



RELISE

DETERMINANTES DA SATISFAÇÃO ACADÊMICA: UM ESTUDO SOB A ÓTICA DOS DISCENTES DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS¹

DETERMINANTS OF ACADEMIC SATISFACTION: A STUDY UNDER THE VIEWS OF ACCOUNTING SCIENCES

João Nepomuceno da Silveira Neto²

Caritsa Scartaty Moreira³

Jocykleber Meireles de Souza⁴

Camilla Araújo Amaral Duarte⁵

Rômulo Benício Lucena Filho⁶

RESUMO

Esta pesquisa tem por objetivo analisar os determinantes de satisfação acadêmica dos discentes do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA). A amostra é composta por 61 alunos do sexto ao nono semestre da graduação. O instrumento aplicado para coleta dos dados foi um questionário, utilizando a escala de *Likert* de 1 a 5, na sequência, a análise dos resultados foi realizada por meio da soma das médias ponderadas, a fim de calcular o *Ranking* Médio (RM). 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 percentual de satisfação foi a primeira, satisfação com o curso, tendo em vista que a maioria dos respondentes se mostram “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com o curso. Na sequência, aparece a dimensão satisfação com instituição, uma vez que os mesmos relataram “satisfação” com a limpeza da instituição e os recursos e equipamentos audiovisuais, por outro lado, evidenciaram “pouca satisfação” com a segurança oferecida. Em último, ficou a

¹ Recebido em 11/12/2024. Aprovado em 14/01/2025. DOI: doi.org/10.5281/zenodo.18118643

² Universidade Federal Rural do Semi-árido.

³ Universidade Federal de Pernambuco. caritsa_scartaty@hotmail.com

⁴ Universidade Estadual da Paraíba. jocykleber@live.com

⁵ Universidade Federal Rural do Semi-árido. camilladuartecont@gmail.com

⁶ Universidade Federal da Paraíba. robelucena@gmail.com



RELISE

123

satisfação com a oportunidade de desenvolvimento, evidenciando que a maioria das respostas ficaram entre “satisfeito” ou “pouco satisfeito”.

Palavras-chave: ciências contábeis, satisfação acadêmica, expectativa com o curso.

ABSTRACT

This research aims to analyze the determinants of academic satisfaction of the students of the course of Accounting Sciences of the Federal Rural University of the Semi-Arid (UFERSA). The sample is composed of 61 students from the sixth to the ninth semester of graduation. The instrument used to collect the data was a questionnaire, using the Likert scale from 1 to 5, in sequence, the analysis of the results was performed by means of the sum of the weighted averages in order to calculate the Average Ranking (RM). The results were divided into three dimensions according to the satisfaction construct: (1) satisfaction with the course; (2) satisfaction with the development opportunity; (3) satisfaction with the institution. Among the analyzed dimensions, the one that presented the highest percentage of satisfaction was the first one, satisfaction with the course, considering that most of the respondents are "satisfied" or "very satisfied" with the course. In the sequence, the satisfaction dimension with institution appears, since they reported "satisfaction" with the cleanliness of the institution and the resources and audio-visual equipment, on the other hand, evidenced "little satisfaction" with the security offered. Finally, there was satisfaction with the development opportunity, evidencing that most of the responses were between "satisfied" or "not satisfied".

Keywords: accounting sciences, academic satisfaction, expectation with the course.

INTRODUÇÃO

A profissão contábil tem passado por constantes alterações que são motivadas pelo avanço da tecnologia, modernizando sistemas e processos, que refletem diretamente nos serviços que são prestados pela contabilidade (PADOVEZE, 2000). Demandando profissionais preparados a atuarem em um mercado globalizado, altamente competitivo (CITTADIN; RITTA, 2011).

Dessa forma, a docência tem enfrentado desafios para acompanhar esses avanços na área contábil, tentando adequar a tradicional forma de ensino



RELISE

à nova situação em que se encontram as Ciências Contábeis (WOLK; NIKOLAI, 1997). Nesse contexto, 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 altamente competitiva (COSENZA, 2001).

O ensino universitário não deve se restringir à transferência de conhecimento, mas auxiliar o 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 (CATANI; OLIVEIRA, 2002).

