49,18%, a muito satisfeito representou 24,58%, a pouco satisfeito 16,40% e a totalmente satisfeito evidenciou 3,28%, sendo assim o menor percentual apresentado nas escolhas dessa afirmativa.

De forma a sumarizar os achados, foi realizado o procedimento em que consiste na apuração das médias obtidas em cada uma das dimensões constantes no instrumento de pesquisa, conforme evidencia a Tabela 6.

Tabela 6 - Concordância média das respondentes a respeito das dimensões da satisfação acadêmica

Dimensões	Grau de Concordância das respondentes				
	NS	PS	S	MS	TS
1) Satisfação com o curso	0,3	4,9	30,7	19,5	4,7
2) Oportunidade de desenvolvimento	1,2	16	30,9	11,1	1,8
3) Satisfação com a instituição	1	6,4	29,5	19,5	4,4
Total	0,8	9,1	30,3	16,7	3,6

Nota: NS – Nada Satisfeito, PS – Pouco Satisfeito, S – Satisfeito, MS – Muito Satisfeito, TS – Totalmente Satisfeito.

Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Como pode-se observar a primeira dimensão apresentada foi a que configura a “satisfação com o curso”, que em forma percentual, o maior número de respondentes optou pela opção satisfeito, apresentando assim 50,45%. As demais opções também foram escolhidas, porém em menor proporção, como a opção muito satisfeito com 32,03%, a opção pouco satisfeito com 9,20%, a totalmente satisfeito com 7,82% e a nada satisfeito que configurou apenas 0,50% da escolha dos respondentes. No geral, a maioria dos respondentes se mostram satisfeitos ou muito satisfeitos com o curso, denotando uma tendência dos mesmos a visualizarem o curso de forma positiva. Sares, Ghiraldello et al. (2012) evidenciaram resultado semelhante em sua pesquisa, uma vez que a maioria dos entrevistados se mostraram satisfeitos com o curso. Vieira et al (2008) destacam a importância da satisfação do discente na sua jornada acadêmica e relacionando ao bom ou mau desempenho dos mesmos no que diz respeito ao envolvimento e motivação dos mesmos, e concluiu que tais fatores de satisfação irão interferir diretamente no tipo de profissional que o mesmo irá ser ao sair da universidade.

Na segunda dimensão, foi analisada a “oportunidade de desenvolvimento” oferecida pela instituição, e de acordo com a percepção dos respondentes, os mesmos encontram-se satisfeitos com essa dimensão analisada, pois 50,66% escolheram essa opção, seguido de 26,23% que afirmaram que estão pouco satisfeitos, 18,19% estão muito satisfeitos, 2,95% estão totalmente satisfeitos, e a opção menos escolhida pelas respondentes foi a opção nada satisfeito com uma percentualidade de 1,97%. Apesar de o maior índice apontar que os alunos estão satisfeitos com a dimensão em questão, há uma inclinação para a insatisfação em um maior nível se comparar essa dimensão com as outras duas, denotando a insegurança dos discentes com relação ao ingresso no âmbito profissional. Essa afirmação corrobora com o estudo de Sares, Ghiraldello et al. (2012), pois essa dimensão também apresentou menores resultados em relação às outras. A satisfação dos alunos nessa dimensão se mostra de fundamental importância, pois o fato de não estar enxergando oportunidades futuras em sua profissão, pode se configurar como um fator desestimulante para a aprendizagem, ocasionando uma má-qualificação de um futuro profissional.

Com relação à “satisfação com a instituição”, a opção que obteve maior número de respondentes em concordância foi a referente a satisfeito com 48,50%. Já 32,10% afirmaram que estão muito satisfeitos, 10,52% pouco satisfeitos, 7,24% totalmente satisfeitos e 1,64% nada satisfeitos. A maior parte das opiniões da dimensão apresentada se mostra satisfeita ou muito satisfeita com as questões estruturais e recursos disponibilizados pela universidade. No entanto, destacaram-se pontos em que os discentes se mostraram pouco satisfeitos, são eles: o atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria, o acervo disponibilizado na biblioteca, a segurança oferecida e a localização dos setores da instituição. Tais fatores se mostram críticos em relação satisfação dos alunos, pois se sentem prejudicados com a acessibilidade, confiança e acesso aos conteúdos dos mesmos. Ramos e Gonçalves (2014) apontam a necessidade de um ambiente agradável aos universitários para que os mesmos possam se desenvolver de forma plena, levando em consideração que a instituição é responsável pela qualidade da formação profissional que irá ingressar no mercado contábil.

