

## **Satisfação de Discentes no Curso de Ciências Contábeis em Universidades Públicas**

### **Students Satisfaction in Accounting Sciences Course in Public Universities**

#### **Mariana Schmitt Richartz**

Graduanda em Ciências Contábeis pela UFSC  
Bolsista do CNPq na modalidade Apoio Técnico à Pesquisa  
Av. Des. Vitor Lima, 260 - Trindade, Florianópolis, SC  
**E-mail:** mariana.ph95@hotmail.com

#### **Sandra Rolim Ensslin**

Doutora em Engenharia de Produção pela UFSC e Pós-Doutorado pela Universidad de Valencia - Espanha  
Professora de Graduação em Ciências Contábeis e Pós-Graduação em Contabilidade pela UFSC  
Av. Des. Vitor Lima, 260 - Trindade, Florianópolis, SC  
**E-mail:** senssln@gmail.com

#### **Sandra Mara Iesbik Valmorbida**

Doutoranda em Contabilidade pela UFSC  
Av. Des. Vitor Lima, 260 - Trindade, Florianópolis, SC  
**E-mail:** smiesbik@gmail.com

#### **Thuine Lopes Cardoso**

Mestranda em Contabilidade pela UFSC  
Av. Des. Vitor Lima, 260, sala 608 - Trindade, Florianópolis, SC  
**E-mail:** thuinecardoso@hotmail.com

### **Resumo**

A insatisfação discente na universidade é prejudicial para todos, visto que a satisfação só contribui de maneira positiva para a Instituição de Ensino Superior, a ele mesmo e à sociedade em geral. Assim, esta pesquisa tem como objetivo verificar a satisfação dos alunos de Ciências Contábeis, na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), com o curso e com a universidade. A pesquisa é classificada como qualitativa; quanto à natureza do objetivo, classifica-se como descritiva. Como procedimentos técnicos, utilizou-se o levantamento (*survey*) por meio de questionário. A amostra resultou em 298 respondentes: 162 ingressantes e 136 concluintes. A maioria é do gênero feminino, de 17 a 20 anos de idade entre os ingressantes, e de 21 a 25 anos entre os concluintes. Dentre os aspectos relevantes para os alunos ingressantes, encontram-se a infraestrutura do curso e da universidade, a qualificação e didática do corpo docente, bem como a grade curricular voltada ao mercado de trabalho. A maioria dos alunos está satisfeita com a infraestrutura da universidade e do curso, qualificação e didática do corpo docente. Os aspectos positivos, apontados por unanimidade nas três universidades, são o amplo mercado de trabalho que o curso proporciona e a qualificação do corpo docente. Dentre os aspectos negativos apontados, o mais citado é a adequação da grade curricular. No geral, a maioria dos alunos considera-se satisfeita com o curso escolhido e com a universidade.

**Palavras-chave:** Satisfação Discente; Curso de Ciências Contábeis; Universidade.

*Artigo submetido em abril de 2017 e aceito em julho pela editora Fernanda Sauerbronn, após processo de double blind review.*

*Versão preliminar apresentada no 14º Encontro Catarinense de Estudantes de Ciências Contábeis em 19 e 20 de setembro de 2016.*

## **Abstract**

The student dissatisfaction at the university is negative for all, as the satisfaction only contributes positively to the higher education institution, to himself and to society in general. Thus, this research aims to determine the satisfaction of students in Accounting at the Federal University of Santa Catarina (UFSC), the Federal Technological University of Paraná (UTFPR) and the State University of Western Paraná (UNIOESTE) with the course and the University. The research is classified as qualitative; the nature of the objective, is classified as descriptive. As technical procedures, we used the survey using a questionnaire. The sample included 298 respondents: 162 freshmen and 136 senior. Most are female, aged between 17 and 20 years among freshmen, and between 21 and 25 years among the senior. Among the relevant aspects of the freshmen, are the infrastructure of the course and the university, the qualification and teaching faculty and the curriculum focused on the labor market. Most students are satisfied with the infrastructure of the university and of course, qualification and teaching faculty. The positive aspects pointed out unanimously in the three universities are the broad labor market that the course provides, as well as the qualification of the teaching staff. Among the negative aspects pointed out, the adequacy of the curriculum is the most cited. Overall, most students is satisfied with the chosen course and the university.

**Keywords:** Undergraduate Satisfaction; Course Accounting; University.

## **1 Introdução**

Decidir em qual universidade estudar exige reflexão, uma vez que vários fatores influenciam nessa escolha: reputação e imagem da instituição; ensino público ou privado; nível de empregabilidade pós-conclusão do curso; conceito do curso escolhido; possibilidade de estágio durante o curso, dentre outros (KRUGER *et al.*, 2013; WERLANG; BIANCHI; VENDRUSCOLO, 2015). Entretanto, isso gera consequências: necessidade de morar em outra cidade; necessidade de trabalhar para pagar os estudos; gastos adicionais demandados; distância dos familiares e amigos; além de outros (KRUGER *et al.*, 2013; WERLANG; BIANCHI; VENDRUSCOLO, 2015).

A satisfação dos estudantes é um dos fatores fundamentais para sua manutenção e para a imagem positiva da universidade (WALTER; TONTINI; DOMINGUES, 2006; TOMIO; SOUZA, 2008; GOMES; DAGOSTINI, CUNHA, 2013). É importante salientar que os indivíduos não satisfeitos podem mudar sua decisão inicial e desistir do curso, trocar por outra área, ou definitivamente desistir de fazer um curso superior (SANTANA *et al.*, 2013). Assim, percebe-se que a satisfação ou a insatisfação resultam em consequências que impactam na permanência, ou não, no curso e/ou na Instituição de Ensino Superior (IES) (FERREIRA *et al.*, 2008 *apud* MILAN *et al.*, 2015b; BERGAMO; GIULIANI; GALLI, 2011 *apud* MILAN *et al.*, 2015b).

A desistência dos estudantes é ruim para a universidade, para os próprios alunos e para a sociedade (WALTER; TONTINI; DOMINGUES, 2006; TOMIO; SOUZA, 2008; GOMES; DAGOSTINI, CUNHA, 2013). É importante tanto para a universidade quanto para o aluno garantir a satisfação deste com a graduação. Dessa forma, esta pesquisa faz a seguinte pergunta: Quais os fatores que impactam na satisfação de alunos da graduação em Ciências Contábeis?

Para responder a essa pergunta, estabeleceu-se como objetivo geral verificar a satisfação dos alunos de Ciências Contábeis, na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), na

Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), com o curso e com as instituições.

Este trabalho justifica-se pela importância, viabilidade e originalidade (CASTRO, 2006). É importante por contribuir à gestão universitária, pois, embora sejam universidades públicas, identificaram-se fatores que produzem satisfação nos alunos com a universidade e com o curso de Ciências Contábeis. Isso pode ser usado como meio de captação de alunos, visto que eles são fontes de recursos e de reconhecimento para as Universidades. A pesquisa se torna viável, pois os dados são de fácil acesso, haja vista a acessibilidade aos respondentes, ingressantes e concluintes, de forma presencial nessas Universidades. Até o momento, não foram encontradas pesquisas com esse objetivo no curso, nem no período apontado, mantendo-se a originalidade do trabalho.

