

Expectativas dos ingressantes e grau de satisfação dos concluintes de um curso de graduação em Ciências Contábeis

Expectations of the newcomers and the graduates degree of satisfaction of an Accounting graduation course

RESUMO

O objetivo deste estudo foi analisar as expectativas dos ingressantes e o grau de satisfação dos concluintes de um curso de graduação em Ciências Contábeis. A metodologia utilizada para esta pesquisa foi quantitativa, descritiva e de levantamento. Foram utilizados como instrumento de coleta de dados dois questionários (um para as expectativas e outro para o nível de satisfação) baseados na pesquisa de Margotto (2014) e validados por três docentes da área pesquisada. A população foi de 106 acadêmicos matriculados no curso de Ciências Contábeis de uma universidade comunitária de Santa Catarina (49 acadêmicos ingressantes e 57 concluintes) e obteve-se uma amostra de 81 respondentes (40 acadêmicos ingressantes e 41 concluintes), o que representa 76,42% da população. Os dados coletados foram tabulados por meio do software Microsoft Excel® e a técnica de análise de dados utilizada foi a estatística descritiva. Como principais resultados, os ingressantes demonstraram que possuem expectativas 'altas' na maioria dos aspectos que foram abordados, sendo que em dois deles mostraram que possuem expectativas 'muito altas'. Já os concluintes demonstraram que estão 'satisfeitos' em relação aos itens sobre os quais foram questionados, com exceção de 'realização de trabalhos voluntários', 'realização de pesquisas científicas' e 'logo após o curso, obter rápida estabilidade financeira', pelos quais se mostraram 'indiferentes'. Concluiu-se que no contexto geral da pesquisa, por meio dos aspectos utilizados como indicadores de satisfação, a instituição apresentou resultados positivos, pois, na maioria dos itens mencionados, o que se esperou por parte dos ingressantes foi alcançado.

Palavras-Chave: Expectativas. Ingressantes. Grau de Satisfação. Concluintes. Ciências Contábeis.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the expectations of the newcomers and degree of satisfaction of the graduating students of an Accounting undergraduate course. The methodology used for this research was quantitative, descriptive and survey. Two questionnaires (one for expectations and one for satisfaction level) were used as data collection tools based on Margotto's (2014) research, and were validated by three teachers from the researched area. The population was composed of 106 students enrolled in the Accounting course of a community university in Santa Catarina (49 newcomers and 57 graduate students) and a sample of 81 respondents (40 incoming scholars and 41 graduates) was obtained, representing 76,42% of the population. The data collected were tabulated using Microsoft Excel® software and the data analysis technique used was descriptive statistics. As main results, the participants showed that they have high expectations in most of the aspects that were approached, and in two of them, they showed that they have "very high" expectations. Yet, the concludes showed that are "satisfied" regarding to the items to which they were questioned, except for "performing voluntary work", "conducting scientific research" and "after the course, obtaining quick financial stability" "Indifferent". It was concluded that in the general context of the research, considering the aspects used as indicators of satisfaction, the institution presented positive results because in most of the items mentioned what was expected from the participants was carried out.

Keywords: Expectations. Ingressors. Degree of Satisfaction. Concludes. Accounting.

Elize Regina Alflen

Graduada em Ciências Contábeis pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI).
E-mail: elizealflen@holtmail.com.

Ana Paula de Mello

Graduada em Ciências Contábeis pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI).
E-mail: anacharmosi@hotmail.com.br.

Zilton Bartolomeu Martins

Mestre em Administração pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI). Especialista em Gerência Contábil, Perícia, Auditoria e Controladoria pela Faculdade Internacional de Curitiba (FACINTER). Graduado em Ciências Contábeis pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI). Docente do curso de Ciências Contábeis na Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI). Contato: Rua João Coan, 400, Universitário, Biguaçu, SC, CEP: 88.161-064.
E-mail: ziltonmartins@univali.br.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o Brasil acompanhou uma grande mudança no sistema educacional, ocorrida devido aos incentivos governamentais que proporcionaram à população a possibilidade de ingressar em uma instituição de ensino superior (IES) e realizar o sonho de obter uma formação (VENTURINI et al., 2008). Desta forma, houve um considerável crescimento no número de instituições de ensino, e com isso a concorrência exige de cada uma delas qualidade em seus cursos oferecidos, tanto na questão da metodologia de ensino quanto na estrutura física, grade curricular e no corpo docente, refletindo diretamente em sua permanência no mercado (ANTONELLI; COLAUTO; CUNHA, 2012).

Entre os diversos cursos oferecidos, o de Ciências Contábeis também está em constante evolução, uma vez que necessita formar profissionais altamente qualificados e capacitados para atender as mudanças e exigências do mercado de trabalho na área da Contabilidade (VENTURINI et al., 2008). Sendo assim, espera-se que o ingressante busque atingir todas as suas expectativas, pois é notório que o curso de Ciências Contábeis possibilita ao acadêmico obter um conhecimento generalizado, o que permite desempenhar variadas funções nessa profissão (LAGIOIA et al., 2007).

Por outro lado, espera-se que os discentes busquem no aprendizado acadêmico um elevado grau de satisfação, para que tenham um bom desempenho e possam realizar uma avaliação positiva para a instituição. A satisfação é considerada um aspecto muito relevante, em qualquer forma de aprendizado, especialmente na vida acadêmica (SOUZA; REINERT, 2010). Neste sentido, Margotto (2014) ressalta que a satisfação percebida pelo aluno é medida com base em suas expectativas.

Nesse contexto, o presente estudo busca respostas para a seguinte pergunta: **Quais as expectativas dos ingressantes e o grau de satisfação dos concluintes de um curso de graduação em Ciências Contábeis?** O objetivo geral do estudo é analisar as expectativas dos ingressantes e o grau de satisfação dos concluintes de um curso de graduação em Ciências Contábeis.

Com relação à justificativa teórica deste artigo, o estudo realizado por Lagioia et al. (2007) buscou examinar quais eram as expectativas profissionais dos alunos, verificando se foram mantidas ou modificadas no decorrer do curso. Sugerem que este estudo seja aplicado em outras IES para que se possa realizar uma comparação entre os resultados alcançados.

Em outro estudo, feito por Mainardes e Domingues (2009), foi avaliada a satisfação dos alunos das instituições de ensino superior de Joinville (SC). Sendo assim, recomendam replicar sua pesquisa em outras regiões e IES para uma comparação dos resultados, possibilitando refinar a identificação dos atributos que levam à satisfação dos discentes em seus cursos de graduação.