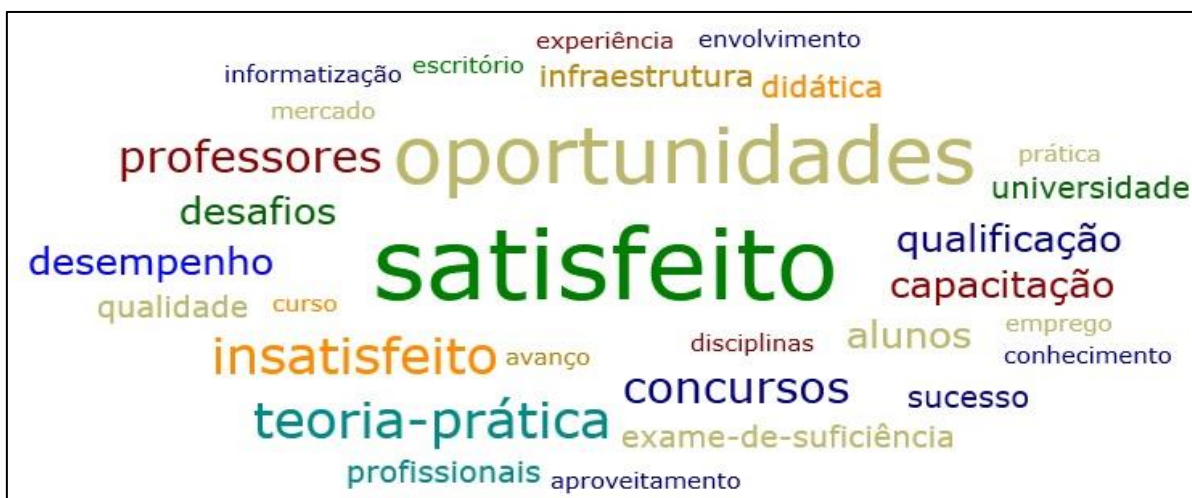
Analisando todas as dimensões, pode-se constatar através da Tabela 6 que os discentes entrevistados apresentam uma expressiva satisfação acadêmica, o que é possível visualizar através dos dados relatados, pois no total, 49,87% de todos os entrevistados

afirmaram que estão satisfeitos, seguido pelos alunos que estão muito satisfeitos representados por 27,44% do total, em seguida nota-se que 15,32% das respondentes estão pouco satisfeitos, 6,00% está totalmente satisfeitos e 1,37% estão nada satisfeitos.

De forma a complementar a análise dos resultados, através das respostas obtidas na pergunta aberta, em que eles deveriam responder se estavam ou não satisfeitos com o curso de ciências contábeis e justificar a resposta, utilizou-se o *software* Atlas ti para a identificação das palavras-chave, ou seja, as mais citadas ao longo dos discursos dos alunos, através da ferramenta nuvem de palavras.

Para tanto, realizou-se a codificação isolada das respostas (uma a uma) e a seleção se deu pelas palavras que representavam uma síntese das principais ideias relatadas pelos discentes. Dessa forma, gerou-se a nuvem de palavras, que segregou as principais palavras-chave, conforme demonstrado na Figura 1.

Figura 1: Nuvem de palavras sobre a satisfação dos alunos com o Curso de Contábeis.



Fonte: elaborado pelo autor, com base no Atlas Ti - versão 8.0 (2018).

Para fins de análise, as palavras com maior destaque, isto é, em termos de tamanho, foram as que prevaleceram nos relatos dos discentes. Desse modo, de acordo com a Figura 1 é possível visualizar que a palavra “satisfeito” aparece de forma mais expressiva do que as demais, evidenciando que os alunos frisaram pela satisfação com o curso de Ciências Contábeis. De acordo com os respondentes, fatores como a área de abrangência na atuação após formação superior, professores capacitados para o atendimento das necessidades das disciplinas aplicadas ao longo do curso, o fato do curso dispor de atuação bem expressiva no mercado de trabalho, são fatores que influenciam na satisfação demonstrada.