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

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 (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; ESTEVES, 2007).

Sobre a satisfação acadêmica, alguns estudos já foram desenvolvidos, tais como os de Souki e Pereira (2004), Vieira, Milach e Huppés (2008), Verdinelli



RELISE

e Lizote (2014), Cunha, Gomes e Beck (2016), e Santos e Romeiro (2017). 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, Vasconcelos e Almeida (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, Polydoro e Santos (2006), a Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA).

Diante das evidências teóricas, emerge o seguinte problema: **Quais os determinantes de satisfação acadêmica dos estudantes do curso de Ciências Contábeis?** Desse modo, o objetivo da pesquisa é analisar os determinantes 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 os determinantes 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 determinantes de satisfação acadêmica dos estudantes, haja vista que um baixo nível pode proporcionar sofrimento e estresse, e conseqüentemente, refletir



RELISE

negativamente na vida acadêmica, no futuro profissional, nas relações de trabalho, assim como em situações pessoais do discente (BARLEM et al., 2012).

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Educação superior em Ciências Contábeis

As acentuadas alterações da sociedade repercutem diretamente no ensino superior ao longo das últimas décadas. Diante disso, as Instituições de Ensino Superior (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).

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, 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. Constatando-se que as empresas valorizam o perfil do contabilista voltado para o usuário, o



RELISE

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.

Machado e Nova (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.

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 (GUIMARÃES et al., 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 et al., 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; WHITE; HONG, 2009). De forma mais objetiva, a



RELISE

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; MILACH; HUPPES, 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 na 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 et al., 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 readéquem 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; REINERT, 2010).



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; DEMPSTER; MOUTRAY, 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 ininterrupção das IES (CAVALHEIRO et al., 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; CARRILHO, 2005).

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.

Autoria/Ano	Objetivo	Resultados
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.
Vieira, Milach e Hupples (2008)	Analísaram 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.
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.
Cunha Gomes e Beck (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 pelos autores.

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



RELISE

acadêmica dos discentes com o curso de ciências contábeis, analisando dessa forma a experiência sob a ótica dos discentes.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Objetivando avaliar os determinantes de satisfação acadêmica dos discentes do curso de Ciências Contábeis, procedeu-se com uma pesquisa do tipo descritiva e com abordagem quantitativa e qualitativa para fins de análise de resultados.

A população da pesquisa é composta pelos alunos ativos matriculados no curso de Ciências Contábeis da UFERSA – Campus Central, que está situada na cidade de Mossoró-RN, totalizando 351 discentes. Quanto à amostra da pesquisa, esta é composta pelos acadêmicos dos períodos finais da graduação em Ciências Contábeis, 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.

A coleta de dados fundamentou-se em um levantamento (survey), utilizando-se um questionário dividido em duas partes. A primeira parte do questionário buscou-se conhecer o perfil do respondente através de questões



RELISE

sociodemográficas, como gênero, idade, período declarado pelo aluno, estado civil, se possuem filhos, se trabalham, e se atuam na área contábil.

Já a segunda parte do questionário, foi composta por perguntas objetivas, construídas a partir da ESEA desenvolvida por Schleich, Polydoro e Santos (2006), que se caracteriza como uma escala de autorrelato, que investiga a satisfação acadêmica do discente no ensino superior, englobando variáveis relacionadas ao curso.

Para compreender a satisfação do estudante, Schleich, Polydoro e Santos (2006) dividem as variáveis relacionadas ao curso em três dimensões, 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, Polydoro e Santos (2006).

Desse modo, a ESEA é composta por 35 afirmativas, subdivididas em: (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 (NS), pouco satisfeito (PS), satisfeito (S), muito satisfeito (MS) e totalmente satisfeito (TS).

Tomando como base a escala do tipo *Likert* de cinco pontos, os dados foram analisados em uma perspectiva quantitativa a fim de estabelecer o *Ranking* Médio (RM), com o objetivo de mensurar o grau de importância de cada determinante de satisfação acadêmica. No cálculo do RM, utilizou-se o método



RELISE

apresentado por Malhotra (2001) e procedimentos propostos por Oliveira (2005), conforme a Tabela 1.

