
Satisfação dos Estudantes do Curso de Ciências Contábeis: Estudo em Universidades Públicas de Santa Catarina

Paulo Roberto da Cunha ¹

Giancarlo Gomes ²

Franciele Beck ³

▪ Artigo recebido em: 11/10/2013 ▪ Artigo aceito em: 13/03/2016 ▪▪ Segunda versão aceita em: 01/04/2016

RESUMO

O objetivo do estudo consiste em verificar o impacto dos fatores propostos por Paswan e Young (2002) denominados *Student Instructional Rating System* na satisfação geral dos alunos do curso de Ciências Contábeis de universidades públicas de Santa Catarina. A pesquisa é descritiva, causal e *survey*, com amostra de 257 alunos. Os dados foram analisados por meio da Modelagem de Equações Estruturais. Concluiu-se que a relação entre a interação estudante-professor e envolvimento do professor foi positiva, bem como o interesse do estudante e envolvimento dos professores. O envolvimento dos professores e o interesse do estudante têm relação positiva com a satisfação geral dos estudantes. Salienta-se ainda que este estudo pesquisou a satisfação dos alunos em diferentes semestres, o que permite que ações de melhoria ainda possam ser adotadas em prol dos alunos.

Palavras-Chave: Satisfação dos Estudantes; Curso de Ciências Contábeis; Equações Estruturais.

Satisfaction of Students in Accounting Course: Study in Public University of Santa Catarina

ABSTRACT

The objective of the study is to verify the impact of the factors proposed by Paswan and Young (2002) called the *Student Instructional Rating System*

¹ Doutor em Ciências Contábeis e Administração pela Universidade Regional de Blumenau, Rua Antônio da Veiga, 140 – Bairro Itoupava Seca, CEP: 89030-903, Blumenau-SC. Telefone: (47) 3321-0565/3321-0938. E-mail: pauloccsa@furb.br

² Doutor em Ciências Contábeis e Administração pela Universidade Regional de Blumenau, Rua Antônio da Veiga, 140 – Bairro Itoupava Seca, CEP: 89030-903, Blumenau-SC. Telefone: (47) 3321-0565/3321-0938. E-mail: giancarlo@pzo.com.br

³ Doutoranda em Controladoria e Contabilidade pela FEA-USP. Rua Antônio da Veiga, 140 – Bairro Itoupava Seca, CEP: 89030-903, Blumenau-SC. Telefone: (47) 3321-0565/3321-0938. E-mail: beck.franciele@gmail.com

overall satisfaction of students of public universities Accounting in Santa Catarina. The research is descriptive and causal survey with a sample of 257 students. Data were analyzed by Structural Equation Modeling. It was concluded that the relationship between the interaction student-teacher and teacher involvement was positive as well as student interest and involvement of teachers. The involvement of teachers and student interest has positive relationship with the overall satisfaction of the students. Note also that this study investigated the satisfaction of students in different semesters, allowing further improvement actions can be taken towards students.

Keywords: Satisfaction of Students; Accounting Course; Structural Equations.

1 INTRODUÇÃO

As universidades precisam entender e acompanhar o nível de satisfação de seu aluno com a instituição e curso. A satisfação dos alunos é uma resposta afetiva por certo período resultante da avaliação dos serviços pedagógicos e do apoio aos estudos oferecidos ao estudante pela universidade (TONTINI; ESTEVES, 1996; PALACIO; MENESES; PÉREZ, 2002). O aperfeiçoamento de qualquer sistema educacional depende, necessariamente, de avaliações, e estas carecem de modelos adequados e abrangentes que forneçam parâmetros comparáveis, confiáveis e relevantes para a tomada de decisões gerenciais e pedagógicas (TURETA et al., 2006). A opinião do indivíduo é fundamental na medida em que a qualidade de bens e serviços em uma IES tem poucos dados quantitativos para ser mensurada e depende do olhar subjetivo de quem a usufrui (LANZER, 2004).

O grau de satisfação dos estudantes está intimamente relacionado ao nível de qualidade dos serviços prestados pelas universidades, ressaltando a necessidade de transmitir uma boa imagem a sociedade de uma forma geral (TONI, et al., 2006). A inserção dos conceitos da gestão de qualidade total para as Instituições de Ensino Superior (IES) iniciou nos anos noventa, movido pela pressão de uma série de partes interessadas como os alunos, o governo, a comunidade empresarial e a comunidade local. Segundo o autor, esta inserção pauta-se no esforço das IES para melhorar a sua eficiência e eficácia, objetivando satisfazer esse conjunto de clientes cada vez mais exigentes (TARÍ, 2006).

A qualidade dos serviços prestados pelas universidades públicas e a satisfação dos alunos são requisitos para que estas atinjam índices de excelência, assim como pela própria expectativa da sociedade, uma vez que a qualidade dos profissionais que ingressam no mercado de trabalho é baseada na formação proporcionada pelo curso oferecido por estas instituições (MAINARDES, 2007; VENTURINI et al., 2008).

Segundo Vieira, Milach e Huppés (2008) uma forma de viabilizar a percepção dos discentes em relação à sua satisfação com o curso é possibilitada por intermédio do monitoramento de sua avaliação em relação ao seu próprio interesse e o dos professores, as formas de ensino praticadas, a estruturação dos currículos e a organização do curso. Deste modo, destacam-se elementos atrelados a satisfação e necessidades dos alunos, que por conseguinte, são refletidos também na sociedade como um todo.

Desta forma, o estudo busca encontrar resposta para a seguinte problemática: **Qual o impacto dos fatores (a) envolvimento dos professores, (b) interesse do estudante, (c) interação estudante-professor, (d) demandas do curso, (e) organização do curso, na satisfação geral dos alunos de Ciências Contábeis de Universidades do Estado de Santa Catarina?** Assim, o objetivo deste trabalho é analisar a satisfação dos estudantes de graduação por meio dos fatores propostos por Paswan e Young (2002) denominados *Student Instructional Rating System (SIRS)* na satisfação geral dos alunos matriculados no curso de Ciências Contábeis em três universidades públicas de Santa Catarina. Para tal, empregou-se a técnica de equações estruturais, por meio da réplica do modelo desenvolvido Paswan e Young (2002), adaptado ao contexto brasileiro e validado empiricamente por Vieira, Milach e Huppés (2008).

Segundo Silva, Beuren e Silveira (2007), tanto nas IES públicas quanto nas privadas, o objetivo geral destas organizações foca para a prestação de serviços educacionais de qualidade. No entanto, apontam que as entidades privadas, por contemplarem basicamente a atividade de ensino, possuem uma estrutura mais dinâmica e menos limitada, pela possibilidade de tomar decisões mais ágeis no momento do acontecimento dos fatos. Com isso, ganham espaço no ambiente em que se situam, o que as diferencia neste aspecto das instituições públicas de ensino superior. Desta forma, o recorte do estudo voltado às universidades públicas do estado de Santa Catarina pontua-se na semelhança de sua estrutura e gestão e na natureza de suas atividades, voltadas ao ensino, pesquisa e extensão.