Palavras como “oportunidade” que aparece também de maneira explícita na nuvem, reforça o quesito satisfação atribuído pelos alunos, uma vez demonstrado que o curso possibilita uma vasta abrangência no mundo profissional. Nessa perspectiva, para um dos respondentes o curso é de grande valia, conforme demonstrado em sua fala:

O suporte da universidade associado ao desempenho dos docentes aos estudantes do curso, possibilita um leque de opções com as diversas áreas do campo de atuação do profissional contábil (Respondente 3).

A palavra “insatisfeito” também aparece como destaque na figura 1, não tão expressiva quanto “satisfeito”, mas demonstra um outro olhar sobre o curso. Nesse contexto, um dos respondentes enfatiza:

Em minha opinião, há a necessidade de professores melhores, isto é, qualificados, profissionais com experiência de mercado, pois quando a

disciplina foge da área contábil, propriamente dita, há uma grande defasagem no conhecimento. É o caso das áreas de finanças (Respondente 28).

Na visão do aluno, um professor que possui uma vasta experiência de mercado pode contribuir bem mais ao longo da formação dos discentes, pois consegue passar de forma mais convicta o objeto da disciplina. Uma área citada como exemplo foi a de finanças, que é relevante, porém, seria mais proveitosa se o docente atuasse ou possuísse bem mais propriedade na área para repassar os conteúdos.

Por outro lado, há quem esteja satisfeito com o curso, mas que a didática e a forma como são aplicadas em algumas atividades no âmbito do curso poderiam se apresentar de formas diferentes. A partir dos relatos, observa-se um desejo por um aperfeiçoamento na metodologia utilizada pelos professores ao longo das disciplinas em sala de aula. Para o Respondente 39, este firmou-se estar em partes satisfeito e insatisfeito:

A questão de inclusão de alguns professores substitutos me deixou desanimada, pois em uma disciplina quase me prejudiquei com uma troca repentina do professor, ou seja, gostaria que os alunos fossem mais ouvidos quando mudanças como essas fossem ocorrer. Em um todo, o curso é excelente, só sugeriria que a disciplina de projeto de pesquisa começasse com mais antecedência para que os alunos se adequassem mais (Respondente 39).

De acordo com o relatado, o fato da troca repentina de professor no curso, provoca modificações no andamento das disciplinas, uma vez que requer uma adaptação por parte dos alunos, principalmente, em virtude da mudança de metodologia adotada pelo novo docente, por exemplo, e com isso os alunos se dizem prejudicados, justificando até o fato de não serem ouvidos sobre esses tipos de modificações, Lanzer (2004) destaca em sua pesquisa, a importância da opinião dos indivíduos sobre a qualidade dos bens e serviços ofertados na IES pública, levando em consideração que são eles que atestam sua eficácia, O respondente ainda destaca como sugestão, a antecipação do início da disciplina de projeto de pesquisa, devido a sua importância para o processo de conclusão do curso. Através da vivência, pode-se destacar também a importância do enfoque das disciplinas de estatística e metodologia para uma melhor preparação para o trabalho de conclusão do curso para uma melhor preparação

Levando em consideração os aspectos da satisfação e insatisfação, percebe-se de uma forma geral, que os discentes destacam a satisfação com o curso e demonstram acreditar no desempenho que tem o curso de ciências contábeis na instituição, e quando questionados sobre tal, justificam suas respostas com posicionamentos claros e objetivos, sempre no intuito adicionar sugestões que possam vir a melhorar ainda mais o desempenho do curso, deixando claro que a satisfação existe e que alguns ajustes podem ser realizados no intuito de aumentar essa satisfação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo dessa pesquisa foi analisar o nível de satisfação acadêmica dos discentes do curso de Ciências Contábeis (UFERSA). Para tanto, utilizou-se um questionário como forma de coletar as informações, o que resultou em 61 questionários analisados.