Esta pesquisa está organizada em cinco seções: além desta introdutória, a segunda seção descreve a metodologia e os procedimentos adotados; a terceira apresenta o referencial teórico sobre o tema; a quarta seção apresenta e analisa os resultados encontrados; e a quinta tece as considerações finais; por fim, são apresentadas as referências utilizadas no trabalho.

## **2 Referencial Teórico**

Nesta seção, será apresentado o debate sobre satisfação dos discentes em cursos de graduação e os resultados de estudos anteriores que trataram sobre esse tema, com base no Portfólio Bibliográfico (PB) selecionado na seção 3.2.

### **2.1 Satisfação de Estudantes com a Graduação**

A satisfação discente, segundo Mainardes e Domingues (2010), pode ser medida por vários fatores, desde a expectativa de ingresso, os motivos de permanência até à conclusão do curso. Paswan e Yong (2002, *apud* LIZOTE *et al.*, 2014, p. 414) concordam com isso e exemplificam alguns fatores que trazem satisfação: “envolvimento do professor; interesse dos alunos; interação entre professor e aluno; e exigência e organização do curso”.

Alves (2003, *apud* MAINARDES; DOMINGUES, 2010, p. 79) afirma que “a satisfação dos estudantes também deriva do desempenho da Instituição de Ensino Superior (IES)”. Confirmando isso, Alcântara *et al.* (2012) dizem que a satisfação dos alunos é o elo entre alunos e IES, pois esta é responsável pela qualidade de ensino e dos serviços prestados. Milan *et al.* (2015b) utilizam a palavra “imperioso” para descrever a influência que a IES tem sobre o nível de satisfação dos alunos e da sociedade (VIEIRA; MILACHE; HUPPES, 2008).

Essas características são determinantes para o perfil dos profissionais que entrarão no mercado de trabalho. Seu nível de satisfação é peça-chave para definir a imagem da IES (WALTER; TONTINI; DOMINGUES, 2006; TOMIO; SOUZA, 2008), visto que um aluno satisfeito com o curso tende a ser um profissional mais interessado pela profissão escolhida e mais adaptado ao mercado de trabalho.

No entanto, a maior responsável pela satisfação dos alunos é a própria gestão da IES. Dessa forma, é importante pesquisar e identificar esse nível de satisfação, tomando decisões para cada vez mais proporcionar uma Avaliação de Desempenho mais ampla (MILAN; BRENTANO; TONI, 2008, *apud* PACHECO; MESQUITA; DIAS, 2015). A instituição tem capacidade e possibilidade de interferir em aspectos que gerem satisfação ao aluno, promovendo melhorias no curso.

### **2.2 Estudos Anteriores**

Neste subitem, apresentam-se os resultados encontrados em pesquisas anteriores a respeito da satisfação dos estudantes com a graduação (Quadro 1).

**Quadro 1** - Objetivo e resultados encontrados em estudos anteriores

Autor (Ano)	Objetivo	Resultados encontrados
ALCÂNTARA <i>et al.</i> (2012)	Mensurar o nível de satisfação dos alunos de uma IES, extrair dimensões “latentes” e identificar os determinantes da satisfação. Questionário aplicado em 139 alunos.	O procedimento extraiu seis fatores que explicam a satisfação (59,04%): atitudes dos professores; fatores extraclasse; suporte a atividades universitárias; método de ensino; capacitação dos professores; e atividades assessoriais com a maior média na dimensão Capacitação dos Professores e a menor em Fatores Extraclasse. O escore geral de satisfação foi de 50,07% (baixo), indicando a necessidade de melhoria em diversas áreas da Instituição. A dimensão Atitudes dos Professores foi a que mais contribuiu para o nível de satisfação.
FARIA <i>et al.</i> (2006)	Evidenciar o grau de satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis de IES privada paulista, frente às exigências do Ministério de Educação e Cultura e do mercado de trabalho. Questionário aplicado em 264 alunos.	As variáveis utilizadas foram: currículo do curso, carga horária das disciplinas e avaliação do conhecimento técnico e didático dos professores. No geral, a IES correspondeu às expectativas de 61% dos alunos, o que não significa que estes estejam amplamente satisfeitos; não quer dizer, também, que os 39% restantes estejam totalmente insatisfeitos.
FREITAS NETO; BARBOSA (2014)	Avaliar a satisfação percebida pelos alunos do bacharelado em Ciências Contábeis, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), em relação a áreas/disciplinas do curso. Questionário aplicado em 101 discentes.	Apontaram os principais focos de satisfação em áreas específicas da Contabilidade (Governamental, Gerencial e Teoria da Contabilidade) e a satisfação de um modo geral. As áreas com menos satisfação encontradas foram Financeira, Auditoria e Perícia e Métodos Quantitativos. Porém, em níveis relacionados à satisfação geral, considera-se alta a satisfação geral para as áreas Gerencial, Governamental e Teoria Contábil.
HELENA; SPERS (2005)	Avaliar modelos de mensuração da satisfação e comparar as características dos modelos em termos de conceitos, métodos de coletas, modelo utilizado, medidas de avaliação e resultados avaliando as semelhanças e diferenças. Questionário aplicado em 166 alunos.	A pesquisa resulta em alunos satisfeitos com o corpo docente e suas características. Estão satisfeitos ou até muito satisfeitos com a maioria dos itens relacionados à estrutura física da universidade. Não estão satisfeitos com a área de estar, laboratório de informática e ar condicionado. Finaliza com a organização da instituição, onde os alunos demonstram-se satisfeitos ou pouco satisfeitos com os itens apresentados na pesquisa.
LARÁN; COSTA (2001)	Apresentar implicações gerenciais das análises do perfil e das notas dos alunos do curso de Administração, com sua satisfação em relação ao curso. Questionário aplicado em 240 alunos.	Verificou-se que mais de 60% dos alunos estão satisfeitos com o curso de graduação, indicando que, em geral, a estrutura de ensino é apropriada. Porém os alunos não tinham um desempenho satisfatório em relação às notas, por conta do alto tempo dedicado ao trabalho. Verificou-se que, quanto mais satisfeitos os alunos estão com o curso em si, maior é seu desempenho.

