

ÁREA TEMÁTICA: EDUCAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

**SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS EM UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DO NOROESTE DO ESTADO
DO RIO GRANDE DO SUL**

AUTORES

ROSELAINE FILIPIN

Universidade Regional de Blumenau
rosefilipin@yahoo.com.br

ODIR LUIZ FANK

Fundação Universidade Regional de Blumenau - FURB
ofank@al.furb.br

CRISTIAN BAU DAL MAGRO

UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU
cmagro@al.furb.br

MARIA JOSÉ RIBEIRO

Universidade Regional de Blumenau- FURB
tuca@furb.br

RESUMO

O aumento considerável no número de Instituições de Ensino Superior fez surgir a necessidade de a sociedade dispor de informações sobre a estrutura e o desempenho dessas instituições, esta pesquisa tem como objetivo identificar o nível de satisfação dos alunos regularmente matriculados no Curso de Ciências Contábeis de uma instituição de ensino superior privado da região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, com base no modelo proposto por Corrêa Neto, Miguel e Pires (2003), sob a ótica da entropia. Optou-se por uma pesquisa descritiva do tipo levantamento ou *survey* com abordagem quantitativa dos dados. A amostra é composta por 114 alunos regularmente matriculados na instituição. Os resultados em relação à média foram satisfatórios, estando muito próximos ou superiores a 4, com destaque para o grupo de questões secretaria e coordenação de curso com todas as questões do grupo com médias superiores a 4. A questão 2, a quantidade de equipamentos é suficiente, do grupo de questões laboratórios de apoio com média 3,27 é a questão com menor média dentre todas as questões analisadas. Em relação ao peso das questões, o grupo de questões referente atividades didático-pedagógicas foram as que mais apresentaram diferenças nos $\tilde{\lambda}_i$

Palavras-chave: Satisfação dos discentes. Curso de Ciências Contábeis. Instituição de Ensino Superior

ABSTRACT

The increase in the number of Institutions of Higher Education has created a need for society to have information on the structure and performance of these institutions, this research aims to identify the level of satisfaction of students enrolled in the Accounting Course for a private institution of higher education in the Northwest region of Rio Grande do Sul, based on the model proposed by Correa Neto, Miguel and Pires (2003), from the viewpoint of entropy. We chose a descriptive survey or survey-type with approach quantitative data. The sample comprised 114 students enrolled at the institution. The results from the average were satisfactory, being very close to or above 4, especially the group secretariat and coordination issues with all the ongoing issues with group averages over 4. Question 2, the amount of equipment is sufficient, the group of laboratories to support issues with an average 3.27 is the matter with lowest average of all the issues discussed. With regard to weight issues, issues concerning the group of activities and pedagogical didático were the ones that show differences in $\tilde{\lambda}_i$

Keywords: Satisfaction of students. Accounting Course. Higher Education Institution

1 INTRODUÇÃO

O aumento considerável no número de Instituições de Ensino Superior fez surgir a necessidade de a sociedade dispor de informações sobre a estrutura e o desempenho dessas instituições. Com a aprovação da Lei de Diretrizes de Bases da Educação Nacional, lei 9394/96, que regula as bases da educação superior no Brasil, a sociedade tem acesso as informações referentes ao desempenho das Instituições, podendo desta maneira comparar o desempenho das mesmas. (HUPPES; MILACH; VIEIRA; 2008)

A busca por informações referentes às Instituições de Ensino Superior e também o aumento na quantidade de Instituições se intensificou nos últimos anos, tanto na categoria presencial como à distância. O INEP divulgou em 13 de Janeiro de 2011, o número de instituições de ensino superior no Brasil em 2009, registrando 2.314 instituições de educação superior, destas 245 públicas e 2.069 particulares. Do ano de 1996, ano de aprovação e promulgação da lei, até o ano de 2009, ano que o censo foi apresentado pelo INEP, é possível verificar um crescimento significativo das IES, em torno de 150%, passando de 922 para 2.314 Instituições de Ensino Superior no país. (INEP, 2011)

Partindo deste pressuposto, as IES necessitam conhecer seu público alvo, seus anseios, a necessidade do mercado, promovendo o aprimorando de seus programas e serviços, buscando atender as reais necessidades do mercado, objetivando se manter visível no mercado, atraindo novos alunos.“ Nesse cenário, a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos discentes são fundamentais para as Instituições de Ensino Superior que buscam sobreviver no mercado” (HUPPES; MILACH; VIEIRA; 2008,p.66).

Neste sentido, o ambiente educacional busca o aprimoramento nos seus serviços e programas educacionais. Para alcançar esse objetivo, exige um padrão de qualidade nos serviços e satisfação dos discentes, que pode ser medida por meio da imagem da instituição e pelo desempenho dos alunos no mercado de trabalho. A literatura apresenta alguns estudos que denotaram uma preocupação com a satisfação dos discentes, tais como as pesquisas realizadas por Marion (2001), Araújo (2002), Corrêa Neto, Miguel e Pires (2003) e Faria *et al.* (2004).

Neste contexto, a pesquisa tem como objetivo identificar o nível de satisfação dos alunos regularmente matriculados no curso de ciências contábeis de uma instituição de ensino superior privado da região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, com base no modelo proposto por Corrêa Neto, Miguel e Pires (2003), sob a ótica da entropia. Para atingir esse objetivo, busca-se analisar a caracterização dos respondentes, as atividades didático-pedagógicas, a biblioteca da instituição, o laboratório de apoio utilizado pelos discentes, a secretaria do curso analisado, a coordenação do curso e seu corpo docente.

Esta pesquisa demonstra sua relevância ao investigar a percepção do nível de satisfação dos alunos de ciências contábeis em relação aos serviços prestados por uma IES privada na região noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Este fato se justifica pois, devido à concorrência, as IES necessitam prestar serviços que satisfaçam as necessidades e interesses dos alunos e da sociedade, demonstrando assim, a sua qualidade e evitando que os alunos procurem outras IES.

