

Área Temática: Ensino de administração

**FATORES QUE INTERFEREM NA QUALIDADE, SATISFAÇÃO E LEALDADE DE
ACADÊMICOS PERANTE O CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DA
UNOCHAPECÓ - SC**

AUTORAS

LARA FABIANA DALLABONA

FURB - Universidade Regional de Blumenau
ldallabona@al.furb.br

JULIANA ELIZA BENETTI

UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU - FURB
juli_benetti@yahoo.com.br

MARLENE FIORENTIN

UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU - FURB
fiorentinmarlene@gmail.com

RITA BUZZI RAUSCH

Universidade Regional de Blumenau
rausch@furb.br

RESUMO

O objetivo do estudo é identificar os principais fatores que interferem na qualidade, satisfação e lealdade de acadêmicos perante o curso de Ciências Contábeis da Universidade Comunitária Regional de Chapecó (UNOCHAPECÓ). Inicialmente fez-se uma incursão teórica abordando a qualidade da educação no país. O estudo se caracteriza como uma pesquisa descritiva, realizada por meio de levantamento e o problema de pesquisa recebeu uma abordagem quantitativa. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário, encaminhado para 315 acadêmicos do curso de Ciências Contábeis, sendo que destes, 227 acadêmicos responderam ao instrumento. Com relação aos fatores que interferem na qualidade, satisfação e lealdade perante o curso de Ciências Contábeis, os resultados apontam que a maioria dos acadêmicos está satisfeita com o curso frequentado, ressaltando como principais fatores: conteúdos das disciplinas sempre atualizados; métodos de ensino adequados; critérios de avaliação justos; comprometimento dos professores para com os acadêmicos e apoio da Universidade perante a prática de estágios. Uma insatisfação por parte da maioria dos respondentes volta-se à falta de aulas práticas no curso. Em síntese, os acadêmicos destacam seu crescimento profissional frente à formação recebida e a inovação constante da Universidade frente às questões do ensino.

Palavras-chave: Ciências Contábeis. Qualidade do ensino. Satisfação de alunos.

ABSTRACT

The objective is to identify the main factors that affect quality, satisfaction and loyalty to the academic progress of Accounting Sciences from the University Community Regional Chapecó (UNOCHAPECÓ). Initially there was a theoretical incursion addressing the quality of education in the country. The study is characterized as a descriptive survey, conducted

through survey research problem and received a quantitative approach. Data collection was conducted through a questionnaire sent to 315 students of Accounting Sciences, and of these, 227 students responded to the instrument. In relation to factors that affect quality, satisfaction and loyalty to the course of Accountancy, the results indicate that most students are satisfied with the course attended, highlighting the main factors: the disciplines always updated, appropriate teaching methods; evaluation criteria righteous teachers' commitment to academics and support with the University before the practical work experience. Dissatisfaction from the majority of respondents back to the lack of practical classes in the course. In summary, the students highlight their professional growth front of the training received and the constant innovation of the University faced with the issues of education.

Key- words: *Accounting Sciences. Quality of education. Satisfaction of students.*

1 INTRODUÇÃO

O processo de ensino é influenciado por vários fatores relevantes que podem ser organizados em lógica sequencial. Conforme Santana (2006), o processo de ensino consiste em planejar, orientar e controlar a aprendizagem do aluno, surgindo a partir daí diversas teorias e orientações pedagógicas, cada qual propondo uma maneira diferente de planejar, orientar e controlar a aprendizagem, demonstrando um modo diferente de ensinar.

Analisando os fatores que interferem na qualidade, satisfação e lealdade dos acadêmicos, as instituições de ensino superior precisam adequar-se às necessidades do mercado, e às de seus alunos, assegurando-lhes uma qualificação que permita sua inserção no mercado de trabalho.

A partir de questões relacionadas à qualidade, satisfação e lealdade dos acadêmicos perante o curso de Ciências Contábeis, a pesquisa justifica-se, tendo em vista a relevância de investigar e analisar os fatores que influenciam na qualidade do ensino da Universidade Comunitária Regional de Chapecó – UNOCHAPECÓ, na visão dos acadêmicos.

O presente artigo, portanto, tem por objetivo identificar os fatores que contribuem na qualidade, satisfação e lealdade dos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis da Universidade Comunitária Regional de Chapecó. Compreende-se que tal estudo torna-se relevante e sugestivo não só para a instituição universitária investigada, mas seus resultados possibilitam analisar a visão de acadêmicos de graduação frente ao ensino de maneira geral, fatores considerados relevantes ou não por eles neste processo. Além disso, existe a possibilidade de realizar pesquisas como esta em outras instituições públicas ou privadas, para que os resultados possam ser comparados, evidenciando os fatores que influenciam a qualidade do ensino, bem como a satisfação e lealdade dos acadêmicos perante essas instituições.

O presente artigo está estruturado em seis seções, iniciando com essa introdução. Em seguida, apresenta o referencial teórico, enfatizando a educação superior no Brasil com enfoque ao curso de Ciências Contábeis; a UNOCHAPECÓ e o seu curso de Ciências Contábeis; conceito de qualidade das Instituições de ensino; satisfação e lealdade dos acadêmicos e alguns estudos anteriores. Após, demonstra-se a população e amostra da pesquisa, enfatizando a coleta de dados e em seguida aborda-se a metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa. A partir dos questionários aplicados aos acadêmicos foi feita a apresentação e a análise dos resultados, enfatizando-se, por último, as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A EDUCAÇÃO SUPERIOR NO BRASIL COM ENFOQUE NO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

A educação superior no Brasil é composta por um sistema complexo e diversificado de instituições públicas e privadas com diferentes tipos de cursos e programas, e que inclui vários níveis de ensino, desde a graduação até a pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*.

Educação [...] no lado formal, instrumenta a pessoa com a habilidade crucial de manejar a arma mais potente de combate que é o conhecimento e, no lado político, alimenta a cidadania. Sociedade educada é aquela composta de cidadãos críticos e criativos, capazes de indicar o rumo histórico, coletivamente pretendido, sobretudo desenvolver, maximamente, a oportunidade histórica disponível (DEMO, 1994, p. 47).