Tabela 1 – Exemplo de cálculo do RM

Questões	Frequência					Total	RM
	NS (1)	PS (2)	S (3)	MS (4)	TS (5)		
Q 1.	-	3	2	1	-	5	2,7

Fonte: Adaptado de Oliveira (2005)

* nada satisfeito (NS), pouco satisfeito (PS), satisfeito (S), muito satisfeito (MS), totalmente satisfeito (TS) e *Ranking* Médio (RM).

** média Ponderada = $(3 \times 2) + (2 \times 3) + (1 \times 4) = 16$ *** Logo RM = $16 / (3 + 2 + 1) = 2,7$

Conforme a Tabela 1, quanto mais próximo de 5 for o RM, maior será a satisfação dos estudantes com determinado item, por outro lado, quanto mais próximo de 1 for o RM, menor será a satisfação. Além disso, como forma de avaliar a dispersão do conjunto de valores em análise, utilizou-se do Desvio padrão (DP). Possibilitando assim, avaliar quais resultados se distribuem de forma mais ou menos dispersa em relação à média (BARBETTA, 2001).

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Perfil dos respondentes

Conforme descrito na metodologia da pesquisa, a primeira parte do questionário refere-se ao perfil das participantes. Diante disso, a Tabela 2 evidencia o sexo e a faixa etária.

De acordo com a tabela 2, percebe-se que a amostra foi composta por 61 entrevistados, dos quais 30% cursam o 6º período, 26% o 7º período, 30% o 8º período e 14% o 9º período. Com relação ao gênero, nota-se um equilíbrio dos participantes, evidenciando apenas uma leve propensão para o gênero feminino (51%). Já em relação à faixa etária dos discentes, caracteriza-se como um público jovem, visto que a maior parte dos respondentes se encontram na faixa de 20 a 23 anos, correspondendo a 30% da amostra entrevistada.



RELISE

Tabela 2 – Perfil dos participantes

Perfil do Respondentes	Período								Total	%
	6 °	%	7 °	%	8 °	%	9 °	%		
Sexo	18	30%	16	26%	18	30%	9	15%	61	100%
Masculino	10	16%	9	15%	5	8%	6	10%	30	49%
Feminino	8	14%	7	11%	13	22%	3	5%	31	51%
Faixa Etária	18	30%	16	26%	18	30%	9	15%	61	100%
20 a 23	5	8%	7	11%	4	7%	2	3%	18	30%
24 a 27	5	8%	2	3%	4	7%	5	8%	16	26%
28 a 31	4	7%	4	7%	7	11%	1	2%	16	26%
32 a 40	3	5%	2	3%	3	5%	1	2%	9	15%
Acima de 40	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	2	3%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Ainda acerca da caracterização da amostra, foi investigado se os discentes desenvolvem algum tipo de atividade profissional remunerada, conforme demonstrado nas Tabelas 3.

Tabela 3 – Atividade profissional

Atividade Profissional	Período								Total	%
	6 °	%	7 °	%	8 °	%	9 °	%		
Exerce atividade remunerada	18	30%	16	26%	18	30%	9	15%	61	100%
Sim	17	28%	13	21%	14	23%	6	10%	50	82%
Não	1	2%	3	5%	4	7%	3	5%	11	18%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

A Tabela 3 evidencia que 82% da amostra respondente exerce algum tipo de atividade remunerada. Nesse contexto, destaca-se que o curso de Ciências Contábeis da UFRSA funciona exclusivamente no período noturno, permitindo o discente estudar durante a noite e trabalhar durante o dia. De forma complementar, a Tabela 4 evidencia entre os alunos que exercem atividade remunerada, aqueles que atuam na área contábil.

Tabela 4 – Atuação na área contábil

Atuação na área contábil	Período								Total	%
	6 °	%	7 °	%	8 °	%	9 °	%		
Exerce atividade na área contábil	17	34%	13	26%	14	28%	6	12%	50	100%
Sim	6	12%	5	10%	8	16%	4	8%	23	46%
Não	11	22%	8	16%	6	12%	2	4%	27	54%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Considerando os 50 entrevistados que afirmaram exercer atividade remunerada, observou-se na Tabela 4 que apenas 46% destes atuam na área



RELISE

contábil. Destacando-se que entre os 27 discentes pesquisados que não trabalham na área contábil, 19 estão entre o 6º e 7º período.