O artigo está estruturado em sete seções, iniciando com essa introdução. Em seguida, apresenta-se o referencial teórico, que abordará ensino em contabilidade, qualidade do ensino em contabilidade, estrutura de ensino superior e os aspectos pedagógicos e a formação do professor, bem como a metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa. Consecutivamente, evidencia-se a descrição e a análise dos dados e, por último, apresentam-se as considerações finais do estudo, acompanhadas das referências que embasaram empírica e teoricamente a pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste tópico serão abordados os temas que servirão de base teórica para o trabalho. Os temas que serão tratados são o ensino em contabilidade, a qualidade no ensino em contabilidade, as estruturas das instituições de ensino superior e os aspectos pedagógicos e a formação do professor.

2.1 Ensino em Contabilidade

O crescimento na oferta dos cursos de graduação tem feito com que as IES, dediquem-se à busca por vantagens competitivas, passando a se preocupar com a satisfação de seus alunos e com as transformações econômicas e tecnológicas. Oliveira (2003, p. 30) menciona que “mudanças no ambiente econômico e na tecnologia tem superado a educação contábil”. Para que o ensino em contabilidade acompanhe as transformações, deve focar em um propósito, que para Oliveira (2003) é prover a tomada de decisão considerando os recursos escassos.

Neste contexto, Oliveira (2003, p. 30) considera que o ensino deve incluir a “identificação de decisões cruciais das áreas e a determinação de objetivos e metas; fornecer subsídios à direção e o controle efetivo de recursos humanos e materiais”. Além disso, precisa preparar profissionais para o mercado, pois o mesmo está exigindo profissionais com alto senso crítico e ampla visão de mercado. Abud (1999, p.33) comenta que “na prática docente superior, o professor não pode atuar apenas como técnico excluído e/ou desconsiderado os envolvimento e as repercussões ideológicas”.

O ensino superior é responsável pela formação de profissionais com habilidades para tomada de decisões, sendo capazes de enfrentar o ambiente competitivo. Para tanto, Santos (1997) comenta que docentes devem desenvolver atitudes de ação racional, e utilizar-se de métodos científicos, com o intuito de preparar o profissional para as decisões que virão a tomar em sua atividade profissional, bem como proporcionar aos estudantes recursos de conhecimentos essenciais.

O curso superior em ciências contábeis deve formar profissionais que contemplem diversas áreas do conhecimento que, de acordo com o Parecer CNE/CES 146/2002, enfoca:

O curso de graduação em Ciências Contábeis deve contemplar um perfil profissional que revele a responsabilidade social de seus egressos e sua atuação técnica e instrumental, articulada com outros ramos do saber e, portanto, com outros profissionais, evidenciando o domínio de habilidades e competências inter e multidisciplinares.

Para que o ensino em contabilidade forme profissionais com conhecimento científico e humano, os cursos devem se comprometer em ter no seu corpo docente professores com noções de magistério. Nossa (1999) comenta que grande parte dos professores em contabilidade é profissional de sucesso no seu ramo de atuação que, em sua maioria, estão despreparados para o magistério, não tendo noções pedagógicas do que é exigido para a formação de alunos.

As universidades necessitam estar compromissadas com a qualidade dos serviços por elas prestados, pois, somente assim continuarão competitivas no mercado, devendo ter em seu quadro de docentes, profissionais com alta qualificação docente e que saibam explorar teoria e prática.

2.2 Qualidade no Ensino em Contabilidade

O aumento na quantidade das universidades e a concorrência acirrada fazem com que as instituições fiquem preocupadas apenas com a comercialização de seus serviços. Porfilio e Yu (2006) afirmam que, quando uma instituição de ensino tem seus valores voltados para a

comercialização ou princípios de mercado, podem ocorrer situações como: contratação e demissão de colaboradores da instituição baseados em necessidades de mercado, recrutamento de estudantes com a finalidade de maior lucratividade, criação de programas rápidos a fim de maximizar o ganho, julgamento do desempenho de professores de acordo com a demanda dos consumidores, padronização dos currículos objetivando a eficiência econômica.

Quando uma universidade decide reduzir seus custos, se tornará inevitável a perda de qualidade no ensino, trazendo como consequência a perda de mercado. (GRAMINI, 2008).

Para Jacob (2003), o aumento na quantidade de instituições de ensino superior levou a uma deterioração da qualidade. A qualidade no ensino superior precisa ser o foco nas instituições. Para que isso ocorra, segundo a autora, é preciso que todas as partes, professores, funcionários das instituições, alunos, familiares e comunidade assumam a sua responsabilidade na busca do ensino de qualidade. Com isso, a educação está respondendo aos fatores essenciais para sua sobrevivência, apresentando no seu processo qualidade, competência, competitividade, produtividade, avaliação, controles, participação, estratégias de *marketing*, foco no consumidor e no social e agregação de valor social e econômico. (JACOB, 2003).

Masano (2006) afirma que, no cenário competitivo atual, é necessário que o prestador de serviços encontre alternativas de ganhos de qualidade, produtividade e inovação sustentáveis para a empresa, a fim de tornar o seu negócio financeiramente viável e satisfazer seu cliente. A atratividade de uma IES está inteiramente ligada à satisfação de seus discentes. Suas exigências estão voltadas principalmente para a estrutura física, biblioteca e qualificação e habilidade dos docentes.

Na busca por qualidade são realizados altos investimentos e adequação dos serviços prestados de forma eficiente e eficaz. Paladini (2000, p. 31) menciona que, com a introdução de mudanças no ambiente de negócios, o conceito de qualidade evoluiu para a gestão da qualidade total, isto é, “o processo destinado a investir, continuamente, em mecanismos de melhoria, ou seja, de aumento da adequação de produtos e serviços ao fim a que se destinam”.

Porém, a responsabilidade pelo ensino de qualidade não pode ser somente das instituições de ensino superior, ou seja, o aluno tem grande influência nesse processo. Neste aspecto Guimarães (2005) ressalta que para haver qualidade do serviço, o aluno tem papel decisivo, pois se ele não assumir seu papel no processo de ensino, afetará o resultado do serviço e consequentemente não trará a sua satisfação.

Assim, para que o aluno seja um agente ativo no processo de qualidade do ensino, as IES têm compromisso de dar subsidio e criar mecanismos que instiguem a busca por conhecimento e pela busca continua de melhoria no aprendizado.