A replicação de pesquisas em diferentes contextos é importante em qualquer estudo empírico e tem por finalidade obter credibilidade e confiabilidade, o que consolida as contribuições das replicações, tendo em vista que apenas por meio das replicações e continuação das pesquisas que são possíveis as regularidades empíricas. No Brasil, o estudo de Paswan e Young (2002) mostrou-se potencial a replicações, como consubstanciado nos estudos de Vieira, Milach e Huppés (2008), Venturini et al. (2008), Vieira, Kunkel e Righi (2012), Beuren et al (2013), Verdinelli e Lizote (2014), o que destaca a contribuição do tema para a academia e ensino superior, por

meio de seus achados, assim como pela própria validação do modelo e instrumento de pesquisa.

Nesta conjuntura, o trabalho busca contribuir a partir da identificação dos constructos que melhor caracterizam a satisfação dos alunos de Ciências Contábeis das Universidades Públicas de Santa Catarina a partir do modelo teórico proposto por Paswan e Young (2002) e posteriormente usado em trabalhos como Abrantes, Seabra e Lages (2007), Vieira, Milach e Huppés (2008) e Verdinelli e Lizote (2014). Desenvolve-se desta forma, um tema que vem sendo explorado e que requer atenção e constante aprofundamento, uma vez que interfere diretamente na continuidade e desenvolvimento das universidades públicas e sua extensão à sociedade, por meio da formação de seus acadêmicos.

O artigo está estruturado com esta introdução, seguida pela sustentação teórica que contempla a apresentação do modelo de Paswan e Young (2002) utilizado neste estudo. Posteriormente são expostos os métodos e procedimentos de pesquisa, seguido pela análise dos resultados obtidos. Por fim, apresentam-se as conclusões obtidas no estudo.

2 DESCRIÇÃO DO MODELO PASWAN E YOUNG

O modelo proposto por Paswan e Young (2002) é formado por cinco dimensões, sendo elas: envolvimento do professor, o interesse do estudante, a interação estudante-professor, as demandas do curso e a organização do curso. Posteriormente o modelo foi replicado por Vieira, Milach e Huppés (2008), no qual incluíram uma nova variável chamada satisfação geral. Com esta nova variável os autores buscaram verificar se as dimensões analisadas poderiam explicar a satisfação geral do acadêmico com o curso.

A dimensão Envolvimento do Professor está relacionada com a maneira na qual os professores abordam o conteúdo. Se estes apresentam de maneira entusiasmada, se os professores parecem interessados ao ensinar, se os exemplos utilizados auxiliam na compreensão do conteúdo. A dimensão destina-se ainda, a identificar se os professores procuram saber se o estudante aprendeu o conteúdo ministrado em sala de aula (PASWAN; YOUNG, 2002; VIEIRA; MILACH; HUPPÉS, 2008). Verdinelli e Lizote (2014) encontraram no seu estudo que o Envolvimento do Professor está relacionado com Satisfação Geral. Este resultado converge com os resultados de Vieira, Milach e Huppés (2008) e com Lizote *et al* (2011) que analisaram a satisfação de alunos de pós-graduação.

A dimensão Interesse do Estudante diz respeito ao interesse do estudante em aprender o conteúdo do curso, atenção em sala de aula, os desafios intelectuais do curso. Estudiosos destacam que o envolvimento do professor tem ampla influência no interesse do aluno e vice-versa (PASWAN; YOUNG, 2002; VIEIRA; MILACH; HUPPÉS, 2008). Para De Freitas Neto e Barbosa (2014) o Envolvimento do Professor e o Interesse do Estudante estão direta e positivamente relacionados a Satisfação e são influenciados pela Interação Professor-Estudante e pela Organização do Curso.

Na dimensão classificada como Interação Estudante-Professor são identificadas peculiaridades como a capacidade que o estudante tem de argumentar, levantar suas dúvidas e apontamentos em sala de aula, bem como a possibilidade deste expressar sua visão sobre fatos abordados em sala de aula (VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008). Neste sentido é fundamental que o professor saiba entender e respeitar as características individuais de cada estudante. É oportuno destacar também, que a aprendizagem é influenciada pelos métodos de ensino utilizados pelos professores (MAGALHÃES, 1995).

Referente a dimensão Interação Estudante-Professor, Paswan e Young (2002) sustentam que ela pode influenciar outras duas dimensões, que são o Envolvimento do Professor e o Interesse do Estudante. Segundo os autores supracitados, a maneira pela qual o professor repassa o conteúdo aos estudantes têm influência direta no grau de interesse destes, além disto, quanto mais interessados forem os estudantes, mais motivado sente-se o professor ao repassar o conteúdo. Paswan e Young (2002) e Vieira, Milach e Huppés (2008) propuseram que a Interação Professor-Estudante pode influenciar as duas variáveis endógenas do estudo – o Envolvimento do professor e Interesse do Estudante.

Destaca-se que é mais gratificante ensinar estudantes que efetivamente estão interessados em aprender. Sobre isso, Venturini et al. (2008) destacam que o professor deve incentivar o estudante a não apenas desenvolver competências técnicas, mas propiciar a ele conhecimentos que possa utilizar para transformar a realidade. É fundamental que o curso proporcione a formação de profissionais que se adaptem as mudanças de mercado e atendam aos anseios da sociedade.

O professor é um fator importante de sucesso ou fracasso de um determinado curso. Todavia é oportuno salientar que outros fatores podem influenciar a sensação de satisfação do discente em relação ao curso e à IES (CURRAN; ROSEN, 2006). Alguns discentes podem buscar o caminho menos árduo e objetivo, em detrimento da discussão, em relação à troca de ideias e do aprofundamento da reflexão na busca do conhecimento. Isso exige do corpo docente uma maneira de pensar o ensino e a interação estudante-professor (CAMARGOS; CAMARGOS; MACHADO, 2006).

A dimensão Demandas do Curso está relacionada com a forma pela qual o professor repassa o conteúdo para seus estudantes, a forma como cobra as atividades, o material de apoio, as leituras indicadas, a forma de desenvolvimento das atividades e trabalhos em sala de aula. É imperativo salientar que a forma como o professor transmite o conteúdo para os estudantes pode influenciar na avaliação negativa ou positiva dele, ou seja, como ele apresenta o conteúdo didático em sala de aula (PASWAN; YOUNG, 2002; VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008).

Clayson e Haley (1990) relatam que, alunos podem enxergar uma matéria difícil como uma barreira, menos tempo para se dedicar a outras atividades, e podem desenvolver um sentimento negativo em relação ao curso e ao professor. Estudantes também podem pensar que um curso

menos exigente pode resultar em menos esforço, sensação de alívio, e, talvez, de conquista (PASWAN; YOUNG, 2002).

Os resultados do estudo de Paswan e Young (2002) indicam um impacto negativo do constructo Demandas do Curso com o Envolvimento do Professor e com o Interesse do Estudante no curso. Vieira, Milach e Huppés (2008) analisaram a relação do constructo de Demanda do Curso com os construtos Envolvimento do Professor e Interesse do Estudante, mas nenhuma relação mostrou-se significativa.

Ao referir-se a dimensão Organização do Curso, Paswan e Young (2002) relatam que ela identifica se os professores relacionam os conteúdos de maneira sistemática. Como é apresentada a sequência da matriz curricular, se a mesma é abordada de maneira adequada, e se o estudante considera fácil fazer as anotações das apresentações realizadas pelo professor. Para Abrantes, Seabra e Lages (2007) um curso não estruturado pode fazer os alunos se sentirem desconfortáveis e, conseqüentemente, gerar um impacto negativo sobre suas avaliações tanto do professor como deles mesmos. Por outro lado, um curso mais estruturado e organizado pode conduzir a uma avaliação favorável do professor e dos estudantes.