Com relação às características dos discentes, a maior parte dos respondentes estão agrupadas no sexto e no oitavo período, contendo assim 18 alunos em cada. Já quanto ao gênero, o feminino e o masculino estão equivalentes, com relação a faixa etária, predomina um público jovem de até 25 anos. Ainda em relação ao perfil dos alunos, quanto ao estado civil, a maioria dos respondentes são solteiros, não possuem filhos e não trabalham na área do curso.

No que concerne à satisfação dos respondentes com o curso, observa-se que estes estão em sua maioria satisfeitos, com destaque para o quesito “estratégias de aula utilizadas pelo corpo docente e o conteúdo das disciplinas”. Outro fator que se destacou nessa dimensão é o “relacionamento com os colegas de classe”, pois apresentou um alto nível de concordância entre os totalmente satisfeitos.

Ao serem questionados sobre a “oportunidade de desenvolvimento” proporcionado pelo curso, os respondentes demonstram um alto grau de satisfação, se destacando entre as demais dimensões. Foi possível evidenciar o grau de satisfação dos mesmos com o “currículo do curso”, em que obteve o maior percentual entre os satisfeitos. Vale ressaltar que os discentes também demonstraram bastante satisfação com relação ao “investimento financeiro no custeio dos estudos e a formação recebida”.

A satisfação dos discentes com a instituição, mesmo estando com um nível de um pouco abaixo das demais dimensões, ainda assim se manteve como satisfatória, pois a satisfação com os “equipamentos e *softwares* oferecidos pelo laboratório de informática” e a “conformidade das instalações da instituição”, apresentaram os maiores índices de satisfação, em contraposição o “atendimento dos funcionários da secretaria”, o “acervo da biblioteca”, a “segurança oferecida pela instituição” e a “localização dos setores” se mostram deficitários na opinião dos alunos.

De modo geral, os discentes intitularam-se satisfeitos com o curso, com as oportunidades ofertadas pelo mesmo, e até com as condições estruturais da instituição onde o curso é ofertado. O que é muito bom, pois apesar de necessitar de melhorias, de acordo com às insatisfações demonstradas pelos discentes com algumas situações, o curso tem demonstrado cumprir com o seu papel, já que a satisfação acadêmica é um dos fatores determinantes para o sucesso profissional.

No tocante ao resultado obtido por essa pesquisa, é importante destacar que a mesma demonstra uma ótica do corpo discente, podendo dessa forma não representar a realidade oferecida pela instituição, pois os respondentes podem não ter conhecimento suficiente sobre a universidade, tanto por falta de interesse do aluno, como também por falha da instituição em divulgar os seus benefícios.

Uma das limitações da pesquisa se deu pela dificuldade em localizar um número significativo de discentes nas salas de aulas dos períodos analisados, pois a quantidade de alunos matriculados nos últimos períodos tende a diminuir devido a irregularidade.

Ademais, uma das sugestões para futuras pesquisas é o estudo dos demais períodos, haja vista a possibilidade de realizar um comparativo entre os períodos iniciantes e os períodos finais. Outra possibilidade, seria a análise da relação entre as características sociodemográficas dos discentes e o nível de satisfação. Sugere-se também, uma análise de confronto entre a ótica do aluno e a realidade da instituição. Além disso, pode-se ainda realizar o mesmo estudo em outras universidades para se avaliar e comparar a satisfação entre universidades de esferas diferentes, até mesmo, entre públicas e privadas.

REFERÊNCIAS

ABREU, M.F.D.V.; GUIMARÃES, T.A. Satisfação com o Ensino Superior de Administração: o Ponto de Vista de Discentes de IES Privadas do Distrito Federal. In: Encontro da ANPAD, 27, 2003, Atibaia. **Anais...** 27º Encontro da ANPAD. Atibaia, 2003.

ALMEIDA, L. S. Transição, adaptação acadêmica e êxito escolar no ensino superior. **Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación**, v. 15, n. 2, p. 203-215, 2007.

ALVES, F.; GONÇALVES, P.; ALMEIDA, L. S. Acesso e sucesso no ensino superior: Inventariando as expectativas dos estudantes. **Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación**, v. 20, n. 1, p. 121-131, 2012.