2.3 Estrutura das Instituições de Ensino Superior

As instituições de ensino superior que visam apenas à comercialização de seus serviços, no intuito de aumentar a lucratividade, oferecem cursos sem infraestrutura, tanto em salas de aulas, como em bibliotecas, equipamentos e até mesmo professores. Com esse processo, o ensino superior vem sofrendo um sucateamento, diminuindo a qualidade no processo de formação do aluno. (JACOB, 2003)

O sucesso de uma IES está fortemente ligado à estrutura oferecida aos seus alunos. Desta forma, Guimarães (2005) define que, para oferecer qualidade, a IES deve estar estruturada com biblioteca, acesso fácil à internet, equipamentos e espaço físico adequado, atendendo assim às exigências e necessidades do aluno. Já para Masano (2006), além dessa estrutura, os departamentos devem trabalhar de forma sincronizada, buscando atender às necessidades dos acadêmicos de forma ágil, devendo contar com horários e locais de atendimento que ofereçam maior comodidade aos alunos.

A resolução 3/92 do CFE trouxe como benefício a possibilidade de se regionalizar a grade curricular, porém, um dos obstáculos para o sucesso do programa é a falta de profissionais qualificados.

Desde modo, não são apenas as mudanças curriculares e estruturais que melhoram a qualidade no ensino superior, mas também, a seriedade e o comprometimento dos professores no objetivo de formar bons profissionais e não apenas no papel de transmitir seus conteúdos.

2.4 Aspectos Pedagógicos e a Formação do Professor

O ensino superior em Ciências Contábeis não contempla em sua estrutura curricular o aprendizado pedagógico. Segundo Laffin (2000, p. 23) geralmente, para os profissionais da contabilidade, a primeira abordagem dos conteúdos pedagógicos acontece nos cursos da pós-graduação, sem, contudo haver uma abordagem adequada dos conteúdos no processo de formação desse professor.

O professor de ciências contábeis além de ter as habilidades da profissão, deve compreender os aspectos pedagógicos. Para Andere e Araújo (2008) o docente de contabilidade necessita de conhecimentos e habilidades da profissão contábil, conhecimentos teóricos, estruturais, didáticos e pedagógicos. Para o profissional adquirir essa formação é necessário a experiência de mercado e cursos de pós-graduação, como de especialização, mestrado e doutorado.

Percebe-se que além da pressão pela titulação, o professor em Ciências contábeis deve aliar o conhecimento teórico ao prático. Conforme Andere e Araújo (2008, p. 96). “Para isso, não basta ao docente de contabilidade ter o domínio da prática contábil, ele deve conhecer a teoria e o embasamento dos métodos e dos sistemas utilizados”.

No Brasil existem poucos Docentes da área contábil com titulação de mestrado ou doutorado. Para Schmidt (1996, p. 332) isso ocorre pela falta de opções no mercado brasileiro para qualificação docente. Talvez este seja o maior obstáculo para que o curso de Ciências Contábeis alcance o patamar de desenvolvimento prescrito pelo mercado usuário da Contabilidade.

Contudo, Imbernón (2001, p. 29) acrescenta que:

profissão docente comporta um conhecimento pedagógico específico, um compromisso ético e moral e a necessidade de dividir a responsabilidade com outros agentes sociais, já que exerce influência sobre outros seres humanos e, portanto, não pode nem deve ser uma profissão meramente técnica de especialistas infalíveis que transmitem unicamente conhecimentos acadêmicos.

Através deste contexto, pode-se reconhecer que o professor de contabilidade com carência nas áreas pedagógicas e docentes pode ser chamado conforme Kuenzer (1999) de profissional tanto quanto um marceneiro, encanador ou eletricitista, aos quais compete realizar um conjunto de atividades preestabelecidas. Com essa visão, de fato, qualquer profissional pode ser professor, tendo o domínio de meia dúzia de técnicas pedagógicas, mas como resultado interfere na possibilidade de construção de identidade de um professor qualificado para atender às novas exigências.

Sob a visão de Nóvoa (1992, p. 25) entende-se que a formação do professor:

deve estimular uma perspectiva crítico-reflexivo, que forneça aos professores os meios de um pensamento autônomo e que facilite as dinâmicas de autoformação participada. Estar em formação implica um investimento pessoal, um trabalho livre e criativo sobre os percursos e projetos próprios, com vista à construção de uma identidade, que é também uma identidade profissional.

Em uma visão geral, a universidade tem o compromisso de formar profissionais com conhecimento diversificado. Não deve formar apenas técnicos de determinada área, mas sim, pessoas capazes de avaliar, criar, opinar e transformar a sociedade.

Neste contexto Schlindwein (2007, p.26) menciona que:

de acordo com os instrumentos de avaliação do ensino superior promovidos pelo Ministério da Educação, percebe-se que há uma preocupação em implementar os currículos de formação profissional atendendo as necessidades das políticas públicas, bem como do mercado de trabalho. Com isso, cresce a necessidade de se oportunizar condições de trabalho, pesquisa e crescimento cultural, tanto para o acadêmico como para o egresso e para o professor. A Universidade precisa estar atenta aos desejos, interesses e necessidades dos mesmos, como também da comunidade, pois a Universidade não é formada apenas por alunos e professores, e sim por todos que a rodeiam.

Neste aspecto o professor é o transmissor de conhecimento, orientando seus alunos através de livros e materiais pedagógicos e envolvendo-os nas atividades. Marion (2001, p. 33) tratou da participação do estudante no processo de aprendizagem, priorizando “o aluno como um agente ativo e não como um agente passivo”, onde o aluno fica numa posição passiva e o professor transmite os conhecimentos e aponta erros cometidos.

Existem muitas formas do professor transmitir seu conhecimento, neste enfoque Marion (2001, p. 49) aponta o “giz e lousa/anotações em quadros” como um dos melhores instrumentos, citando também o microcomputador como um “instrumento indispensável como recurso auxiliar ao processo de ensino-aprendizagem.”

Nossa (1999, p.55) destaca que “no processo ensino-aprendizagem o professor é o agente ativo e deve ter como papel o elemento facilitador desse processo. Por isso, é fundamental a sua formação docente e profissional”. A criação de possibilidades de aprendizagem e a formação dos alunos são de responsabilidade do professor. Para o docente do ensino superior, a formação pedagógica está além dos trabalhos em sala de aula, mas também abrange o planejamento.