Paswan e Young (2002) identificaram que a Organização do Curso tem relação positiva com o Envolvimento dos Professores e com o Interesse do Estudante, um curso mais estruturado e organizado pode levar a uma avaliação positiva do professor. Venturini et al., (2008) observam que a Interação Professor-Estudante e a Organização do Curso são aspectos que influenciam diretamente tanto o Envolvimento do Professor quanto o Interesse do Estudante.

A propósito da Satisfação Geral dos estudantes, Rowley (2003) lista três motivos para verificar o nível de satisfação dos estudantes quanto ao seu curso: a) possibilitar que os mesmos tenham oportunidade de opinar sobre o seu curso, de formar e trazer melhorias para os mesmos; b) encorajá-los a fazer uma reflexão sobre a maneira de como o aprendizado está sendo repassado; e c) permitir que as instituições realizem um *benchmark* e que por meio deste instrumento, construam indicadores que colaborem com a melhoria da reputação da instituição junto ao mercado (ANDRADE; MULÝDER, 2009).

Venturini et al. (2008) assinalam que satisfação dos estudantes está diretamente ligada ao atendimento das expectativas dos estudantes, sob o ponto de vista das dimensões interesse do estudante, envolvimento do professor, interação estudante-professor, organização do curso e demandas do curso. Vale notar a contribuição de Toni et al. (2006) na qual argumentam que o grau de satisfação geral dos estudantes está ligado ao nível de qualidade do serviço prestado pelas universidades, visto que estas precisam transmitir boa imagem à sociedade.

Para Vieira, Milach e Huppés (2008) a satisfação envolve o atendimento das expectativas dos acadêmicos, neste sentido, ela se relaciona ao Interesse do Estudante, Envolvimento do Professor, Interação

Estudante-Professor, Organização do Curso e Demandas do Curso. Esta relação também foi estudada por Vieira, Kunkel e Righi (2012).

2.1 Estudos Anteriores

Vieira, Milach e Huppés (2008) pesquisaram a satisfação geral dos alunos de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria em relação ao curso. Os resultados do estudo indicam que após a realização dos testes de hipóteses e ajustes ao modelo estrutural, este se mostrou adequado para mensurar a satisfação geral dos estudantes participantes da pesquisa, comprovando que os construtos referente envolvimento do professor e interesse do estudante influenciam positivamente a satisfação geral do estudante em relação ao curso.

Venturini et al. (2008), aplicando os constructos de Paswan e Young (2002) e equações estruturais, objetivaram avaliar os fatores que determinam a satisfação geral dos alunos do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA). Assim como no estudo de Vieira, Milach e Huppés (2008), os resultados indicaram validade e confiabilidade para todos os constructos analisados, exceto para o constructo demandas do curso, retirado do modelo, para seu melhor ajustamento. Desta forma os resultados enfatizam que a satisfação dos alunos é diretamente influenciada pelo envolvimento do professor e pelo interesse do estudante, que por sua vez, são influenciados tanto pela organização do curso como pela interação professor-estudante.

Vieira, Kunkel e Righi (2012) aplicaram os constructos e modelo PLS-PM com objetivo de avaliar os determinantes da satisfação dos alunos de Administração da Universidade Federal de Santa Maria. Os testes e etapas realizadas indicaram a validação dos seis construtos definidos originalmente, assim como a confirmação pelo modelo estrutural das oito hipóteses testadas. Desta forma, os resultados indicam que o modelo ajustado mostrou-se adequado para mensurar a Satisfação Geral dos estudantes, e enfatizou que os construtos envolvimento do professor e interesse do estudante, influenciam positivamente a Satisfação do estudante em relação ao curso.

Beuren et al (2013) verificaram a percepção dos alunos da disciplina de contabilidade introdutória em diferentes cursos de graduação, aplicando-se a entropia informacional. Os autores usaram como base o trabalho de Paswan e Young (2002). Os autores constataram que o constructo demandas da disciplina apresentou o maior número de questões com alta dispersão nas respostas, convergindo com os resultados da pesquisa de Paswan e Young (2002) e com o estudo de Vieira, Milach e Huppés (2008).

Verdinelli e Lizote (2014) avaliaram os antecedentes da satisfação geral dos alunos de graduação em Ciências Contábeis de uma universidade comunitária. Os autores também usaram o modelo proposto por Paswan e Young (2002), modificado por Vieira, Milach e Huppés (2008). Os resultados do trabalho indicaram que Interesses do Estudante assim como o

Envolvimento do Professor são determinantes da Satisfação Geral, o que deve ser levado em consideração pelo marketing educacional.

3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS DA PESQUISA

O delineamento deste estudo enquadra-se na categoria de pesquisa descritiva e causal quanto aos objetivos, de levantamento ou *survey* quanto aos procedimentos e de abordagem quantitativa. Descritiva porque tem seus planos estruturados e especificamente criados para medir as características descritas em uma questão de pesquisa (HAIR et al., 2005). Os estudos causais visam descobrir o efeito que uma variável tem em outra (ou outras) ou por certos resultados obtidos.

A pesquisa de levantamento proporciona uma descrição quantitativa ou numérica de tendências, de atitudes ou de opiniões de uma população, estudando uma amostra dessa população. A pesquisa quantitativa, por sua vez, é um meio para testar teorias objetivas, examinando a relação entre as variáveis. Tais variáveis podem ser medidas tipicamente por instrumentos, para que os dados numéricos possam ser analisados por procedimentos estatísticos (CRESWELL, 2010).

No que tange a população e amostra, este estudo considerou como universo de pesquisa todos os alunos matriculados no Curso de Ciências Contábeis das três universidades em estudo. A amostra foi composta pelos alunos presentes em sala de aula no momento da aplicação do questionário, totalizando 257 acadêmicos. A coleta de dados foi feita nos meses de outubro e novembro de 2012.

O instrumento de coleta de dados foi impresso e disponibilizado para os acadêmicos, o número de questionários variou de acordo com o número de alunos matriculados em cada universidade. O instrumento de coleta de dados foi composto por três blocos de assertivas. O primeiro evidencia características pessoais como gênero, estado civil, idade do respondente e semestre que estava cursando. O segundo bloco questiona a condição do respondente em relação ao trabalho, englobando questões como área e setor de atuação. Finalmente, o último bloco é constituído por questões desenvolvidas a partir do modelo de Paswan e Young (2002) e Vieira, Milach e Huppel (2008). No total, o questionário foi constituído por 47 questões, 41 aplicadas especificamente ao modelo, conforme Figura 1. Nenhuma assertiva foi codificada de maneira reversa. As assertivas deveriam ser respondidas por meio de escala do tipo *Likert*, com pontuações variando de 1 “Discordo Totalmente” a 7 “Concordo Totalmente”. A assertiva Q41 (Satisfação Geral com o Curso de Ciências Contábeis) foi respondida usando escala *Likert* de sete pontos variando de 1 “Muito Satisfeito” a 7 “Muito Insatisfeito”.