ARAÚJO, K. C. L. C. A construção dos saberes docentes: um olhar sobre a prática pedagógica dos professores iniciantes da educação superior. In: XIII ENCONTRO NACIONAL DE DIDÁTICA E PRÁTICA DE ENSINO, 13., 2002, Recife/PE. **Anais ...** Programas e resumos: painéis e pôsteres, Recife/PE, 2002.

ASSIS, A. D.; OLIVEIRA, A. G. B. Vida universitária e Saúde Mental: Atendimento às demandas de saúde e Saúde Mental de estudantes de uma universidade brasileira. **Cadernos Brasileiros de Saúde Mental/Brazilian Journal of Mental Health**, v. 2, n. 4-5, p. 163-182, 2010.

ASTIN, A. W. **O que importa na faculdade:** quatro anos críticos revisitados. San Francisco, 1993.

AZEVEDO, A.; FARIA, L. Experiências de transição acadêmica: Qualidades psicométricas de um questionário para o contexto universitário. **Avaliação psicológica: formas e contextos**, 2004.

BARDAGI, M. P.; HUTZ, C. S. Rotina acadêmica e relação com colegas e professores: impacto na evasão universitária. **Psico**, v. 43, n. 2, p. 5, 2012.

BARDIN, L. Análise de conteúdo. 3. reimp. **Lisboa: Edições**, v. 70, 2011.

BARLEM, Jamila Geri Tomaschewski et al. Option and evasion of a bachelor's degree programme in nursing: evaded students' perception. **Revista gaucha de enfermagem**, v. 33, n. 2, p. 132-138, 2012.

BEERLI PALACIO, A.; DÍAZ MENESES, G.; PÉREZ PÉREZ, P. J. A configuração da imagem da universidade e sua relação com a satisfação dos alunos. **Jornal da administração educacional**, v. 40, n. 5, p. 486-505, 2002.

BOGDAN, R.; BIKLEN, S. **Investigação Qualitativa em Educação** (trad.). Porto, Porto Editora, 1994.

BRASIL. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional n.º 9394/96**. Brasília, 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/Leis/L9394.htm. Acesso em: 04 de jul. de 2018.

CABALLO, V. **Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais** (ML Marinho, Trad.). São Paulo: Livraria Santos (Trabalho original publicado em 1993), 2003.

CAMPOS, L.O.B.N.; MESQUITA, H.T. O Ensino da Administração sob a Ótica do Discente. In: Encontro da ANPAD, 29, 2005, Brasília. **Anais...** 29º Encontro da ANPAD. Brasília, 2005.

CARDOSO, A. M. R. A Educação Resgata a Humanidade Perdida do Homen?!. In: **Forum crítico da educação: revista do ISEP**, p. 179-190. 2004.

CATANI, A. M.; OLIVEIRA, J. F. **Educação superior no Brasil: reestruturação e metamorfose das universidades públicas**. Editora Vozes, 2002.

CHURCHILL JR., G.A. **Marketing research: methodological foundations**. Chicago: The Dryden Press, 1987.

CFC. **Dados estatísticos dos profissionais da contabilidade ativos por gênero e região**. Disponível em: <http://www3.cfc.org.br/spw/crcs/ConsultaPorRegiao.aspx?Tipo=0>. Acesso em: 30 ago. 2018.

COLLIS, J. HUSSEY, R. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

COSENZA, J. P. Perspectivas para a Profissão Contábil num Mundo Globalizado - Um Estudo a Partir da Experiência Brasileira, **Revista Brasileira de Contabilidade RBC**, Jul/Ago - nº130. 2001.

CREDÉ, M.; NIEHORSTER, S. Adjustment to college as measured by the student adaptation to college questionnaire: A quantitative review of its structure and relationships with correlates and consequences. **Educational Psychology Review**, v. 24, n. 1, p. 133-165, 2012.

CRUZ, C. V. O. A.; CORRAR, L. J.; SLOMSKI, V. A docência e o desempenho dos alunos dos cursos de graduação em contabilidade no Brasil. **4ª Congresso USP de Controladoria e Contabilidade**. São Paulo – SP, 2004.