A qualidade proposta na formação dos docentes, segundo Guerra (2003, p. 25), pode relacionar-se com as concepções sobre o papel do profissional da educação e com a

concepção dada ao ensino. "Para isso, surge como necessidade assegurar as competências intelectuais, técnicas, pedagógicas e políticas na formação dos professores".

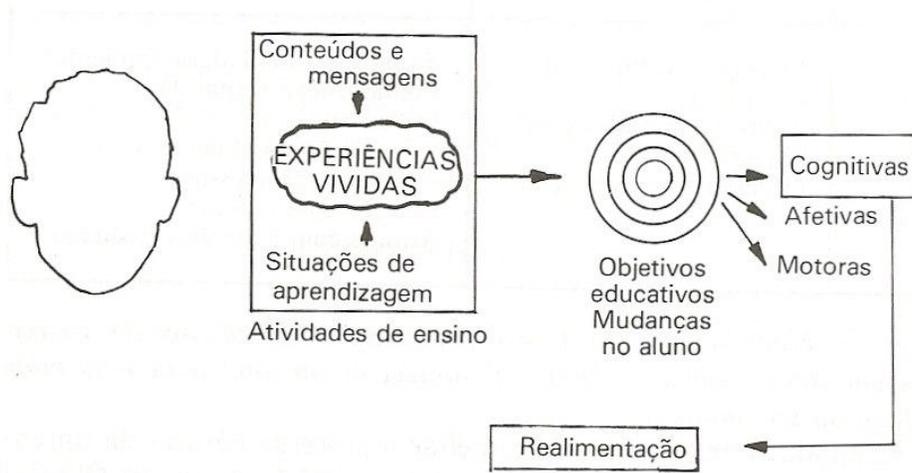


FIGURA 1- Esquema básico do processo de ensino

Fonte: Bordenave e Pereira (2007, p. 42)

Conforme Bordenave e Pereira (2007, p. 42), o modelo apresentado na Figura 1 pretende demonstrar que:

- 1) Todo processo de ensino deveria começar na constatação do estado atual do aluno, quanto ao seu *conhecimento* sobre o assunto em pauta bem como às suas *atitudes* a respeito do tema a ser aprendido.
- 2) O estabelecimento de objetivos do ensino vem sendo cada dia mais destacado pelos educadores como um aspecto chave. Esses objetivos educacionais podem ser cognitivos, afetivos ou motores, ou seja, cujos propósitos sejam respectivamente: desenvolver conhecimentos e habilidades intelectuais; desenvolver atitudes e valores; e desenvolver destrezas.
- 3) Estabelecidos os objetivos, para que ocorram nele as modificações desejadas, o aluno deve viver *experiências* indispensáveis. Tais experiências são provocadas mediante sua exposição a *situações estimuladoras e mensagens*.
- 4) No desenvolvimento das atividades, o professor orienta e controla a aprendizagem, mediante um processo de *avaliação*, formal ou informal, e de informação ao aluno sobre seus resultados e progressos. Também o orienta para o desenvolvimento de atividades corretivas.

Segundo Magalhães (1995), para o ensino de contabilidade ser eficaz, assim como o de outras disciplinas, uma questão fundamental é o professor respeitar as características básicas dos estudantes adultos, ou seja, verificar a premissa da andragogia. Além disso, o autor considera que os métodos de ensino influenciam na aprendizagem dos alunos que frequentam o curso de Ciências Contábeis.

2.2 A UNOCHAPECÓ E O SEU CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

A Universidade Comunitária Regional de Chapecó - UNOCHAPECÓ busca reafirmar sua vocação regional e seu compromisso com o desenvolvimento econômico-social e político-cultural do homem-mulher desta região, à medida que se coloca o desafio da promoção de ensino de qualidade, colocando-se à frente das mudanças que ocorrem na

estrutura do conhecimento e nos processos de ensino-aprendizagem que caminham para a interdisciplinaridade e interdependência das áreas do conhecimento e novas formas de apropriação do conhecimento, por meio da inovação curricular, especialmente articulada com o estímulo à iniciação científica. (UNOCHAPECÓ, 2009).

A instituição foi credenciada pelo Parecer nº. 347/2002/CEE/SC, Resolução nº158/2002/CEE/SC e pelo Decreto Estadual nº. 5.571 do Governo do Estado de Santa Catarina, publicado no Diário Oficial do Estado em 28/08/2002, e se constituiu num projeto marcado pela autonomia universitária e pela afirmação de uma concepção de universidade para além do respeito aos ordenamentos legais. Aliada a esses elementos, ressalta-se a preocupação com o desenvolvimento regional e com a profissionalização da gestão universitária.

Tal instituição recebeu da ABMES (Associação Brasileira de Mantenedoras do Ensino Superior) o selo de "IES Socialmente Responsável", certificando-a como uma Instituição de Ensino Superior comprometida com a educação e com a sociedade. O evento é realizado anualmente, no qual as instituições expõem seus projetos sociais nas áreas de ensino, pesquisa e extensão. Projetos esses, que beneficiam a população nas mais diversas áreas, proporcionando melhoria de qualidade de vida e o bem-estar da comunidade.

O Curso de Ciências Contábeis da UNOCHAPECÓ surgiu com o propósito de contribuir para a formação humana e profissional, indispensável ao progresso socioeconômico da região Oeste de Santa Catarina. Acompanha as transformações ocorridas no mundo dos negócios e da informação, consoante aos avanços científicos e tecnológicos. Ele tem por objetivo formar profissionais qualificados, criativos, com espírito investigativo, visão crítica da realidade, capazes de implementar e gerir sistemas de informações e de controle gerencial, exercendo com ética e proficiência as atribuições inerentes à sua formação, prescritas na legislação relativa ao exercício profissional. (UNOCHAPECÓ, 2009).

2.3 CONCEITO DE QUALIDADE DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

Um dos principais objetivos para uma administração de qualidade consiste na alavancagem da produtividade e competitividade das organizações, maximizando a rentabilidade perante os serviços prestados. Colombo (2004, p. 51) define que uma instituição de ensino superior baseia-se em um sistema e, que a gestão da qualidade de um sistema é “um conjunto de atividades coordenadas, usadas para dirigir e controlar uma organização com base nas políticas e diretrizes estabelecidas para alcançar seus objetivos determinados no planejamento estratégico”.