<p>LIZOTE <i>et al.</i> (2014)</p>	<p>Avaliar relações entre envolvimento do professor, interesse do aluno, interação professor-aluno, exigência do curso e organização do curso com a satisfação dos discentes de Ciências Contábeis em duas instituições privadas, dos estados do Amazonas e de Santa Catarina. Questionário aplicado em 476 discentes.</p>	<p>Os resultados obtidos permitem concluir que os três constructos exógenos influenciam de modo significativo o envolvimento do professor; no entanto, somente a interação professor-estudante e a organização do curso influenciam o interesse do acadêmico. Por sua vez, ambos os constructos endógenos, envolvimento do professor e interesse do estudante, são determinantes da satisfação geral. As implicações práticas desses achados contribuem para melhor adequação do currículo do curso e dos planos de ensino dos docentes.</p>
<p>MAINARDES; DOMINGUES. (2010)</p>	<p>Avaliar a satisfação dos alunos de graduação em Administração com as IES de Joinville/SC. Questionário aplicado em 283 formandos (concluintes).</p>	<p>A satisfação dos alunos com sua IES, considerando aspectos relacionados à própria instituição, é bem satisfatória, atingindo nota próxima a 7. Aspectos como a imagem da IES entre os alunos e o ambiente (infraestrutura) estão entre os fatores principais apontados como responsáveis pela satisfação dos estudantes.</p>
<p>MILAN <i>et al.</i> (2015a)</p>	<p>Identificar fatores da qualidade dos serviços prestados por uma IES, ligados ao curso de graduação em Administração, e as dimensões da qualidade desses serviços. Questionário aplicado em 345 alunos.</p>	<p>Foram identificados seis fatores da qualidade: F1-Corpo Docente e Currículo, F2-Imagem e Reputação da IES, F3-Valor Percebido, F4-Limpeza das instalações, F5-Atendimento aos Alunos e F6-Segurança. Os resultados denotam a importância do papel do professor, especialmente no que se refere à sua qualificação (formação) e à experiência, bem como seu compromisso com o cumprimento do plano de ensino das disciplinas. (...) No que diz respeito à satisfação geral dos alunos com a IES e o respectivo curso, a instituição apresentou uma média de 4,4, enquanto a retenção de clientes (alunos) indicou uma média de 4,6.</p>
<p>MILAN <i>et al.</i> (2015b)</p>	<p>Comparar os atributos e as dimensões da qualidade dos serviços prestados identificados na perspectiva dos alunos do curso de graduação em Administração e dos cursos de pós-graduação <i>lato sensu</i> da IES, que possam influenciar sua satisfação e a competitividade da instituição. Questionário aplicado em 1.126 alunos.</p>	<p>Verificou-se que o corpo docente (professores), a estrutura institucional e o ambiente de ensino são evidenciados em ambas as modalidades de ensino e impactam diretamente nos níveis de Satisfação Geral, embora de forma diferente para os dois subgrupos.</p>
<p>PACHECO; MESQUITA; DIAS (2015)</p>	<p>Averiguar como as características dos serviços podem ser relacionadas com a percepção dos alunos de graduação em relação à qualidade percebida e à satisfação com o serviço educacional prestado. Questionário aplicado em 181 alunos.</p>	<p>Em relação à satisfação dos estudantes de graduação, os resultados obtidos permitiram concluir que a satisfação é avaliada com base nos seguintes fatores: corpo docente; infraestrutura de ensino; acesso à tecnologia; setor de reprografia; serviços administrativos; mercado de trabalho; atividades extracurriculares; coordenação de curso; biblioteca e cantina.</p>
<p>PEREIRA; GIL (2007)</p>	<p>Comparar escolas públicas e privadas em relação à qualidade dos serviços prestados, segundo a opinião dos alunos. Questionário aplicado em 160 alunos.</p>	<p>Itens para avaliar a satisfação nas universidades, agrupados em cinco conjuntos (chamados de <i>gaps</i>): confiabilidade, empatia, capacidade de resposta, segurança e itens tangíveis. Observou-se que a universidade pública tem um <i>gap</i> maior na dimensão Empatia, e as instituições particulares, na dimensão Itens Tangíveis. De modo geral, os alunos encontram-se mais insatisfeitos do que satisfeitos.</p>

<p>TOMIO; SOUZA. (2008)</p>	<p>Analisar a satisfação dos alunos de Administração com o curso e demais serviços oferecidos, e a imagem corporativa de uma Instituição de Ensino Superior (IES). Questionário aplicado em 1536 alunos.</p>	<p>Com relação à satisfação do curso, esta se mostrou regular. Na análise da satisfação por variáveis específicas, receberam as piores avaliações: estacionamento; valor das mensalidades; suficiência de equipamentos nos laboratórios de informática; adequação das salas de aulas; atividades práticas; e serviços oferecidos aos alunos. Receberam as melhores avaliações: tamanho da instituição; localização do <i>campus</i> e qualificação profissional dos professores. Percebeu-se também que a imagem percebida pelos alunos varia de acordo com seu nível de satisfação.</p>
<p>VIEIRA; MILACH; HUPPES (2008)</p>	<p>Avaliar quais fatores determinam a satisfação geral dos alunos de Ciências Contábeis, da Universidade Federal de Santa Maria, em relação ao curso. Questionário aplicado em 224 acadêmicos.</p>	<p>A pesquisa comprovou que o envolvimento do professor e o interesse do estudante influenciam positivamente a satisfação geral do estudante em relação ao curso. Já a interação entre professor e estudante e organização do curso influenciam no envolvimento do professor de forma positiva. O interesse do aluno é influenciado direta e positivamente pela organização do curso.</p>
<p>WALTER; TONTINI; DOMINGUES (2006)</p>	<p>Analisar oportunidades de melhoria em IES pelo uso do modelo <i>Kano</i> de qualidade em conjunto com outros métodos. Questionário aplicado em 362 alunos.</p>	<p>Verificou-se a correlação entre os atributos pesquisados e a satisfação geral e pela análise fatorial mostrou que somente os atributos que representam aspectos didático-pedagógicos e de capacitação dos professores influenciam na satisfação geral dos alunos.</p>

Fonte: Elaborado pelas autoras (2016).

Todas as pesquisas têm como instrumento o questionário aplicado diretamente em alunos. Em comum, os trabalhos têm a investigação sobre a satisfação discente. No entanto, a proposta de investigação é distinta das demais por envolver três instituições públicas e a análise do grau de satisfação com determinados fatores do curso e da universidade.

### 3 Metodologia da Pesquisa

Esta seção apresenta o enquadramento metodológico, os procedimentos para seleção para o referencial teórico, a população e a amostra da pesquisa e os procedimentos para coleta e análise dos dados.

#### 3.1 Enquadramento Metodológico

Em relação à abordagem do problema, esta pesquisa é classificada como qualitativa, visando verificar os aspectos que produzem a satisfação dos discentes com o curso de Ciências Contábeis (BARBETTA, 2014) na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE). Quanto à natureza do objetivo, esta pesquisa classifica-se como descritiva, pois descreve as respostas dadas pelos alunos em relação à sua satisfação com as Universidades e com o curso (RICHARDSON, 2012). Como procedimentos técnicos, utilizou-se o levantamento (*survey*), visto que se observam diversas características dos pesquisados sem a interferência ou influência destes (BARBETTA, 2014), buscando conhecer a satisfação dos alunos que ingressaram ou que estão concluindo o curso de Ciências Contábeis. No que se refere à coleta de dados, utilizaram-se dados primários, porque interagiu diretamente com o grupo analisado (RICHARDSON, 2012). Essa interação foi feita por questionário estruturado.