Figura 1 – Assertivas do instrumento de pesquisa

Envolvimento dos Professores	
1	Os professores apresentam o conteúdo de forma entusiasmada.
2	Os professores parecem interessados ao ensinar.
3	Os exemplos utilizados pelos professores auxiliam na compreensão do conteúdo.

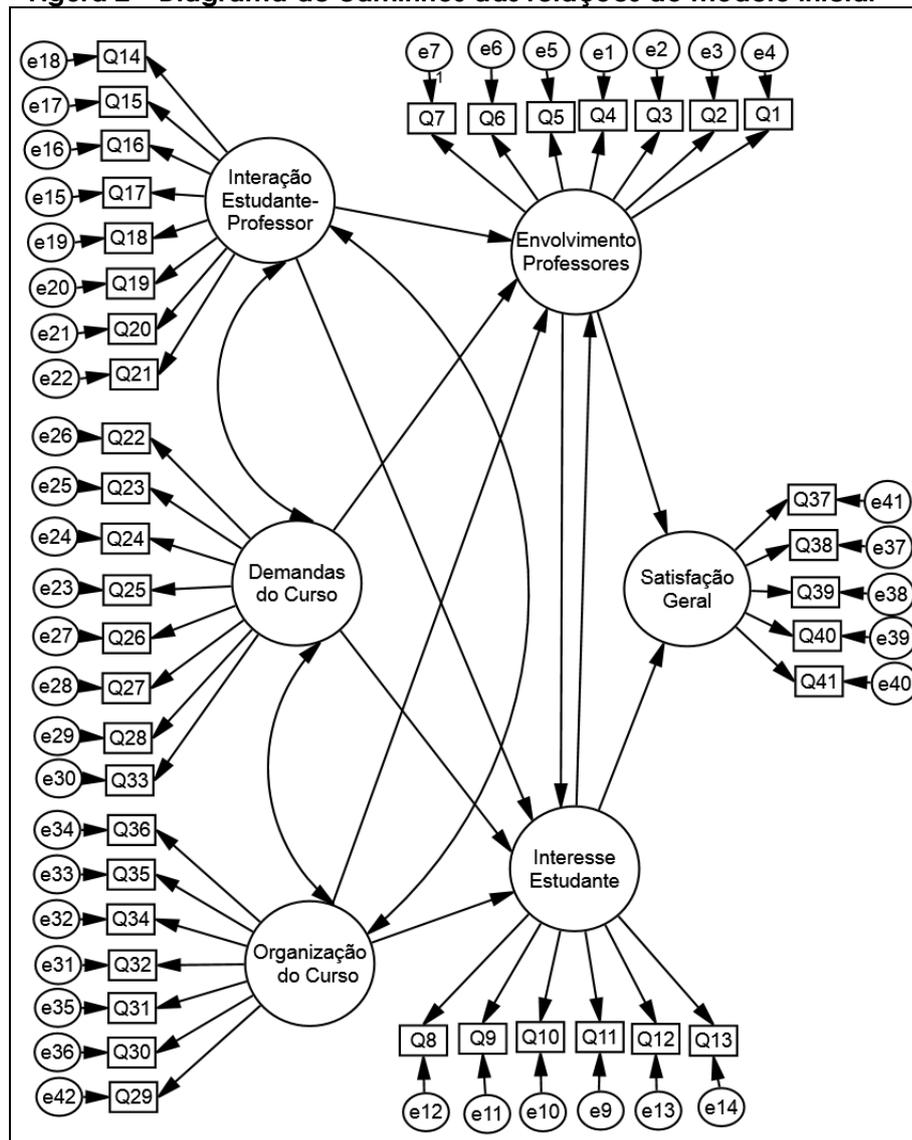
4	Os professores procuram saber se o estudante aprendeu o conteúdo.
5	Os professores procuram relacionar a teoria com a prática profissional.
6	Os professores são qualificados profissionalmente.
7	De maneira geral, avalio de forma positiva o desempenho dos professores.
Interesse do Estudante	
8	Você se sente interessado em aprender o conteúdo do curso.
9	Geralmente, você fica atento em sala de aula.
10	Você sente que o curso lhe desafia intelectualmente.
11	Você acredita estar se tornando mais competente na área de Contabilidade.
12	Geralmente você participa das discussões em sala de aula.
13	De maneira geral, estou interessado e participo ativamente do curso.
Interação Estudante-Professor	
14	Os professores encorajam os estudantes a expressarem suas opiniões.
15	Os professores são receptivos a novas ideias e diferentes pontos de vista.
16	Os estudantes têm oportunidade para fazerem perguntas.
17	Os professores geralmente estimulam a discussão em sala de aula.
18	Os professores disponibilizam a seus alunos materiais de estudo sobre as aulas dadas.
19	Os professores avaliam seus alunos com precisão e justiça.
20	É permitido aos alunos contatar os professores fora do horário de aula.
21	De maneira geral, a interação aluno-professor é positiva.
Demandas do Curso	
22	A quantidade dos conteúdos abordados nas disciplinas é adequada.
23	O tempo utilizado para cada conteúdo é adequado.
24	As leituras indicadas para os conteúdos ministrados são apropriadas.
25	Os trabalhos/exercícios indicados são adequados aos conteúdos abordados nas disciplinas.
26	O tempo utilizado na execução dos trabalhos/exercícios é proporcional ao conhecimento que estes agregam.
27	De maneira geral, as disciplinas atendem às minhas expectativas.
28	Os materiais utilizados pelos professores são de boa qualidade.
33	A sequência da matriz curricular é adequada.
Organização do Curso	
29	Os professores trabalham todos os conteúdos previstos nas ementas das disciplinas.
30	Os professores relacionam os conteúdos com as demais disciplinas do Curso.
31	O Curso é bem organizado.
32	Você considera fácil fazer anotações das apresentações realizadas pelos professores.
34	Geralmente, os funcionários asseguram o bom andamento operacional do Curso.
35	Geralmente a coordenação do Curso assegura o bom andamento do Curso.
36	De maneira geral, a organização e a estrutura do Curso são adequadas.
Satisfação Geral	
37	De maneira geral, estou satisfeito com o Curso.
38	Eu planejo contribuir de alguma forma com o Curso após terminar a graduação.
39	Fora da Universidade, quando converso com outras pessoas, eu digo coisas positivas a respeito do Curso.
40	Eu recomendaria o Curso de Ciência Contábeis da Universidade XXX para um amigo que pretende prestar vestibular para Ciências Contábeis.
41	Satisfação Geral com o Curso de Ciências Contábeis

Fonte: Adaptado de Paswan e Young (2002) e Vieira, Milach e Huppés (2008).

Neste estudo os dados foram analisados por meio da Modelagem de Equações Estruturais (MEE) e Análise Fatorial Confirmatória (AFC). Utilizou-se o software SPSS® (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 19 e AMOS® versão 20. Kline (2005) expõe que a MEE não diz respeito a uma

técnica, mas sim a um conjunto de procedimentos estatísticos, que em determinadas ocasiões é citado na literatura como análise da estrutura de covariância ou modelagem da estrutura de covariância. A MEE busca explicar as relações entre múltiplas variáveis. Examina a estrutura de inter-relações expressas em uma série de equações, semelhante a regressão múltipla. Estas equações descrevem todas as relações entre constructos (variáveis dependentes e independentes) envolvidas na análise (HAIR et al., 2005). A Figura 2 apresenta o diagrama de caminhos das relações do modelo inicial.