Para Colombo (2004, p. 52), sistema é “um conjunto de partes integrantes, interdependentes e interativas que forma um todo unitário com objetivo próprio e específico. Tem seu produto final e busca constantemente a adequação de seus processos por meio de ações de melhoria”.

Nesse sentido, a qualidade do ensino está inter-relacionada com diferentes aspectos, como por exemplo: a prestação de serviços e a criação de sistemas de ensinamentos com a finalidade de promover uma educação que seja capaz de formar cidadãos críticos, observadores com conhecimento e capacidade para gerir o mercado de trabalho.

Ela pode ser definida como o grau de satisfação dos clientes, pois perante a falta de qualidade, os clientes se sentirão provocados, insatisfeitos e descontentes, fazendo com que procurem novos fornecedores que satisfaçam suas necessidades.

2.4 SATISFAÇÃO E LEALDADE DE ACADÊMICOS: ALGUNS ESTUDOS ANTERIORES

A satisfação dos alunos é um fator fundamental para o sucesso das Instituições de Ensino Superior (GONÇALVES FILHO *et. al.*, 2003; SOUKI e PEREIRA, 2004; CODA e SILVA, 2004; WALTER *et. al.*, 2005; DE TONI *et. al.*, 2006).

No que tange às instituições, Neves e Ramos (2002) destacam que para uma instituição educacional ser bem sucedida, deve trabalhar eficazmente com seus públicos gerando alto nível de satisfação. Os públicos vão se tornando os melhores divulgadores das instituições. Sua satisfação e a comunicação “boca a boca” aparentemente favoráveis atingem outros públicos, tornando fácil atrair e atender maior número de pessoas. O desenvolvimento da interação entre docentes e discentes, o conteúdo ministrado em sala, a organização e demanda do curso são fatores de fundamental importância para que os acadêmicos sintam-se satisfeitos com relação ao curso que frequentam.

Lagioia, Santiago, Gomes e Ribeiro Filho (2007) analisaram o ingresso dos alunos na Universidade, e verificaram se as expectativas foram mantidas ou modificadas no decorrer do curso, e qual o grau de satisfação dos alunos com o curso frequentado. O estudo se deu a partir de uma amostra de 324 alunos com aplicação de questionários distribuídos ao longo dos períodos. 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 mostraram-se satisfeitos.

Nascimento (2005) fez uma avaliação sobre a qualidade do ensino nos cursos de graduação em Ciências Contábeis no contexto da política governamental, implementada na última década, que ampliou o acesso à educação superior por meio de uma maior abertura para a criação de instituições privadas, impactando no aumento das vagas ofertadas. O estudo inclui o Exame Nacional de Cursos (ENC); no âmbito da categoria profissional, o Conselho Federal de Contabilidade promove o Exame de Suficiência (ES). Para viabilizar a avaliação que este estudo propõe, foram coletados dados dos resultados do ENC (período 2002 e 2003) e do ES (período 2000 a 2004) realizados pelos alunos de 16 cursos de graduação oferecidos na região Norte do Estado do Paraná. O resultado da pesquisa evidencia que a maioria dos cursos pesquisados apresenta nível de qualidade insuficiente.

Venturini, Pereira, Vieira e Milachi (2008) analisaram os fatores que determinam a satisfação geral dos alunos do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA). Utilizaram os construtos Envolvimento do Professor, Envolvimento do Estudante, Interação Estudante-Professor, Demandas do Curso e Organização do Curso. Foi aplicado um questionário a 231 acadêmicos do curso. O modelo de equações estruturais inicialmente proposto foi testado e alterado de acordo com os resultados obtidos nas análises. Os resultados do modelo de mensuração demonstraram a validade e confiabilidade dos construtos Envolvimento do Professor, Interesse do Estudante, Interação Professor-Estudante e Organização do Curso. Procurando tornar o modelo mais adequado optaram por se retirar o construto Demandas do Curso. A satisfação dos alunos é diretamente influenciada pelo Envolvimento do Professor e pelo Interesse do Estudante. Estes, por sua vez, são influenciados tanto pela Organização do Curso como pela interação Professor-Estudante.

Pugues (2008) analisou o perfil de egressos dos cursos de Ciências Contábeis de Instituições de Ensino Superior (IES) do Rio Grande do Sul. O estudo incluiu 448 mostras de egressos: 242 do sexo masculino e 206 do sexo feminino, que fizeram seus registros profissionais no Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul no período compreendido entre 1996 e 2005. No resultado apresentado, a maior parte dos egressos se dedica à prestação de serviços contábeis na condição de empregados, merecendo destaque a atuação na área de controladoria. Há um bom nível de satisfação com a profissão e com a remuneração percebida, observando-se que a maior parte dos respondentes atua na área de 7 a 15 anos, cerca de 40% entendem que estavam bem preparados para enfrentar o mercado de

trabalho e 37% razoavelmente preparados. Os elementos entendidos como fundamentais para o sucesso na profissão são: responsabilidade; competência; dedicação e atualização permanente.

Estudos realizados para avaliar a satisfação constataram que o envolvimento do professor e do aluno tem grande influência no interesse de ambos. Os alunos são os melhores divulgadores das instituições, sua satisfação e comunicação vão atrair um número maior de pessoas, sendo que as instituições de ensino superior devem oferecer serviços de qualidade de acordo com as exigências do mercado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa realizada classifica-se quanto aos objetivos como descritiva. Na concepção de Gil (1999), este tipo de pesquisa tem como principal objetivo descrever características de determinada população ou fenômeno ou estabelecer relações entre variáveis. De forma análoga, Andrade (2002) destaca que a pesquisa descritiva preocupa-se em observar os fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los, e o pesquisador não interfere neles.

Com relação aos procedimentos, a pesquisa é do tipo levantamento ou *survey*. Segundo Gil (1999, p. 70), as pesquisas de levantamento

se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se a solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados.

Tripodi, Fellin e Meyer (1981, p. 39) mencionam que “pesquisas que procuram descrever com exatidão algumas características de população designadas são tipicamente representadas por estudos de *survey*”.