#### 3.2 Procedimentos para Seleção do Referencial Teórico

O instrumento utilizado para a seleção do material que compôs o referencial teórico foi o *Knowledge Development Process-Constructivist (Proknow-C)*, que é um processo estruturado e sistematizado de revisão da literatura, composto por quatro etapas: (i) Seleção do Portfólio Bibliográfico (PB); (ii) Análise Bibliométrica; (iii) Análise Sistêmica; e (iv) Formulação de Perguntas e Objetivos de Pesquisas (ENSSLIN *et al.*, 2017; VALMORBIDA; ENSSLIN, 2016; CARDOSO *et al.*, 2015; DUTRA *et al.*, 2015; ENSSLIN *et al.*, 2015; VALMORBIDA *et al.*, 2014; WAICZYK; ENSSLIN, 2013; TASCA *et al.*, 2010). Neste estudo, apenas a primeira etapa foi operacionalizada, visto que se pretendia apenas conhecer trabalhos relevantes acerca do tema, e não a análise em profundidade da literatura.

Para a seleção do Portfólio Bibliográfico definiu-se como palavras-chave “Satisfação” e “Aluno”. A busca foi feita, no dia 16 de julho de 2016, nos resumos, nas palavras-chave e nos títulos dos artigos que faziam parte da base de dados *Scientific Periodical Eletronic Library (SPELL)*. Isso resultou em 28 artigos, iniciando pela etapa de filtragem do banco de artigos com a exclusão, primeiro, de um artigo duplicado. Posteriormente, foi verificado o alinhamento quanto ao objetivo desta pesquisa pela leitura dos títulos. Constatou-se que 20 artigos estavam com o título alinhado. Destes, 17 possuíam resumos alinhados e, estando disponíveis, foram lidos na íntegra. Percebeu-se que 14 estavam alinhados e passaram a compor o Portfólio Bibliográfico (PB), sendo utilizados no referencial teórico (Quadro 2).

**Quadro 2** - Artigos selecionados para compor o referencial teórico

<b>Autor (Ano)</b>	<b>Título</b>	<b>Periódico</b>
ALCÂNTARA <i>et al.</i> (2012)	Dimensões e determinantes da satisfação de alunos em uma Instituição de Ensino Superior	Revista Brasileira de Marketing
FARIA <i>et al.</i> (2006)	O grau de satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis: busca e sustentação da vantagem competitiva de uma IES privada	Enfoque Reflexão Contábil
FREITAS NETO; BARBOSA (2014)	A utilização da Análise de Correspondência e da Regressão Logística na análise da satisfação geral dos alunos do curso de graduação de Ciências Contábeis, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte	Revista de Administração IMED
HELENA; SPERS (2005)	Modelos de mensuração da satisfação de clientes: um estudo de caso com alunos de Administração	Revista de Ciências da Administração
LARÂN; COSTA (2001)	O uso da Avaliação do Desempenho acadêmico de estudantes como instrumento de qualificação de cursos universitários	Revista de Administração
LIZOTE <i>et al.</i> (2014)	Satisfação dos acadêmicos com o curso de Ciências Contábeis: um estudo em Instituições de Ensino Superior privadas	<i>Advances in Scientific and Applied Accounting</i>
MAINARDES; DOMINGUES (2010)	Satisfação de estudantes em Administração de Joinville/SC	<i>Revista Pensamento Contemporâneo em Administração</i>
MILAN <i>et al.</i> (2015a)	A qualidade dos serviços prestados por uma IES e a satisfação dos alunos no contexto do curso de Administração.	<i>Revista Alcance</i>
MILAN <i>et al.</i> (2015b)	A qualidade em serviços e a satisfação de clientes: comparação entre a percepção de alunos de graduação e de pós-graduação de uma IES	Revista de Administração da UFSM
PACHECO; MESQUITA; DIAS (2015)	Qualidade percebida e satisfação dos alunos da rede federal de Educação Profissional e Tecnológica	Revista Gestão & Tecnologia
PEREIRA; GIL (2007)	Avaliando a satisfação de alunos de escolas de Administração: uma nova perspectiva de gestão	Revista de Administração da Unimep

TOMIO; SOUZA (2008)	Satisfação dos alunos de Administração com o curso e sua relação com imagem da IES	Revista de Negócios
VIEIRA; MILACH; HUPPES (2008)	Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria	Revista Contabilidade & Finanças – USP
WALTER; TONTINI; DOMINGUES (2006)	Análise da satisfação do aluno para melhoria de um curso de Administração	Revista de Administração FACES Journal

Fonte: Elaborado pelas autoras (2016).

### 3.3 População e Amostra

A população-alvo são os ingressantes no curso de Ciências Contábeis. Na UFSC, o ingresso é semestral, e foram considerados os ingressantes no segundo semestre de 2015 e no primeiro semestre de 2016. Já na UNIOESTE e na UTFPR, o ingresso é anual, sendo considerados os ingressantes em 2016. Também foi realizado, para os concluintes em 2016, UNIOESTE e UTFPR, e os matriculados nas sétima e oitava fases da UFSC. Essa população (N) totaliza 424 discentes: 234 ingressantes e 190 concluintes (Tabela 1).

Tabela 1 - População e amostra resultante da pesquisa aplicada

	População Total (N)	Amostra (n)	% de n em relação a N
<b>Ingressantes</b>	<b>234</b>	<b>162</b>	<b>69,23%</b>
UFSC	146	97	66,44%
UNIOESTE	39	30	76,92%
UTFPR	49	35	71,43%
<b>Concluintes</b>	<b>190</b>	<b>136</b>	<b>71,58%</b>
UFSC	123	92	74,80%
UNIOESTE	31	15	48,39%
UTFPR	36	29	80,56%
<b>Total de Discentes</b>	<b>424</b>	<b>298</b>	<b>70,28%</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Cabe salientar que foram respondidos 308 questionários, aplicados de forma presencial em sala de aula, entre 17 e 30 de junho de 2016. Destes, dez foram excluídos do montante dos ingressantes por não se encaixarem nos padrões estabelecidos pela pesquisa, isto é, estar há mais de dois semestres na graduação. Com isso, resultaram, na amostra (n), 298 questionários. A diferença entre o total da população e o da amostra explica-se pela ausência dos alunos em sala no dia da aplicação dos questionários.

### 3.4 Procedimentos para Coleta e Análise dos Dados

A coleta de dados foi realizada por meio de dois questionários que foram separados de acordo com a sua aplicação: aos ingressantes e aos concluintes.

Os questionários aplicados aos ingressantes continham oito questões: quatro fechadas e quatro abertas. As cinco primeiras referiam-se à identificação do respondente: universidade, gênero, turno, faixa etária e ano/semestre de ingresso, sendo que, destas, as três primeiras foram questões fechadas, e as duas últimas, abertas. A sexta questão solicitava aos respondentes que assinalassem quais fatores consideravam relevantes para a satisfação do curso (infraestrutura da universidade; infraestrutura do curso; qualificação do corpo docente; didática do corpo docente; oferta de disciplinas práticas; grade curricular voltada ao mercado de trabalho; possibilidade de iniciação científica; colegas de classe; e proatividade da coordenação do curso). Havia, no questionário, um campo para marcar outros fatores que não os elencados anteriormente. Por fim, as duas últimas questões abertas solicitavam a apresentação de um



aspecto positivo do curso, e na outra, um aspecto negativo, sendo perguntas abertas de resposta livre.