Figura 2 – Diagrama de caminhos das relações do modelo inicial



Fonte: Adaptado de Paswan e Young (2002) e Vieira, Milach e Hupples (2008).

Conforme Hair et al. (2005), o diagrama de caminhos é a representação gráfica do conjunto completo de relações entre os constructos do modelo. As relações causais são representadas por setas retilíneas, apontando da variável preditora para a variável ou constructo dependente. As setas curvas correspondem a correlações entre os

constructos ou indicadores, mas nenhuma causalidade é implicada, conforme observado na Figura 2.

A Análise Fatorial Confirmatória (AFC) foi usada para verificar a bondade do ajuste das escalas de medição, este método também fornece as correlações entre os fatores. A AFC é usada para testar (confirmar) uma relação pré-especificada entre as dimensões de cada constructo com o objetivo da construção do modelo de mensuração (HAIR et al., 2005). Os testes mais comumente utilizados no processo de avaliação do modelo e os resultados esperados para o modelo podem ser vistos na Tabela 1.

Tabela 1 - Resultado esperados dos índices de ajuste.

Indicador	Sigla	Valores da Escala
Graus de liberdade	GL	-
Qui-quadrado e significância	X ² e p	- (p<0,000)
Erro de aproximação quadrático médio	RMSEA	0,05 a 0,08
Índice de qualidade do ajustamento	GFI	> 0,90
Índice de qualidade de ajuste	AGFI	> 0,90
Índice de ajuste normal	NFI	> 0,90
Índice Tucker-Lewis	TLI	> 0,90
Índice de ajuste comparado	CFI	> 0,90
Confiabilidade Composta	CC	>0,70
Variância Média Extraída	AVE	>0,50

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 1 mostra os índices de ajuste absoluto (X², GFI, RMR, RMSR), índices de ajuste incremental (NFI, CFI, TLI) e os índices de ajuste de parcimonioso (X²/GL, AGFI) conforme sugerido por Hair et al. (2005). No que se refere às medidas de confiabilidade, Hair et al. (2005) indicam limitações no coeficiente Alfa de Cronbach, no qual este cálculo da confiabilidade não considera os erros nos indicadores. Neste sentido, os autores estimulam a utilização da confiabilidade composta e variância extraída.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Nesta fase da pesquisa são apresentados, analisados e discutidos os dados e resultados do estudo. Inicialmente, é caracterizada a amostra pesquisada por meio de estatística descritiva dos dados. Na sequência, parte-se para a estatística descritiva dos dados coletados que teve como objetivo obter uma síntese sobre as distribuições dos dados obtidos referente às variáveis do estudo. E por fim, discutem-se os resultados da análise do modelo proposto no estudo.

4.1 Caracterização da amostra da pesquisa

Para caracterização da amostra da pesquisa, utilizou-se da estatística descritiva, em que analisou, pela frequência absoluta e frequência relativa, informações relacionadas ao gênero, turno de realização do curso, semestre em curso e a realização de atividades empregatícias concomitantemente a

realização do curso de graduação. Evidenciam-se informações desta natureza, em relação à amostra da pesquisa na Tabela 2.

Tabela 2 – Caracterização da amostra em gênero e turno de realização do curso

Gênero	Frequência	Porcentual (%)	Turno	Frequência	Porcentual (%)
Masculino	112	44%	Diurno	49	19,1
Feminino	145	56%	Noturno	203	79,0
Total	0	0	Total	252	98,1
Ausentes de resposta	0	0	Ausentes de resposta	5	1,9
Total	257	100,0	Total	257	100,0

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se na Tabela 2, que dos 257 alunos participantes da pesquisa, 56% pertencem ao gênero feminino, e 44% ao gênero masculino, indicando pouca disparidade na amostra. Identifica-se, ainda a representatividade da realização do curso no período noturno, que representou a opção de 79% da amostra pesquisada, em detrimento a 19,1% de pesquisados que realizam o curso no período diurno. Estes resultados estão em consonância, com a caracterização do aluno do curso de ciências contábeis da amostra, que em sua maioria, concilia o estudo ao trabalho, conforme identificado na Tabela 3.

Tabela 3 – Caracterização da amostra em gênero e período de realização do curso

Semestre	Frequência	Porcentual (%)	Vínculo Empregatício	Frequência	Porcentual (%)
1	38	14,8	Administração Pública	36	14,0
2	22	8,6	Iniciativa Privada - Comércio	30	11,7
3	56	21,8	Terceiro Setor	5	1,9
4	17	6,6	Iniciativa Privada - Indústria	30	11,7
5	19	7,4	Iniciativa Privada - Serviços	97	37,7
6	38	14,8	Outros	26	10,1
7	30	11,7	Não Trabalha	26	10,1
8	28	10,9	-	-	-
9	6	2,3	-	-	-
10	1	0,4	-	-	-
Total	255	99,2	Total	250	97,3
Ausente de resposta	2	0,8	Ausente de resposta	7	2,7
Total	257	100,0	Total	257	100,0

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados da Tabela 3 indicam que 87% dos alunos participantes da pesquisa conciliam os estudos com atividades empregatícias. Em sua maioria, 37,7% dos pesquisados atuam na iniciativa privada no segmento de prestação de serviços, em específico, serviços relacionados à função

contábil. Os resultados demonstram uma característica própria da amostra pesquisada, que por sua vez, pode trazer reflexos, ao nível de satisfação destes alunos em relação ao curso.

4.2 Caracterização dos dados da pesquisa

As estatísticas mais comuns associadas à distribuição de frequência são as medidas de posição (média, moda e mediana), as medidas de dispersão (intervalo, desvio padrão e coeficiente de variação) e as medidas de forma (assimetria e curtose) (MALHOTRA, 2006). Na Tabela 4, evidenciam-se os resultados estatísticos obtidos em relação às variáveis utilizadas no modelo do presente estudo.