Nível de satisfação com o curso

A segunda parte do questionário de pesquisa buscou analisar os determinantes de satisfação dos graduandos com o curso de Ciências Contábeis. Para fins de organização dos resultados, a análise da satisfação está dividida em três partes. A primeira refere-se à satisfação com o curso, a segunda é sobre a oportunidade de desenvolvimento e a terceira é quanto à satisfação com a instituição. De forma a complementar às análises, apresenta-se uma análise compacta acerca das três dimensões.

A primeira dimensão é composta por 13 afirmações acerca da satisfação dos discentes com o curso, conforme evidenciado pela Tabela 5.

Tabela 5 - Ranking de satisfação dos discentes sobre a dimensão satisfação com o curso

Afirmativas – Satisfação com o Curso	Frequência							
	NS	PS	S	MS	TS	TOTAL	RM	DP
Relacionamento com os colegas do curso	1	1	22	23	14	61	3,79	0,88
Compromisso da instituição com a qualidade de formação	0	6	22	22	11	61	3,62	0,90
Relacionamento com os professores	0	1	30	25	5	61	3,56	0,67
Interesse dos professores em atender os estudantes nas aulas	0	0	32	24	5	61	3,56	0,65
Conhecimento dos professores sobre o conteúdo das disciplinas que ministram	0	6	19	32	4	61	3,56	0,76
Adequação entre o envolvimento pessoal no curso e o desempenho acadêmico obtido	1	3	34	20	3	61	3,34	0,73
Relevância do conteúdo das disciplinas	0	3	38	17	3	61	3,33	0,65
Adequação do conteúdo para formação	0	8	31	18	4	61	3,30	0,78
Avaliação proposta pelos professores	0	6	35	17	3	61	3,28	0,71
Reconhecimento por parte dos professores do meu envolvimento com minha formação	0	7	33	19	2	61	3,26	0,70
Disponibilidade dos professores em atender os alunos fora da sala de aula	1	12	28	16	4	61	3,16	0,88
Estratégia de aula utilizada pelos professores	0	9	39	10	3	61	3,11	0,71
Adequação entre as tarefas exigidas no curso e o tempo estabelecido pelos professores para realização	1	11	37	11	1	61	3,00	0,71

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).



RELISE

*nada satisfeito (NS), pouco satisfeito (PS), satisfeito (S), muito satisfeito (MS), totalmente satisfeito (TS), *Ranking* Médio (RM) e Desvio padrão (DP).

De acordo com a Tabela 5 verifica-se as afirmativas referentes acerca da dimensão de satisfação com o curso em ordem decrescente de satisfação. Os percentuais acima apresentaram índices de concordância próximos a 3 (satisfeito), variando o RM de 3,00 (mínima) a 3,79 (máxima), revelando que a maioria dos discentes estão satisfeitos com o curso.

Entre os mais pontuados, destacam-se o “relacionamento com os colegas do curso” (RM 3,79); e o “compromisso da instituição com a qualidade de formação” (RM 3,62). Por outro lado, entre as menos pontuadas, destaca-se a adequação entre as tarefas exigidas no curso e o “tempo estabelecido pelos professores para realização” (RM 3,00); e a “Estratégia de aula utilizada pelos professores” (RM 3,11).

A segunda dimensão é demonstrada na Tabela 6, sendo composta por 10 afirmativas sobre o desenvolvimento de oportunidades na vida dos acadêmicos no âmbito do curso.

Verifica-se que de acordo com a tabela 6, a “adequação entre o meu investimento financeiro para custear os estudos e a formação recebida” (RM 3,33); e o “currículo do curso” (RM 3,26), apresentaram maior índice de satisfação quanto às oportunidades de desenvolvimento. Já os “eventos sociais oferecidos pela instituição” (RM 2,61); e o “programa de apoio financeiro oferecido pela instituição” (RM 2,61), tiveram os menores índices. De modo geral, os resultados evidenciam que a maioria das respostas ficaram entre “satisfeito” ou “pouco satisfeito”, demonstrando uma insatisfação por parte dos respondentes quanto às oportunidades de desenvolvimento proporcionadas pela instituição.