Os questionários aplicados aos concluintes continham nove questões: cinco fechadas e quatro abertas. As cinco primeiras questões são exatamente iguais às cinco do questionário dos ingressantes, relacionadas à identificação. A sexta questionava o nível de satisfação dos concluintes em relação ao curso de Ciências Contábeis (infraestrutura da universidade; infraestrutura do curso; qualificação do corpo docente; didática do corpo docente; oferta de disciplinas práticas; adequação das disciplinas práticas; grade curricular voltada ao mercado de trabalho; possibilidade de realizar atividade de iniciação científica; possibilidade de atuar como monitor em disciplinas; e proatividade da coordenação do curso para repassar informações pertinentes). Havia um campo para marcar outros fatores que não os apresentados. O concluinte deveria assinalar de 0 a 10 para cada uma das características. A questão 7, fechada, questionava se o concluinte estava ou não satisfeito com o curso de um modo geral. As duas últimas questões eram abertas e aplicadas de forma idêntica à dos ingressantes, solicitando a apresentação de um aspecto positivo e um negativo percebido no curso. Os dados foram tabulados e analisados com o auxílio do *software Microsoft Office Excel*.

#### 4 Apresentação e Análise dos Resultados

Nesta seção, serão apresentados e discutidos os dados coletados por meio de questionários sobre a satisfação dos alunos ingressantes e dos concluintes do curso de Ciências Contábeis nas três universidades pesquisadas.

##### 4.1 Características da Amostra

A amostra resultou em 298 alunos respondentes: 162 ingressantes e 136 concluintes. Após identificar em qual universidade os alunos estudavam, estes foram caracterizados por gênero (Tabela 2).

**Tabela 2** - Caracterização da Amostra por Gênero

Universidade	Sexo	Respondentes	Ingressantes	Respondentes	Concluintes
UFSC	Feminino	46	47%	53	58%
	Masculino	51	53%	39	42%
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>
UTFPR	Feminino	23	66%	17	59%
	Masculino	12	34%	12	41%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>
UNIOESTE	Feminino	19	63%	7	47%
	Masculino	11	37%	8	53%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
<b>Amostra</b>		<b>162</b>		<b>136</b>	

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Não há regularidade de gênero entre ingressantes e concluintes, na UTFPR a maioria deles é feminina. Há predominância feminina (mais de 60%) entre os ingressantes na UTFPR e na UNIOESTE, e aproximadamente 60% entre os concluintes da UFSC e da UTFPR. No geral, a amostra está bem equilibrada, sendo a maioria feminina, tanto entre os ingressantes (54%), quanto os concluintes (57%).

Em relação à idade do corpo discente, constatou-se que, entre os ingressantes, a maior parte concentra-se na faixa de 17 a 20 anos (59,88%), indicando que a maioria ingressou no Ensino Superior logo após a conclusão do Ensino Médio. Cabe salientar que, dentre os

respondentes, a idade média foi de 21 anos (a menor idade foi 17 anos, e a maior idade, 50 anos).

Entre os concluintes, a maioria está entre 21 e 25 anos (74,63% da amostra total), demonstrando regularidade de idade entre ingresso e conclusão do curso. A idade média dos concluintes gira em torno de 24 anos (20 anos, menor idade; e 46 anos, maior idade).

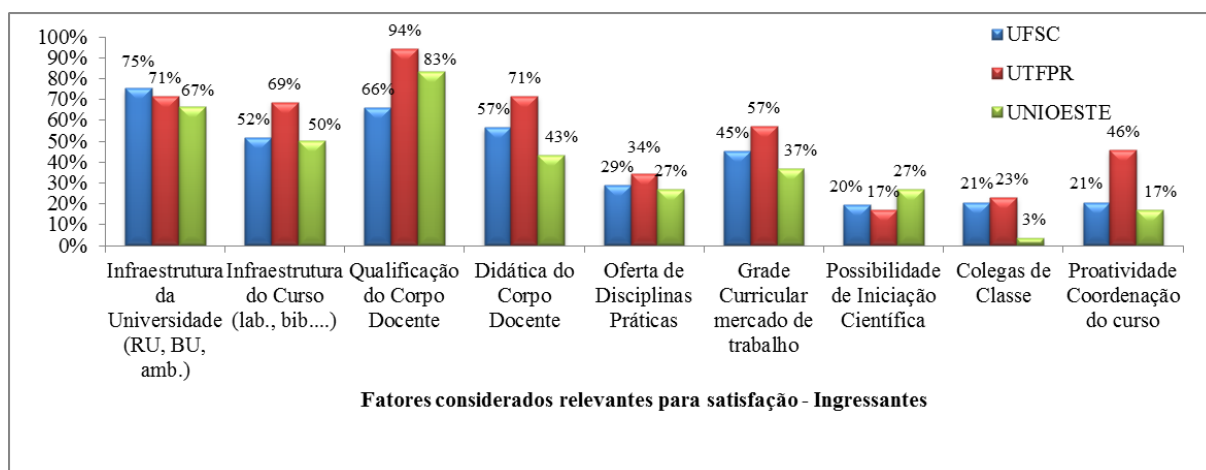
Quanto ao turno, a maioria estuda no período noturno. Isso era esperado, pois as três universidades ofertam o curso à noite. A UFSC oferta a opção no período diurno.

Após a caracterização dos respondentes, passa-se à análise das questões sobre a satisfação de alunos ingressantes e de concluintes.

#### 4.2 Satisfação de Alunos Ingressantes

Foi solicitado aos alunos ingressantes que assinalassem os fatores considerados relevantes para a satisfação com o curso. As respostas estão agrupadas no Gráfico 1, onde se visualiza a comparação entre as três Universidades.

**Gráfico 1 - Fatores considerados relevantes para satisfação pelos ingressantes**



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Percebe-se que não há regularidade entre as respostas dos ingressantes. Os alunos da UFSC atribuem, como fatores favoráveis à satisfação, a Infraestrutura da universidade (75%), a Qualificação e a Didática do corpo docente. O fator menos observado é a possibilidade de ingresso no programa de Iniciação Científica (20%).

Para os alunos ingressantes na UTFPR, a Qualificação (94%) e a Didática do corpo docente, a Infraestrutura do curso (laboratórios, biblioteca, salas de aula) e da Universidade (demais ambientes) e a compatibilidade da Grade curricular com a exigência do mercado de trabalho são os fatores mais assinalados como geradores de satisfação. O fator menos observado é a possibilidade de ingresso no programa de Iniciação Científica (17%).

Dentre os ingressantes na UNIOESTE, os fatores mais citados foram a Qualificação do corpo docente (83%), Infraestrutura da Universidade (demais ambientes, aqui entraria o restaurante universitário, mas cumpre informar que não existe RU no *campus* pesquisado). O fator menos observado foi relativo aos Colegas de classe (3%).

