

**NÍVEL DE SATISFAÇÃO ACADÊMICA DOS DISCENTES DO CURSO DE
CIÊNCIAS CONTÁBEIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS**

**LEVEL OF ACADEMIC SATISFACTION OF ACCOUNTING SCIENCES COURSES
AT THE FEDERAL UNIVERSITY OF ALAGOAS**

Aline de Oliveira Silva

<https://orcid.org/0000-0003-1635-0921>

Email: alineciencon@gmail.com

Bacharela em Ciências Contábeis pela UFAL

Valdemir da Silva

<https://orcid.org/0000-0001-5515-382X>

Email: valdemir.silva@feac.ufal.br

Mestre em Ciências Contábeis PPGCC/UFPE

José Jonas Alves Correia

<http://orcid.org/0000-0003-4552-7263>

Email: profjonasalves@gmail.com

Doutorando em Ciências Contábeis PPGCC/UFPE

Andreza Cristiane Silva de Lima

<http://orcid.org/0000-0001-9833-1980>

Email: andrezacslima@gmail.com

Mestra em Ciências Contábeis PPGCC/UFPE

RESUMO

O objetivo deste estudo é avaliar o nível de satisfação dos alunos do curso de graduação em Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas (UFAL). Para tal realizou-se uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa. Concernente aos procedimentos utilizados, a investigação se configura como um *survey*, cujo instrumento de coleta empregado foi o questionário. Tal instrumento é composto por 41 quesitos fechados, que foi analisado por meio da escala *likert*. A amostra foi de 124 respondentes, regularmente matriculados no curso de Ciências Contábeis da UFAL em 2018, cursando do primeiro ao décimo período nos turnos matutino e noturno. Nos achados, percebeu-se maior concentração do gênero masculino, faixa etária entre 18 e 28 anos, período noturno e residentes na capital. A pesquisa conclui que, a maioria dos entrevistados demonstram estarem satisfeitos com o curso, apesar do alto índice de indiferença demonstrado pelos respondentes. Por fim, incentiva-se continuidade de investigar a percepção e o comportamento dos alunos do curso de Ciências Contábeis, a fim de melhorar ininterruptamente a qualidade dos cursos superiores na área contábil.

Palavras-chave: Satisfação Acadêmica. Discentes. Ciências Contábeis.

ABSTRACT

The aim of this study is to evaluate the level of satisfaction of the undergraduate students in Accounting at the Federal University of Alagoas (UFAL). For this, a descriptive research with quantitative approach was performed. Concerning the procedures used, the investigation is configured as a survey, whose collection instrument used was the questionnaire. This instrument consists of 41 closed items, which was analyzed using the likert scale. The sample

consisted of 124 respondents, regularly enrolled in the Accounting Sciences course at UFAL in 2018, attending the first to tenth period in the morning and night shifts. In the findings, it was noticed a higher concentration of males, aged between 18 and 28 years, night time and residents in the capital. The survey concludes that most respondents are satisfied with the course, despite the high rate of indifference shown by respondents. Finally, we encourage continuity to investigate the perception and behavior of students of the Accounting Science course, in order to continuously improve the quality of higher education courses in accounting.

Keywords: Academic Satisfaction. Students. Accounting Sciences.

1 INTRODUÇÃO

Compreender o entusiasmo dos discentes no ambiente acadêmico é uma das estratégias discutidas nas universidades, uma vez que o grau de satisfação dos alunos, avaliado periodicamente em relação à qualidade dos serviços de acompanhamento pedagógico e de apoio ofertados, reflete um resultado positivo para as instituições de ensino superior. (TONTINI; ESTEVES, 1996; PALACIO; MENESES; PÉREZ, 2002; MAINARDES, 2007). Considerando esta aceção, Schleich, Polidoro e Santos (2006), acrescentam que os parâmetros utilizados para mensurar o nível de entusiasmo dos discentes compreendem aspectos gerais associados à experiência de formação, além de outros mais específicos envolvendo a qualidade do ensino, relacionamento interpessoal diante de professores e colegas, a infraestrutura física da entidade de ensino, entre outros (ASTIN, 1993; SCHLEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006).

Neste diapasão, Rowley (2003) destaca três razões para se avaliar o nível de satisfação dos estudantes referente ao seu curso: a) permitir que os mesmos tenham oportunidade de opinar sobre os seus cursos, de formar e trazer melhorias para os mesmos; b) encorajá-los a fazer uma reflexão sobre a forma de como o aprendizado está sendo repassado; e c) permitir que as instituições realizem um *benchmark* e, por meio deste instrumento, construam indicadores que colaborem com a melhoria da reputação da instituição junto ao mercado.

Ainda considerando esse cenário de motivações para a medir a satisfação dos discentes, Schleich, Polidoro e Santos (2006) reforçam que os resultados da avaliação podem orientar as ações de planejamento e de melhoria dos programas e serviços ofertados aos alunos, as quais, consequentemente, contribuem positivamente para a eficácia do processo educacional. Mainardes (2007), por sua vez, complementando essa perspectiva evolutiva, revelar que o contentamento dos alunos pode ser explicado por múltiplos determinantes: expectativas geradas antes de ingressarem na Instituição de Ensino Superior (IES); as motivações que os conduziram a frequentar determinada IES; e variáveis do componente cognitivo de satisfação dos discentes.

Dessa forma, Andrade e Muyllder (2009) afirmam que conhecidas as percepções e expectativas dos estudantes, espera-se contribuir para que a Universidade e o Departamento de Contabilidade entendam melhor o seu aluno, diante de suas necessidades atuais e futuras, com o propósito de alcançar a excelência acadêmica e fortalecer o ensino buscando o estreitamento das relações entre os estudantes e a instituição.

O Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), criado pelo Governo Federal em 1998, visava inicialmente apenas as competência e habilidade dos alunos que concluíssem o ensino médio, mas, após uma década, o Governo decidiu ampliar esse processo avaliativo, estabelecendo, a partir de 2009, medidas a fim de estimular os seus resultados como uma das formas de ingresso no ensino superior público e privado, no Brasil. Para tanto, o Ministério da Educação, por meio do INEP, aplica anualmente, em todo território nacional, as provas do exame nacional, as quais, apesar de avaliar o desempenho dos estudantes, são pouco informativas e inadequadas a despeito da qualidade das instituições de que esses

alunos emergiram antes de cursar o ensino superior (TRAVITZKI, 2013).

Panucci-Filho (2010), ao comentar a universalização do ENEM, defende que esse sistema avaliativo torna-se relevante nas instituições públicas de ensino superior, visto que são as mais concorridas, entretanto, gera um óbice para aqueles estudantes oriundos de extratos sociais inferiores, sobretudo de baixa renda, o que motivam a conviver com a necessidade de conciliar trabalho e estudo de baixa qualidade.

Além dos problemas advindos da necessidade de conciliar estudo, trabalho e lazer, surgem outras dificuldades no decorrer da sua formação, provenientes da metodologia adotada em sala de aula e do processo de ensino do curso de Ciências Contábeis, nem sempre alinhados com os propósitos do curso e as perspectivas dos alunos, causando desmotivação ao estudante, um dos principais obstáculos ao processo de assimilação do conhecimento no ensino superior (PANUCCI-FILHO, 2010).

A atenção dada ao estudante universitário predomina em dois momentos: quando ingressa no ensino superior e quando deixa a universidade. Trata-se de épocas de mudanças, transformações e adaptações no cotidiano do estudante, não havendo certeza de que tais experiências permaneçam estáticas em seu trajeto futuro (GODOY; SANTOS; MOURA, 2001; LAGIOIA *et al.*, 2007).