Por fim, Gomes, Dagostini e Cunha (2013) avaliaram os determinantes da satisfação geral dos alunos matriculados no curso de Ciências Contábeis em uma faculdade no Sudoeste do Paraná, e complementam com a proposta de realizar o estudo em outras regiões do país, buscando aperfeiçoar a graduação em Ciências Contábeis. Ressalta-se que o presente estudo, diferentemente das pesquisas citadas, busca analisar tanto as expectativas dos ingressantes quanto o grau de satisfação dos concluintes, podendo assim comparar os resultados.

A realização deste trabalho justifica-se empiricamente, visto que poderá contribuir de forma significativa para possíveis melhorias no curso de Ciências Contábeis da instituição, na metodologia de ensino, na estrutura física e na escolha de seu corpo docente, buscando sempre atender as necessidades e interesses dos ingressantes objeto deste estudo.

Esta pesquisa contém, além desta introdução, o referencial teórico sobre o tema, os procedimentos metodológicos para a realização do trabalho, a análise dos dados alcançados e, por fim, as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste tópico é apresentado o referencial teórico, abordando conceitos relacionados à evolução do curso de Ciências Contábeis, expectativa discente, satisfação discente e estudos anteriores sobre o tema.

2.1 Evolução do Curso de Ciências Contábeis

A evolução da contabilidade no Brasil se iniciou no século XIX, com a vinda da Família Real Portuguesa em 1808, quando Dom João VI determinou que fosse utilizado o sistema de partidas dobradas, a fim de controlar seus bens, uma vez que esse sistema era reconhecido nos países da Europa (BACCI, 2002).

No ano seguinte, por meio do Alvará de 15 de julho, foram criadas as Aulas de Comércio, iniciando no Brasil o ensino comercial. Segundo Romanowski e Pinto (2014) as aulas de comércio permaneceram durante quase um século, com o objetivo de formar os chamados 'guarda livros'. Sua criação não ocorreu de forma pioneira, pois foi constatada a incapacidade dos professores em ministrar as aulas (PELEIAS et al., 2007).

No século XX, diversas instituições contábeis foram fundadas com o objetivo de formar profissionais habilitados a exercerem atividades na área comercial e especialistas em contabilidade (BACCI, 2002). Em 1902, foi fundada a Escola Prática de Comércio, denominada posteriormente de Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, tornando-se uma referência no ensino comercial (PELEIAS et al., 2007).

Também foram instituídos, por meio do Decreto n°. 17.329, de 28 de maio de 1926, os Cursos Profissionalizantes

ou de Ensino Técnico Comercial, com a aprovação do regulamento dos estabelecimentos que ofertavam cursos com formação geral de quatro anos, que forneciam o diploma de Contador, e cursos com formação superior de três anos, que forneciam o título de graduado em Ciências Econômicas (PELEIAS et al., 2007). Os autores supracitados ainda ressaltam que o Decreto nº. 20.158, de 30 de junho de 1931, reorganizou o ensino comercial e regulamentou a profissão do contador.

Em 22 de setembro de 1945, por meio do Decreto nº. 7.988, surgiu o Curso Superior em Ciências Contábeis e Atuariais, no qual era concedido o título de Bacharel em Ciências Contábeis àqueles que concluíssem o curso com duração de quatro anos. Em 27 de maio de 1946 foi publicado o Decreto-Lei nº. 9.295, que determinou a criação dos Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs) e do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), destinados a efetuar o registro dos contabilistas e fiscalizar o exercício da profissão entre outras atribuições (BACCI, 2002).

O Curso de Ciências Contábeis e Atuariais foi desmembrado em Ciências Contábeis e Ciências Atuariais por meio da Lei nº. 1.401 de 31 de julho de 1951. Desta forma, os concluintes do curso de Ciências Contábeis passaram a receber o título de Bacharel em Ciências Contábeis, uma vez que os diplomas para ambos os cursos passaram a ser distintos (PELEIAS et al., 2007).

Nos anos seguintes não houve mudanças significativas quanto ao curso, mas um fato influenciou o curso de Ciências Contábeis no Brasil, por meio da Lei nº. 4.024, de 20 de dezembro de 1961, quando surgiu o Conselho Federal de Educação (CFE) e foi promulgada a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. A referida lei tratou do direito à educação, direito este que é garantido pela Constituição Federal e regulamenta todos os níveis do sistema educacional (PELEIAS et al., 2007). De acordo com os autores, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional determinou a duração dos cursos superiores e o currículo mínimo exigido nas profissões regulamentadas.

Peleias et al. (2007) relatam que a Lei nº. 9.394/96 revogou as Leis 4.024/61 e 5.682/71, definindo novas Diretrizes e Bases da Educação Nacional, com várias mudanças no ensino superior, entre elas a qualificação docente, regime de tempo integral para os professores, produção intelectual e perfil profissional voltado à cultura regional e nacional.

Por fim, o Conselho Federal de Contabilidade (CFC) instituiu por meio da Resolução CFC nº. 853/99 o Exame de Suficiência em Contabilidade, com o objetivo de comprovar um nível médio de conhecimento para o exercício da profissão. O exame de suficiência foi realizado entre os anos de 2000 a 2004, sendo suspenso em 2005 (BUGARIM et al., 2014).

Desta forma, em 2010, por meio da Lei nº. 12.249 e da Resolução CFC nº. 1.301, foi instituída novamente a obrigatoriedade do exame de suficiência, estando agora amparada por lei, permitindo o retorno das avaliações no ano de 2011 (BUGARIM et al., 2014). De acordo com a referida lei, somente poderão exercer a profissão os profissionais que concluírem o curso de Bacharelado em Ciências Contábeis, que tiverem a aprovação no exame de suficiência e o registro no Conselho Regional de Contabilidade.

2.2 Expectativa Discente

O mercado de trabalho está cada vez mais competitivo e exigente. A todo momento se escuta o quanto é importante a formação acadêmica para se inserir no mercado de trabalho. Desta forma, é necessário buscar as qualificações oferecidas, gerando conhecimento para que se possa tornar competitivo frente aos desafios acadêmicos e profissionais (FISCHIBORN; JUNG, 2012). Neste sentido, cresce a cada dia a necessidade pela busca do conhecimento por parte da sociedade no contexto social, político e econômico vivido, em que as exigências estão cada vez mais ligadas à educação, tornando-se necessária a formação de profissionais de nível superior (DUARTE, 2013).

Neste cenário, ao ingressar no curso de graduação, os discentes possuem expectativas de terem feito a melhor escolha para a sua carreira universitária e, futuramente, profissional. Estas expectativas são as projeções feitas para o seu futuro profissional e, para alcançá-las, torna-se necessário fazer escolhas, sendo elas o curso de graduação e a instituição de ensino, porque a formação recebida durante o curso de graduação influencia consideravelmente as expectativas e escolhas profissionais, contribuindo para o aperfeiçoamento no processo de ensino-aprendizagem (LAGIOIA et al., 2007).