Tabela 4 - Estatística descritiva

Variáveis	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	Assimetria	Kurtosis
Q1	257	1	7	4,57	1,174	-,391	,289
Q2	257	1	7	4,89	1,246	-,480	,305
Q3	257	1	7	4,86	1,215	-,684	,285
Q4	257	1	7	4,33	1,472	-,342	-,475
Q5	257	1	7	4,41	1,463	-,252	-,334
Q6	257	1	7	5,57	1,242	-,958	1,205
Q7	257	1	7	4,98	1,226	-,706	,768
Q8	257	1	7	4,69	1,379	-,434	-,152
Q9	257	1	7	5,69	1,167	-1,075	1,800
Q10	257	1	7	5,28	1,249	-,730	,339
Q11	257	2	7	5,31	1,297	-,674	-,154
Q12	257	2	7	5,53	1,192	-,831	,530
Q13	257	1	7	4,70	1,490	-,611	,021
Q14	257	1	7	5,12	1,319	-,852	,875
Q15	257	1	7	4,77	1,340	-,438	-,351
Q16	257	1	7	4,60	1,400	-,387	-,516
Q17	257	1	7	5,78	1,179	-,982	,982
Q18	257	1	7	5,06	1,327	-,701	,147
Q19	257	1	7	5,60	1,316	-1,008	,637
Q20	257	1	7	4,95	1,385	-,382	-,548
Q21	257	1	7	5,54	1,326	-,947	,681
Q22	257	1	7	5,44	1,204	-,781	-,068
Q23	257	1	7	4,91	1,174	-,467	,280
Q24	257	1	7	4,68	1,222	-,190	-,285
Q25	257	1	7	4,97	1,167	-,437	,388
Q26	257	1	7	5,24	1,181	-,722	,974
Q27	257	1	7	4,74	1,289	-,683	,455
Q28	257	1	7	4,93	1,280	-,424	,342
Q29	257	1	7	5,27	1,120	-,587	,492
Q30	257	1	7	5,00	1,392	-,622	-,092
Q31	257	1	7	5,09	1,309	-,482	-,036
Q32	257	1	7	4,83	1,337	-,510	-,033
Q33	257	1	7	4,99	1,255	-,349	,082
Q34	257	1	7	4,95	1,257	-,440	,002
Q35	257	1	7	5,03	1,213	-,463	,056
Q36	257	1	7	5,20	1,214	-,592	,420
Q37	257	1	7	5,25	1,225	-,628	,359

Q38	257	1	7	5,25	1,298	-,734	,171
Q39	257	1	7	4,78	1,694	-,606	-,320
Q40	257	1	7	5,59	1,415	-1,110	,652
Q41 - Satisfação Geral	257	1	7	4,19	1,723	-,392	-1,002

Fonte: Dados da pesquisa.

A assimetria é a característica de uma distribuição que mede sua simetria em relação à sua média. Os valores assimétricos fora do intervalo -1 a +1 indicam uma distribuição substancialmente assimétrica. A curtose, por sua vez, é uma medida do achatamento relativo da curva definida pela distribuição de frequência. Um valor positivo indica uma distribuição relativamente elevada, e um valor negativo indica uma distribuição relativamente achatada (HAIR et al., 2005).

Verificando a Tabela 4, percebe-se que a média das variáveis Q40 (Eu recomendaria o Curso de Ciência Contábeis desta universidade para um amigo que pretende prestar vestibular para Ciências Contábeis); Q21 (É permitido aos alunos contatar os professores fora do horário de aula); Q17 (Os professores geralmente estimulam a discussão em sala de aula); Q9 (Geralmente, você fica atento em sala de aula) apresentaram os índices mais altos, ou seja, ficaram acima da média da escala que varia de Discordo Totalmente (1) a Concordo Totalmente (7). As variáveis que alcançaram a média mais baixa foram Q4 (Os professores procuram saber se o estudante aprendeu o conteúdo) e; Q5 (Os professores procuram relacionar a teoria com a prática profissional). A Satisfação Geral (Q41) com o curso apresentou média de 4,19 que pode ser considerada mediana levando-se em consideração que a escala possui sete pontos.

4.3 Análise do modelo proposto

Conforme descrito anteriormente, o modelo para MEE pautou-se nas dimensões; Envolvimento do Professor, Interesse do Estudante, Interação Estudante-Professor, Demandas do Curso, Organização do Curso e Satisfação Geral. Estas dimensões estão presentes no modelo desenvolvido por Paswan e Young (2002) denominado *Student Instructional Rating System* (SIRS) e replicado por Vieira, Milach e Huppés (2008). Assim, após as análises foi realizada a avaliação final dos modelos estruturais. A Tabela 5 mostra os índices de ajuste iniciais e finais do modelo proposto.

Tabela 5 - Índices de ajuste iniciais e finais do modelo proposto

Medidas de Ajuste	Nível Aceitável	Nível encontrado – Inicial	Nível encontrado – Final
GL	-	735	660
χ^2 e p	- (p<0,000)	2054,443 - (p<0,000)	1768,171 - (p<0,001)
χ^2 /GL	≤ 5	2,795	2,671
GFI	> 0,90	0,708	0,732
RMR	< 0,10	0,100	0,089
RMSEA	0,05 a 0,08	0,084	0,083
TLI	> 0,90	0,744	0,795

CFI	> 0,90	0,795	0,809
PNFI	>0 e <1, próximo de 1	0,633	0,658

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 5 exibe os índices de ajustes iniciais e finais para o modelo proposto. Foram retirados indicadores que apresentavam um coeficiente padronizado menor que 0,60 conforme recomendado por Kline (2005). Assim, com base na carga fatorial padronizada, eliminaram-se as variáveis Q14 (Os professores encorajam os estudantes a expressarem suas opiniões) e Q21 (De maneira geral, a interação aluno-professor é positiva) da dimensão Interação Estudante/Professor. A variável Q34 (Geralmente, os funcionários asseguram o bom andamento operacional do Curso) da dimensão Organização do Curso também apresentou carga fatorial menor que 0,60, assim, optou-se pela remoção da mesma. Após a remoção da relação não significativa existente e da inserção das correlações sugeridas, observou-se que alguns índices ficaram abaixo do esperado, a verificação de melhores índices poderia ser obtida com novas especificações e com o desenvolvimento de modelos rivais.

O teste de χ^2/GL , RMSEA e RMR atingiram valores dentro do nível aceitável, entretanto para as demais medidas de ajuste os valores foram abaixo dos níveis aceitáveis: GFI ficou abaixo de 0,9. As medidas de ajuste comparativas (CFI e TLI) também ficaram com valores abaixo de 0,9 indicando que o modelo proposto necessita de ajustes. A Tabela 6 apresenta os Coeficientes padronizados dos constructos, e as estimativas do modelo individual dos constructos a ser considerado para o estudo após extração dos indicadores que possuem carga inferior a 0,60.

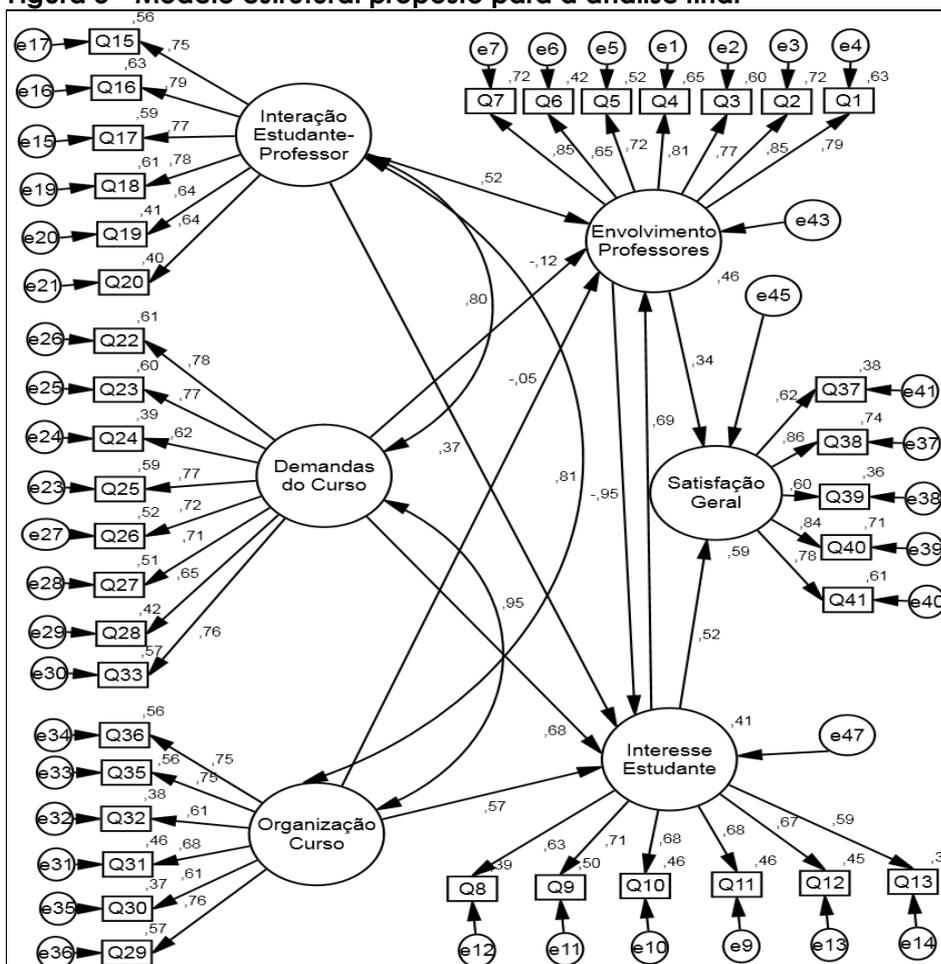
Tabela 6 – Apresentação dos coeficientes padronizados