Quanto à abordagem do problema, a pesquisa é quantitativa. Richardson (1999, p. 70) afirma que a abordagem quantitativa:

caracteriza-se pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc.

A população deste estudo foram os 315 acadêmicos do curso de Ciências Contábeis da UNOCHAPECÓ, sendo que a amostra foi de 227 acadêmicos matriculados nos seguintes períodos: 1º Semestre, 2º Semestre, 4º Semestre, 5º Semestre, 6º Semestre, 7º Semestre e 8º Semestre do ano de 2009. O 3º Semestre foi excluído da amostra, pela falta de acesso a esses acadêmicos no período pesquisado, pois na data da aplicação do questionário, os acadêmicos encontravam-se em horário de prova, não sendo possível a aplicação do instrumento.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário adaptado de Walter (2006). O questionário foi respondido pelos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis da UNOCHAPECÓ. O questionário foi estruturado contendo 36 questões, com perguntas fechadas e foi aplicado no mês de Novembro do ano de 2009. O questionário foi preenchido presencialmente em sala de aula por todos os acadêmicos presentes no dia, após autorização dos professores, e com a presença das pesquisadoras.

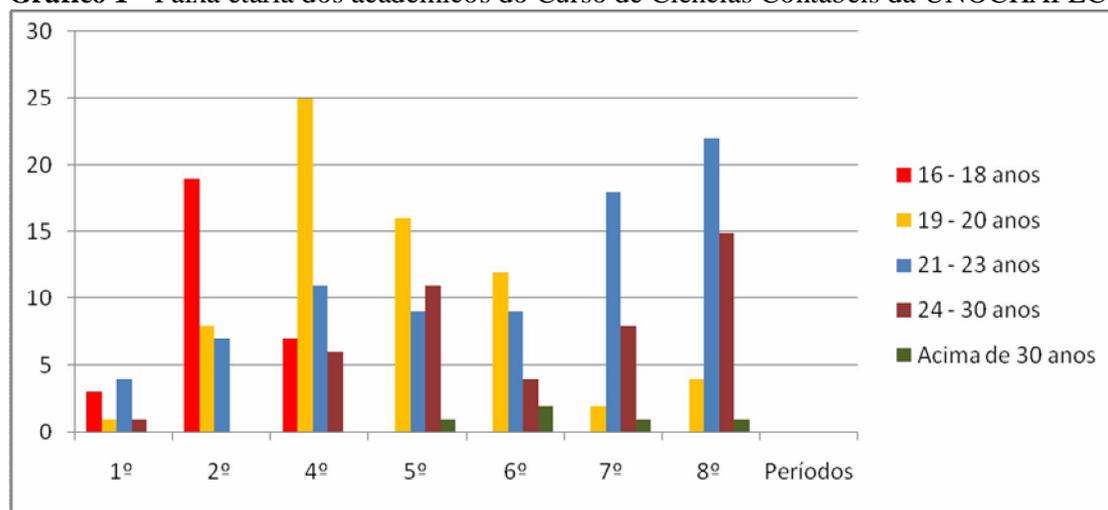
O questionário estruturado é composto por perguntas que são apresentadas de forma bem organizada na qual, todos os entrevistados respondem a uma mesma questão na mesma ordem. Conforme Mattar (1994), os instrumentos estruturados permitem maior grau de comparação entre os dados que são obtidos. As perguntas que compõem o instrumento de pesquisa são demonstradas no decorrer na descrição e análise dos resultados.

Para melhor entendimento, os gráficos foram organizados por período analisado, ou seja, cada período equivale ao semestre em curso dos acadêmicos pesquisados.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A apresentação e análise dos dados seguem a ordem do questionário aplicado aos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis, iniciando com a apresentação em gráficos da faixa etária dos acadêmicos, gênero masculino e feminino predominante, questões que os motivaram a escolher o curso de Ciências Contábeis da UNOCHAPECÓ. Em seguida, demonstram-se por meio de um quadro, os fatores que influenciam na qualidade, satisfação e lealdade dos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis da Universidade Comunitária Regional de Chapecó. Por último apresentam-se dois gráficos em que constam as opiniões dos acadêmicos com relação às aulas teóricas/práticas, bem como, algumas sugestões dos acadêmicos para melhoria da prática contábil.

Gráfico 1 - Faixa etária dos acadêmicos do Curso de Ciências Contábeis da UNOCHAPECÓ



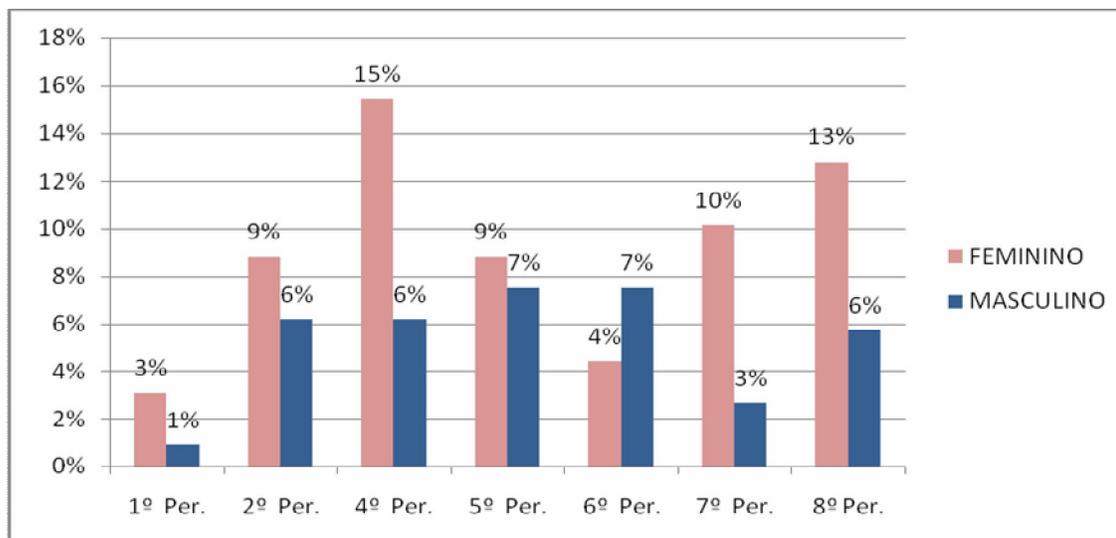
Fonte: Dados da pesquisa

Constata-se no gráfico 1 que de um modo geral as turmas possuem alunos com idade superior a 21 anos, sendo que no primeiro (1º) período, 44 % dos acadêmicos estão na faixa etária entre 21 a 23 anos. O quarto, quinto e sexto período apresenta predominância de acadêmicos entre 19 a 20 anos. Um maior índice de acadêmicos com faixa etária entre 24 a 30 anos verifica-se no quinto (5º), sétimo (7º) e oitavo (8º) período.