Nesse contexto, faz-se importante para as IES verificar o perfil do acadêmico, pois por meio deste perfil se tem o melhor conhecimento do aluno, sabendo quais são as expectativas, dificuldades e hábitos. Com estas informações, a preparação profissional superior contempla um conjunto de elementos que formam um profissional mais maduro, com perspectiva geral de diversas áreas levando à escolha do curso pretendido (ROCHA, 2014).

Na concepção de Fischiborn e Jung (2012) o curso de Ciências Contábeis vem crescendo e acompanhando a evolução da sociedade. Com este crescimento, torna-se necessária a formação de mais profissionais capacitados e, conseqüentemente, o surgimento de melhores oportunidades no mercado de trabalho. Neste sentido, as instituições de ensino são fundamentais na concepção de profissionais habilitados para o mercado de trabalho. Além dos discentes terem as expectativas definidas, é necessário buscar por IES que irão apresentar caminhos para transformar essas perspectivas em realidade, tendo conhecimento necessário e segurança para que possam demonstrar seu potencial por meio do esforço e determinação (VALE; OLIVEIRA; SOUSA, 2016).

Fischiborn e Jung (2012) enfatizam que, ao realizarem uma pesquisa referente às expectativas em relação ao curso de Ciências Contábeis, alunos destacaram como mais importante 'ser um profissional bem-sucedido com remuneração satisfatória', e estão cientes que para o alcance desses dois objetivos é necessário obter conhecimentos específicos por meio da educação continuada, como uma especialização ou um curso de mestrado, não sendo mais suficiente apenas o

conhecimento adquirido no curso de graduação, devido às novas exigências do mercado de trabalho.

Contudo, observa-se que o mercado de trabalho está cada vez mais concorrido e rigoroso em suas exigências, tornando-se competitivo, e as qualificações são cada vez mais essenciais e, por consequência, aumenta a busca pelo ensino superior e pela realização profissional por meio de uma instituição competente que proporcione segurança e motivação, para que a expectativa seja alcançada de maneira condizente entre a distribuição dos recursos e a qualidade do ensino (BIAZUS, 2004).

Na busca constante em ampliar conhecimentos, o acadêmico da área contábil deve sempre desenvolver diversas habilidades e competências necessárias ao exercício da profissão, em que a expectativa é que o curso possibilite o aperfeiçoamento dos conhecimentos obtidos em sala de aula para o local de trabalho e contribua para o crescimento profissional (LAZZAROTTO; GRIZON; SOAVE, 2014).

2.3 Satisfação Discente

O bom desempenho de uma instituição de ensino superior e sua permanência no mercado dependem da qualidade dos cursos oferecidos e principalmente da satisfação dos discentes. Conforme ressalta Vale, Oliveira e Sousa (2016), estas duas variáveis são determinantes para traçar o perfil e o desempenho dos futuros profissionais que buscam o mercado de trabalho. Para Gomes, Dagostini e Cunha (2013), a satisfação se torna fundamental para a manutenção do aluno e para proporcionar uma imagem positiva à universidade.

Vieira, Milach e Huppés (2008) compartilham da mesma ideia de que a satisfação dos discentes e a qualidade dos serviços oferecidos são fundamentais para a sobrevivência da instituição, e complementam que a sociedade espera que sejam formados profissionais competentes e qualificados. De acordo com Lagioia et al. (2007), uma vez que as expectativas dos discentes são mantidas ou modificadas, é possível adquirir um perfil de formação do curso nas instituições de ensino superior.

Logo, se faz necessário avaliar o nível de satisfação dos discentes, para identificar possíveis falhas e corrigi-las em busca de melhorias para os serviços prestados, garantindo a satisfação tanto dos discentes como da sociedade (VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008). Gonçalves et al. (2008) mencionam que as expectativas criadas pelos ingressantes se relacionam ao que eles conhecem sobre um determinado curso da universidade e qual avaliação será realizada efetivamente pelos concluintes.

Segundo Vale, Oliveira e Sousa (2016), a satisfação pode ser vista como um resultado da comparação entre a expectativa e seu desempenho real, ou o resultado de um produto e o que se espera dele. Reiteram Mainardes e Domingues (2009) que a satisfação para o discente de ensino superior refere-se à verificação de como o serviço é prestado na universidade e também qual o resultado obtido ao final desse serviço, sendo assim, à medida que os estudos avançam as expectativas e as satisfações diminuem.

De acordo com Lizote et al. (2014), alguns aspectos podem ser utilizados pelas instituições de ensino superior como indicadores de satisfação dos discentes, entre eles, atendimento, comprometimento dos alunos, acessibilidade, conteúdos abordados, capacitação do corpo docente, metodologia, infraestrutura e comunicação, possibilitando a avaliação do desempenho da instituição, em busca de melhorias nos processos de aprendizagem. Desse modo, Gonçalves et al. (2008) observaram o quanto é importante a comunicação entre o corpo discente e docente de uma instituição, pois estimula a troca de ideias com afinidade e afetividade, o que influencia a satisfação dos discentes.

Na opinião de Rodrigues (2015), existem aspectos que influenciam positiva e negativamente a satisfação. Para a autora, os aspectos positivos estão relacionados às amizades em grupos, identificação com o curso, um mercado de trabalho propício, grade curricular estruturada, habilidades e didáticas dos professores e o atendimento às necessidades gerais dos acadêmicos. Em contrapartida, os aspectos que influenciam de forma negativa são a má organização da instituição, corpo docente indisponível para atender a demanda dos acadêmicos e o não atendimento às expectativas dos estudantes. A autora relata que existem também aspectos que não influenciam na satisfação, como atividades extracurriculares e atividades esportivas e sociais.

Na concepção de Mainardes e Domingues (2009), os discentes que estão satisfeitos com os serviços internos e cursos oferecidos pelas instituições de ensino superior influenciam diretamente e de forma positiva na impressão que possíveis futuros alunos e sociedade têm a seu respeito, ou seja, alunos satisfeitos aumentam a demanda. Porém, os autores enfatizam que a impressão negativa da instituição ocasionará o efeito contrário.

Por fim, Rodrigues et al. (2012) reforçam que a instituição que é comprometida com a qualidade de seus cursos e serviços e preza pela satisfação de seus discentes forma uma parcela dominante no mercado. Os autores complementam o quanto é importante para a instituição conhecer seu aluno, saber quais são suas necessidades, preferências, gostos e anseios, proporcionando a satisfação perante o serviço prestado. Para Venturini et al. (2008), a satisfação é um aspecto primordial que garante ao discente motivação durante sua formação acadêmica, o que interfere diretamente em seu aprendizado e na competência do profissional que será inserido no mercado. Desta forma, entender quais aspectos influenciam na satisfação dos estudantes é de extrema importância para as instituições que almejam qualidade nos serviços prestados.