Investigações também recaem sobre o perfil do egresso no ensino superior, as oportunidades decorrentes da formação superior, a oferta de emprego, o grau de satisfação do egresso da universidade com o mercado de trabalho e as exigências da sociedade com relação ao profissional atuante no mercado de trabalho, a procura da estabilidade financeira através da atuação no mercado de trabalho na sua área de formação (LAGIOIA *et al.*, 2007).

Neste contexto, esta pesquisa envereda-se na seguinte problemática: **Qual é o nível de satisfação acadêmica dos discentes do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas?** Cujo objetivo é avaliar o nível de satisfação acadêmica dos discentes do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas.

Tradicionalmente, o protagonismo ofertado aos estudantes universitários ocorre quando eles ingressam no ensino superior e quando deixam a universidade, mas esse hiato temporal estabelecido pelo dia a dia da vida acadêmica, é marcado pela dinâmica e incerteza de que as ações de ensino superior, afins e meio, são satisfatórias ou não (LAGIOIA *et al.*, 2007).

Nesse cenário dúbio, este estudo, pela natureza do objetivo apresentado, torna-se relevante pelo fato de avaliar o nível de satisfação dos discentes de uma universidade, erguendo-se, para isso, no modelo teórico lançado por Paswan e Young (2002) e, posteriormente, adotado em outros estudos (VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008; GOMES; DAGOSTINI; CUNHA, 2013; LIZOTE *et al.*, 2018). Consequentemente, os resultados apresentados poderão contribuir para a necessidade de uma constante reflexão independentemente de atenderem às expectativas de quem está avaliando e de que está sendo avaliado, manifestando, então, a continuidade e o desenvolvimento da universidade público no tocante às ações de ensino, pesquisa, extensão e de gestão.

Este trabalho está estruturado em cinco seções. Esta seção aponta o objeto de pesquisa, bem como questão problema, objetivo e justificativa do estudo. A segunda seção descreve a conjuntura do ensino superior de Ciências Contábeis no Brasil, o contexto socio educacional dos estudantes de Contabilidade e a mudança no perfil do profissional contábil. Na terceira seção são apresentados os procedimentos metodológicos aplicados à pesquisa, cujos resultados são analisados na quarta seção. Por fim, a quinta e última seção elucida as considerações finais da pesquisa, além de sugestões para futuros trabalhos, seguidas das referências utilizadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O ENSINO SUPERIOR DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS NO BRASIL

De acordo com Peleias *et al* (2008), o ensino da Contabilidade no Brasil iniciou em 1808, com a vinda da família real. Nesta época não existiam métodos para o controle de riquezas da colônia nem existia liberdade, tudo era direcionado aos interesses da sede do império.

Leite (2005, p. 33) menciona que:

Praticamente não havia liberdade na colônia nos campos de cultura, econômico e político-ideológico, pois estavam proibidos no Brasil escolas, jornais, circulação de livros, associações, discussões de ideias, bibliotecas, fabricas, agremiações políticas e qualquer outra forma de produção cultural ou de produção livre de bens, sendo as opiniões controladas pela inquisição peninsular.

O registro contábil das operações interessa ao poder imperial, pois o desenvolvimento econômico se tornaria fonte de arrecadação, e era escasso o pessoal qualificado para desenvolver essa atividade (LEITE, 2005). Segundo Laffin (2002), o ensino de Contabilidade foi de lenta evolução até a criação da Escola de Comércio Álvares Penteado, em 1902, antes denominada como Escola Prática de Comércio de São Paulo para organização e criação do curso de guarda-livros, passando por diversas transformações e discussões sobre os métodos de ensino e mudanças no funcionamento das instituições que ofereciam os cursos de formação profissional. Até este tempo a Contabilidade era ministrada como disciplinas isoladas em cursos variados.

Panucci-Filho (2010) salienta que, o ensino da Contabilidade estava associado a negócios burocráticos, o estudante que concluía o curso era visto como um auxiliar dos agentes públicos da burocracia do Estado, responsável pela documentação e registros comerciais da organização. Nessa época pouco se investia no ensino, mas que “de forma ideológica, investia nos conceitos do ‘saber fazer’, em detrimento do ‘aprender a refletir’, que atendiam aos interesses da dominação vigente” (LAFFIN, 2002, p. 72).

Está concepção permaneceu por muito tempo até a realização de adequações ao método de ensino existente. Para isso, foram definidos diversos atos responsáveis pela evolução no ensino e na profissão contábil (PANUCCI-FILHO, 2010).

Para Laffin (2002), essas definições na profissão contábil por meio de atos contribuíram com os interesses econômicos da sociedade e tornaram as atividades do contador e a profissão conhecidas, despertando interesses pela profissão, que por muito tempo esteve limitada aos níveis da prática. Em 22 de setembro de 1945, por meio do Decreto-lei n° 7.988, foi criado o curso de Ciências Contábeis e Atuarias, para os quais foram estabelecidas a duração de quatro anos, a grade curricular e as disciplinas correspondentes a cada série do curso. Em seguida, o curso de Ciências Contábeis e Atuarias foi dividido segregado pela Lei n° 1.401/1951, que instituiu graduações distintas para o curso de Ciências Contábeis e Ciências Atuarias.

A partir da década de 1960 ocorreram mudanças significativas no ensino superior do Brasil, com a fixação da Lei n° 4.024/1961, que criou as Diretrizes e Bases da Educação Nacional e o Conselho Federal de Educação (CFE), que dividiu o curso de Ciências Contábeis em ciclos de formação básica e formação profissional, através do parecer n° 397/1962. Freitas, Machado e Domingues (2011) afirmam que os ciclos foram divididos, as disciplinas de Matemática, estatística, direito e economia pertenciam ao ciclo básico; as disciplinas de contabilidade geral, contabilidade comercial, contabilidade de custos, auditoria e análise de balanço, técnica comercial, administração e direito tributário pertenciam ao ciclo de formação

profissional. A Resolução nº. 10/2004, aprovada pela Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação (CNE/CES), retirou as competências e habilidades mínimas exigidas na formação profissional do futuro contabilista:

- I - Utilizar adequadamente a terminologia e a linguagem das Ciências Contábeis;
- II - Visão sistêmica e interdisciplinar da atividade contábil;
- III - Aplicar adequadamente a legislação inerente às funções contábeis;
- IV - Desenvolver, com motivação e através de permanente articulação, a liderança entre equipes multidisciplinares
- V - Exercer suas responsabilidades com o expressivo domínio das funções contábeis
- VI - Exercer com ética e proficiência as atribuições e prerrogativas.

A história da profissão contábil relata a importância do contador nos negócios, e definir seu campo de atuação e suas distribuições profissionais “foi o primeiro passo nessa direção, juntamente com os conhecimentos necessários para distinguir suas responsabilidades e atividades das outras profissões que também surgiram no Brasil, como Ciências Econômicas e Administração” (PANUCCI-FILHO, 2010, p. 23).

2.2 O CONTEXTO SOCIOEDUCACIONAL DO INGRESSANTE NO CURSO DE CONTABILIDADE

As transformações digitais e a evolução tecnológica estão sempre em transição e exigindo dos profissionais conhecimento sobre os recursos de Tecnologia da Informação. Esse avanço tecnológico vem impactando a Profissão Contábil, visto que as atividades humanas, consideradas repetitivas, foram substituídas por máquinas e, com isso, o tempo, antes consumido pela rotina contábil, será dedicado a uma melhor gestão de recursos, uma maior precisão e pontualidade das informações, garantindo eficiência à organização e ao auxiliando na tomada de decisão (HART, 2017).