3 METODOLOGIA

A pesquisa, quanto aos objetivos classifica-se como descritiva. Conforme Gil (1999), a pesquisa descritiva caracteriza-se por ter como objetivo descrever as características de certa população ou fenômeno, ou ainda estabelecer relações entre as variáveis. A pesquisa teve como objetivo identificar o nível de satisfação dos alunos regularmente matriculados no curso de ciências contábeis de uma instituição de ensino superior privado da região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, com base no modelo proposto por Corrêa Neto, Miguel e Pires (2003), sob a ótica da entropia.

Quanto a abordagem do problema, trata-se de uma pesquisa quantitativa. Martins e Théóphilo (2007, p.103) afirmam que uma pesquisa é classificada como quantitativa quando pode “organizar, sumarizar, caracterizar e interpretar os dados numéricos coletados”.

Quanto aos procedimentos, a pesquisa classifica-se como levantamento ou *survey*. Para 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.

A população da pesquisa contempla os 352 alunos regularmente matriculados do curso de ciências contábeis da IES analisada. A amostra caracteriza-se pelos 114 alunos regularmente matriculados que responderam ao instrumento de pesquisa. Não foram considerados os alunos da primeira fase do curso, por estarem ingressando na IES e ainda não terem a percepção para analisar a sua estrutura. Ressalta-se que a IES privada na qual se realizou o estudo é uma instituição situada na região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

Cabe mencionar ainda que o instrumento de pesquisa aplicado foi um questionário proposto por Corrêa Neto, Miguel e Pires (2003). Os alunos responderam ao questionário em sala de aula durante a primeira semana do mês de março de 2011 na instituição analisada, sendo que o instrumento está estruturado em sete partes: a) caracterização dos respondentes, b) atividades didático-pedagógicas, c) biblioteca, d) laboratório de apoio, e) secretaria, f) coordenação do curso e h) corpo docente. Nesta disposição, estavam distribuídas 51 perguntas fechadas utilizando uma escala do tipo *Likert*, com cinco pontos, onde: (5) “Totalmente Satisfeito”, (4) “Satisfeito”, (3) “Indiferente”, (2) “Insatisfeito” e (1) “Totalmente Insatisfeito”.

Para atingir o objetivo de identificar a satisfação dos alunos, foi calculada a média das questões. Com o intuito de verificar a diversidade nas respostas, foi calculada a entropia da informação. Nesse sentido Zeleny (1982) considera a entropia da informação como uma medida simples, mas importante, devido à quantidade de informações fornecidas com base em uma fonte de informação dada. De acordo com o autor, a fórmula do cálculo da entropia procede por meio de alguns passos predefinidos:

Tem-se $d_i = (d_i^1, d_i^2, \dots, d_i^m)$ os valores normalizados, em que: $d_i^k = \frac{x_i^k}{x_i^*}$, identifica o conjunto D, em termos do i-ésimo atributo.

Busca-se $D_i = \sum_{k=1}^m d_i^k; i=1,2,\dots,n$. Calcula-se a medida de entropia do contraste de intensidade para o i-ésimo atributo por meio de $e(d_i) = -\alpha \sum_{k=1}^m \frac{d_i^k}{D_i} \ln\left(\frac{d_i^k}{D_i}\right)$, em que $\alpha = \frac{1}{e_{\max}} > 0$ e $e_{\max} = \ln(m)$. Observa-se que $0 \leq d_i^k \leq 1$ e $d_i^k \geq 0$.

Se todos os d_i^k forem iguais para um dado i, então $\frac{d_i^k}{D_i} = \frac{1}{n}$ e $e(d_i)$ terá o valor máximo, isto é, $e_{\max} = \ln(m)$. Ao se fixar $\alpha = \frac{1}{e_{\max}}$, determina-se $0 \leq e(d_i) \leq 1$ para todos os d_i 's. Para efeito comparativo é necessário essa normalização.

Define-se a entropia total de D pela fórmula: $E = \sum_{i=1}^n e(d_i)$.

Nesse sentido, quanto maior for $e(d_i)$, menor é a informação transmitida pelo i-ésimo atributo. Se $e(d_i) = e_{\max} = \ln(m)$, então o i-ésimo atributo não transmite informação podendo ser retirado da análise de decisão. Pelo fato do peso $\tilde{\lambda}_i$ ser inversamente relacionado a $e(d_i)$,

utiliza-se $1-e(d_i)$ ao invés de $e(d_i)$ e normaliza-se para assegurar que $0 \leq \tilde{\lambda}_i \leq 1$ e $\sum_{i=1}^n \tilde{\lambda}_i = 1$.

Dessa maneira, a entropia da informação pode ser representada por:

$$\tilde{\lambda}_i = \frac{1}{n - E} [1 - e(d_i)] = \frac{[1 - e(d_i)]}{n - E}.$$

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Após a coleta de dados, buscou-se verificar a caracterização dos respondentes, analisando a faixa etária, o gênero, a fase do curso e se a pessoa/ o respondente atua na área contábil. Em seguida, elaborou-se o cálculo da entropia da informação das questões analisados, a fim de verificar a variação de opiniões entre as respostas das questões e em seguida, calculou-se a média das respostas para verificar o nível de satisfação dos entrevistados com relação a cada grupo conforme apresentado a seguir.

4.1 Caracterização dos respondentes

Para a caracterização dos respondentes, buscou-se verificar se estes atuavam na área contábil, a fase do curso que pertencem, bem como o seu gênero e faixa etária. A Tabela 1 apresenta a faixa etária dos respondentes.

Tabela 1 - Quantidade em relação a faixa etária

Faixa etária	Quantidade	%
18 a 21 anos	57	50,00
22 a 25 anos	29	25,44
26 a 29 anos	15	13,16
30 a 33 anos	7	6,14
34 a 37 anos	4	3,51
38 a 41 anos	2	1,75
Total	114	100,00

Fonte: dados da pesquisa

Analisando os resultados da Tabela 1 percebe-se que 50% dos respondentes se enquadram na faixa etária entre 18 a 21 anos. De forma geral, percebe-se que 88,60% dos respondentes tem até 29 anos de idade. A Tabela 2 apresenta a quantidade em relação ao gênero dos respondentes.