DA CUNHA, P. R.; GOMES, G.; BECK, F. Satisfação dos estudantes do curso de Ciências Contábeis: estudo em Universidades Públicas de Santa Catarina. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 27, n. 1, p. 42-62, 2016.

DE ALENCAR MACHADO, V. S.; PEREIRA DE CASTRO CASA NOVA, SILVIA. Análise comparativa entre os conhecimentos desenvolvidos no curso de graduação em contabilidade e o perfil do contador exigido pelo mercado de trabalho: uma pesquisa de campo sobre educação contábil. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade**, v. 2, n. 1, 2008.

DE TONI, D. et al. Análise da satisfação com instituições de educação superior e imagem: comparando instrumentos. **Anais do Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, Salvador-BA**, v. 30, 2006.

DEL PRATO, D. et al. Transformando a educação em enfermagem: uma revisão de estressores e estratégias que apoiam a socialização profissional dos estudantes. **Avanços na Educação e na Prática Médica**, v. 2, p. 109, 2011.

DOS SANTOS, M. A. C.; ROMEIRO, V. A satisfação com a experiência acadêmica influencia a relação de confiança comportamental com a instituição?. **Revista Brasileira de Ensino Superior**, v. 3, n. 1, p. 78-97, 2017.

DOUGLAS, J.; DOUGLAS, A.; BARNES, B. Medir a satisfação do aluno em uma universidade do Reino Unido. **Garantia da qualidade na educação**, v. 14, n. 3, p. 251-267, 2006.

FERNANDES, E. M.; ALMEIDA, L. S. **Expectativas e vivências acadêmicas**: Impacto no rendimento dos alunos do 1º ano. 2005.

FORZA, C. Pesquisa de pesquisa em gerenciamento de operações: uma perspectiva baseada em processos. **Revista internacional de operações e gestão de produção**, v. 22, n. 2, p. 152-194, 2002.

GIBBONS, C.; DEMPSTER, M.; MOUTRAY, M. Estresse, coping e satisfação em estudantes de enfermagem. **Jornal de enfermagem avançada**, v. 67, n. 3, p. 621-632, 2011.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, G.; DAGOSTINI, L.; DA 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.

GOMES, G.; BENEVIDES SOARES, A. Inteligência, habilidades sociais e expectativas acadêmicas no desempenho de estudantes universitários. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 26, n. 4, 2013.

HAGENAUER, G.; VOLET, S. E. Relacionamento professor-aluno na universidade: um campo importante, ainda pouco pesquisado. **Oxford Review of Education**, v. 40, n. 3, p. 370-388, 2014.

JARADEEN, N.; JARADAT, R.; SAFI, A. A. **Students Satisfaction with Nursing Program** Bahrain Medical Bulletin, v. 34, n. 1. King Hamad University Hospital, 2012.

KOTZE, T. G. ; DU PLESSIS, P. J. Estudantes como “coprodutores” da educação: um modelo proposto de socialização e participação de estudantes em instituições terciárias. **Garantia de qualidade em educação**, v. 11, n. 4, p. 186-201, 2003.

LANZER, L. S. et al. **Estratégias de marketing de relacionamento para instituições de ensino superior**: um estudo de caso na Universidade do Sul de Santa Catarina. 2004.

LEAL, E. A.; SOARES, M. A.; SOUSA, E. G. Perspectivas dos formandos do curso de Ciências Contábeis e as exigências do mercado de trabalho. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 5, n. 10, p. 147-160, 2008.

LEE, C. Y.; BRANCO, B.; HONG, Y. M. Comparação da satisfação da prática clínica de estudantes de enfermagem na Coreia e nos EUA. **Enfermagem e ciências da saúde**, v. 11, n. 1, p. 10-16, 2009.

LEITE FILHO, G. A. Atitudes e opiniões dos alunos do curso de graduação em ciências contábeis quanto a cursar pós-graduação na área de controladoria e contabilidade: um estudo numa universidade pública. In: **Anais do Congresso Brasileiro de Custos-ABC**. 2004.