Panucci-Filho (2010) menciona que antes de ingressarem no curso superior, parte dos estudantes conhece alguma atividade relacionada à profissão, mediante o mercado de trabalho e formação técnica em contabilidade. Marion (1999), por sua vez, afirma que todos reconhecem a amplitude de atuação do contador, porém poucos estudantes têm claramente definido quais funções querem desempenhar no momento de atuarem no mercado de trabalho.

De acordo com Panucci-Filho (2010) em parte, essa indecisão decorre da influência adquirida na formação técnica profissional e da precipitação na entrada no mercado de trabalho. Diante disso, Takakura (1992) revela que a escolha do curso e a perspectiva do estudante durante o curso são influenciadas pelos seguintes fatores: a família, a comunidade, o sistema social, político e econômico, a cultura, o sistema educacional, os órgãos de classe etc.

Ainda nesse contexto de indefinições, Takakura e Favero (1992) já apontavam há quase três décadas que situações culturais e socioeconômica desenhavam os óbices enfrentados por estudantes de contabilidade, a saber: ensinos básico e médio deficitários; falta do hábito da leitura; necessidade de conciliar estudo e trabalho para complementar a renda da família e para manter os estudos. Apesar dos avanços sociais ocorridos ao longo dos últimos 20 anos, Silva (2018) afirma que esse cenário ainda persiste

Algumas dificuldades enfrentadas pelos estudantes do curso superior decorrentes da formação básica e o envolvimento com outras atividades são citadas por Takakura (1992, p. 18): “a) falta de tempo para dedicação às disciplinas do curso; b) falta de base no curso de nível médio; c) professores desestimulantes; d) baixa qualidade do curso”. Peleias *et al.* (2008)

ratifica estes óbices, afirmando que os discentes constantemente têm dificuldades financeiras, cansaço, dificuldades com as disciplinas contábeis, entre outras.

Escerdo e Quintana (2007) desenvolveram um longo estudo durante sete anos (de 2000 a 2006) sobre os estudantes que ingressaram no curso de Ciências Contábeis na FURG (Fundação da Universidade Federal do Rio Grande) e concluíram que o perfil desses estudantes é “composto pelo crescimento da participação feminina, interesse no mercado de trabalho através de estágio e outras oportunidades, como concursos, e os estudantes se identificam com a área contábil” (ESCERDO; QUINTANA, 2007, p. 1).

2.3. MUDANÇAS NO PERFIL DO CONTADOR

A aproximação dos mercados, a internacionalização da economia, o avanço tecnológico, entre outros, são fatores que dinamizam o mercado de trabalho. Consequentemente, o perfil do profissional de Contabilidade, alinhado às necessárias exigências, vem mudando nos últimos anos, exigindo dos contadores, além da formação profissional específica, outros conhecimentos, habilidades e valores para atuação competente do profissional contábil.

A profissão contábil assume um papel de grande importância no universo dos negócios diante do desenvolvimento econômico mundial e das novas exigências mercadológicas. Pode-se dizer que o campo de atuação do contador atualmente tem se revelado promissor, com um amplo leque de possibilidades onde o profissional pode atuar. Entretanto o perfil do profissional vem se modificando no decorrer dos tempos.

Segundo Santos *et al.* (2011), a atuação do contador vem sendo impactada por fatores como a globalização e as inovações tecnológicas da informação, exigindo do profissional novas competências, habilidades e conhecimentos. Marion (2003) demonstra de forma clara o contexto brasileiro na área contábil no início do século XXI, historicamente marcado pela edição de legislações pelo governo e outros órgãos reguladores, as quais eram seguidas pelos contadores, com o objetivo de atender, quase que exclusivamente, a obrigações fiscais e legais das empresas. Paradoxalmente, o período é marcado pela transição da fase técnica para fase da informação e, assim, crescem as perspectivas para a profissão.

Para atender às principais demandas do mercado, os contadores precisam desenvolver novas habilidades e competências na área de tecnologias da informação, habilidades de comunicação, liderança e coordenação de equipes, contabilidade gerencial e gestão empresarial e conhecimentos de administração, economia e finanças. Diante disto, nota-se que o início do século XXI é marcado por uma fase de transformação que envolve tanto a formação, como as expectativas do mercado.

É importante que o contador tenha um aprendizado continuado, que desenvolva habilidades para identificar e solucionar problemas. Também é necessário que esse profissional tenha conhecimentos de finanças, contabilidade e áreas correlacionadas, bem como conhecimento de negócios, organizacional e conhecimentos e competências em tecnologia da informação.

2.4 ESTUDOS ANTERIORES

Para compreender as discussões que foram realizadas em torno da satisfação dos discentes da UFAL em relação ao curso de Ciências Contábeis, faz-se necessário ir à busca de pesquisas realizadas com a mesma ênfase, a fim de verificar o estado da arte. Nesse sentido, o Quadro 1 evidencia estes estudos, a fim de que os resultados destes sejam comparados, posteriormente, com os resultados que serão apresentados na seção que compete a essa finalidade.

Quadro 1 – Estudos anteriores

Autor (es)	Objetivo	Principais Resultados
Lagioia <i>et al</i> (2007)	Examinar as expectativas dos discentes de Ciências Contábeis quando estes ingressaram na universidade, com vistas a verificar se estas expectativas foram mantidas ou modificadas no decorrer do curso e, ainda, o seu grau de satisfação com o referido curso.	Constatou-se que as três principais expectativas, preferencialmente, foram: prestar concurso público, trabalhar em empresas de terceiros e abrir negócio próprio. Sobre o grau de satisfação, verificou-se que os discentes se mostram satisfeitos.
Lizote <i>et al</i> (2012)	Verificar o grau de satisfação dos alunos de graduação do curso de Ciências Contábeis em uma IES comunitária do Estado de Santa Catarina.	Apontou um alto nível de satisfação geral desses alunos em relação ao curso por eles escolhido. Na categoria onde essa satisfação foi medida, o percentual dos que concordam totalmente ou parcialmente com as afirmações propostas no questionário atingiu 83,81%.
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	Os resultados apontaram que o modelo pode ser explicado em três dimensões. Uma dimensão pode estar relacionada com a satisfação geral dos estudantes com o curso, ou seja, aspectos relacionados com a estrutura física da IES bem como a postura do professor no que se refere à forma de desenvolvimento das atividades, como estes relacionam os conteúdos, material de apoio, leituras indicadas. A forma como professor aplica o conteúdo didático em sala de aula influencia na satisfação do aluno.
Cunha, Gomes e Beck (2016)	Verificar o impacto dos fatores propostos por Paswan e Young (2002) denominados <i>Student Instructional Rating System</i> na satisfação geral dos alunos do curso de Ciências Contábeis de universidades públicas de Santa Catarina.	Concluiu-se que a relação entre a interação estudante-professor e envolvimento do professor foi positiva, bem como o interesse do estudante e envolvimento dos professores. O envolvimento dos professores e o interesse do estudante têm relação positiva com a satisfação geral dos estudantes.
Lizote <i>et al</i> (2018)	Avaliar como o interesse do estudante (IE) e o envolvimento do professor (EP) influenciam na satisfação geral (SG) dos alunos de graduação em Ciências Contábeis em diferentes tipos de Instituições de Ensino Superior (IES).	Os resultados obtidos permitem concluir que o gênero não influencia na satisfação, mas os estudantes dos períodos iniciais mostram-se mais satisfeitos. Por sua vez, o envolvimento do professor e o interesse do estudante têm influência sobre a satisfação geral, contudo de maneira diferente.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2019.