Tabela 2 - Quantidade em relação ao gênero

Gênero	Quantidade	%
Masculino	37	32,46
Feminino	77	67,54
Total	114	100,00

Fonte: dados da pesquisa

Em relação ao gênero dos respondentes, percebe-se na Tabela 2 o predomínio do gênero feminino, compreendendo 67,54% do total de respondentes. A Tabela 3 apresenta as respostas em relação a fase do curso em que o respondente se encontra.

Tabela 3 - Quantidade em relação a fase do curso

Fase	Quantidade	%
3	27	23,68
4	22	19,30
5	37	32,46
6	7	6,14
7	14	12,28
8	7	6,14
Total	114	100,00

Fonte: dados da pesquisa

Em relação à fase do curso em que o respondente está cursando, percebe-se a 5ª fase tem a maior quantidade de respondentes. O fato que chamou a atenção nos resultados da Tabela 3, a pequena quantidade de alunos nas fases finais dos cursos, apresentando turmas com poucos alunos. A Tabela 4 apresenta os resultados da pesquisa em relação se o respondente atua na área contábil.

Tabela 4 - Quantidade em relação atua na área

Atua na área	Quantidade	%
Sim	54	47,37
Não	60	52,63
Total	114	100,00

Fonte: dados da pesquisa

Analisando os resultados da Tabela 4, nota-se que existe um equilíbrio nas respostas em relação se atua ou não na área contábil, ocorrendo um pequeno predomínio nas respostas “não”, demonstrando que 52,63% dos respondentes não atuam na área contábil.

4.2 Atividades didático-pedagógicas

Com o intuito de analisar as atividades didático-pedagógicas foram aplicadas questões sobre o currículo do curso, perguntando-se/ interrogando-se se o curso prepara para o exercício da profissão, se oferece participação em atividades de pesquisa científica, se as instalações onde são ministradas as aulas são adequadas. Figueiredo e Fabri (2000) mencionam que para ocorrer a otimização do desempenho profissional na área contábil, é necessário especialização e aprofundamento científico cultural, itens promotores da eficiência e da eficácia das atividades. Na Tabela 5, apresenta-se a entropia da informação, o peso e a média das respostas dos entrevistados na IES pesquisada em relação as questões relacionadas as atividades didático-pedagógicas.

Tabela 5- Questões referente atividades didático-pedagógicas

Questões	Entropia e(di)	Peso (λ_i)	Média
1 O currículo do curso atende o perfil profissional esperado no projeto pedagógico	0,9977	0,0412	4,28
2 O curso prepara para o efetivo exercício da profissão	0,9960	0,0717	4,02
3 O curso é atrativo, no sentido de oferecer integração profissional com a sociedade.	0,9951	0,0877	4,04
4 Oferece estágio curricular, como complementação da formação acadêmica	0,9917	0,1481	3,84
5 Oferece participação em atividades de pesquisa e iniciação científica	0,9960	0,0714	4,04
6 Existe oportunidade de participação em atividades de extensão	0,9962	0,0676	3,95
7 Oferece oportunidade para atividade de monitoria em disciplinas	0,9942	0,1035	3,49
8 O curso conta com facilidades de espaço físico para atividades acadêmicas	0,9940	0,1069	3,95
9 O curso conta com salas de aula adequadas para o ensino superior	0,9882	0,2123	3,74
10 As instalações são mantidas em condições de limpeza e manutenção adequadas	0,9950	0,0896	4,18

Fonte: dados da pesquisa

Analisando os resultados da Tabela 5, percebe-se que em relação à média, todas as questões obtiveram boas médias, pois considerando uma escala de 1 a 5, todas as questões obtiveram médias próximas ou superiores a 4, demonstrando que em relação as questões didático-pedagógicas, os respondentes estão satisfeitos. Em relação a entropia e ao peso,

Zeleny (1982) menciona que quanto maior for o $e(d_i)$, menor será a informação transmitida por ele, ou seja, o grau da entropia será maior quanto mais próximo do zero o $e(d_i)$ for. Em relação ao peso, o autor menciona que o peso $\tilde{\lambda}_i$ é inversamente relacionado ao $e(d_i)$, significando que quanto maior, maior é a diversidade de opiniões entre os respondentes. Analisando o grupo de questões, nota-se que a questão 1, o currículo do curso atende o perfil profissional esperado no projeto pedagógico foi a que obteve maior entropia, com $e(d_i) = 0,9977$, demonstrando que essa questão apresentou a menor informação dentre as questões do grupo. Em relação ao peso, nota-se que a questão 9, o curso conta com salas de aula adequadas para o ensino superior foi a que apresentou o maior $\tilde{\lambda}_i = 0,2123$, demonstrando que essa questão foi a que apresentou maior diversidade de opiniões entre os respondentes.

4.3 Biblioteca

A biblioteca deve colocar à disposição de professores, alunos e outros o material necessário para o desenvolvimento do conhecimento, devendo disponibilizar acervo com obras atualizado e em quantidade adequado para que possa atender a demanda, contando com espaço físico adequado e funcionários dispostos a auxiliar os usuários. (PERUCCHI, 1999). A Tabela 6, apresenta a entropia da informação, o peso e a média das respostas dos entrevistados na IES pesquisada em relação às questões relacionadas à biblioteca.

Tabela 6 - Questões referente Biblioteca

	Questões	Entropia $e(d_i)$	Peso $(\tilde{\lambda}_i)$	Média
1	A biblioteca conta com acervo atualizado	0,9950	0,0965	4,13
2	Existe disponibilidade dos títulos indicados na bibliografia básica	0,9962	0,0721	4,26
3	O número de exemplares dos títulos é suficiente	0,9934	0,1257	3,68
4	Os títulos de periódicos existentes são suficientes	0,9953	0,0905	3,75
5	Apresenta acervo de fitas de vídeo e CD ROM	0,9920	0,1526	3,33
6	O acesso à Internet é fácil e sempre que necessito	0,9906	0,1794	3,96
7	O horário de funcionamento é adequado	0,9942	0,1104	4,05
8	O espaço físico para estudo é adequado	0,9958	0,0813	4,24
9	Existe um bom atendimento (agilidade e eficiência) pelos funcionários	0,9952	0,0915	4,21

Fonte: dados da pesquisa

Os resultados da Tabela 6 demonstram que em relação à entropia, todas as questões obtiveram resultados muito próximos, porém, a questão 2, revela que existe disponibilidade dos títulos indicados na bibliografia básica, com $e(d_i)=0,9962$ foi a questão com maior entropia. Quanto ao peso, a questão 6, o acesso à internet é fácil e sempre que necessito foi a questão com maior peso, com $\tilde{\lambda}_i = 0,1794$, demonstrando que essa questão foi a que apresentou maior diversidade de opiniões entre os respondentes.