Relação entre os Constructos			Coeficientes Padronizados
Envolvimento do Professor	<---	Interação Estudante-Professor	0,521
Envolvimento do Professor	<---	Demandas do Curso	-0,120
Envolvimento do Professor	<---	Organização do Curso	-0,053
Interesse Estudante	<---	Demandas do Curso	0,684
Interesse Estudante	<---	Interação Estudante-Professor	0,367
Interesse Estudante	<---	Organização do Curso	0,567
Satisfação Geral	<---	Interesse Estudante	0,519
Satisfação Geral	<---	Envolvimento do Professor	0,344

Fonte: Dados da pesquisa.

Após extração dos indicadores que possuem carga inferior a 0,60, conforme indicado na Tabela 6, permitiu-se a reestruturação da ilustração do modelo, visualizado na Figura 3.

Figura 3 - Modelo estrutural proposto para a análise final



Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Figura 3, no que tange a relação entre Interação Estudante-Professor e Engajamento do Professor, constatou-se uma correlação positiva de $\lambda = 0,52$, e significativa com $p < 0,00$, convergindo com o resultado de Vieira, Milach e Hupples (2008). Este resultado demonstra que maior interação entre estudante e o professor aumenta o envolvimento dos professores. Percebe-se que principalmente a oportunidade dos alunos fazerem questionamentos, a disponibilidade dos materiais aos alunos e o estímulo a discussões em sala de aula, faz com que haja maior relação com o envolvimento do professor, sobretudo, no interesse pelo professor em ensinar, saber se o aluno aprendeu o conteúdo.

A relação entre Demandas do Curso e Engajamento do Professor apresentou um índice de significância negativo, ou seja, o caminho (path) foi de $\lambda = -0,12$ e $p < 0,00$. A relação entre Organização do Curso e Engajamento dos Professores apresentou um valor de $\lambda = -0,05$ e $p < 0,00$, sinalizando que não existe relação entre as duas dimensões.

Por outro lado, percebe-se uma correlação forte e positiva entre a Organização do Curso e o Interesse do Estudante, com valores de $\lambda = 0,57$ e $p < 0,00$, também com resultados alinhados a Vieira, Milach e Hupples (2008). Este resultado mostra que da dimensão Organização do Curso, relacionar o

conteúdo com as demais disciplinas do curso, que a organização e a estrutura do curso e o coordenador assegurar o bom andamento do curso, tornam maior o Interesse do Estudante, com maior atenção do aluno em sala de aula, com participação nas discussões e com a sensação de desafio intelectual.

No que se refere ao Interesse do Estudante e Envolvimento dos Professores o caminho (path) foi de $\lambda = 0,69$, e $p < 0,00$, constatando-se relação positiva entre os dois constructos, contudo, a relação contrária, ou seja, Envolvimento dos Professores e Interesse do Estudante apresentou valores negativos $\lambda = -0,95$ e $p < 0,00$, sugerindo que não existe relação entre essas duas dimensões.

As Demandas do Curso e o Interesse dos Estudantes apresentaram um coeficiente padronizado de $\lambda = 0,68$ e $p < 0,00$. Isto demonstra que as Demandas do Curso são adequadas na percepção dos acadêmicos participantes da pesquisa, no qual tal percepção ocorre principalmente pela quantidade de conteúdos abordados na disciplina, o tempo utilizado para abordagem de cada conteúdo, pela adequação dos trabalhos e exercícios indicados e a sequência curricular. Um curso mais estruturado e organizado pode levar a uma avaliação positiva (PASWAN; YOUNG, 2002; VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008). Conforme Douglas, McClelland e Davies (2008) a percepção do ensino como algo proveitoso pode influenciar positivamente na satisfação do discente com o curso. Cabe salientar que o desapontamento com a má organização e falha geral em atender expectativas podem influenciar negativamente na satisfação estudantil (PETRUZZELLIS; D'UGGENTO, ROMANAZZI, 2006).

No que tange aos constructos relacionados com o Envolvimento dos Professores e a Satisfação Geral tem-se uma relação positiva e significativa, isto é, o caminho (path) foi de λ igual a 0,34, e $p < 0,00$. Entretanto, observa-se que esta relação do Envolvimento dos Professores com a Satisfação Geral não se mostrou elevada, próximo ao resultado de 0,40 do estudo de Vieira, Milach e Huppel (2008).

Por outro lado, o constructo Interesse do Estudante em relação ao constructo de Satisfação Geral foi positivo e significativo, com valor de $\lambda = 0,52$, e $p < 0,00$, em que, o estudo de Vieira, Milach e Huppel (2008) também apresentou correlação significativa. Do constructo Interesse do Estudante destacam-se, como já mencionados, maior atenção do aluno em sala de aula, com participação nas discussões e com a sensação de desafio intelectual tornam o estudante satisfeito de forma geral, de modo que o estudante planeja contribuir com o curso após sua finalização, bem como, recomendaria o curso a um amigo que pretende prestar vestibular. Mainardes (2007) comenta que consequência direta da satisfação é a lealdade e o *marketing* boca a boca. O discente satisfeito tornar-se-á o melhor promotor da IES, uma vez que a opinião favorável com o curso pode alcançar outros potenciais estudantes (ALVES; RAPOSO, 1999).

Discentes satisfeitos influenciam positivamente na percepção que futuros alunos e que a comunidade geral tem a seu respeito, aumentando

assim a demanda. Uma percepção negativa tem o efeito contrário. Portanto, é necessário identificar quais os fatores ou variáveis que têm influência na satisfação dos discentes bem como verificar qual o atual grau de satisfação (MAINARDES, 2007).