Assim, com esta base de pesquisas correlatas ao objeto desta investigação, segue-se para a explanação dos procedimentos metodológicos adotados visando à consecução do desiderato do presente estudo.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Visando avaliar o grau de satisfação acadêmica dos discentes do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas, realizou-se uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa.

O levantamento de dados, caracterizado por Gil (2002) como informações obtidas diretamente das pessoas, para conhecer o seu comportamento, acerca do problema, mediante

instrumentos que possibilitam a realização de análise quantitativa das conclusões aos dados coletados de forma generalizada foi realizado por meio de um questionário, definido por Marconi e Lakatos (2009) como sendo um instrumento de coleta de dados representado por uma série de perguntas ordenadas apresentadas de diversas formas (abertas, fechadas, múltipla escolha), que pode envolver ou não o encontro entre pesquisador e o respondente.

O universo da pesquisa foram os alunos matriculados no curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas representam uma população de 592 estudantes. A pesquisa consistiu em uma amostra de 124 alunos, regularmente matriculados no curso de ciências contábeis da Universidade Federal de Alagoas, cursando do primeiro ao décimo período dos turnos da manhã e da noite. Dos 124 alunos, presentes na pesquisa, 99 (79,84%) são do período noturno, enquanto, apenas 25 (20,16%) são do período diurno.

O instrumento de investigação utilizado para a coleta de dados foi o questionário fechado com escala *likert* de 7 pontos construído pelas autoras e previamente testado (pré-teste). O questionário apresenta 44 questões divididas em dois blocos: o primeiro com 41 questões referentes ao nível de satisfação dos discentes; e o segundo com 3 questões buscando verificar o perfil dos respondentes.

O primeiro bloco visando angariar dados para atingir o objetivo da pesquisa, apresenta, para cada uma das questões, alternativas classificadas de acordo com a escala *likert* de 7 pontos: 1 se “discordo totalmente (DT)”; 2 se “discordo muito (DM)”; 3 se “discordo (D)”; 4 se “Indiferente (I)”; 5 se “concordo (C)”; 6 se “concordo muito (CM)” ; e 7 se “concordo totalmente (CT)”. As 41 questões do primeiro bloco estão apresentadas em 6 dimensões, com adaptações de Paswan e Young (2002) que, determinam a satisfação dos estudantes utilizando várias dimensões, sendo cinco delas utilizadas no instrumento de investigação deste estudo e descritas a seguir:

a) envolvimento do professor: refere-se a variáveis como a percepção do aluno em relação ao entusiasmo e interesse do professor, a habilidade do professor em explicar o conteúdo, utilizando exemplos, de forma que os alunos compreendam os assuntos;

b) interesse do aluno: formado por fatores como o nível de atenção e interesse que o aluno dá às aulas e a forma como ele percebe a sua evolução intelectual ao longo do curso, tornando-se, ou não, mais competente;

c) interação professor-aluno: entendido como a oportunidade que o aluno tem para discutir, questionar e esclarecer suas dúvidas durante as aulas, bem como possuir a liberdade para expressar os seus pontos de vista;

d) demandas do curso: trata-se de como o professor passa o conteúdo ao aluno, a validade do desenvolvimento de trabalhos em sala de aula e o nível das leituras indicadas pelo professor;

e) organização do curso: avalia, entre outros aspectos, se os conceitos foram relacionados sistematicamente e a grade curricular do curso foi elaborada de maneira adequada. Além das cinco dimensões, foi acrescentada a dimensão satisfação geral dos discentes.

Partindo desse preceito, considera-se que satisfação estudantil é uma resposta afetiva, por um determinado tempo, e é o resultado da avaliação dos serviços pedagógicos e do apoio aos estudos oferecidos ao estudante pela universidade (PALACIO; MENESES; PÉREZ, 2002).

Os dados foram coletados com base no questionário utilizado, depois foram tabulados e apresentados em forma de quadros e tabelas, através do programa *Microsoft Office Excel* e suas ferramentas. A quantificação dos dados do primeiro bloco de perguntas se deu por meio de estatística descritiva (percentual).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Conforme Kotler (1998), a satisfação é o sentimento de desengano ou prazer que resulta quando se compara o desempenho esperado de um produto ou serviço com o que o indivíduo cria nas suas expectativas. Desta forma, no âmbito educacional é preciso averiguar observar atentamente alguns pontos fundamentais para o ensino superior. Neste aparato, a Tabela 1 apresenta o perfil dos respondentes por turno, idade e gênero. Dos 124 discentes, 25 pertencem ao turno diurno e 99 ao turno noturno. Essa será a base para analisar o nível de satisfação dos discentes mencionados, cujo perfil é exposto abaixo.

Tabela 1 – Perfil dos respondentes

Turno	Idade	Gênero				Total	
		Feminino		Masculino			
Diurno	18 a 28 anos	11	91,67%	12	92,31%	23	92%
	29 a 39 anos	1	8,33%	1	7,69%	2	8%
	40 a 50 anos	-	-	-	-	-	-
	51 a 60 anos	-	-	-	-	-	-
	Acima de 60 anos	-	-	-	-	-	-
	Total	12	100%	13	100%	25	100%
Noturno	18 a 28 anos	27	72,97%	48	77,42%	75	75,76%
	29 a 39 anos	7	18,92%	12	19,35%	19	19,19%
	40 a 50 anos	3	8,10%	2	3,22%	5	5,05%
	51 a 60 anos	-	-	-	-	-	-
	Acima de 60 anos	-	-	-	-	-	-
	Total	37	100%	62	100%	99	100%

Fonte: Elaborado pelos autores, 2019.

Dos 124 respondentes, 25 são do curso diurno, sendo 12 do gênero feminino e o restante, masculino. 92% dos alunos do curso diurno estão na primeira faixa de idade. Em relação ao curso noturno, 99 discentes responderam ao questionário. Destes, 62 são do gênero masculino, o restante, 37, feminino. Os números também mostram que a maioria (75,76%) dos alunos do curso noturno estão na primeira faixa de idade (entre 18 e 28 anos), 19,19% na segunda faixa de idade (entre 29 e 39 anos). Apenas estão na terceira faixa de idade.

4.2 DISTRIBUIÇÃO DAS RESPOSTAS POR DIMENSÃO E ESCALA DE SATISFAÇÃO

Nesta seção analisa-se a distribuição de frequência encontrada em cada nível de satisfação. O Quadro 2 traz o nível de satisfação concernente aos envolvimento dos professores. Segundo Lizote *et al.* (2012), o envolvimento do professor se configura como uma categoria que compreende fatores como a percepção do aluno em relação ao entusiasmo e empenho do professor, a desenvoltura do professor em explicar o conteúdo, utilizando didática compreensível.