2.4 Estudos Anteriores sobre o Tema

O Quadro 1 abaixo apresenta os autores, objetivos e principais resultados observados em estudos anteriores sobre o tema.

Quadro 1: Autores, Objetivos e Principais resultados sobre o tema

Autores	Objetivos	Principais Resultados
Lagioia et al. (2007)	Examinar as expectativas dos discentes de Ciências Contábeis quando estes ingressaram na universidade, com vistas a verificar se estas expectativas foram mantidas ou modificadas no decorrer do curso e, ainda, o seu grau de satisfação com o referido curso.	Constatou-se que as três principais expectativas, preferencialmente, foram: prestar concurso público, trabalhar em empresas de terceiros e abrir negócio próprio. Sobre o grau de satisfação, verificou-se que os discentes se mostram satisfeitos.
Gonçalves et al. (2008)	Levantar o nível de expectativa e de satisfação dos alunos de graduação em Administração da Universidade Federal de Lavras.	Concluiu-se que a partir do momento em que as expectativas sejam supridas e superadas, o ensino elevará cada vez mais seu nível de excelência, visto que, como apresentado neste estudo, expectativas não supridas são possíveis motivos de insatisfação aos alunos inseridos no curso.
Mainardes e Domingues (2009)	Determinar a satisfação dos formandos em administração com o curso realizado nas IES de Joinville, SC.	Os alunos mostraram-se satisfeitos, ressaltando-se que as atitudes do corpo docente e a imagem do curso entre os alunos são os atributos-chave na formação da satisfação dos estudantes.
Antonelli, Colauto e Cunha (2012)	Avaliar o grau de satisfação e expectativa dos estudantes do curso de Ciências Contábeis com relação às competências docentes na UFPR, UFMG e UTFPR.	Para as expectativas, o teste resultou na inexistência de diferença estatística significativa, portanto os discentes das três IES avaliadas possuem em média diferentes satisfações e iguais expectativas. Com relação à diferença de satisfação entre as IES, constatou-se que a UFPR e UFMG não possuem diferença estatística, porém quando estas IES são comparadas à UTFPR, comprovam-se as diferenças.
Fischborn e Jung (2012)	Analisar as expectativas dos alunos para verificar se estão satisfeitos com os procedimentos que o curso tem proporcionado durante o processo de ensino-aprendizagem.	Os resultados mostraram que o processo didático-pedagógico utilizado pelo curso necessita melhorar, principalmente, em relação ao desenvolvimento das habilidades aplicadas à criatividade, ao conhecimento informal, à capacidade de memorização e ao raciocínio quantitativo.
Gomes, Dagostini e Cunha (2013)	Avaliar os determinantes da satisfação geral dos alunos matriculados no curso de Ciências Contábeis em uma faculdade do Sudoeste do Paraná.	Os resultados apontaram que o modelo pode ser explicado em três dimensões. Uma dimensão pode estar relacionada com a satisfação geral dos estudantes com o curso, a segunda dimensão diz respeito ao envolvimento do professor e a terceira dimensão foi o interesse do aluno em aprender o conteúdo do curso, além da atenção em sala de aula.
Duarte (2013)	Quantificar a satisfação e lealdade dos alunos de licenciatura, pós-graduação, mestrado e doutoramento do ISEGI NOVA.	Os indicadores com maior peso na formação da qualidade percebida, que é a variável com maior impacto sobre a satisfação do aluno, são qualidade das capacidades e conhecimento dos professores, qualidade dos conteúdos do curso que frequenta e relacionamento dos docentes com os alunos.
Margotto (2014)	Investigar o gap do conhecimento entre o que o corpo docente acha que o aluno espera de uma IES e as reais expectativas do aluno ingressante no ensino superior.	Os resultados demonstraram que, entre as 19 variáveis representativas das expectativas dos alunos, em 13 variáveis os alunos avaliaram melhor que o corpo docente, contra 6 variáveis em que o corpo docente avaliou com maiores médias.
Lizote et al. (2014)	Avaliar as relações entre os constructos envolvimento do professor, interesse do aluno, interação professor-aluno, exigência do curso e organização do curso com a satisfação dos discentes do curso de Ciências Contábeis em duas instituições.	Os resultados obtidos permitem concluir que os constructos envolvimento do professor e interesse do estudante são determinantes da satisfação geral dos alunos.
Borges, Santos e Leal (2014)	Analisar as expectativas e percepções de alunos em curso de graduação em Ciências Contábeis sobre as seguintes características: confiabilidade, cuidado, segurança, empatia e tangibilidade.	Os resultados mostraram que os alunos possuem boas expectativas e percepções sobre a qualidade do curso de Ciências Contábeis referentes aos aspectos analisados. Comparando todas as dimensões de qualidade investigadas (confiabilidade, cuidado, segurança, empatia e tangibilidade) foram significantes ao nível de 5%.
Cole, Shelley e Swartz (2014)	Expandir pesquisas anteriores sobre a satisfação dos alunos com o ensino a distância.	No geral, os alunos classificaram cursos presenciais ou parcialmente à distância como um pouco mais satisfatórios do que cursos totalmente a distância. 'Conveniência' foi o motivo mais citado de satisfação. A 'falta de interação' foi o motivo mais citado de insatisfação.

Autores	Objetivos	Principais Resultados
Vale, Oliveira e Souza (2016)	Mensurar o grau de satisfação dos discentes em Administração da Universidade Federal Rural do Semiárido (Ufersa) em relação aos seguintes atributos: Mercado de Trabalho, IES, Estrutura da IES e Curso.	Com base nos dados coletados, pode-se inferir que os discentes de Administração da Ufersa estão mais satisfeitos com os atributos: Curso e Mercado de Trabalho, em detrimento dos atributos: IES e Estrutura da IES.
Richartz et al. (2017)	Verificar a satisfação dos alunos de Ciências Contábeis com o curso e com a instituição na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE).	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. Entre os aspectos negativos apontados, o mais citado é a adequação da grade curricular.
Dando, Abate e Mola (2017)	Explorar a satisfação dos alunos com a universidade e extrair um conjunto de fatores de várias dimensões usadas para medir a satisfação.	A análise dos dados revelou que o nível de satisfação geral dos alunos na universidade é de 40%. Os resultados indicaram maiores níveis de satisfação para ensino-aprendizagem, relacionamento interpessoal e gestão da universidade, com 74,6%, 69,7% e 74,8%, respectivamente.

Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

Conforme os estudos apresentados no Quadro 1, percebem-se resultados bastante distintos entre as expectativas dos ingressantes e o grau de satisfação dos concluintes. A seguir, no tópico 3, apresentam-se os procedimentos metodológicos da presente pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo é caracterizado quanto à abordagem como pesquisa quantitativa, em função da utilização de técnicas estatísticas; com relação aos objetivos, como uma pesquisa descritiva; e quanto aos procedimentos como uma pesquisa de levantamento.

Foram utilizados como instrumento de coleta de dados dois questionários, sendo o primeiro aplicado para conhecer as expectativas dos ingressantes e o segundo para identificar o grau de satisfação dos concluintes de um curso de graduação em Ciências Contábeis. Estes questionários foram adaptados, baseados na pesquisa de Margotto (2014) e validados por três docentes da área pesquisada, sendo realizado pré-teste com alunos do quarto período, para obter informações referentes ao tempo de preenchimento dos questionários e também identificar possíveis problemas de entendimento com as perguntas. Os questionários possuem questões que abordam informações pessoais (gênero, idade e trabalho/estágio), aspectos acadêmicos e não acadêmicos referentes às expectativas dos ingressantes e à satisfação dos concluintes em relação ao curso estudado.

Os questionários possuem questões fechadas, classificadas como dicotômicas e em escala *Likert* com cinco categorias de respostas, variando de muito baixa a muito alta para as expectativas e muito insatisfeito a muito satisfeito para satisfação, exigindo da população que identificasse em grau de aceitação ou desacordo nas questões abordadas.

A população do presente estudo abrange os discentes dos primeiro, segundo, sétimo e oitavo períodos, matriculados no segundo semestre de 2016, do curso de Ciências Contábeis de uma Universidade Comunitária localizada no estado de Santa Catarina. Os ingressantes do primeiro e segundo períodos totalizam 49 acadêmicos que responderam perguntas relacionadas às suas expectativas quanto ao curso. No segundo momento da pesquisa, os concluintes do sétimo e oitavo períodos, totalizando 57 acadêmicos, participaram nos questionamentos relacionados ao grau de satisfação em relação ao mesmo curso. Desta forma, a população total deste artigo foi de 106 acadêmicos.

Neste contexto, a amostra se deu pelo número de acadêmicos presentes em sala de aula no período da aplicação do questionário, entre 29 de setembro e 6 de outubro de 2016. Responderam ao primeiro questionário uma amostra de 40 acadêmicos, e ao segundo, 41, totalizando 81 respondentes. Sendo assim, a amostra total correspondeu a 76,42% da população. Os dados coletados foram tabulados por meio do *software Microsoft Excel®* e a técnica de análise de dados utilizada foi a estatística descritiva, com média, desvio-padrão e teste t para amostras independentes. Ressalta-se que, para rodar este teste, utilizou-se o *software IBM SPSS Statistics 22®*, levando-se em consideração um nível de significância de 0,05. Desta forma, na hipótese de nulidade (grau de significância maior que 0,050, as médias são iguais. Já na hipótese alternativa as médias são diferentes (caso o grau de significância seja menor que 0,05).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os dois questionários foram elaborados com o intuito de atender ao objetivo geral da pesquisa que é analisar as expectativas dos ingressantes e o grau de satisfação dos concluintes de um curso de graduação em Ciências Contábeis, observando se as expectativas se mantiveram ou sofreram alguma modificação ao longo do tempo.

Nas questões fechadas que abordaram as informações pessoais, do total dos respondentes do questionário sobre as expectativas dos ingressantes, 50% são do gênero masculino e 50% do gênero feminino. Quanto a faixa etária, a idade

varia entre 17 e 39 anos, em que a média de idade dos respondentes é de 20 anos, sendo que 23% deles trabalham ou fazem estágio na área do curso que escolheram.

Em relação aos respondentes do questionário sobre o grau de satisfação dos concluintes, 46% são do gênero masculino e 54% do gênero feminino. Quanto a faixa etária, a idade varia entre 20 e 57 anos, em que a média de idade dos respondentes é de 27 anos, sendo que 61% deles trabalham ou fazem estágio na área do curso que escolheram.

Os itens relacionados aos aspectos acadêmicos e não acadêmicos aplicados por meio da escala *Likert* de cinco pontos foram analisados em quatro grupos, sendo eles aspectos relacionados à universidade, aspectos relacionados ao curso, corpo docente e estrutura/instalações. Ainda foram apresentados o desvio-padrão de cada média, em que é possível identificar se as mesmas estão dentro de uma faixa de valores esperados, apresentando a veracidade dos dados e também o teste t para amostras independentes com significância ao nível de 0,05. A seguir, na Tabela 1, são apresentados os itens referentes aos aspectos relacionados à Universidade.

Tabela 1: Aspectos relacionados à Universidade

Aspectos relacionados à Universidade	Expectativa		Satisfação		Teste t para amostras independentes
	Média	Desvio-Padrão	Média	Desvio-Padrão	Significância
Ao apoio da universidade por meio de programas de bolsas e financiamentos.	4,10	0,90	3,95	1,02	0,490
Universidade com forte ligação no mercado de trabalho.	4,25	0,67	3,88	0,95	0,046
A realização de trabalhos voluntários em causas sociais da localidade onde a Universidade está inserida.	3,70	1,02	3,34	0,79	0,081
Sua expectativa geral/satisfação geral sobre a Universidade é:	4,45	0,55	3,95	0,74	0,001

Nota: Significância ao nível de 0,05 (2 extremidades).

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto aos itens ‘ao apoio da universidade por meio de programas de bolsas e financiamentos’ e ‘Universidade com forte ligação no mercado de trabalho’ apresentaram expectativas ‘entre alta e muito alta’ e o grau de satisfação dos concluintes demonstrou uma pequena queda no desempenho (entre indiferente e satisfeito), visto que o primeiro item se torna determinante na decisão de iniciar uma Universidade e na ajuda que os acadêmicos recebem para concluir a graduação, tornando-se um ponto positivo para a instituição. A satisfação alcançada no segundo item pode ser justificada pelo fato de a Universidade preparar profissionais capacitados e com potencial para atender as demandas do mercado de trabalho. Este resultado vai ao encontro do estudo de Gomes, Dagostini e Cunha (2013), que relatam que a satisfação é fundamental para a manutenção do aluno e proporciona uma imagem positiva para a Universidade.