Tabela 6 - Ranking de satisfação dos discentes sobre a dimensão oportunidade de desenvolvimento

Afirmativas – Oportunidade de desenvolvimento	Frequência							
	NS	PS	S	MS	TS	TOTAL	RM	DP
Adequação entre o meu investimento financeiro para custear os estudos e a formação recebida	0	4	38	14	5	61	3,33	0,72
Currículo do curso	0	4	40	14	3	61	3,26	0,66
Condições oferecidas para o meu desenvolvimento profissional	1	11	31	15	3	61	3,13	0,83
Condições para ingresso na área profissional de formação	3	11	30	15	2	61	3,03	0,87
Programas ou serviços de apoio aos estudantes oferecidos	1	18	28	12	2	61	2,93	0,83
Oportunidade de desenvolvimento pessoal oferecida	0	19	28	13	1	61	2,93	0,77
Envolvimento pessoal nas atividades do curso	1	17	31	11	1	61	2,90	0,77
Diversidade das atividades extracurriculares oferecidas	2	25	27	6	1	61	2,66	0,77
Eventos sociais oferecidos pela instituição	1	26	30	4	0	61	2,61	0,64
Programa de apoio financeiro oferecido pela instituição	3	25	26	7	0	61	2,61	0,76

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

*nada satisfeito (NS), pouco satisfeito (PS), satisfeito (S), muito satisfeito (MS), totalmente satisfeito (TS), *Ranking* Médio (RM) e Desvio padrão (DP).

A Tabela 7 a seguir refere-se a dimensão da satisfação com a própria instituição de ensino onde o curso é ofertado, sendo composta por 12 afirmativas.

Conforme a Tabela 7, os resultados apontam que os respondentes estão satisfeitos com a instituição, pois todos RM estão acima de 3, com exceção da “segurança oferecida pela instituição”. A “segurança oferecida pela instituição” (RM 2,98) foi o ponto que obteve menor índice, seguido pela “localização dos diferentes setores que compõem a instituição” (RM 3,02). Por outro lado, entre os mais pontuados, destacam-se “Limpeza da instituição” (RM 3,62), e os “recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição” (RM 3,56).


Tabela 7 - Ranking de satisfação dos discentes sobre a dimensão satisfação com a instituição

Afirmativas – Satisfação com a instituição	Frequência							
	NS	PS	S	MS	TS	TOTAL	RM	DP
Limpeza da instituição	0	1	27	27	6	61	3,62	0,69
Recursos e equipamentos audiovisuais disponíveis na instituição	0	4	25	26	6	61	3,56	0,76
Infraestrutura física das salas de aula	0	4	27	23	7	61	3,54	0,79
Infraestrutura física da instituição	0	4	27	26	4	61	3,49	0,72
Conformidade das instalações da instituição	0	2	33	24	2	61	3,43	0,71
Equipamentos e softwares oferecidos pelo laboratório de informática	0	4	35	15	7	61	3,41	0,78
Serviços oferecidos pela biblioteca	0	5	32	19	5	61	3,39	0,76
Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da biblioteca	0	8	29	20	4	61	3,33	0,79
Acervo disponível na biblioteca	2	11	28	17	3	61	3,13	0,88
Atendimento e clareza das informações oferecidas pelos funcionários da secretaria	2	12	32	12	3	61	3,03	0,86
Localização dos diferentes setores que compõem a instituição	4	10	30	15	2	61	3,02	0,71
Segurança oferecida pela instituição	4	12	30	11	4	61	2,98	0,96

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

*nada satisfeito (NS), pouco satisfeito (PS), satisfeito (S), muito satisfeito (MS), totalmente satisfeito (TS), *Ranking* Médio (RM) e Desvio padrão (DP).

Por fim, como forma de 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 8.