Quadro 2 – Envolvimento dos professores

	Questão	Escala de Satisfação							F
		Discordância			I	Concordância			
		DT	DM	D		C	CM	CT	
Q1	Os professores aparentam entusiasmo ao ensinar.	5	8	18	33	8	6	6	124
Q2	Os professores parecem interessados ao ensinar.	2	9	19	26	51	11	6	124
Q3	Os exemplos utilizados pelos professores auxiliam na compreensão do conteúdo.	4	8	16	32	42	11	11	124
Q4	Os professores procuram saber se o estudante aprendeu o conteúdo.	14	7	29	42	14	5	3	124
Q5	Os professores procuram relacionar a teoria com a prática profissional.	7	8	23	3	1	8	5	124
Q6	Os professores são qualificados profissionalmente.	3	1	4	1	46	34	21	124
Q7	De maneira geral, avalio de forma positiva o desempenho dos professores.	2	9	17	30	45	16	5	124

Fonte: Resultados da pesquisa, 2019.

Ao analisar os resultados obtidos na dimensão “envolvimento dos professores”, tem-se referente ao entusiasmo dos professores ao ensinar, 39% dos respondentes concordaram com a assertiva, em seguida 27% dos alunos se mostraram indiferentes, revelando certo desânimo com o curso, ou ainda, falta de interesse com a qualidade da sua formação profissional, com 14% de adesão vieram os discordantes, 6% discordaram muito, 5% concordaram totalmente e 5% concordaram muito, seguidos de 4% que discordaram totalmente.

Tocante ao interesse dos professores ao ensinar, 41% dos alunos mostraram concordância com a afirmativa, 21% demonstraram ser indiferentes, 15% discordaram, o que atesta satisfação por maior parte dos alunos e parcelas significativas estão indecisas ou ainda, insatisfeitas, 9% concordaram muito, 7% afirmaram discordar muito, seguidos de 5% que concordaram muito e 2% discordaram totalmente.

Quanto à utilização de exemplos para a fixação dos conteúdos, 34% dos respondentes acreditam que os exemplos utilizados pelos professores auxiliam na compreensão do conteúdo, enquanto 26% são indiferentes, 13% discordam do afirmado, 9% concordam muito, 9% discordam totalmente, 6% discordam muito e 3% discordam totalmente. Já ao serem confrontados com a afirmativa referente ao interesse dos professores em saber se o aluno fixou o conteúdo, 34% dos entrevistados assinalaram ser indiferentes, 23% discordaram, 14% disseram discordar muito, 11% discordaram totalmente, 11% concordaram, 4% concordaram muito e 3% concordaram totalmente, revelando desconforto dos discentes ao opinarem sobre essa afirmativa.

Analisando o quesito teoria relacionada à prática pelos professores, 33% dos alunos se mostraram de acordo com o exposto, 26% disseram ser indiferentes, 19% discordaram muito, 6% discordaram totalmente, 6% discordaram muito, 6% concordaram muito e 4% concordaram totalmente, transparecendo certa dificuldade nesse ponto abordado. Após verificar o que os estudantes têm a dizer sobre a qualificação dos professores, foi constatado que 37% concordam com a afirmação, 27% concordam muito, 17% concordam totalmente, 12% são indiferentes, 3% discordam, 3% discordam muito e 1% discordam muito, sendo quase unanimidade o apoio ao exposto pela questão.

Na afirmativa 7, estão relacionados os posicionamentos dos respondentes em relação ao desempenho positivo dos professores, 36% concordam quem os docentes desempenham suas funções de forma positiva, 24% são indiferentes, 14% discordam, 13% concordam muito, 7% discordam muito, 4% concordam totalmente e 2% discordam totalmente.

Os resultados da categoria “envolvimento dos professores” foram na maioria indiferente ou discordantes. Tais achados retratam a necessidade de maior engajamento dos docentes na formação dos discentes de Ciências Contábeis da UFAL. Como ressalta Lizote *et al.* (2012, p. 50), que “é de conhecimento comum que o envolvimento do professor com o curso tem reflexo direto no interesse do aluno, pois um professor envolvido com o curso e que demonstra entendimento e didática faz com que o interesse dos alunos aumente”.

O interesse do discente é desenvolvido pelo nível de comprometimento que este apresenta durante as aulas e a astúcia na melhora individual do desempenho ao longo do curso. Muitas vezes, o interesse do discente pode ser mensurado pelo grau de envolvimento do professor. O Quadro 3 apresenta o grau de interesse dos estudantes do curso de Ciências Contábeis.

Quadro 3 – Interesse dos estudantes

	Questão	Escala de Satisfação							F
		Discordância			I	Concordância			
		DT	DM	D		C	CM	CT	
Q1	Você se sente interessado em aprender o conteúdo do curso.	2	0	7	6	48	26	35	124
Q2	Geralmente, você fica atento em sala de aula.	2	5	3	17	51	29	17	124
Q3	Você sente que o curso lhe desafia intelectualmente.	3	4	13	20	33	25	26	124
Q4	Você acredita estar se tornando mais competente na área de Contabilidade.	4	2	7	24	43	29	15	124
Q5	Geralmente você participa das discussões em sala de aula.	10	4	18	37	30	14	11	124
Q6	De maneira geral, estou interessado e participo ativamente do curso.	5	1	9	24	45	22	18	124

Fonte: Resultados da pesquisa, 2019.

Na dimensão “interesse do estudante”, quando observado o interesse do aluno em aprender os conteúdos do curso, cerca de 90% dos estudantes, tem interesse em aprender o conteúdo da graduação. Deste percentual, 28% tem total interesse em aprender e 21% têm muito interesse em absorver o conteúdo do curso. Apenas 7% dos alunos sentem que não tem interesse em aprender e 5% foram indiferentes. Desta forma, revela que a maioria dos alunos do curso de Ciências Contábeis da UFAL demonstram dedicação e que aproveitam as aulas ministradas para absorver o máximo de informações possíveis.

Ao investigar se o aluno, geralmente, fica atento em sala de aula, 41% concordam com a afirmativa, 21% foram indiferentes, 15% discordam, 9% concordam muito, 7% discordam muito, 5% concordam totalmente e 2% discordam totalmente. Também é possível observar que a maioria dos alunos concordam que estão se tornando mais competente na área de Contabilidade, representando 35%, em seguida 23% dos estudantes concordam muito, 19% são indiferentes, 12% concordam totalmente, 6% discordam, 3% discordam totalmente e 2% discordam muito.

Quando avaliada a participação dos alunos nas discussões em sala de aula, a maioria demonstrou indiferença 30%, em seguida, 24% concordaram, 15% discordaram, 11% concordaram muito, 9% concordaram totalmente, 8% discordaram totalmente e 3% discordaram muito. A maior parte dos estudantes concordam que geralmente estão interessados e que participam ativamente do curso, o que representa 36%, em seguida 15% foram indiferentes, 18% concordaram muito, 15% concordaram totalmente, 7% discordaram, 4% discordaram totalmente e apenas 1% discordaram muito da afirmativa.

A dimensão “interação estudante-professor” identifica a competência que o estudante tem de discernir e argumentar, apontar suas dúvidas e discutir durante as aulas, e ainda, pela exposição do seu entendimento e expressão de como solucionar questões abordadas nas aulas. O Quadro 4 elucida a interação estudante-professor do curso de Ciências Contábeis da UFAL.