Observa-se que o item que apresentou menor expectativa entre os ingressantes está relacionado ‘à realização de trabalhos voluntários em causas sociais da localidade onde a Universidade está inserida’ com média de 3,70. A expectativa é considerada ‘entre média e alta’, e o grau de satisfação dos concluintes em relação a esse item está no mesmo padrão, ou seja, ‘entre indiferente e satisfeito’, o que precisa ser reavaliado pela instituição no sentido de não obter insatisfações futuras. A prática do trabalho voluntário agrega valores e enriquece os entes envolvidos, formando cidadãos em busca do bem comum e contribuindo para o exercício da cidadania. Estes resultados discordam dos encontrados por Dando, Abate e Mola (2017), que apresentaram médias abaixo de 3.

Em contrapartida, o item que apresentou maior expectativa entre os ingressantes foi ‘a expectativa geral sobre a universidade’, com média de 4,45, atingindo a assertiva ‘entre alta e muito alta’. Porém os concluintes mostraram-se ‘entre indiferentes e satisfeitos’ com a Universidade de forma geral, não atingindo o ponto máximo da satisfação. Estes achados divergem dos encontrados por Richartz et al. (2017).

De acordo com o teste t, as médias que apresentaram diferenças significativas foram somente as relacionadas aos itens ‘universidade com forte ligação no mercado de trabalho’ e ‘sua expectativa/satisfação geral sobre a universidade é’, conforme as médias já indicavam uma satisfação menor que a expectativa. Ressalta-se que somente o último item relacionado à Universidade corrobora os resultados da pesquisa de Margotto (2014). A Tabela 2 a seguir, apresenta os itens referentes aos aspectos relacionados ao curso.

Tabela 2: Aspectos relacionados ao Curso

Aspectos relacionados ao Curso	Expectativa		Satisfação		Teste t para amostras independentes
	Média	Desvio-Padrão	Média	Desvio-Padrão	Significância
Ao grau de exigência do curso.	4,00	0,45	4,34	0,48	0,001
Em conseguir um bom emprego após o curso.	4,28	0,68	3,88	0,81	0,020
As disciplinas do curso estão atualizadas e compatíveis com a realidade social e com a profissão.	4,13	0,69	4,02	0,99	0,597
A realização de pesquisas científicas.	3,65	0,98	3,41	0,84	0,247
Ao acesso às informações acadêmicas do curso por meio de ferramentas on-line.	4,28	0,72	4,20	0,71	0,617
Logo após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira.	3,98	0,89	3,32	0,99	0,002
A ampliação das capacidades pessoais com os novos conhecimentos adquiridos.	4,13	0,69	4,02	0,65	0,501
A Universidade proporcionar participação em eventos relacionados ao curso.	4,25	0,84	4,05	0,80	0,274
Após a conclusão do curso de graduação, continuar meus estudos por meio de uma pós-graduação.	3,95	0,93	3,76	0,94	0,355
A correlação da teoria com a prática aplicada no mercado de trabalho.	4,08	0,69	3,76	0,92	0,082
Sua expectativa geral/satisfação geral, com relação ao CURSO é:	4,55	0,60	4,02	0,72	0,001

Nota: Significância ao nível de 0,05 (2 extremidades).

Fonte: Dados da pesquisa

No grupo dos aspectos relacionados ao curso, o item que se refere 'ao grau de exigência do curso' apresentou uma expectativa 'alta' (4,00), enquanto o grau de satisfação dos concluintes foi 'entre satisfeito e muito satisfeito' (4,34). Estes resultados corroboram a pesquisa de Margotto (2014), que também observou expectativa e satisfação altas no que diz respeito ao grau de exigência do curso na percepção dos alunos.

Observa-se que o item 'em conseguir um bom emprego após o curso' obteve expectativas 'entre altas e muito altas' dos ingressantes. Já a satisfação dos concluintes apresentou-se 'entre indiferente e satisfeito'. Para Lagioia et al. (2007), o acadêmico obtém um conhecimento generalizado, permitindo-lhe desempenhar variadas funções nessa profissão.

A menor expectativa nesse grupo diz respeito ao item 'a realização de pesquisas científicas', com média de 3,65. Porém, a expectativa dos ingressantes e o nível de satisfação dos concluintes estão no mesmo patamar, sendo 'entre média e alta' e 'indiferente e satisfeito'. Estes resultados divergem de Richartz et al. (2017), que obtiveram índices baixos relacionados a este item.

Resultados semelhantes foram encontrados no item 'logo após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira'. No início do curso, normalmente os acadêmicos possuem expectativas altas em obter estabilidade financeira, mas a vivência acadêmica e as experiências com o mercado de trabalho deixam os concluintes mais cautelosos em seus posicionamentos.

O item que apresentou maior expectativa nos ingressantes foi a 'expectativa geral com relação ao Curso', observando-se que o resultado obtido é parecido com as expectativas e satisfações com relação à Universidade. Cabe ressaltar que esse resultado se justifica pelo fato de os ingressantes criarem expectativas em relação ao que eles conhecem sobre o curso e a universidade, enquanto a avaliação será realizada efetivamente pelos concluintes, corroborando Gonçalves et al. (2008), que realizaram as duas pesquisas em outro curso de graduação por acreditar nesta mesma razão. Os resultados demonstraram uma expectativa 'entre alta e muito alta' por parte dos ingressantes e os concluintes relatam estarem 'entre satisfeitos e muito satisfeitos' com o curso de modo geral.

Os demais itens apresentados no grupo 2 obtiveram expectativas 'altas' dos ingressantes. Embora o grau de satisfação dos concluintes tenha se reduzido um pouco, é importante ressaltar que estão satisfeitos, o que se entende que a universidade está comprometida em prestar serviços de qualidade a seus acadêmicos e que os concluintes desejam continuar seus estudos por meio de uma pós-graduação na mesma instituição.

Por fim, é importante comentar sobre 'a correlação da teoria com a prática aplicada no mercado de trabalho', em que as expectativas eram 'entre altas e muito altas' e os concluintes mostraram-se 'entre indiferentes e satisfeitos'. Este resultado corrobora os achados de Margotto (2014), que também observou uma expectativa alta por parte dos alunos.

No que diz respeito ao teste t, os itens que apresentaram diferenças de médias foram 'ao grau de exigência do curso', 'em conseguir um bom emprego após o curso', 'logo após a conclusão do curso, obter rápida estabilidade financeira'

e 'sua expectativa/satisfação geral com relação ao curso é'. Somente o primeiro e último itens com significância é que também apresentaram diferença de médias na pesquisa de Margotto (2014). A seguir, a Tabela 3 apresenta os itens relacionados ao corpo docente.