Tabela 8 - Ranking da média das dimensões de satisfação acadêmica

Dimensões	Frequência						
	NS	PS	S	MS	TS	RM	DP
Satisfação com o curso	0,3	5,62	30,8	19,5	4,77	3,37	0,75
Satisfação com a instituição	1	6,42	29,6	19,6	4,42	3,33	0,78
Oportunidade de desenvolvimento	1,2	16	30,9	11,1	1,8	2,94	0,78

Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

*nada satisfeito (NS), pouco satisfeito (PS), satisfeito (S), muito satisfeito (MS), totalmente satisfeito (TS), *Ranking* Médio (RM) e Desvio padrão (DP).

De acordo com a Tabela 8, observa-se a dimensão de satisfação com o curso foi o que apresentou o maior percentual (RM 3,37), demonstrando que a maioria dos respondentes se mostram “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com o curso, denotando uma tendência dos mesmos a visualizarem o curso de forma



RELISE

positiva. 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 sequência, aparece a dimensão satisfação com a instituição com índice bem próximo (RM 3,33), evidenciando que a maioria da amostra está satisfeita com a instituição de ensino. 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.

Em último, ficou a satisfação com a oportunidade de desenvolvimento, verifica-se um percentual inferior a 3 (RM 2,94), demonstrando que a maioria dos estudantes se mostram “satisfeitos”, seguindo de “pouco satisfeitos” com o curso, evidenciando que parte dos alunos estão receosos quanto a essa dimensão. Alves et al. (2018) relatam que oferecer oportunidades para o desenvolvimento dos alunos deve ocorrer tanto em sala de aula quanto em atividades extraclasse, possibilitando a sua futura inserção em mundo de trabalho em constantes transformações e que exige do futuro profissional capacidade crítica e reflexiva.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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



RELISE

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, representando assim, 60% da amostra total. Já quanto ao gênero, o feminino e o masculino estão equivalentes, evidenciando apenas uma leve propensão para o gênero feminino. Com relação à faixa etária, predomina um público jovem de 20 a 23 anos.

No que concerne à satisfação dos respondentes com o curso, observa-se a dimensão que apresentou maior índice foi a satisfação com o curso, no qual, a maioria dos alunos se demonstram “satisfeitos” ou “muitos satisfeitos” com o curso, destacando-se principalmente os percentuais de satisfação com o “relacionamento com os colegas do curso”; e o “compromisso da instituição com a qualidade de formação”.

A dimensão satisfação com a instituição, foi a que apresentou segunda maior pontuação, tendo em vista que os respondentes evidenciaram que estão “satisfeitos” principalmente com a “limpeza da instituição”; e os “recursos e equipamentos audiovisuais”, entretanto, demonstraram “pouca satisfação” com a “segurança oferecida”.

Já a dimensão oportunidade de desenvolvimento, obteve o menor índice, uma vez que a maioria das respostas ficaram entre “satisfeito” ou “pouco satisfeito” demonstrando insatisfação por parte dos respondentes, principalmente no que se refere aos “eventos sociais oferecidos pela instituição”; e o “programa de apoio financeiro oferecido pela instituição”.

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.



RELISE

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, sugere-se para futuras pesquisas, a análise da relação entre as características sociodemográficas dos discentes e o nível de satisfação. Como também, uma análise de confronto entre a ótica do aluno e a realidade da instituição. Além disso, sugere-se a reaplicação do mesmo estudo em outras universidades para se avaliar e comparar a satisfação entre universidades de esferas diferentes, até mesmo, entre públicas e privadas.

REFERÊNCIAS

ALVES, Francine da Costa et al. Importância de Oportunidades de Desenvolvimento e Apoio Institucional na Satisfação Acadêmica de Enfermeiros. **Revista Baiana de Enfermagem**, v. 32, 2018.

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

BARDAGI, Marucia Patta; HUTZ, Claudio Simon. Rotina acadêmica e relação com colegas e professores: impacto na evasão universitária. **Psico**, v. 43, n. 2, p. 5, 2012.

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.

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.

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



RELISE

142

CAVALHEIRO, Everton Anger et al. Modelo Europeu de Satisfação: um estudo de caso com discentes de uma instituição de ensino superior. **Revista GEPROS**, v. 9, n. 1, p. 131, 2014.