Quadro 4 – Interação estudante-professor

	Questão	Escala de Satisfação							F
		Discordância			I	Concordância			
		DT	DM	D		C	CM	CT	
Q1	Os professores encorajam os estudantes a expressarem suas opiniões.	3	3	26	31	39	12	10	124
Q2	Os professores são receptivos a novas ideias e diferentes pontos de vista.	7	9	23	45	26	7	7	124
Q3	Os estudantes têm oportunidade para fazerem perguntas.	2	4	7	10	58	25	18	124
Q4	Os professores geralmente estimulam a discussão em sala de aula.	2	6	18	26	47	17	8	124
Q5	Os professores disponibilizam a seus alunos materiais de estudo sobre as aulas dadas.	7	2	11	23	43	21	17	124
Q6	Os professores avaliam seus alunos com precisão e justiça.	8	16	26	33	24	10	7	124
Q7	É permitido aos alunos contatar os professores fora do horário de aula.	2	4	8	29	55	15	11	124
Q8	De maneira geral, a interação aluno-professor é positiva.	3	3	14	32	48	13	11	124

Fonte: Resultados da pesquisa, 2019.

Analisando a dimensão “interação estudante-professor”, pode-se observar que no quesito incentivo à opinião dos discentes por parte dos professores, foram obtidos os seguintes dados, 32% dos alunos concordaram que há incentivo, 25% se mostraram indiferentes, 21% discordaram da afirmativa, 10% concordaram muito, 8% concordaram totalmente, 2% discordaram muito e 2% concordaram totalmente.

Referente à afirmativa de aceitação de novas ideias e diferentes pontos de vista por parte do corpo docente, 36% dos respondentes se mostraram indiferentes, 21% concordaram, 18% discordaram, 7% discordaram muito, 6% discordaram totalmente, 6% concordaram totalmente e 6% concordaram muito. Diante do exposto aos discentes sobre a oportunidade de os mesmos fazerem perguntas, 47% concordaram que têm chances de questionar, 20% concordaram muito, 14% concordaram totalmente, 8% se mostraram indiferentes, 6% discordaram, 3% discordaram muito e 2% discordaram muito.

Ao afirmar que os professores disponibilizam materiais sobre as aulas ministradas, 35% dos respondentes concordaram com a afirmação, 18% se mostraram indiferentes, 17% concordaram muito, 14% concordaram muito, 9% discordaram, 6% discordaram totalmente e 1% discordaram muito.

Sobre a afirmativa referente à avaliação precisa e justa dos alunos por parte dos professores, 27% dos discentes se disseram indiferentes, 21% discordaram da assertiva, 19% concordaram, 13% discordaram muito, 8% concordaram muito, 6% discordaram totalmente e 6% concordaram totalmente.

A afirmação 7 relaciona a permissão do contato entre professores e alunos fora do horário de aula, 44% dos respondentes concordaram com o afirmado, 23% foram indiferentes, 12% concordaram muito, 9% concordaram totalmente, 7% discordaram, 3% discordaram muito e 2% discordaram totalmente. De maneira geral, 39% dos respondentes avaliaram a interação

aluno-professor de forma positiva, 26% se disseram indiferentes, 11% discordaram muito, 11% concordaram muito, 9% concordaram totalmente, 2% discordaram muito e 2% discordaram totalmente.

Os achados desta pesquisa convergem com os expostos por Cunha, Gomes e Beck (2016). Os autores mencionam que a relação entre a interação estudante-professor e envolvimento do professor é positiva, isto é, quando há interação entre docente e discente, é maior o nível de aprendizado.

As demandas do curso é uma dimensão que envolve pontos pertinentes ao modo como o docente transmite os conteúdos das aulas para os discentes, a desenvoltura e dinâmica dos trabalhos em sala de aula e o cumprimento das exigências feitas pelo professor. O Quadro 5 aponta os resultados alcançados nesta dimensão.

Quadro 5 – Demandas do curso

	Questão	Escala de Satisfação							F
		Discordância			I	Concordância			
		DT	DM	D		C	CM	CT	
Q1	A quantidade dos conteúdos abordados nas disciplinas é adequada.	6	11	30	20	40	12	5	124
Q2	O tempo utilizado para cada conteúdo é adequado.	6	11	28	30	33	11	5	124
Q3	As leituras indicadas para os conteúdos ministrados são apropriadas.	3	4	14	27	50	17	9	124
Q4	Os trabalhos/exercícios indicados são adequados aos conteúdos abordados nas disciplinas.	4	1	13	18	55	22	11	124
Q5	O tempo utilizado na execução dos trabalhos/exercícios é proporcional ao conhecimento que estes agregam.	5	5	27	43	27	15	2	124
Q6	De maneira geral, as disciplinas atendem às minhas expectativas.	4	8	24	35	34	16	3	124
Q7	Os materiais utilizados pelos professores são de boa qualidade.	7	6	18	31	38	13	11	124
Q8	A sequência das disciplinas na matriz (grade) curricular é adequada.	13	10	24	29	32	7	9	124

Fonte: Resultados da pesquisa, 2019.

No tocante à dimensão “demandas do curso”, pode-se observar a questão da suficiência em quantidade dos conteúdos tratados nas disciplinas, 32% dos alunos concordaram que são suficientes, 24% discordaram, 16% foram indiferentes, 10% concordaram totalmente, 9% discordaram muito, 5% discordaram totalmente e 4% concordaram totalmente.

Ao serem confrontados com a afirmativa referente ao tempo adequado utilizado pra cada conteúdo, 27% dos inquiridos concordaram, 24% se mostraram indiferentes, 22% discordaram, 9% concordaram muito, 9% discordaram muito, 5% discordaram totalmente e 4% concordaram totalmente.

Após verificar o que os estudantes têm a dizer sobre a adequação dos trabalhos/exercícios utilizados para fixação dos conteúdos abordados, foi constatado que 44% concordaram que os há adequação, 18% concordaram muito, 15% se disseram indiferentes, 10% discordaram, 9% concordaram totalmente, 3% discordaram totalmente e 1% discordaram muito, sendo quase unanimidade o apoio a o exposto pela questão.

Ao investigar se o tempo utilizado em trabalhos/exercícios é proporcional ao conhecimento agregado, 35% dos alunos foram indiferentes, 22% concordaram, 22%

discordaram, 12% concordaram muito, 4% discordaram muito, 4% discordaram totalmente e 1% concordaram totalmente.

Analisando o quesito atendimento das expectativas em relação às disciplinas, 28% dos alunos se mostraram indiferentes, 27% concordaram, 19% discordaram, 13% concordaram muito, 7% discordaram muito, 3% discordaram totalmente e 3% concordaram totalmente, transparecendo certa dificuldade nesse ponto abordado. Ao afirmar que os materiais utilizados professores são de boa qualidade, 31% dos respondentes concordaram com a afirmação, 25% se mostraram indiferentes, 14% discordaram, 10% concordaram muito, 9% concordaram totalmente, 6% discordaram totalmente e 5% discordaram muito.

Explorando o último quesito desta dimensão, foi asseverado que a sequência das disciplinas na grade curricular é adequada, 26% dos alunos concordaram com a afirmação, 23% foram indiferentes, 19% discordaram, 11% discordaram totalmente, 8% discordaram muito, 7% concordaram totalmente, e 6% concordaram muito.

Na análise da dimensão “demandas do curso” percebe-se que a maior parte dos discentes concordam ou são indiferentes em relação as exigências do curso de Ciências Contábeis da UFAL. Corroborando com este resultado, Lizote *et al.* (2012, p. 51) mencionam ser favorável a aderência das demandas do curso com o realizado em sala de aula: “[...] um nível muito alto de exigência do curso conduzirá a um maior nível do envolvimento do professor e um maior interesse dos alunos no curso”.