Tabela 3: Corpo Docente

Corpo Docente	Expectativa		Satisfação		Teste t para amostras independentes
	Média	Desvio-Padrão	Média	Desvio-Padrão	Significância
Ao relacionamento interpessoal entre professores e alunos.	3,93	0,80	3,90	1,00	0,911
Ao domínio do conteúdo ministrado pelos professores.	4,20	0,76	4,22	0,76	0,908
A qualificação profissional dos professores.	4,55	0,60	4,39	0,59	0,228
A capacidade de transmissão do conteúdo por parte dos professores.	4,15	0,70	3,85	0,88	0,098

Nota: Significância ao nível de 0,05 (2 extremidades).

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

No grupo corpo docente foi possível identificar que os ingressantes apresentaram uma expectativa 'entre alta e muita alta' sobre 'a qualificação profissional dos professores' e os concluintes mostraram-se 'entre satisfeitos e muito satisfeitos' em relação ao mesmo item, apresentando médias 4,55 e 4,39, respectivamente. O item supracitado é considerado relevante para a qualidade do ensino nas instituições, conforme comentado por Antonelli, Colauto e Cunha (2012), que declaram que o forte crescimento de instituições e a quantidade dos cursos oferecidos exigem qualidade na metodologia do ensino e no corpo docente, que são alguns dos fatores que refletem em sua permanência no mercado.

Neste contexto, os respondentes acreditam que os profissionais que fazem parte do corpo docente da instituição também se mostram preparados sobre o item 'domínio do conteúdo ministrado por eles', em que a pesquisa realizada com os ingressantes constatou uma expectativa 'entre alta e muita alta', enquanto os concluintes consideraram-se 'entre satisfeitos e muito satisfeitos', apresentando médias 4,20 e 4,22, respectivamente, refletindo a importância da junção entre a teoria e a prática, fatores que asseguram o domínio do conteúdo e a excelência no processo de transmissão do conhecimento. Estes resultados corroboram Mainardes e Domingues (2009), que também obtiveram resultados acima de 4 neste item.

Quanto ao corpo docente, nenhum item apresentou diferença nas médias. Estes achados corroboram o estudo de Margotto (2014), que também não encontrou significância para estes itens. Na Tabela 4, estão apresentados os itens relacionados à estrutura/instalações.

Tabela 4: Estrutura / Instalações

Estrutura / Instalações	Expectativa		Satisfação		Teste t para amostras independentes
	Média	Desvio-Padrão	Média	Desvio-Padrão	Significância
A estrutura física da Universidade.	3,93	0,83	3,80	0,75	0,490
Aos serviços da Universidade adequados às necessidades dos alunos (acervo da biblioteca, secretaria acadêmica, laboratórios, cantina, entre outros).	3,90	0,78	3,51	1,05	0,046
Aos recursos disponíveis para o planejamento e execução das aulas.	3,95	0,68	3,76	0,83	0,081

Nota: Significância ao nível de 0,05 (2 extremidades).

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

A Tabela 4 destaca elementos que contribuem para uma educação de qualidade e para o bom funcionamento da instituição. No item 'estrutura física da Universidade' os ingressantes e os concluintes alcançaram o mesmo nível de expectativa e satisfação, estando 'entre média e alta' nas expectativas e 'entre indiferente e satisfeito' para o nível de satisfação. Quanto 'aos serviços da Universidade' no que diz respeito ao acervo da biblioteca, secretaria acadêmica, laboratórios de informática, cantina e outros, as expectativas dos ingressantes estão 'entre médias e altas'. Apesar de a média ter se reduzido perante os concluintes, estes se mostraram 'entre indiferentes e satisfeitos'. Na concepção de Biazus (2004), as expectativas dos acadêmicos são altas no que se refere à infraestrutura, sendo um bom sinal de solidez, porém, para deixá-la em alto nível, são necessários investimentos.

Por fim, entre os índices que compõem a Tabela 4, o de maior evidência entre os ingressantes foi ‘recursos disponíveis para a execução das aulas’, uma vez que, por meio das respostas dos acadêmicos, percebeu-se que as salas de aulas e laboratórios de informática colaboram para o aprendizado de qualidade e agilidade no processo, contribuindo para o desempenho do acadêmico. Entretanto, este achado discorda de Mainardes e Domingues (2009), visto que, para este item, os resultados de sua pesquisa apresentaram médias acima de 4.

Em relação à estrutura/instalações, o único item a apresentar significância foi quanto ‘aos serviços da Universidade adequados às necessidades dos alunos’, que, conforme a pesquisa de Margotto (2014), também apresentou diferença entre as médias.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa objetivou analisar as expectativas dos ingressantes e o grau de satisfação dos concluintes de um curso de graduação em Ciências Contábeis, possibilitando um retorno para a instituição no sentido de avaliar seus serviços prestados.

De modo geral, os ingressantes demonstraram que possuem expectativas ‘altas’ na maioria dos aspectos que foram abordados, sendo que em dois deles os ingressantes mostraram que possuem expectativas ‘muito altas’, são eles, ‘sua expectativa geral com relação ao curso’ e ‘a qualificação profissional dos professores’. Este resultado indica que a instituição possui uma imagem positiva perante a sociedade, o que é fundamental para sua permanência no mercado.

Já os concluintes demonstraram por meio dessa pesquisa que estão ‘satisfeitos’ em relação aos itens sobre os quais foram questionados, com exceção dos itens ‘a realização de trabalhos voluntários em causas sociais da localidade onde a universidade está inserida’, ‘realização de pesquisas científicas’ e ‘logo após o curso, obter rápida estabilidade financeira’, sobre os quais se mostraram ‘indiferentes’.

Esta avaliação dos concluintes é relevante e contribui de forma significativa com a instituição, pois possibilita identificar possíveis falhas e corrigi-las atendendo as expectativas dos acadêmicos, em busca do nível máximo de excelência do curso. Concluiu-se que no contexto geral da pesquisa, por meio dos aspectos utilizados como indicadores de satisfação, a instituição apresentou resultados positivos, pois na maioria dos itens mencionados o que se esperou por parte dos ingressantes foi alcançado.

Os concluintes do curso de Ciências Contábeis confirmam este resultado, quando questionados “se fosse iniciar uma graduação hoje, você realizaria o mesmo curso”, dos 41 pesquisados, 29 deles responderam que sim, ou seja, 71% da amostra, o que demonstra que a instituição está comprometida em oferecer curso e serviços de qualidade em busca da satisfação dos discentes.

Cabe mencionar uma limitação na presente pesquisa relacionada à população e amostra, uma vez que não foi possível aplicá-la aos mesmos acadêmicos quando ingressantes e, posteriormente, quando concluintes. Desta forma, sugere-se que esse estudo seja aplicado aos ingressantes e quando estiverem concluindo o curso, verificando se suas expectativas foram atendidas, atingindo o nível máximo de satisfação, e assim ser possível comparar as expectativas e nível de satisfação de cada aluno individualmente.