CATANI, Afrânio Mendes; DE OLIVEIRA, João Ferreira. **Educação superior no Brasil: reestruturação e metamorfose das universidades públicas**. Editora Vozes, 2002.

CITTADIN, Andréia; RITTA, Cleyton de Oliveira. O desempenho dos estudantes ingressantes e concluintes dos cursos de Ciências Contábeis das universidades de Santa Catarina nas questões pertinentes à Contabilidade de custos na prova Enade 2006. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 9, n. 25, p. 47-64, 2011.

COSENZA, José Paulo. Perspectivas para a profissão contábil num mundo globalizado: um estudo a partir da experiência brasileira. **Revista Brasileira de Contabilidade, Brasília**, n. 130, p. 43-63, 2001.

CUNHA, Paulo Roberto; GOMES, Giancarlo; BECK, Franciele. 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.

CUNHA, Simone Miguez; MADRUGA CARRILHO, Denise. O processo de adaptação ao ensino superior e o rendimento acadêmico. **Psicologia escolar e educacional**, v. 9, n. 2, 2005.

DEL PRATO, Darlene et al. Transforming nursing education: a review of stressors and strategies that support students' professional socialization. **Advances in Medical Education and Practice**, v. 2, p. 109, 2011.

GIBBONS, Chris; DEMPSTER, Martin; MOUTRAY, Marianne. Stress, coping and satisfaction in nursing students. **Journal of advanced nursing**, v. 67, n. 3, p. 621-632, 2011.

GUIMARÃES, Julio Cesar Ferro et al. Inovação de Processo em Instituições de Ensino Superior. **Revista da Faculdade de Administração e Economia**, v. 4, n. 1, p. 168-191.

LEE, Chung Yul; WHITE, Barbara; HONG, Yoon Mi. Comparison of the clinical practice satisfaction of nursing students in Korea and the USA. **Nursing & health sciences**, v. 11, n. 1, p. 10-16, 2009.



RELISE

143

MACHADO, Vinícius Sucupira de Alencar; NOVA, Silvia Pereira de Castro Casa. 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 (REPeC)**, v. 2, n. 1, p. 1-28, 2008.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

OLIVEIRA, Luciel Henrique de. Exemplo de cálculo de Ranking Médio para Likert. **Notas de Aula. Metodologia Científica e Técnicas de Pesquisa em Administração. Mestrado em Adm. e Desenvolvimento Organizacional. PPGA CNEC/FACECA: Varginha**, 2005.

PADOVEZE, Cláudio Luís. **Sistemas de informações contábeis**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

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

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, Cássio; KURESKI, Ricardo. Impacto econômico de curto prazo das universidades estaduais paranaenses-2004. **Revista Paranaense de Desenvolvimento-RPD**, n. 112, p. 111-130, 2011.

SANTOS, Marcos Aurélio Corrêa; ROMEIRO, Vladimir. 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.

SCHLEICH, Ana Lúcia Righi; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge; SANTOS, Acácia Aparecida Angeli dos. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. **Avaliação psicológica**, v. 5, n. 1, p. 11-20, 2006.

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



RELISE

144

SOARES, Ana Paula; VASCONCELOS, Rosa; ALMEIDA, Leandro 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, Gustavo Queiroga; PEREIRA, Cláudia Aparecida. 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, Saulo Aparecido; REINERT, José Nilson. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 15, n. 1, 2010.

TONI, Deonir 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.

TONTINI, Gérson; ESTEVES, Paulo Cezar Leite. A qualidade total nas universidades. **Revista de Negócios**, v. 2, n. 1, 2007.

VENTURINI, Jonas 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, Miguel Angel; LIZOTE, Suzete Antonieta. 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, Kelmara Mendes; MILACH, Felipe Tavares; HUPPES, Daniela. Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de ciências contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 19, n. 48, p. 65-76, 2008.

WOLK, Carel; NIKOLAI, Loren A. Personality types of accounting students and faculty: Comparisons and implications. **Journal of Accounting Education**, v. 15, n. 1, p. 1-17, 1997.