O curso de Ciências Contábeis da UNOCHAPECÓ, no segundo semestre do ano de 2009, em sua totalidade constitui-se de 13 % dos acadêmicos com faixa etária entre 16 a 18 anos, 30 % estão entre 19 e 20 anos, 35 % dos acadêmicos, com faixa etária entre 21 a 23 anos, 20 % entre 24 a 30 anos e, 2 % dos acadêmicos com idade acima de 30 anos.

O gráfico 2 apresenta o gênero dos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis da UNOCHAPECÓ, sendo apresentado todos os períodos que contemplam a amostra da pesquisa.

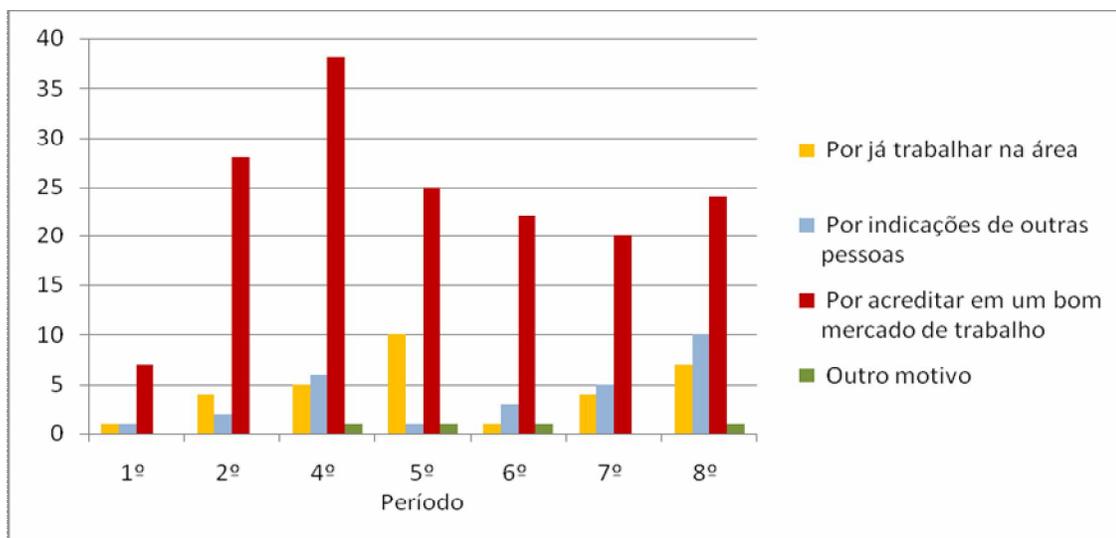
Gráfico 2 - Gênero dos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis da UNOCHAPECÓ



Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se no gráfico 2 que, do total dos acadêmicos que responderam ao questionário, 63 % são do sexo feminino e 37 % são do sexo masculino. Observa-se uma predominância do gênero feminino no curso de Ciências Contábeis da UNOCHAPECÓ.

Gráfico 3 – Motivos que levaram os acadêmicos à escolha do curso de Ciências Contábeis na UNOCHAPECÓ.



Fonte: Dados da pesquisa

Observando-se o gráfico acima é possível perceber que entre a escala de questões motivadoras que levaram os acadêmicos à escolha pelo curso de Ciências Contábeis, a opção “Por acreditar em um bom mercado de trabalho” aparece como principal resposta, representando 72 % das respostas, e a que menos aparece é “Outro motivo” representando 2 %, no qual alguns acadêmicos justificaram suas respostas, sendo as mais citadas: “Por me identificar com o curso”, “Por gostar da área de contábeis” e “influência dos pais”.

A opção “Por já trabalhar na área” representou um percentual de 14 %, contra 12 % dos acadêmicos que optaram pelo curso de Ciências Contábeis “Por indicações de outras pessoas”.

O quadro a seguir é originário das questões de número 05 a 34 do questionário aplicado aos acadêmicos do curso analisado, nas quais elencam os fatores que interagem na formação da satisfação e lealdade dos acadêmicos. O quadro compõe as perguntas com respostas “Sempre”, “Quase Sempre”, “Nunca” e “Raramente”.

Tabela 1 – Respostas referentes às perguntas de número 05 à 34 do questionário aplicado aos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis da UNOCHAPECÓ.

PERGUNTAS	RESPOSTAS			
	SEMPRE	QUASE SEMPRE	NUNCA	RARAMENTE
05-O curso na Unochapeco possibilita aprendizado?	134	91	0	2
06- O aprendizado adquirido é aplicável a vida profissional?	102	123	0	2
07- O curso como um todo promove o seu crescimento profissional?	134	91	2	0
08- Os professores possuem atitudes éticas na sala de aula?	104	120	0	3
09-Os professores são comprometidos com o aprendizado do aluno?	61	161	1	4
10- Os professores possuem disposição para preparar e conduzir as aulas?	66	159	1	1
11- Os professores mantêm bom relacionamento com os alunos em sala de aula?	107	117	1	2
12- Os conteúdos da disciplina são atualizados?	133	91	1	2
13- Os professores do curso possuem mestrado ou doutorado?	51	163	7	5
14- A Unochapeco apóia a realização de estágios?	143	73	3	8
15- As atividades de estágio são relevantes para o seu aprendizado no curso?	131	82	6	8
16- Você considera o seu desempenho no curso bom em relação aos seus objetivos?	68	148	4	7
17- Os professores têm disposição para atender em horários extraclasse?	30	143	23	22
18- Você sente orgulho de cursar o curso de Ciências Contábeis na Unochapeco?	148	73	1	4
19-Em termos de notas você esta entre os melhores da turma?	31	145	11	43
20- Existe possibilidade de boa colocação dos alunos da Unochapeco no mercado de trabalho?	68	151	3	3
21- O curso possibilita o alcance de promoção no trabalho?	82	126	9	7
22- As cargas horárias das disciplinas são adequadas ao conteúdo da grade curricular?	50	153	6	13
23- As disciplinas que compõem a grade curricular são relevantes para a sua vida profissional?	72	145	4	5
24- A Unochapeco possui caráter inovador e visão de futuro?	110	107	5	3