O fator Qualificação do corpo docente predomina entre os alunos da UTFPR e da UNIOESTE (94% e 83%). Este também é apontado como gerador de satisfação nos estudos de Milan *et al.* (2015a); Milan *et al.* (2015b); Pacheco, Mesquita e Dias (2015); Lizote *et al.* (2014); Alcântara *et al.* (2012); Tomio e Souza (2008); Vieira, Milach e Huppés (2008); Faria *et al.* (2006); e Walter, Tontini e Domingues (2006).

O fator Infraestrutura da universidade predomina entre os alunos da UFSC, confirmando os trabalhos de Pacheco, Mesquita e Dias (2015); Mainardes e Domingues (2010); Tomio e Souza (2008); Pereira e Gil (2007); e Helena e Spers (2005).

Percebe-se, nessa análise, que as universidades, embora sejam públicas, possuem suas particularidades. A possibilidade de Iniciação Científica foi menos observada na UFSC e na UTFPR do que na UNIOESTE. Chama atenção que, na UNIOESTE, não existe programa formal de Iniciação Científica, como na UTFPR e UFSC. Assim, é esperado que haja insatisfação nesse aspecto.

Após a indicação dos fatores relevantes para a satisfação com o curso, foi solicitado aos ingressantes que informassem um aspecto julgado positivo no curso frequentado. Como era uma pergunta aberta, várias foram as formas com que os alunos se manifestaram (Tabela 3).

**Tabela 3** - Aspectos positivos do curso para os ingressantes

Aspectos Positivos	UFSC	%	UTFPR	%	UNIOESTE	%	Total
Aprendizado	3	3%	2	6%	0	0%	5
Corpo docente	20	21%	6	17%	9	30%	35
Grade curricular	13	13%	1	3%	0	0%	14
Mercado de trabalho	43	44%	18	51%	9	30%	70
Organização do curso	3	3%	3	9%	2	7%	8
Qualidade	0	0%	2	6%	0	0%	2
Outros	5	5%	5	14%	7	23%	17

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Dentre os aspectos positivos, destaca-se, com unanimidade, o amplo Mercado de trabalho que o curso proporciona. Salienta-se que este é externo ao curso, mas tem ligação direta com a grade curricular e com os conteúdos contemplados.

A Qualidade do corpo docente, tanto em qualificação quanto em didática aplicada, foi o segundo aspecto positivo mais citado. Assim, espera-se que haja satisfação, à medida que os fatores apresentados como relevantes sejam também apontados como aspectos positivos das instituições pesquisadas.

Os alunos também foram questionados em relação aos aspectos negativos do curso. As respostas foram agrupadas por categorias conforme a Tabela 4.

**Tabela 4** - Aspectos negativos do curso para os ingressantes

Aspectos Negativos	UFSC	%	UTFPR	%	UNIOESTE	%	Total
Corpo docente	12	12%	1	3%	1	3%	14
Grade curricular	19	20%	12	34%	7	23%	38
Infraestrutura	9	9%	0	0%	0	0%	9
Mercado de trabalho	4	4%	2	6%	0	0%	6
Organização do curso	12	12%	11	31%	5	17%	28
Pessoal	11	11%	1	3%	2	7%	14
Qualidade	0	0%	1	3%	0	0%	1
Outros	3	3%	0	0%	0	0%	3
Não há	11	11%	2	6%	7	23%	20

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

A Grade curricular é a mais citada como aspecto negativo nas três Universidades. Vários aspectos são apontados em relação a isso: uns enfrentam problemas quanto à reprovação em algumas disciplinas, ocasionando trancamento de disciplinas subsequentes que exigem pré-requisitos; e outros, por conterem disciplinas desatualizadas e não condizerem com o mercado de trabalho local. Os ingressantes da UTFPR e da UNIOESTE também demonstram insatisfações com a Organização do curso, o que não ocorreu na UFSC.

Ao contrário do apresentado nos aspectos positivos, a incidência de respostas dizendo que “não há” aspectos negativos foi grande, mostrando que a satisfação observada pelos ingressantes é bem maior do que a insatisfação. Esse mesmo aspecto foi apontado anteriormente nos estudos de Mainardes e Domingues (2010) e Larán e Costa (2001).

### 4.3 Satisfação de Alunos Concluintes

Para a avaliação do nível de satisfação dos concluintes, do curso de Ciências Contábeis, foi solicitado aos respondentes que julgassem o grau de satisfação, numa escala de 0 a 10, dos aspectos apresentados. Foi observada a frequência com que os alunos atribuíram a cada nota da escala por Universidade (Tabela 5). Havia um campo para marcar outros fatores que não os apresentados, no entanto ninguém informou outro fator.

**Tabela 5** - Nível de satisfação dos concluintes em relação ao curso

Universidades versus Nível de Satisfação	UFSC		UTFPR		UNIOESTE	
	Nota mais frequente	%	Nota mais frequente	%	Nota mais frequente	%
Infraestrutura da Universidade (RU, BU, amb.)	8	40%	8	41%	5	33%
Infraestrutura do curso (lab., bib., etc.)	8	32%	7	34%	8	33%
Qualificação do corpo docente	8	35%	9	66%	8	40%
Didática do corpo docente	7	35%	8	55%	8	40%
Oferta de disciplinas práticas	5	24%	7	31%	3, 5 e 7	20%
Adequação das disciplinas práticas	5	26%	7	31%	6 e 7	20%
Grade curricular voltada ao mercado de trabalho	7	28%	7	34%	5, 7 e 9	20%
Possibilidade de Iniciação Científica	8	32%	7	24%	8	27%
Possibilidade de monitorar disciplinas	8	27%	8	34%	8	27%
Proatividade da coordenação do curso	8	30%	8	41%	7	40%

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Percebe-se que os alunos da UFSC e UTFPR (40%) atribuíram nota 8 ao grau de satisfação com a Infraestrutura da universidade. Na UNIOESTE, a nota mais frequente foi 5. As Universidades, embora sejam públicas, apresentam diferentes estruturas que auxiliam na explicação da divergência de satisfação observada. Cita-se, como exemplo, a UNIOESTE que não possui restaurante universitário no *campus*. Esse aspecto já foi apontado em estudos de Pacheco, Mesquita e Dias (2015); Lizote *et al.* (2014); Mainardes e Domingues (2010); Tomio e Souza (2008); Pereira e Gil (2007); e Helena e Spers (2005), como um dos pontos que mais impactam na satisfação discente.

Quanto à Infraestrutura do curso, percebe-se que, na UTFPR, a maioria atribuiu nota 7, enquanto o mesmo percentual atribuiu nota 8 na UFSC e na UNIOESTE. Isso é impactado pela percepção de Proatividade da coordenação do curso, na qual se encontraram resultados muito semelhantes.

A Qualificação do corpo docente pode ser entendida em termos de titulação e conhecimento das disciplinas ministradas. De maneira geral, percebe-se a satisfação dos alunos com esse aspecto. A nota mais frequente foi 8 (35% e 40%), tanto na UFSC, quanto na UNIOESTE. Chama atenção a nota atribuída (9) a esse quesito na UTFPR por dois terços dos alunos que responderam ao questionário. No entanto, isso não quer dizer que os docentes da UTFPR sejam mais qualificados que os das demais Universidades, tampouco faz distinção entre professores efetivos e contratados temporariamente.