REFERÊNCIAS

ANTONELLI, R. A.; COLAUTO, R. D.; CUNHA, J. V. A. Expectativa e satisfação dos alunos de Ciências Contábeis com relação às competências docentes. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, v. 10, n.1, p. 74-91, 2012.

BACCI, J. *Estudo exploratório sobre o desenvolvimento contábil brasileiro: Uma contribuição ao registro de sua evolução histórica*. 2002, 175f. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade Estratégica) – Centro Universitário Álvares Penteado – UniFECAP, Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP, São Paulo, 2002.

BIAZUS, C. A. *Sistema de fatores que influenciam o aluno a evadir-se dos cursos de graduação na UFSM e na UFSC: um estudo no curso de Ciências Contábeis*. 2004. 203f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

BORGES, L. F. M.; SANTOS, C. K. S.; LEAL, E. A. Quality in educational service: Expectations versus performance in the Accounting undergraduate course. *European Scientific Journal*, v. 10, n. 1, p. 100-114, 2014.

BRASIL. Lei nº. 12.249, de 11 de junho de 2010. *Altera os Decretos-Leis nos 9.295, de 27 de maio de 1946, 1.040, de 21 de outubro de 1969*. Disponível em: < <http://www.portalcfc.org.br/wordpress/wp-content/uploads/2013/01/lei12249.pdf>>. Acesso em: 23 out. 2016.

BUGARIM, M. C. C.; RODRIGUES, L. L.; PINHO, J. C. C.; MACHADO, D. Q. Análise histórica dos resultados do Exame de Suficiência do Conselho Federal de Contabilidade. *Revista de Contabilidade e Controladoria*, Curitiba, PR, v. 6, n. 1, p. 121-136, 2014.

COLE, M. T.; SHELLEY, D. J.; SWARTZ, L. B. Online instruction, e-learning, and student satisfaction: a three year study. *The international review of research in open and distributed learning*, v. 15, n. 6, p. 111-131, 2014.

DANDO, D. D.; ABATE, G. L.; MOLA, A. A. Factor analysis of academic staff satisfaction in Dire Dawa University, Ethiopia. *Science Journal of Education*, v. 5, n. 2, p. 71-81, 2017.

DUARTE, A. C. C. *A satisfação dos alunos do ensino superior: o caso do ISEGI – NOVA*. 2013. 52f. Dissertação. (Mestrado em Estatística e Gestão de Informação) – Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação, Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 2013.

FISCHBORN, N. H.; JUNG, C. F. Perfil e expectativas de alunos de Ciências Contábeis e a relação com as demandas do mercado. *Revista Eletrônica do Curso de Ciências Contábeis*, v. 1, n. 1, p. 1-18, 2012.

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.

GONÇALVES, E. J. V.; RODRIGUES, A. R.; CONCEIÇÃO, T. D.; ROLIM, R. C.; ÁZARA, L. N. Expectativa e satisfação com o curso de graduação: um estudo junto aos estudantes de Administração da Universidade Federal de Lavras. In: ENCONTRO DA ANPAD, 32, 2008, Rio de Janeiro/RJ. *Anais...* Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.

LAGIOIA, U. C. T.; SANTIAGO, H. L. F.; GOMES, R. B.; RIBEIRO FILHO, J. F. Uma investigação sobre as expectativas dos estudantes e o seu grau de satisfação em relação ao Curso de Ciências Contábeis. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, v. 1, n. 8, p. 121-138, 2007.

LAZZAROTTO, M.; GRIZON, C. L.; SOAVE, C. Motivação Sob a Ótica da Teoria da Expectativa: Um Estudo de Caso em uma Instituição de Ensino Superior Pública. In: SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA, 4, 2014, Bento Gonçalves/RS. *Anais...* Bento Gonçalves: IFRS, 2014.

LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; BORBA, J. A.; VALE BRASIL, M. L. A. 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. Satisfação de estudantes formandos em administração de Joinville/SC com o seu curso: estudo multicase em instituições de ensino superior privadas. *Revista Gestão & Planejamento – G&P*, v. 10, n. 2, p. 281-299, 2009.

MARGOTTO, S. C. *Expectativas dos alunos de ensino superior: uma análise do gap entre a percepção de alunos e professores*. 2014. 88f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas, na área de Marketing) – Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças, Vitória, 2014.

PELEIAS, I. R.; SILVA, G. P.; SEGRETI, J. B.; CHIROTTO, A. R. Evolução do ensino da contabilidade no Brasil: uma análise histórica. *Revista Contabilidade & Finanças*, v. 18, p. 19-32, 2007.

RICHARTZ, M. S.; ENSSLIN, S. R.; VALMORBIDA, S. M. I.; CARDOSO, T. L. Satisfação de discentes no curso de Ciências Contábeis em universidades públicas. *Sociedade, Contabilidade e Gestão*, v. 12, n. 2, p. 47-62, 2017.

ROCHA, D. C. *Perfil e percepção dos discentes do Curso de Ciências Contábeis Unesc 2014*. 2014. 60f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2014.

RODRIGUES, A. S. S. *Fatores determinantes da satisfação de estudantes em início de curso de Engenharia com a experiência acadêmica*. 2015. 52f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças, Vitória, 2015.

RODRIGUES, C. M. C.; SANTOS, D. L.; CORSO, K. B.; VIEIRA, K. M.; FALLER, L. P. Satisfação dos discentes do curso noturno de Ciências Contábeis da UFSM: Uma análise comparativa. *Revista Eletrônica de Contabilidade*, v. 6, n. 1, p. 1-22, 2012.

ROMANOWSKI, L. R.; PINTO, N. B. Os primeiros cursos superiores de Ciências Contábeis no Brasil. *Revista Intersaberes*, v. 9, n. especial, p. 499-515, 2014.

SOUZA, S. A.; REINERT, J. N. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior*, Campinas, v. 15, n. 1, p. 159-176, 2010.

VALE, A. F. N.; OLIVEIRA, A. M. B.; SOUSA, J. C. Grau de satisfação dos discentes de administração com seu curso e sua IES. *Revista de Administração IMED*, p. 105-115, 2016.

VENTURINI, J.; PEREIRA, B. A. D.; VIEIRA, K. M.; MILACH, F. Satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis da UNIFRA: um estudo à luz das equações estruturais. In: CONGRESSO USP CONTROLADORIA E CONTABILIDADE, 8, 2008, São Paulo/SP. *Anais...* São Paulo: USP, 2008.

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*, v. 19, n. 48, p. 65-76, 2008.