25- Se você iniciasse a graduação hoje, escolheria o mesmo curso para estudar?	138	57	12	19
26- Os assuntos da disciplina são expostos de forma clara?	65	156	1	3
27- Os métodos de ensino utilizado são adequados?	45	173	2	5
28- A forma e os critérios utilizados na avaliação nas disciplinas são justos?	40	169	2	14
29- A qualidade geral do curso de Ciências Contábeis é excelente?	62	152	4	7
30- Os professores relacionam a teoria com a prática da disciplina?	60	146	9	9
31- Os professores possuem experiência prática do conteúdo aplicado?	102	117	1	5
32- As expectativas que você tinha com relação ao curso estão sendo atendidas?	68	140	7	10
33- Você considera o preço das mensalidades razoável tendo em vista suas condições financeiras ou de sua família?	8	77	68	68
34- O preço atual da mensalidade é condizente à qualidade do curso?	35	107	32	46

Fonte: Dados da pesquisa

Com relação aos fatores que interagem na satisfação e lealdade dos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis da Universidade Comunitária Regional de Chapecó, constata-se no quadro 1 com relação a questão de número 05 “O curso na UNOCHAPECÓ possibilita aprendizado?”, 134 acadêmicos dos sete períodos questionados responderam a opção “Sempre”, indicando satisfação com relação ao curso frequentado.

Outra questão em destaque é a de número 07 “O curso como um todo promove o seu crescimento profissional?”, na qual também apresentou um total de 134 acadêmicos que consideram o curso satisfatório no que diz respeito ao crescimento profissional.

Na questão 12, do total de respondentes, 133 consideram que os conteúdos das disciplinas são “sempre” atualizados. No quesito “estágios”, referente às questões de número 14 e 15 respectivamente, 143 acadêmicos optaram pela resposta “sempre”, indicando o apoio da universidade com relação à realização de estágios, sendo que 131 acadêmicos consideram as atividades de estágio “sempre” relevantes para o seu aprendizado.

Outro fator relevante é apresentado na questão 18, indicando que 148 respondentes se sentem orgulhosos em cursar o curso de Ciências Contábeis na Instituição, indicando satisfação perante o curso frequentado.

A questão 24 indagou o caráter inovador e visão de futuro da UNOCHAPECÓ, na qual 110 acadêmicos demonstram que a Universidade “sempre” procura inovar na questão do ensino. Por último, verifica-se na questão 25 “Se você iniciasse a graduação hoje, escolheria o mesmo curso para estudar?” 138 alunos responderam “sempre”, indicando um alto índice de alunos leais e satisfeitos com o curso de Ciências Contábeis da Instituição, comparados com 57 acadêmicos que responderam “Quase sempre”, 12 “Nunca” e 19 “Raramente”.

Isso justifica vários estudos (GONÇALVES FILHO *et. al.*, 2003; SOUKI e PEREIRA, 2004; CODA e SILVA, 2004; WALTER *et. al.*, 2005; DE TONI *et. al.*, 2006) que verificaram que a satisfação dos alunos é um fator fundamental para o sucesso das Instituições de Ensino Superior.

Constata-se que das questões relacionadas às respostas “quase sempre” de número 27 “Os métodos de ensino utilizado são adequados?”, 173 acadêmicos dos sete períodos questionados responderam à opção “Quase Sempre”, indicando que os métodos de ensino

utilizados no curso de Ciências Contábeis na UNOCHAPECO são na maioria das vezes adequados.

Destaca-se também a questão de número 28, na qual apresentou um total de 169 acadêmicos que consideram que a forma e os critérios utilizados na avaliação das disciplinas são geralmente justos.

Referente à questão 13, do total de respondentes, 163 confirmam que em quase todas as disciplinas os professores possuem doutorado ou mestrado. No quesito “comprometimento” referente à questão 9, 161 acadêmicos confirmam que, geralmente, os professores são comprometidos com o aprendizado dos alunos.

Outro fator relevante é apresentado na questão 10 e 26, indicando que 159 respondentes afirmam que os professores na maioria das vezes possuem disposição para preparar e conduzir as aulas, e 156 acadêmicos acrescentam que geralmente os assuntos da disciplina são expostos de forma clara.

A questão 22 indagou sobre as cargas horárias das disciplinas, na qual 153 acadêmicos demonstraram que geralmente as cargas horárias das disciplinas são adequadas ao conteúdo da matriz curricular. Por último, verifica-se na questão 29, que 152 respondentes consideram que geralmente a qualidade geral do curso de Ciências Contábeis é excelente.

No que tange às respostas “nunca” e “raramente”, uma minoria dos alunos questionados demonstrou descontentamento com relação ao curso em relação a alguns quesitos, representando um percentual de 8 %.

Um dos fatores interessantes refere-se à questão 17, “Os professores têm disposição para atender em horários extraclasse?”, 23 alunos responderam “nunca” e 22 “raramente”. Desse total, 18 alunos que responderam “nunca”, fazem parte do último semestre, o que nos leva a entender que seria a fase final de monografia/conclusão de curso.