Em relação à média, os resultados demonstram que, de forma geral, as questões obtiveram médias próximas ou superiores a 4, destacando-se a questão 2, existe disponibilidade dos títulos indicados na bibliografia básica com maior média, de 4,26. Em contrapartida, a questão 5, apresenta acervo de fitas de vídeo e CD ROM apresentou a menor média, com 3,33, demonstrando que essa questão foi a que apresentou menor satisfação dos respondentes, necessitando de maior atenção por parte da IES.

4.4 Laboratórios de apoio

A Tabela 7 apresenta a entropia da informação, o peso e a média das respostas dos em relação às questões relacionadas aos laboratórios de apoio.

Tabela 7 - Questões referente laboratórios de apoio

		Entropia $e(d_i)$	Peso $(\tilde{\lambda}_i)$	Média
Laboratórios de apoio				
1	A qualidade dos equipamentos e serviços é compatível com as minhas necessidades	0,9919	0,1357	3,74
2	A quantidade de equipamentos é suficiente	0,9880	0,2001	3,27
3	Existe disponibilidade de equipamentos para uso sempre que necessário	0,9890	0,1834	3,45
4	Os equipamentos existentes têm qualidade	0,9912	0,1463	3,70
5	O acesso à Internet é adequado	0,9927	0,1223	3,98
6	O espaço físico disponível é condizente com as necessidades do curso	0,9932	0,1127	3,78
7	O horário de funcionamento é adequado	0,9970	0,0493	4,07
8	Existe um bom atendimento por parte dos funcionários	0,9970	0,0501	4,26

Fonte: dados da pesquisa

Em relação à entropia, os resultados da Tabela 7 demonstram que a questão 7, o horário de funcionamento é adequado e a questão 8, existe um bom atendimento por parte dos funcionários, com $e(d_i)$ de 0,9970 foram as questões que apresentaram maior entropia, demonstrando que elas representam menor informação e menor diversidade nas respostas. Em relação ao peso, a questão 2, a quantidade de equipamentos é suficiente foi a que apresentou o maior $\tilde{\lambda}_i$, com 0,2001, demonstrando que essa questão foi a que apresentou maior diversidade na opinião dos respondentes.

Quanto a media, a questão 2 foi a que apresentou a menor media, com 3,27, significando que essa questão foi a que apresentou menor satisfação dos alunos, necessitando de maior atenção por parte da IES. Em contrapartida, a questão 8, com media de 4,26 foi a questão de apresentou a maior media, demonstrando que apresenta elevada satisfação por parte dos alunos.

4.5 Secretaria

A secretaria tem a função de apoiar, orientar os alunos na resolução dos seus problemas acadêmicos. Nesse sentido, a secretaria apresenta papel importante na estrutura da IES, pois, torna-se um dos primeiros contatos do aluno com a IES e aonde o aluno busca a solução de seus problemas acadêmicos. Na Tabela 8, apresenta-se a entropia da informação, o peso e a média das respostas dos entrevistados na IES pesquisada em relação as questões relacionadas a secretaria.

Tabela 8 - Questões referente secretaria

		Entropia $e(d_i)$	Peso $(\tilde{\lambda}_i)$	Média
Secretaria				
1	As informações fornecidas são precisas e atualizadas	0,9970	0,1661	4,33
2	Existe agilidade no atendimento	0,9965	0,1918	4,25
3	Os prazos previstos são cumpridos	0,9976	0,1322	4,26
4	O local de atendimento é adequado	0,9982	0,1009	4,44
5	O horário de funcionamento é o ideal	0,9961	0,2151	4,25
6	É bom o atendimento dos funcionários	0,9965	0,1939	4,33

Fonte: dados da pesquisa

A Tabela 8 demonstra que em relação a entropia, as questões apresentam resultados muito próximos, ocorrendo pouca variação. Em relação ao peso, a questão 5, o horário de funcionamento é o ideal, com $\tilde{\lambda}_i$ de 0,2151 foi a que se destacou, demonstrando que essa

questão apresentou a maior diversidade de opiniões entre os alunos que participaram da pesquisa.

Em relação a media, os resultados da Tabela 8 demonstram que ocorreu pouca variação entre as questões. De forma geral, as questões referente a secretaria apresentaram todos medias acima de 4, ressaltando que os alunos estão satisfeitos com o desempenho da secretaria.

4.6 Coordenação de curso

A coordenação do curso tem a função de participar ativamente na condução do curso, intermediando o relacionamento entre docentes e alunos, ou intervindo em casos de conflitos entre as partes, devendo estar acessível quando for requisitado. A Tabela 9 contempla a entropia da informação, o peso e a média das respostas relacionadas ao grupo de questões da coordenação do curso.

Tabela 9 - Questões referente coordenação de curso

	Coordenação do curso	Entropia $e(d_i)$	Peso $(\tilde{\lambda}_i)$	Média
1	Atende as demandas dos alunos sempre que solicitado	0,9943	0,2952	4,14
2	Participa ativamente na condução do curso, orientando docentes e discentes	0,9962	0,1962	4,30
3	Promove a integração entre docentes e discentes	0,9958	0,2151	4,06
4	Tem disponibilidade de horário para atendimento	0,9943	0,2936	4,07

Fonte: dados da pesquisa

Analisando os dados da Tabela 9, percebe-se que em relação a entropia, a questão 2, participa ativamente na condução do curso, orientando docentes e discentes, com $e(d_i)$ de 0,9962 foi a que questão que apresentou menor informação, sendo a questão que apresentou maior concordância entre os respondentes. Em relação ao peso, a questão 1, atende as demandas dos alunos sempre que solicitado, com $\tilde{\lambda}_i$ de 0,2952, foi a questão que gerou maior surpresa, sendo a questão que apresentou maior diversidade de opinião entre os respondentes participantes da pesquisa.