MARCELINO RAMOS, A. et al. Satisfação com a experiência acadêmica entre estudantes de graduação em Enfermagem. **Texto & Contexto Enfermagem**, v. 24, n. 1, 2015.

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

MIRANDA, M. O. R. **A educação financeira e sua influência no planejamento de finanças pessoais dos alunos da Fatecs do Uniceub**. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2014.

PACHANE, G. G. A experiência universitária e sua contribuição ao desenvolvimento pessoal do aluno. **Estudante universitário: Características e experiências de formação**, p. 155-186, 2003.

PASCARELLA, E. T.; TERENCEZINI, P. T. **How college affects students**: A third decade of research v. 2. 2005.

PETRUZZELLIS, L.; D'UGGENTO, A. M.; ROMANAZZI, S. Satisfação do estudante e qualidade de serviço nas universidades italianas. **Gerenciando a Qualidade do Serviço: An International Journal** , v. 16, n. 4, p. 349-364, 2006.

POLYDORO, S. A. J. et al. **O trancamento de matrícula na trajetória acadêmica do universitário: condições de saída e de retorno à instituição.** Tese de Doutorado. Campinas: UNICAMP-Faculdade de Educação. 2000.

RAMOS, A. O.; GONÇALVES, C. M. Escala de satisfação com a formação superior (ESFS). In L. S. Almeida, M. R. Simões e M. M. Gonçalves (Eds.). **Instrumentos e contextos de avaliação psicológica** v. 2 , p. 153-168. Coimbra: Almedina, 2014.

ROLIM, C., KURESKI, R. Impacto Econômico de Curto Prazo das Universidades Estaduais Paranaenses-2004. **Revista Paranaense de Desenvolvimento**, v.112, p.111-130, 2007.

SAMPIERI, R. et al; COLLADO, C.; LUCIO, P. **Metodología de la Investigación.** McGraw-Hill, 1991, 505p.

SANTOS, S. M. As responsabilidades da Universidade no acesso ao ensino superior. **Transição para o ensino superior**, p. 69-78, 2000.

SARES, M. I. F. et al. Escala de satisfação das experiências acadêmicas: um estudo no curso de administração de uma universidade privada. **ENCONTRO NACIONAL DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (ENANGRAD)**, v. 23, 2012.

SCHLEICH, A. L. R.; POLYDORO, S. A. J. Satisfação Acadêmica de Universitários: Estudo Piloto. In: **Anais do 1 Congresso Latino-Americano da psicologia**, São Paulo, 2005.

SCHLEICH, A. L. R.; POLYDORO, S. A. J.; SANTOS, A. A. A. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. **Avaliação psicológica**, v. 5, n. 1, p. 11-20, 2006.

SILVA, W. R. et al. Escolha do curso de administração: uma análise comparativa entre uma instituição pública e uma instituição privada. **ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**, v. 29, 2005.

SOARES, A. P.; ALMEIDA, L. S. Transição para a universidade: Apresentação e validação do Questionário de Expectativas Acadêmicas (QEA). In: **VI Congresso Galaico-português de psicopedagogia**, 2001.

SOARES, A. P.; VASCONCELOS, R.; ALMEIDA, L. S. Adaptação e satisfação na Universidade: Apresentação e validação do Questionário de Satisfação Acadêmica (QSA). **Contextos e dinâmicas da vida acadêmica**, p. 153-165, 2002.

SOUKI, G. Q.; PEREIRA, C. A. Satisfação, motivação e comprometimento de estudantes de administração: um estudo com base nos atributos de uma instituição de ensino superior. **Encontro nacional dos programas de pós-graduação em administração**, 2004.

SOUZA, S. A.; REINERT, J. N. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 15, n. 1, 2010.

SULKOWSKI, M. L.; JOYCE, D. J. A psicologia escolar vai para a faculdade: o papel emergente da psicologia escolar nas comunidades universitárias. **Psicologia nas Escolas**, v. 49, n. 8, p. 809-815, 2012.

TATAGIBA, A. B. CRESWELL, J. W. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto; tradução Magda Lopes.–3 ed.–Porto Alegre: ARTMED, 296 páginas, 2010. **Cadernos de Linguagem e Sociedade**, v. 13, n. 1, p. 205-208.