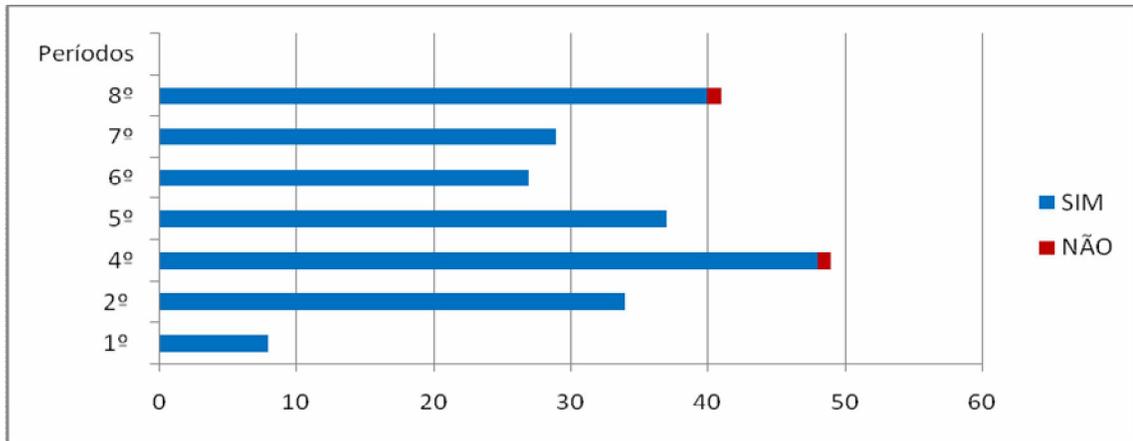
Outro fator interessante refere-se à auto-estima dos alunos com relação às notas das disciplinas, em que 43 alunos responderam que raramente estão entre os melhores da turma.

A questão de número 25 “Se você iniciasse a graduação hoje, escolheria o mesmo curso para estudar?” 12 alunos responderam “nunca” e 19 “raramente”, de acordo com as respostas abertas, pode-se constatar que como alguns alunos foram influenciados por amigos, ou até mesmo pelos pais, a optar pelo curso de Ciências Contábeis, pode haver um descontentamento com o curso, por não ser exatamente o objetivo que almeja para sua vida profissional.

No que tange ao valor das mensalidades “Você considera o preço das mensalidades razoável tendo em vista suas condições financeiras ou de sua família?”, houve uma igualdade de respostas “nunca” e “raramente” com 68 respostas respectivamente. Esse descontentamento pode estar ligado ao quesito “remuneração” do mercado de trabalho, que em alguns casos pode estar abaixo do valor almejado.

A pergunta de número 34 “O preço atual da mensalidade é condizente à qualidade do curso” apresentou um percentual de respostas “nunca” e “raramente” equivalente a 14 % e 86 % de respostas “sempre” e “quase sempre”, indicando que a maioria dos alunos do curso de Ciências Contábeis está satisfeita com o curso e com o valor pago pela graduação.

Gráfico 4 - Necessidade de aulas mais voltadas à prática contábil

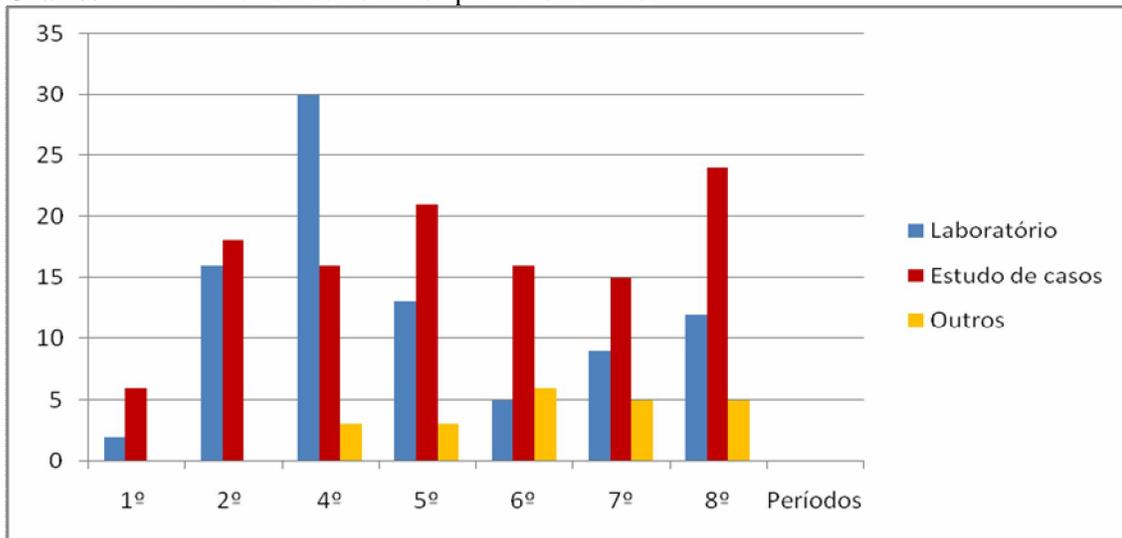


Fonte: Dados da pesquisa

Com relação ao gráfico 4, questionados se as aulas deveriam ser voltadas mais à prática contábil, 99 % dos acadêmicos afirmaram que sim, e 1% afirmaram que não, indicando um alto índice de acadêmicos a procura por práticas contábeis.

É importante relembrar a idéia de Magalhães (2005), em que considera que os métodos de ensino influenciam no ensino do curso de Ciências Contábeis, sendo assim, esse fator pode ser melhor analisado pelas universidades brasileiras.

Gráfico 5 – Práticas contábeis mais aplicadas no curso



Fonte: Dados da pesquisa

Ainda com relação às aulas práticas, os acadêmicos opinaram quais das práticas contábeis gostariam que fossem aplicadas pelo curso de Ciências Contábeis da UNOCHAPECÓ. Consta-se que do total dos acadêmicos respondentes, 52 % preferem como aulas práticas “Estudos de casos”, 38 % preferem “Laboratório” e 10 % “Outros”, no qual os mais citados são: “Estágios em empresas”; “Ter um escritório fictício”; “Simplex nacional”; “Práticas de tributos”; “Vivenciar problemas”; “Lançamentos contábeis SPED”. (talvez fosse interessante trazer estes resultados no resumo se couberem)

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O intuito da presente pesquisa foi de identificar os fatores que interferem na qualidade, satisfação e lealdade dos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis da Universidade Comunitária Regional de Chapecó. Analisaram-se, também, os fatores relevantes identificados pelos acadêmicos em relação ao curso, descrevendo como estes fatores interagem na formação da satisfação e lealdade dos acadêmicos.