Outra categoria basilar para avaliar o nível de satisfação discente é a organização do curso o qual o aluno está matriculado na IES. Esta dimensão avalia grade curricular, ementas das disciplinas, coordenação e estrutura organizacional. Desta forma, enfatiza-se que, quanto maior o nível organizacional do curso, tende a ser melhor o envolvimento dos professores e o interesse dos alunos (LIZOTE *et al.*, 2012). O Quadro 6 apresenta os achados pertinentes a dimensão “organização do curso”.

Quadro 6 – Organização do curso

	Questão	Escala de Satisfação							F
		Discordância			I	Concordância			
		DT	DM	D		C	CM	CT	
Q1	Os professores trabalham todos os conteúdos previstos nas ementas das disciplinas.	10	8	30	26	32	10	8	124
Q2	Os professores relacionam os conteúdos com as demais disciplinas do Curso.	5	8	24	45	33	3	6	124
Q3	O Curso é bem organizado.	11	12	36	26	27	8	4	124
Q4	Você considera fácil fazer anotações das apresentações realizadas pelos professores.	3	8	18	37	40	12	6	124
Q5	Geralmente, os funcionários da UFAL asseguram o bom andamento operacional do Curso.	8	9	24	40	32	8	3	124
Q6	Geralmente, a coordenação assegura o bom andamento operacional do Curso.	8	13	25	32	33	9	4	124
Q7	De maneira geral, a organização e a estrutura do Curso são adequadas.	15	16	29	27	29	4	4	124

Fonte: Resultados da pesquisa, 2019.

Na dimensão “organização do curso”, ao questionar se os professores trabalham todos os conteúdos previstos nas ementas das disciplinas, 26% concordam, porém, 24% discordam e 21% são indiferentes. Sendo que 8% concordam muito, 8% discordam totalmente, 7% discordam muito e 6% concordam totalmente. A maioria dos alunos se mostraram indiferentes ao questionamento referente aos professores relacionarem os conteúdos com outras disciplinas do curso, representando 36%, em seguida, 27% concordaram, 19% discordaram, 7%

discordaram muito, 5% concordaram totalmente 4% discordaram totalmente e 2% concordaram muito.

Quanto à organização do curso, 29% discordam que o curso seja bem organizado, 22% concordam, 21% são indiferentes, 10% discordam muito, 9% discordam totalmente, 6% concordam muito e 3% concordam totalmente. Ao investigar se os alunos conseguem fazer anotações facilmente das apresentações preparadas pelos professores, 32% concordaram com a afirmativa, 30% foram indiferentes, 15% discordaram, 10% concordaram muito, 6% discordaram muito, 5% concordaram totalmente e apenas 2% discordaram totalmente.

Avaliando se os funcionários da universidade asseguram o andamento operacional do curso, 32% foram indiferentes, 26% concordaram, 19% discordaram, 7% concordam muito, 7% discordam muito, 7% discordam totalmente e 2% concordam totalmente. Referente à coordenação promover o bom andamento do curso, 27% concordam, 26% são indiferentes, 20% discordam, 11% discordam muito, 7% concordam muito, 6% discordam totalmente e 3% concordam totalmente.

Ao analisar, de forma geral, se a organização e a estrutura do curso são adequadas, 24% discordam, 23% concordam, 22% são indiferentes, 13% discordam muito, 12% discordam totalmente, 3% concordam muito e totalmente.

Por fim, será analisada a “satisfação geral” dos discentes do curso de Ciências Contábeis da UFAL. Como salientam Toni *et al.* (2006), o nível de satisfação geral dos discentes vincula-se ao nível de qualidade dos serviços educacionais da IES, ao passo que estas precisam legitimar sua imagem social e equilibrar-se no mercado. Os resultados da dimensão satisfação geral são visualizados no Quadro 7.

Quadro 7 – Satisfação geral

	Questão	Escala de Satisfação							F
		Discordância			I	Concordância			
		DT	DM	D		C	CM	CT	
Q1	De maneira geral, estou satisfeito com o curso.	7	9	15	29	30	21	13	124
Q2	Eu planejo contribuir de alguma forma com o curso após terminar a graduação.	8	5	8	28	39	15	21	124
Q3	Fora da Universidade, quando converso com outras pessoas, eu digo coisas positivas a respeito do curso.	6	4	8	25	31	18	32	124
Q4	Eu recomendaria o curso de Ciências Contábeis da UFAL, campus Maceió, para um amigo que pretende cursar a graduação presencial em Ciências Contábeis.	4	5	9	16	29	20	41	124
Q5	Satisfação geral com o curso de Ciências Contábeis.	4	5	14	19	40	22	20	124

Fonte: Resultados da pesquisa, 2019.

Avaliando a dimensão “satisfação geral”, ao expor a satisfação de forma geral com o curso, 24% dos alunos demonstraram concordância, 23% mostraram indiferença, 17% concordaram muito, 12% afirmaram discordância, seguindo de 10% mostrando concordar totalmente, 7% que discordaram muito e apenas 6% discordaram totalmente.

De modo geral, 32% dos respondentes demonstraram interesse em contribuir de alguma forma com o curso após concluir a graduação, 23% se mostraram indiferentes, 17% demonstraram concordância total, 12% revelaram concordar muito, sendo que 6% disseram discordar e discordar totalmente e apenas 4% relataram muita discordância.

Com base na assertiva 3, notou-se que a maior parte dos alunos confirmaram concordar totalmente que falam de forma positiva a respeito do curso, representando 26% dos

respondentes, 25% afirmaram concordar, 20% revelaram indiferença, 15% concordam muito, seguido por 6% que discordaram da afirmativa, 5% que discordaram totalmente e 3% que discordaram muito.

De acordo com o afirmado no quesito 4, 33% dos respondentes revelaram concordar totalmente em recomendar o curso de ciências contábeis da UFAL para um amigo, 23% mostraram concordância, 16% concordaram muito, 13% foram indiferentes, 7% discordaram, 4% discordaram muito e apenas 3% discordaram totalmente.

Ao analisar a satisfação geral dos alunos com o curso, 32% concordaram estar satisfeito, 18% concordaram estar muito satisfeito, 16% concordaram em estar totalmente satisfeito, 15% demonstraram indiferença, 11% discordaram, 4% discordaram muito e 3% discordaram totalmente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do estudo possibilitou a análise do nível de satisfação acadêmica dos discentes do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Alagoas. Além disso, foi aplicada uma pesquisa de campo para obter dados mais consistentes sobre os fatores que determinam esse nível.

Ao analisar de modo geral, os discentes são, em sua grande maioria, do sexo masculino e estudam no período noturno. A maioria dos entrevistados também demonstrou estar satisfeito com o curso, o recomendariam para um amigo que pretende cursar a graduação presencial em Ciências Contábeis, e ainda, demonstraram estar de acordo com a estrutura e organização dele.

No entanto, o alto índice de indiferença demonstrado pelos respondentes pode alertar para uma apatia quanto à qualidade do curso no qual estão se graduando, visto que esses altos índices aparecem em pontos primordiais como: entusiasmo dos professores ao ensinar, incentivo às discussões em sala, a emissão de ideias por parte dos alunos e avaliação precisa e justa dos discentes por parte dos docentes, por exemplo, sendo estas questões fundamentais para contribuir na avaliação do curso.

Ao final do questionário, verificou-se que os pontos com as maiores médias se referiam à interação estudante-professor, demonstrando que a base entre estes está mantida, apesar de problemas existentes no interesse do aluno e interesse do professor. Permitindo dizer que para que o conceito do curso seja melhorado, já há a ligação necessária entre os alunos e professores, basta que sejam traçadas as metas e implantadas de acordo com esses resultados explicitados anteriormente.