A Didática do corpo docente refere-se à capacitação do professor para exercer a docência. Na UTFPR e na UNIOESTE, a nota mais frequente foi 8 (55% e 40%); já na UFSC,

35% atribuíram nota 7, que é menor que o grau de satisfação atribuído para a qualificação docente.

Pode-se concluir que a maioria dos alunos está satisfeita com o corpo docente. Esse é um fator considerado importante nos trabalhos de Milan *et al.* (2015a e b); Pacheco, Mesquita e Dias (2015); Alcântara *et al.* (2012); Tomio e Souza (2008); Vieira, Milach e Huppel (2008); Faria *et al.* (2006); e Walter, Tontini e Domingues (2006).

Houve grande divergência com o grau de satisfação entre as três Universidades nos aspectos relacionados à adequação do curso ao Mercado de trabalho, à grade curricular, à oferta e adequação de disciplinas voltadas à prática contábil. Nesse quesito, percebe-se que a maioria está longe de estar satisfeita. Isso já era esperado, haja vista esse aspecto já ter sido apontado como negativo, tanto pelos ingressantes, quanto pelos concluintes.

A possibilidade de Iniciação Científica e de monitoria em disciplinas apresenta grau de satisfação semelhante nas três Universidades. Isso causa estranheza, pois, na UNIOESTE, não existe, até o momento, programas de Iniciação Científica.

Quando questionados se estavam ou não satisfeitos, de um modo geral, com o curso, os concluintes deveriam responder Sim ou Não (Tabela 6).

**Tabela 6** - Satisfação geral dos concluintes com o curso

	UFSC	%	UTFPR	%	UNIOESTE	%
Sim	76	83%	25	86%	15	100%
Não	16	17%	4	14%	0	0%
<b>Total</b>	<b>92</b>		<b>29</b>		<b>15</b>	

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

É visível que a grande maioria está satisfeita com o curso, embora haja aspectos que denotem insatisfação. No geral, há satisfação em todas as Universidades pesquisadas. O mesmo resultado foi apresentado nos trabalhos de Mainardes e Domingues (2010) e Larán e Costa (2001). Isso contraria o apontado na pesquisa de Pereira e Gil (2007), na qual a maioria mostra-se insatisfeita.

Após a atribuição do nível de satisfação com o curso, indicando os fatores relevantes para isso, foi solicitado aos concluintes que informassem um aspecto positivo. Como era uma pergunta aberta, os alunos se manifestaram de várias formas (Tabela 7).

**Tabela 7** - Aspectos positivos do curso para os concluintes

Aspectos Positivos	UFSC	%	UTFPR	%	UNIOESTE	%	Total
Aprendizado	6	7%	0	0%	2	13%	8
Corpo docente	29	32%	14	48%	3	20%	46
Grade curricular	8	9%	3	10%	0	0%	11
Infraestrutura	1	1%	0	0%	0	0%	1
Mercado de trabalho	24	26%	11	38%	1	7%	36
Organização do curso	15	16%	1	3%	0	0%	16
Qualidade	11	12%	5	17%	0	0%	16
Outros	0	0%	0	0%	3	20%	3
Branco	8	9%	0	0%	6	40%	14

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

O item sobre o Corpo docente, quanto à qualificação, foi apontado como positivo, com alto nível de satisfação, na avaliação dos concluintes das três Universidades. Isso também foi demonstrado como relevante pelos ingressantes.

Outro aspecto bastante citado, tanto na UFSC quanto na UTFPR, foi o Mercado de trabalho do profissional contábil, em termos de acessibilidade, amplitude, boa remuneração,

possibilidade de estágio durante a graduação e outras oportunidades profissionais. No entanto, não foi percebido assim pelos alunos da UNIOESTE. Cabe salientar que, nesse aspecto, 40% dos alunos da UNIOESTE deixaram em branco esse item, dificultando a análise dos aspectos positivos dessa Universidade.

Os alunos também foram questionados sobre os aspectos negativos do curso, sendo as respostas agrupadas por categorias (Tabela 8).

**Tabela 8** - Aspectos negativos do curso para os concluintes

<b>Aspectos Negativos</b>	<b>UFSC</b>	<b>%</b>	<b>UTFPR</b>	<b>%</b>	<b>UNIOESTE</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
Corpo docente	30	33%	6	21%	3	20%	<b>39</b>
Grade curricular	33	36%	13	45%	0	0%	<b>46</b>
Infraestrutura	3	3%	7	24%	3	20%	<b>13</b>
Mercado de trabalho	8	9%	1	3%	0	0%	<b>9</b>
Organização do curso	14	15%	7	24%	4	27%	<b>25</b>
Outros	3	3%	0	0%	0	0%	<b>3</b>
Não há	1	1%	0	0%	0	0%	<b>1</b>
Branco	5	5%	0	0%	5	33%	<b>10</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa (2016).

Dentre os aspectos negativos apontados, destacam-se os aspectos relativos ao Corpo docente, à Grade curricular e à Organização do curso. Já era esperado que, entre os aspectos negativos, seriam apontadas a Grade curricular e a Organização do curso. No entanto, chama atenção o item Corpo Docente como aspecto negativo, já que também foi apontado como aspecto positivo em todas as Universidades e, sobretudo, em relação à satisfação dos alunos. Cabe salientar que, nesse aspecto, 33% dos alunos da UNIOESTE deixaram a pergunta sem resposta, o que dificulta a análise dos aspectos positivos dessa Universidade.

## **5 Considerações Finais**

Esta pesquisa procurou questionar os alunos (ingressantes e concluintes) do curso de graduação em Ciências Contábeis, da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), quanto aos aspectos relevantes para sua satisfação.

A amostra resultou em 298 alunos respondentes: 162 ingressantes, com idade entre 17 e 20 anos (59,88%); e 136 concluintes, entre 21 e 25 anos (74,63%). A maioria pertence ao gênero feminino. A maioria estuda no período noturno.

Dentre os aspectos considerados relevantes pelos alunos ingressantes, encontram-se a Infraestrutura do curso e da universidade, a Qualificação e didática do Corpo docente, bem como a Grade curricular voltada ao mercado de trabalho. É predominante o fator Qualificação do Corpo Docente.

Quanto ao nível de satisfação, também não foi encontrada regularidade nas respostas, percebendo-se que, entre os alunos concluintes, a maioria está satisfeita com a Infraestrutura da Universidade e do curso, com o Corpo docente, tanto em termos de qualificação, quanto de didática.

Os aspectos positivos apontados por unanimidade, nas três Universidades, são o amplo Mercado de trabalho que o curso proporciona e a Qualificação do corpo docente. Houve grandes divergências de grau de satisfação entre as três Universidades no aspecto relacionado à adequação do curso com o Mercado de trabalho. Dentre os aspectos negativos apontados, a adequação da grade curricular é o mais citado pelos discentes nas três universidades.