Os resultados da Tabela 9 quanto a media, demonstram que todas as questões do grupo coordenação do curso obtiveram medias superiores a 4, ficando próximas a 5, ratificando a satisfação dos alunos quanto ao desempenho da coordenação do curso na IES pesquisada.

4.7 Corpo docente

Para Marion (2001) o professor tem a função de guiar o aluno, indicando o caminho da pesquisa, através de livros, textos e outras fontes para o conhecimento. “O professor deve contribuir para um envolvimento maior do discente nas atividades de ensino-aprendizagem, como por exemplo, em seminários, simulações, análise de casos, entre outros.” (MARION, 2001, p. 33). Na Tabela 10, verifica-se a entropia da informação, o peso e a média das respostas referentes a percepção dos discentes em relação ao grupo de questões corpo docente.

Tabela 10 - Questões referente corpo docente

	Corpo docente	Entropia $e(d_i)$	Peso $(\tilde{\lambda}_i)$	Média
1	Apresenta o plano de ensino a ser seguido na disciplina	0,9982	0,0273	4,54
2	Esclarece sobre os objetivos a serem alcançados na disciplina	0,9980	0,0294	4,49
3	Desenvolve as atividades da disciplina conforme previsto no plano de	0,9971	0,0428	4,19

	ensino			
4	Promove o relacionamento da disciplina com as demais do curso	0,9946	0,0810	3,86
5	Expressa com clareza o conteúdo que desenvolve	0,9951	0,0726	4,94
6	Utiliza bibliografia diversificada, incentivando uma maior frequência à biblioteca	0,9923	0,1150	3,86
7	Utiliza recursos didáticos diferenciados (aulas expositivas, seminários, etc)	0,9943	0,0857	4,06
8	Adota atividades práticas que contribuem significativamente para a aprendizagem	0,9926	0,1101	3,82
9	Deixa claro quais são os critérios de avaliação para a disciplina	0,9961	0,0579	4,29
10	Discute o resultado da avaliação e orienta na recuperação dos conteúdos deficientes	0,9933	0,0993	3,82
11	Tem comportamento ético em relação aos demais docentes, aos alunos e a IES	0,9966	0,0509	4,23
12	Está motivado para o ensino da disciplina	0,9961	0,0580	4,13
13	É pontual, no início e no término das aulas	0,9949	0,0758	4,09
14	Exige pontualidade dos alunos	0,9937	0,0941	4,04

Fonte: dados da pesquisa

Em relação à entropia, os resultados da Tabela 10 demonstram que as questões apresentam resultados muito parecidos, havendo pouco diferença entre as questões. A questão 1, apresenta o plano de ensino a ser seguido na disciplina apresentou o maior $e(di) = 0,9982$, ficando muito próximo de 1, demonstrando que a questão apresentou respostas muito parecidas entre os respondentes. Em relação ao peso, a questão 6, utiliza bibliografia diversificada, incentivando uma maior frequência à biblioteca destacou em relação as demais do grupo, com $\tilde{\lambda}_i$ de 0,1150, demonstrando que essa questão foi a que apresentou maior diversidade entre as respostas dos pesquisados.

Quanto à media, os resultados da Tabela 10 demonstram que as questões estão com medias próximas ou superiores a 4, estando próximos de 5, que é o índice máximo. A questão 5, expressa com clareza o conteúdo que desenvolve e, com média de 4,94, foi a questão que obteve a maior média.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa teve como objetivo identificar o nível de satisfação dos alunos regularmente matriculados no curso de Ciências Contábeis de uma instituição de ensino superior privado da região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, com base no modelo proposto por Corrêa Neto, Miguel e Pires (2003), sob a ótica da entropia. Para atingir esse objetivo, buscou-se analisar a caracterização dos respondentes, as atividades didático-pedagógicas, biblioteca da instituição, laboratório de apoio utilizado pelos discentes, secretaria do curso analisado, coordenação do curso e seu corpo docente.

Em relação à caracterização dos respondentes, os resultados demonstraram que 88,60% compreendem à faixa etária até 29 anos, sendo 67,54% do gênero feminino. O fato que chama a atenção em relação aos respondentes é a pouca quantidade de alunos nas turmas das fases finais do curso. Outro fato que merece destaque é o fato de que 52,63% dos respondentes não atuam na área contábil.

Analizando os resultados quanto às questões das atividades “didático-pedagógicas”, percebe-se que praticamente todas as questões tiveram médias próximas ou superiores a 4, demonstrando que os respondentes estão satisfeitos em relação a essas questões. Em relação ao peso, os resultados demonstraram que a questão 9, o curso conta com salas de aula adequadas para o ensino superior foi a que apresentou o maior $\tilde{\lambda}_i = 0,2123$, demonstrando que essa questão foi a que apresentou maior diversidade de opiniões entre os respondentes.

Em relação às questões do grupo “biblioteca”, percebe-se nos resultados que a questão 2, existe disponibilidade dos títulos indicados na bibliografia básica com maior média, de 4,26. Em contrapartida, a questão 5 apresenta acervo de fitas de vídeo e CD ROM apresentou a menor média, com 3,33, demonstrando que essa questão foi a que apresentou menor satisfação dos respondentes, necessitando de maior atenção por parte da IES. Quanto ao peso, a questão 6, o acesso à internet é fácil e sempre que necessito foi a questão com maior peso, com $\tilde{\lambda}_i = 0,1794$, demonstrando que essa questão foi a que apresentou maior diversidade de opiniões entre os respondentes.

Quanto às questões do grupo “laboratórios” de apoio, nota-se que a questão 2 foi a que apresentou a menor média, com 3,27, significando que essa questão foi a que apresentou menor satisfação dos alunos, necessitando de maior atenção por parte da IES. Em relação a entropia, a e a questão 8, existe um bom atendimento por parte dos funcionários, com $e(di)$ de 0,9970 foram as questões que apresentaram maior entropia, demonstrando que elas representam menor informação e menor diversidade nas respostas.

As questões do grupo secretaria em relação à média apresentaram todas médias acima de 4, ressaltando que os alunos estão satisfeitos com o desempenho da secretaria. Em relação à entropia, as questões apresentam resultados muito próximos, ocorrendo pouca variação.