5 CONCLUSÃO

O objetivo desta pesquisa consistiu em verificar o impacto dos fatores propostos por Paswan e Young (2002) denominados *Student Instructional Rating System* (SIRS) na satisfação geral dos alunos matriculados no curso de Ciências Contábeis de três universidades públicas de Santa Catarina. Foram utilizadas as dimensões; Envolvimento do Professor, Interesse do Estudante, Interação Estudante-Professor, Demandas do Curso e Organização do Curso. Estas dimensões estão presentes no modelo desenvolvido por Paswan e Young (2002) denominado *Student Instructional Rating System* (SIRS) e replicado por Vieira, Milach e Huppés (2008). A satisfação é um dos fatores fundamentais para a manutenção de alunos e para a manutenção de uma imagem positiva da universidade.

Concluiu-se que a relação entre Interação Estudante-Professor e Envolvimento do Professor teve correlação positiva, bem como o Interesse do Estudante e Envolvimento dos Professores. Professores que ministram suas disciplinas de forma entusiasmada, e se os professores parecem interessados ao ensinar, tem influência na Interação Estudante-Professor. As Demandas do Curso e a Organização do Curso não tiveram impacto no Envolvimento dos Professores, por outro lado, verificou-se uma correlação forte e positiva entre a Organização do Curso e o Interesse do Estudante. Cursos que seguem a matriz curricular, em que o estudante considera fácil fazer anotações das apresentações realizadas pelo professor, tem influência positiva no interesse do estudante pelo curso.

Concluiu-se ainda que o envolvimento dos professores e o interesse do estudante tem relação positiva com a satisfação geral dos estudantes, isso vem ao encontro com estudos anteriores, no qual os autores Vieira, Milach e Huppés (2008) argumentam que o envolvimento do professor tem influência direta no interesse do aluno e vice-versa, visto que o professor pode incentivar o aluno ou de certa forma diminuir o nível de interesse deste em relação ao curso. Salienta-se que este estudo pesquisou a satisfação dos alunos em diferentes semestres, o que permite que ações de melhoria ainda possam ser adotadas em prol dos alunos.

O estudo foi delimitado para três universidades públicas de Santa Catarina, o que impossibilita que os seus resultados sejam generalizados para outras universidades ou demais regiões geográficas do país, onde os contextos são possivelmente diferentes. O presente estudo atingiu os objetivos aos quais se propôs e revelou a necessidade de futuras pesquisas, como por exemplo, estender o estudo para outros cursos de graduação e pós-graduação e ampliar a pesquisa para outras universidades e em diferentes regiões do país.

REFERÊNCIAS

- ABRANTES, José Luís; SEABRA, Cláudia; LAGES, Luís Filipe. Pedagogical affect, student interest, and learning performance. **Journal of Business Research**, v. 60, n. 9, p. 960-964, 2007.
- ALVES, Helena M. B.; RAPOSO, Mário. O marketing nas universidades: um estudo exploratório sobre a satisfação dos alunos como clientes no ensino superior. **Revista Portuguesa de Marketing**, v. 3, n. 8, p. 67-80, 1999.
- ANDRADE, J. A. B. MULYDER, C. F. **Ciências Sociais em Perspectiva**, v. 8, n. 15, p. 45-68, 2009.
- BEUREN, Ilse Maria et al. Percepção dos discentes da disciplina de contabilidade introdutória: uma análise por meio da entropia informacional em diferentes cursos de graduação. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 7, n. 19, 2013.
- CAMARGOS, M. A.; CAMARGOS, M. C. S.; MACHADO, C. J. Análise das preferências de ensino de alunos de um curso superior de administração de Minas Gerais. **Revista de Gestão da USP**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 1-14, 2006.
- CLAYSON, D. E.; HALEY, D. A. Student evaluations in marketing: what is actually being measured? **Journal of Marketing Education**, v. 12, n. 3, p. 9-17, 1990.
- CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed: Bookman, 2010.
- CURRAN, James M.; ROSEN, Deborah E. Student Attitudes Toward College Courses: An Examination of Influences and Intentions. **Journal of Marketing Education**, v. 28, n. 2, 2006.
- DE FREITAS NETO, Raimundo Marciano; BARBOSA, Alexandro. 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.
- DOUGLAS, J.; MCCLELLAND, R.; DAVIES, J. The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. **Quality Assurance in Education**. Bingley. v. 16, n. 1, p. 19-35. 2008.
- HAIR, J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- KLINE, R.B. **Principles and practice of structural equation modeling**. New York, The Guilford Press, 2005.
- LANZER, Letícia de S. **Estratégias de marketing de relacionamento para instituições de ensino superior: um estudo de caso na Universidade do Sul de Santa Catarina**. 2004, 182f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.
- LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; LANA, J. Satisfação dos alunos dos cursos de pós-graduação lato sensu: um estudo através da modelagem em equações estruturais. In: **Anais...XI Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária de América do Sul**. Florianópolis, 2011.
- MAGALHÃES, A. de D. F. Alguns Fatores que afetam a harmonia e a qualidade do ensino nos bacharelados de Ciências Contábeis. **Enfoque – Reflexão Contábil**, v.4, n. 11, 1995.

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

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**, 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

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

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

PETRUZZELLIS, L.; D'UGGENTO, A. M.; ROMANAZZI, S. Student satisfaction and quality of service in Italian universities. **Managing Service Quality**, Bingley, v. 16, n. 4, p. 349-364, 2006.

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

SILVA, T. P.; BEUREN, I. M. SILVEIRA, A. Análise da Concorrência entre as Instituições de Ensino Superior do Vale do Itajaí/SC. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 18, n. 2, p. 93-116, abr./jun. 2007.

TARÍ, J. J. An EFQM model self-assessment exercise at a Spanish university. **Journal of Educational Administration**, v. 44, n. 2, p. 170-188. 2006.

TONI, D.; PAESE, C.; LARENTIS, F.; MATTIA, A.A.; SCHULER, M. Análise da satisfação com instituições de educação superior e imagem: comparando instrumentos. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 30., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: ENANPAD 2006. CD ROM.

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

TURETA, César; ROSA, Alexandre R.; OLIVEIRA, Virgílio C. da S e; ANTONIALLI, Marcelo. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL. In: ENCONTRO DE MARKETING, 2, 2006, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, II EMA,2006.

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 de Controladoria e Contabilidade, 8., 2008, São Paulo. **Anais ...** São Paulo: FEA/USP, 2008. CD-ROM.

VERDINELLI, Miguel Angel; LIZOTE, Suzete Antonieta. Satisfação dos Alunos de uma Universidade Comunitária com o Curso de Ciências Contábeis: um Estudo Através da Modelagem em Equações Estruturais. In: Congresso USP de Controladoria e Contabilidade, 13., 2014, São Paulo. **Anais ...** São Paulo: FEA/USP, 2014. CD-ROM.

VESCO, D. G. D. O ensino da Contabilidade no Brasil. **CAP Accounting and Management**, v. 1, n. 01, p. 80-84. 2006.

VIEIRA, K. M.; KUNKEL, F. I. R.; RIGHI, M. B. Desenvolvimento e Validação do Modelo PLS-PM aplicado à satisfação dos alunos de uma instituição de ensino superior. **Revista Perspectiva**, v. 36, n. 134, p. 109-124. 2012.

VIEIRA, K. M.; MILACH, F. T.; HUPPES, D. Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. **Revista Contabilidade & Finanças** (Online), v. 19, p. 65-76. 2008.