No geral, a maioria dos alunos considera-se satisfeita com o curso escolhido e com a universidade. Esta pesquisa está limitada à análise das respostas dos alunos às questões

realizadas. Sugere-se para pesquisas futuras a análise de aspectos que possam ser gerenciados pelas instituições para ampliar a satisfação dos alunos, bem como analisar o que leva os alunos a ingressar e permanecer no curso.

## **Referências**

- ALCÂNTARA, V. C.; LUIZ, G. V.; FERREIRA, A. C.; TEODORO, S. A. S. Dimensões e determinantes da satisfação de alunos em uma Instituição de Ensino Superior. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 11, n. 3, p. 195-223, 2012.
- BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às Ciências Sociais**. 9. ed. Florianópolis: UFSC, 2014.
- CARDOSO, T. L.; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L.; RIPOLL-FELIU, V. M.; DUTRA, A. Reflexões para avanço na área de Avaliação e Gestão do Desempenho das Universidades: uma análise da literatura científica. **In: Seminários em Administração (XVIII SEMEAD)**, 2015. *Anais...* São Paulo, SP, Brasil, 2015.
- CASTRO, C. M. **A prática da pesquisa**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006, 190 p.
- DUTRA, A.; RIPOLL-FELIU, V. M.; FILLOL, A. G.; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L. The construction of knowledge from the scientific literature about the theme seaport performance evaluation. **International Journal of Productivity and Performance Management**, v. 64, n. 2, p. 243-269, 2015.
- ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R.; DUTRA, A.; NUNES, N. A.; REIS, C. BPM governance: a literature analysis of performance evaluation. **Business Process Management Journal**, v. 23, iss 1, p.71 – 86, 2017.
- ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L.; MATOS, L. S.; DUTRA, A.; RIPOLL-FELIU, V. M.. Research opportunities in performance measurement in public utilities regulation. **The International Journal of Productivity and Performance Management**, v. 64, p. 994-1017, 2015.
- FARIA, A. C.; COME, E.; POLI, J.; FELIPE, Y. X. O grau de satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis: busca e sustentação da vantagem competitiva de uma IES privada. **Enfoque Reflexão Contábil**, v. 25, n. 1, p. 15-36, 2006.
- FREITAS NETO, R. M.; BARBOSA, A. A utilização da análise de correspondência e da regressão logística na análise da satisfação geral dos alunos do curso de Graduação de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. **Revista de Administração IMED**, v. 4, n. 3, p. 356-368, 2014.
- 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.
- HELENA, L. A.; SPERS, E. E. Modelos de mensuração da satisfação de clientes: um estudo de caso com alunos de Administração. **Revista de Ciências da Administração**, v. 7, n. 13, p. 67-86, 2005.
- KRUGER, S. D.; MAZZIONI, S.; RESENDE, A.; GUBIANI, C. A.; ZANIN, A. O perfil desejado do egresso dos cursos de Ciências Contábeis das universidades de Santa Catarina. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 12, n. 34, p. 40-52, 2013.

- LARÁN, J. A.; COSTA, F. C. X. O uso da Avaliação do Desempenho acadêmico de estudantes como instrumento de qualificação de cursos universitários. **Revista de Administração**, v. 36, n. 4, p. 73-82, 2001.
- LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; BORBA, J. A.; BRASIL, M. L. A. V. Satisfação dos Acadêmicos com o Curso de Ciências Contábeis: um Estudo em Instituições de Ensino Superior Privadas. **Advances in Scientific and Applied Accounting**, v. 7, n. 3, p. 407-431, 2014.
- MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, M. J. C. S. Satisfação de estudantes em Administração de Joinville/SC. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 4, n. 2, p. 76-94, 2010.
- MILAN, G. S.; CORSO, A.; LARENTIS, F.; TONI, D.; EBERLE, L.; LAZZARI, F. A. Qualidade dos Serviços Prestados por uma IES e a Satisfação dos Alunos no Contexto do Curso de Administração. **Revista Alcance**, v. 22, n. 4, p. 538-552, 2015a.
- MILAN, G. S.; EBERLE, L.; CORSO, A.; TONI, D. A Qualidade em Serviços e a Satisfação de Clientes: Comparação entre a Percepção de Alunos de Graduação e de Pós-Graduação de uma IES. **Revista de Administração da UFSM**, v. 8, n. 3, p. 415-437, 2015b.
- PACHECO, I. J. D.; MESQUITA, J. M. C.; DIAS, A. T. Qualidade Percebida e Satisfação dos Alunos da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 15, n. 2, p. 5-28, 2015.
- PEREIRA, B. C. S.; GIL, C. Avaliando a satisfação de alunos de escolas de administração: uma nova perspectiva de gestão. **Revista de Administração da Unimep**, v. 5, n. 1, p. 1-21, 2007.
- RICHARDSON, R.J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- SANTANA, M. S.; SANTOS, N. A.; MARTINS, S. (Abreu, S.M.); EMMENDOERFER, M. Escolha e Permanência de Alunos no Curso de Ciências Contábeis sob a Óptica da Teoria de Motivação de Herzberg. In: CONGRESSO USP DE INICIAÇÃO CIÊNTÍFICA, 10., 2013, São Paulo. *Anais...* São Paulo: USP, 2013.
- TASCA, J. E.; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R.; ALVES, M. B. M. An approach for selecting a theoretical framework for the evaluation of training programs. **Journal of Europe an Industrial Training**, v. 34, n. 7, p. 631-655. 2010.
- TOMIO, J. L.; SOUZA, M. J. B. Satisfação dos alunos de Administração com o curso e sua relação com a imagem da IES. **Revista de Negócios**, v. 13, n. 2, p. 105-121, 2008.
- VALMORBIDA, S. M. I.; ENSSLIN, L. Construção de conhecimento sobre Avaliação de Desempenho para gestão organizacional: uma investigação nas pesquisas científicas internacionais. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v.13, n.28, p.123-148, 2016.
- VALMORBIDA, S. M. I.; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L.; RIPOLL-FELIU, V. M. Avaliação de Desempenho para auxílio na gestão de universidades públicas: análise da literatura para identificação de oportunidades de pesquisas. **Contabilidade, Gestão e Governança**, v. 17, n. 3, p. 4-28, 2014.
- VIEIRA, K. M.; MILACH, F. T.; HUPPES, D. Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. **Revista Contabilidade & Finanças - USP**, v. 19, n. 48, art. 6, p. 65-76, 2008.



WAICZYK, C.; ENSSLIN, E. R. Avaliação de produção científica de pesquisadores: mapeamento das publicações científicas. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 10, n. 20, p. 97-112, 2013.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. S. Análise da satisfação do aluno para melhoria de um curso de Administração. **Revista de Administração FACES Journal**, v. 5, n. 2, p. 52-70, 2006.

WERLANG, J. D.; BIANCHI, M.; VENDRUSCOLO, M. I. Estudo dos fatores extrínsecos e intrínsecos que motivam os discentes na escolha e na permanência no curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio Grande do Sul UFRGS. **In: CONGRESSO UFSC DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA EM CONTABILIDADE**, 6., 2015, Florianópolis. *Anais*. Florianópolis: UFSC, 2015.