Em relação às questões do grupo “coordenação do curso”, as médias apontaram que os respondentes estão satisfeitos quanto ao desempenho da coordenação do curso. Em relação ao peso, a questão 1, atende as demandas dos alunos sempre que solicitado, com $\tilde{\lambda}_i$ de 0,2952, foi a questão que gerou maior surpresa, sendo a questão que apresentou maior diversidade de opinião entre os respondentes participantes da pesquisa.

Quanto às questões do grupo “corpo docente”, a questão 5, com média de 4,94 foi a questão com melhor média, aproximando-se da média ideal que é 5. Em relação ao peso, a questão 6, utiliza bibliografia diversificada, incentivando uma maior frequência à biblioteca destacou em relação as demais do grupo, com $\tilde{\lambda}_i$ de 0,1150, demonstrando que essa questão foi a que apresentou maior diversidade entre as respostas dos pesquisados.

De forma geral, os resultados em relação à média foram satisfatórios, estando muito próximos ou superiores a 4, com destaque para o grupo de questões secretaria e coordenação de curso com todas as questões com médias superiores a 4. A questão 2, a quantidade de equipamentos é suficiente, do grupo de questões “laboratórios de apoio” com média 3,27 com a questão com menor média dentre todas as questões analisadas, demonstrando que os alunos não estão satisfeitos em relação a quantidades de equipamentos, merecendo atenção especial por parte da IES. Em relação ao peso das questões, o grupo de questões referentes às atividades didático-pedagógicas foram as que mais apresentaram diferenças nos $\tilde{\lambda}_i$, demonstrando maior diversidade de opiniões entre os respondentes.

REFERÊNCIAS

ANDERE, M. A.; ARAÚJO, A. M. P. Aspectos da Formação do Professor de Ensino Superior de Ciências Contábeis: uma análise dos programas de Pós-Graduação. Revista Contabilidade & Finanças, v. 19, p. 91-102, 2008.

ABUD, M. R. **Introdução a estudo da administração**. São Paulo: Pioneira, 1999.

ARAÚJO, M. G. A. **Um estudo sobre os motivos de satisfação e insatisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Ceará**. 2002. 164 p.

Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.

CORRÊA NETO, D. A.; MIGUEL, P. A. C.; PIRES, S. R. I. Satisfação de alunos numa instituição de ensino superior: um estudo de caso. In: VII Encontro de Mestrados e III Encontro de Doutorandos em Engenharia, 2003, São Pedro. VII Encontro de Mestrados e III Encontro de Doutorandos em Engenharia. Santa Bárbara D'Oeste. 2003. **Anais...** Santa Bárbara D'Oeste: UNIMEP, 2003. v. II. p. 235-244.

FAVERO, H. L. **O ensino superior de Ciências Contábeis no Estado do Paraná: Um estudo de caso.** 1987. Dissertação (Mestrado): Fundação Getulio Vargas/ISEC, Rio de Janeiro, 1987.

FIGUEIREDO, S.; FABRI, P. E. **Gestão de empresas contábeis.** São Paulo: Atlas, 2000.

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

GRAMANI, M. C. influência da qualidade na atratividade de instituições de ensino superior com capita aberto. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ.**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 60, p. 437-454, jul./set. 2008. Disponível em < <http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v16n60/v16n60a07.pdf>>. Acesso em 05 mar.2011.

HUPPES, D.; MILACH, T. F.; VIEIRA, M. K. Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de ciências contábeis da universidade federal de Santa Maria-- **R. Cont. Fin.** USP. São Paulo. v.19. n.48. p.65-76. set /dez. 2008.

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. Sinopse da educação superior 2009. Disponível em: < http://www.inep.gov.br/download/superior/censo/2009/sinopse_da_educacao_superior_2009.xls>. Acesso em: 22 fev.2011

IMBERNÓN, Francisco. **Formação docente e profissional** – formar-se para a mudança e a incerteza. São Paulo: Cortez, 2001.

KUENZER, Acacia Zeneida As políticas de formação: A constituição da identidade do professor sobrando. In: **Revista educação & sociedade.** Campinas: UNICAMP, no 68, especial, dez, p. 163-183, 1999

JACOB, R. C. G. **Avaliação institucional e indicadores de qualidade nos cursos superiores.** 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

LAFFIN, Marcos. A pesquisa nos cursos de ciências contábeis. In: **Revista de Ciências da Administração.** Florianópolis: Editora da UFSC, v.2, n.4, p.99-106, set. 2000.

MARION, J. C. **O ensino da Contabilidade.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MARTINS, G. A. THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas.** São Paulo: Atlas, 2007.

MASANO, A. C. R. **Expectativas e Percepções do Mercado Bancário de Pessoas Físicas de Alta Renda no Município de São Paulo**. 2006. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

MEC – Ministério da Educação. **Diretrizes curriculares nacionais dos cursos de graduação**. Disponível em
<<http://portal.mec.gov.br/sesu/index.php?option=content&task=view&d=430&Itemid=420>>. Acesso em: 22 fev. 2011.

NÉRICI, I. G. **Introdução à didática geral**. Rio de Janeiro – RJ: Científica, 1997.

NÓVOA, A. **Os professores e a sua formação**. Lisboa: Dom Quixote, 1992

NOSSA, V. Formação do corpo docente dos cursos de graduação em contabilidade no Brasil: uma análise crítica. **Caderno de Estudos FIECAFI/FEA/USP**. São Paulo, v.11, n. 21, p.74-92, maio/ago. 1999.

OLIVEIRA, A. B. S. (coord.). **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Contabilidade**. São Paulo: Saraiva, 2003.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

Parecer CNE/CES 146/2002. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/14602dceacthsemdtd.pdf>>. Acesso em: 05 mar 2011.

PERUCCHI, V. Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, **Revista ACB**. v. 4, n. 4, 1999.

SCHLINDWEIN, A. C. **O ensino de Ciências Contábeis nas Instituições de Ensino da Mesorregião do Vale do Itajaí/SC: uma análise das contribuições curriculares da Resolução CNE/CES N. 10/2004**. 126 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Curso de Pós-Graduação em Ciências, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2007.

SCHMIDT, Paulo. A Realidade da pós-graduação “Stricto Sensu” no Brasil. In: **XV Congresso Brasileiro de Contabilidade**. Anais. Fortaleza: [s.n], out., v III, p 329-343, 1996

ZELENY, M. **Multiple criteria decision making**. New York: McGraw-Hill, 1982.