A presente pesquisa revela que, de um modo geral, as turmas são compostas por alunos com faixa etária entre 21 e 30 anos demonstrando uma predominância do gênero feminino no curso de Ciências Contábeis. Constatou-se que a principal motivação que leva os acadêmicos a escolherem o curso é por acreditarem em um bom mercado de trabalho.

Com relação aos fatores que contribuem à satisfação e lealdade dos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis, constatou-se que a maioria dos acadêmicos está satisfeita com o curso frequentado, ressaltando que os conteúdos das disciplinas são sempre atualizados, os métodos de ensino são adequados, os critérios de avaliação são justos, há comprometimento dos professores para com os acadêmicos, apoio da Universidade perante a prática de estágios, afirmando o crescimento profissional, demonstrando que a Universidade procura inovar a questão do ensino.

Revelou-se que os métodos de ensino utilizados no curso de Ciências Contábeis são na maioria das vezes adequados. A única reclamação encontrada por parte da maioria dos respondentes é referente à falta de aulas práticas. A forma e os critérios utilizados na avaliação das disciplinas são geralmente justos. A pesquisa demonstra que geralmente os professores são comprometidos com o aprendizado dos alunos, na maioria das vezes possuem disposição para preparar e conduzir as aulas, e geralmente os assuntos da disciplina são expostos de forma clara. Os acadêmicos revelaram o apoio constante da universidade com relação à realização de estágios e consideraram as atividades de estágio relevantes para o seu aprendizado.

Finalizando, com a presente pesquisa conclui-se que os acadêmicos sentem orgulho em cursar o curso de Ciências Contábeis na UNOCHAPECÓ, indicando satisfação perante o curso frequentado, revelando um alto índice de alunos leais e satisfeitos com o curso.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação**: noções práticas. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

BORDENAVE, J. D.; PEREIRA, A. M. **Estratégias de ensino-aprendizagem** – 28. Ed. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

CODA, R.; SILVA, D. Sua Escola de Administração é uma Excelente Escola para se Estudar? Descobrimos Dimensões de Alunos em Cursos de Administração: uma contribuição metodológica. In: 28º Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. Curitiba: 2004. **Anais...** Curitiba: ENANPAD 2004 (CD ROM).

COLOMBO, S. S., Org; **Gestão Educacional**: uma nova visão. Porto Alegre: Bookman, 2004.

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

DEMO, P. **Educação e qualidade**. São Paulo: Papirus, 1994.

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

GONÇALVES FILHO, C., GUERRA, R.S., MOURA, A. Mensuração de Satisfação, Qualidade, Lealdade, Valor e Expectativa em Instituições de Ensino Superior: um estudo do modelo ACSI através de Equações Estruturais. In: 27º Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. Atibaia: 2003. **Anais...** Atibaia: ENANPAD 2003. (CDROM).

GUERRA, C. T. **O ensino de psicologia na formação inicial de professores: constituição de conhecimentos sobre aprendizagem e desenvolvimento por estudantes de licenciatura**. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2003.

LAGIOIA, U. C. T.; SANTIAGO, H. L. F.; GOMES R. B.; FILHO RIBEIRO, J. F. **Uma Investigação Sobre as Expectativas dos Estudantes e o seu Grau de Satisfação em Relação ao Curso de Ciências Contábeis**. UFPE Brasil. Ano 04, v.1, nº. 8 Jul./Dez., 2007, p.121-138.

MAGALHÃES, A. de D. F. **Alguns Fatores que afetam a harmonia e a qualidade do ensino nos bacharelados de Ciências Contábeis**. Enfoque – Reflexão Contábil nº. 11, Julho/Dezembro, 1995.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução, análise**. São Paulo: Atlas, 1994.

NASCIMENTO C. L. de. **Qualidade do ensino superior de Ciências Contábeis: um diagnóstico das instituições localizadas na região norte do Estado do Paraná**. BASE – Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos Setembro/dezembro 2005 2(3): p.155-166.

NEVES, A. B.; RAMOS, C. F. A Imagem das instituições de ensino superior e a qualidade do ensino de graduação: a percepção dos acadêmicos dos cursos de administração. **Revista de Economia e Administração**, v. 1, n 1, p. 75-84, jan./mar. 2002.

PUGUES, L. M.. O Perfil Profissional de Egressos dos Cursos de Ciências Contábeis no RS. In: 18º Congresso Brasileiro de Contabilidade, 2008, Gramado. Congresso Brasileiro de Contabilidade - **Anais**. Brasília: CFC, 2008. p. 7-147.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTANA, A. L. A. **Métodos de aprimoramento e melhoria do processo ensino-aprendizagem da ciência contábil no século XXI**. Fortaleza, 2006, 102 p. Monografia – Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2006.

SOUKI, G. Q.; PEREIRA, C. A. Satisfação, Motivação e Comprometimento de Estudantes de Administração: Um Estudo Com Base nos Atributos de uma Instituição de Ensino Superior.

In: 28º Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. Curitiba: 2004. **Anais...** Curitiba: ENANPAD 2004 (CD ROM).

TRIPODI, T.; FELLIN, P.; MEYER, H. **Análise da pesquisa social**. 2. Ed. Rio de Janeiro: F. Alves, 1981. Universidade Comunitária Regional de Chapecó (UNOCHAPECÓ). Disponível em <http://www.unochapeco.edu.br>. (Acesso em 12 de Novembro de 2009).

VENTURINI, J. *et al.* **Satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis da Unifra: um estudo à luz das equações estruturais**. 8º Congresso USP Controladoria e Contabilidade. Jul /2008.

WALTER, S. A. **Antecedentes da satisfação e da lealdade de alunos de uma instituição de ensino superior**. Blumenau, 2006, 168 p. Dissertação – Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2006.

WALTER, S., TONTINI, G., DOMINGUES, M. Identificando Oportunidades de Melhoria em um Curso Superior Através da Análise da Satisfação dos Alunos. In: 29º Encontro Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração. Rio de Janeiro: 2005. **Anais...** Rio de Janeiro: ENANPAD 2005 (CD ROM).