TEIXEIRA, M. A. P. et al. Adaptação à universidade em jovens calouros. **Psicologia escolar e educacional**, v. 12, n. 1, p. 185-202, 2008.

TONTINI, G.; ESTEVES, P. C. L. A qualidade total nas universidades. **Revista de Negócios**, v. 2, n. 1, 2007.

TURETA, C. et al. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL. In: ENCONTRO DE MARKETING, 2, 2006, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, II EMA, 2006.

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

VERDINELLI, M. A.I; LIZOTE, S. A. Satisfação dos Alunos de uma Universidade Comunitária com o Curso de Ciências Contábeis: um Estudo Através da Modelagem em Equações Estruturais. In: **Congresso USP de Controladoria e Contabilidade**, XIV. 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.

WOLK, C.; NIKOLAI, L. A. Tipos de personalidade de alunos e professores de contabilidade: Comparações e implicações. **Revista de Educação Contábil** , v. 15, n. 1, p. 1-17, 1997.

ANEXO I - Questionário de Pesquisa

Este instrumento enquadra-se numa pesquisa científica realizada na Universidade Federal Rural do Semi-Árido, tendo como autores: João Nepomuceno da Silveira Neto, bacharelando em Ciências Contábeis (aluno) e Caritsa Scarlaty Moreira, mestranda em Ciências Contábeis (professora orientadora). Os resultados obtidos serão utilizados apenas para fins acadêmicos (Trabalho de Conclusão de Curso), cujo o objetivo é avaliar o grau de satisfação acadêmica dos discentes do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA). O Instrumento de coleta de dados é anônimo, não devendo por isso colocar qualquer identificação em nenhuma das folhas. Ressalta-se que o questionário constitui-se de três partes: perguntas objetivas, perguntas subjetivas e perguntas sobre o perfil do discente.

1º Parte: Perguntas objetivas

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
Satisfação com o curso					
Relacionamento com os professores					
Relacionamento com os colegas do curso					
Adequação entre o envolvimento pessoal no curso e o desempenho acadêmico obtido					
Interesse dos professores em atender os estudantes durante as aulas					
Conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram					
Reconhecimento por parte dos professores do meu envolvimento com minha formação					
Compromisso da instituição com a qualidade de formação					
Avaliação proposta pelos professores					
Estratégia de aula utilizada pelos professores					
Relevância do conteúdo das disciplinas					
Disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala de aula					
Adequação do conteúdo para formação					
Adequação entre as tarefas exigidas no curso e o tempo estabelecido pelos professores para realização					
Oportunidade de desenvolvimento					
Diversidade das atividades extracurriculares oferecidas pela instituição					
Currículo do curso					
Eventos sociais oferecidos pela instituição					
Envolvimento pessoal nas atividades do curso					
Programas ou serviços de apoio aos estudantes oferecidos pela instituição					
Condições oferecidas para o meu desenvolvimento profissional					
Condições para ingresso na área profissional de formação					
Programa de apoio financeiro oferecido pela instituição					

Oportunidade de desenvolvimento pessoal oferecida pela instituição					
Adequação entre o meu investimento financeiro para custear os estudos e a formação recebida					
Satisfação com a instituição					
Recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição					
Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria					
Equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática					
Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca					
Acervo disponível na biblioteca					
Segurança oferecida pela instituição					
Infraestrutura física das salas de aula					
Infraestrutura física da instituição					
Limpeza da instituição					
Serviços oferecidos pela biblioteca					
Conforma das instalações da instituição					
Localização dos diferentes setores que compõem a instituição					

2º Parte: Pergunta subjetiva

Você se sente satisfeito(a) com o curso de Ciências Contábeis?

3º Parte: Perfil do discente

1. Sexo: () Masculino () Feminino
2. Idade:
3. Período:
4. Estado Civil: () Solteiro(a) () Casado(a) () Divorciado(a) () Viúvo(a)
5. Possui filhos? () Sim () Não
6. Você trabalha? () Sim () Não
7. Seu trabalho é na área contábil? () Sim () Não
8. Quantidade de horas trabalhadas diariamente?