O questionário com escala *likert* conseguiu mostrar o nível de satisfação dos alunos quantos aos pontos abordados em cada seção proposta. Para mais, também foi evidenciado que os alunos possuem certa dificuldade ou se abstiveram da avaliação, de forma a deixar essa análise na média indiferente. Entretanto, a pesquisa contribuiu para que os responsáveis pelo curso identifiquem e tracem estratégias que deem enfoque aos pontos citados como ineficientes.

Dada à importância do assunto relacionado, torna-se necessário o desenvolvimento de uma gestão mais próxima e aberta aos dos discentes, visto que estes possuem uma visão geral de tudo aquilo que os cercam e, essa troca se torna interessante principalmente por unir visões diferentes sobre um mesmo assunto, enriquecendo desta forma, os pontos que estão de acordo e os que estão em desacordo com a proposta administrativa do curso de ciências contábeis.

Nesse sentido, o nível de satisfação dos discentes com o curso de ciências contábeis de forma geral, está classificado como neutro, localizado entre a zona boa e a ruim, trazendo desta forma, um alerta para a direção do curso, que precisa tomar a frente da situação e lançar novos projetos e capacitações de melhora. Além disso, recomenda-se a gestão participativa, um caminho que tem muito a agregar para a melhora desse nível de satisfação.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, J. A. B.; MUÝLDER, C. F. O grau de satisfação dos estudantes do curso de ciências contábeis: um estudo de caso Unimontes Salinas. **Revista Ciências Sociais em Perspectiva**, v. 8, n. 15, p. 4 5 -6 8, 2009.

ASTIN, A. W. **What matters in college? four critical years revisited**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1993.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília: Casa Civil, 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm. Acesso em 28 set. 2018.

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.

ESCERDO, P. D.; QUINTANA, A. C. Perfil do acadêmico que ingressa no curso de ciências contábeis na FURG. **Revista do CRCRS**. n. 4, out. 2007.

FREITAS, L. L.; MACHADO, D. G.; DOMINGUES, M. J. C. S. A graduação em ciências contábeis na Universidade Federal do Rio Grande - FURG: sua evolução através de um resgate histórico. **SINERGIA**, v. 15, n. 1, 2011.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOY, A. S.; SANTOS, F. C.; MOURA, J. A. Avaliação do impacto dos anos de graduação sobre os alunos: estudo exploratório com estudantes do último ano dos cursos de Ciências Contábeis e Administração de uma faculdade particular de São Paulo. **Revista Administração On Line**, v. 2, n. 1, jan./mar. 2001.

GOMES, G.; DAGOSTINI, L.; CUNHA, P. R. Satisfação dos estudantes do curso de ciências contábeis: estudo em uma faculdade do Paraná. **Revista da Faculdade de Administração e Economia**, v. 4, n. 2, p. 102-123, 2013.

HART, L. How industry 4.0 will change accounting? **Journal of Accountancy, AICPA, USA**, 25 Set. 2017. Disponível em: <https://www.journalofaccountancy.com/newsletters/2017/sep/industry-4-0-change-accounting.html>. Acesso em: 30 mai. 2020.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 5 Ed., São Paulo: Atlas, 1998.

LAFFIN, M. **De contador a professor: a trajetória da docência no ensino superior de contabilidade**. 2002. Tese (Doutorado em Engenharia de produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis/SC, 2002.

LAGIOIA, U. C. T.; SANTIAGO, H. L. F.; GOMES, R. B.; RIBEIRO FILHO, J. F. Uma investigação sobre as expectativas dos estudantes e o seu grau de satisfação em relação ao

curso de ciências contábeis. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 1, n. 8, p. 121-138, 2007.

LEITE, C. E. B. **A Evolução da Ciências Contábeis no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

LIZOTE, S. A.; GABRIEL, A. V.; STEIN, F.; SERPA, G. V.; SILVA, M. J.; RODRIGUES, T. Satisfação dos alunos de Ciências Contábeis: um estudo em uma instituição de ensino superior comunitária. **Revista Brasileira de Contabilidade**, v. 201, p. 45-55, 2012.

LIZOTE, Suzete Antonieta et al. Satisfação dos alunos com o curso de ciências contábeis: uma análise em diferentes instituições de ensino superior. **Revista Ambiente Contábil**, v. 10, n. 1, p. 293-307, 2018.

MAINARDES, E. W. **Atração e retenção de alunos em cursos de graduação em administração das instituições particulares de ensino superior de Joinville/SC**. 2007. 331 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Regional de Blumenau, Blumenau/SC, 2007.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARION, J. C. Uma visão panorâmica da profissão contábil. **Revista do CRC/PR**, p. 8-9, 1999.

MARION, J. C. **Contabilidade empresarial**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

PALACIO, A. B.; MENESES, G. D.; PÉREZ, P. J. P. The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. **Journal of Educational Administration**, v. 40, n. 5, p. 486-505, 2002.

PANUCCI-FILHO, L. **Dificuldades e perspectivas dos estudantes de ciências contábeis da universidade federal do Paraná segundo o perfil socioeducacional**. 2010. 129 f. Dissertação (Mestrado em Contabilidade). Universidade Federal do Paraná, Curitiba/PR, 2010.

PASWAN, A. K.; YOUNG, J. A. Student evaluation of instructor: a nomological investigation using structural equation modeling. **Journal of Marketing Education**, v. 24, n. 3, p. 193-202, 2002.

PELEIAS, I. R.; PETRUCCI, V. B. C.; GARCIA, M. N.; SILVA, D. Pesquisa sobre a percepção dos alunos 1º. ano de ciências contábeis na cidade de São Paulo em relação às dificuldades por eles percebidas no período noturno. **Revista Universo Contábil**, v. 4, n. 1, p. 81-94, jan./mar. 2008.

ROWLEY, J. Designing student feedback questionnaires. **Quality Assurance in Education**, v.11, n. 3, p.142-149. 2003.

SANTOS, D. F.; SOBRAL, F. S.; CORREA, M. D.; ANTONOVZ, T.; SANTOS, R. F. Perfil do profissional contábil: estudo comparativo entre as exigências do mercado de trabalho e a formação oferecida pelas instituições de ensino superior de Curitiba. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 8, n. 16, p. 137-152, jul./dez., 2011.

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**, 2006, v. 5, n. 1. p. 11-20.

SILVA, Clara Monise. **Análise da efetividade da aprendizagem baseada em projetos no desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes no ensino superior de contabilidade**. 2018. 88 fl. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal.

TAKAKURA, Massakasu; FAVERO, Hamilton Luiz. Análise da atuação profissional dos egressos do curso de Ciências Contábeis. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 4, n. 2, p. 33-41, 1992.

TRAVITZKI, Rodrigo. **ENEM: limites e possibilidades do Exame Nacional do Ensino Médio enquanto indicador de qualidade escolar**. 2013. 320 fl. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo.

TONI, D.; PAESE, C.; LARENTIS, F.; MATTIA, A.A.; SCHULER, M. Análise da satisfação com instituições de educação superior e imagem: comparando instrumentos. *In*: Encontro Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração, 30., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: ENANPAD, 2006.

TONTINI, G.; ESTEVES, P. C. L. A qualidade total nas universidades. **Revista de Negócios**, v. 2, n. 1, out/dez, p. 23-34, 1996.

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** (Online), v. 19, p. 65-76. 2008.