Percepção dos Alunos do Curso Ciências Contábeis sobre sua Satisfação com a Qualidade de Ensino de uma Instituição de Ensino Superior

Cláudia Tatiane Turek[1]; Kaline Gomes[1]; Rafael Griner[1]; Regiane Leticia Harder[1]
Faculdade Educacional Araucária[1]

RESUMO

A qualidade de ensino passa por uma relação entre os recursos materiais e humanos da instituição nos quais se busca que o profissional esteja preparado para o mercado. A busca pela qualidade passa pelo empenho e contribuição de todos da instituição para com as necessidades dos clientes, deve-se haver uma preocupação em atender não só as exigências do ensino, mas também dos alunos. O curso de ciências contábeis exige dos contadores ética e responsabilidade diante de apurações, auditorias, pericias e outras atividades econômico financeiras. O delineamento da pesquisa ocorreu por pesquisas bibliográficas bem como por estudo de caso em que através dos questionários aplicados aos alunos de uma instituição de ensino superior buscou-se analisar sua satisfação com a qualidade de ensino da faculdade. Resultados estes que tem grande importância para instituição para melhorias de pontos negativos que devem ser revistos e adequados.

Palavras chave: Ensino, Ciências Contábeis, Satisfação.

ABSTRACT

The quality of teaching involves a relationship between the material and human resources of the institution in which the professional is prepared to be prepared for the market. The search for quality is based on the commitment and contribution of all of the institution to the needs of the clients, there must be a concern to meet not only the teaching requirements, but also the students. The accounting sciences course requires accountants to be ethical and accountable in the face of audits, audits, examinations and other economic and financial activities. The research design was based on bibliographical research as well as a case study in which the questionnaires applied to the students of a higher education institution sought to analyze their satisfaction with the teaching quality of the college. These results are of great importance to institutions for the improvement of negative points that should be reviewed and adequate.

Key words: Teaching, Accounting, Satisfaction.

1. INTRODUÇÃO

Nos dias atuais a busca por um ensino de qualidade é uma das questões que poderá determinar se o profissional recém-formado está preparado para corresponder às expectativas do mercado.

Alguns pontos interessantes a serem observados para se ter um ensino de qualidade seriam o melhor aproveitamento e uma maior qualidade quanto aos recursos materiais e humanos que a instituição oferece.

Esta pesquisa tem como objetivo analisar a percepção que os alunos do curso de ciências contábeis de uma instituição de ensino superior sobre a qualidade de ensino, se o mesmo atende e satisfaze suas necessidades e a do mercado.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 Qualidade de Ensino

Para Victorino (2006, p.43), qualidade "É a totalidade de aspectos e características de um serviço que influencia a sua capacidade de satisfazer as necessidades explicitas (as que ele revela) ou implícitas (as que você tem que descobrir) o cliente".

> Qualidade é um conceito que incorporamos intuitivamente ao nosso dia a dia. Esta associada sempre ao melhor, ao mais caro, ao duradouro. Podemos definir o que é qualidade de varias maneiras. Mas o que está mais fácil de compreendermos é a falta de qualidade. Todos sabemos, os prejuízos que nos causam os erros, os defeitos, a inconsistência de informações, os retrabalhos, as entregas de mercadorias com atraso, a baixa motivação para o trabalho, o tempo perdido, o aumento de preços, a redução nas vendas, o fechamento de fabricas, a inflação, o desemprego, etc. (OLIVEIRA; 1995, p.9).

Dessa forma podemos entender que a qualidade está ligada em atender as necessidades do cliente com produto ou serviço que está sendo oferecido, no caso deste estudo, está relacionado em atender as exigências que são impostas para a prestação de serviços de ensino bem como satisfazer as expectativas dos clientes (alunos).

Segundo Kotler (2000, p. 53), “satisfação é o sentimento de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa”.

Para Juran (2009, p. 07), “a satisfação do cliente é definida como um resultado alcançado quando as características de um produto ou de um serviço que correspondem às necessidades do cliente”.

De acordo com Hargreaves et. al. (2001, p. 41) “Se cada profissional gosta do que faz e está satisfeito com a organização da empresa, não há dúvidas de que a produtividade aumenta e a qualidade dos serviços melhora, porque todas as energias estão voltadas para um único fim: o sucesso na prestação de serviços e, portanto, a satisfação do cliente”.

Conforme autor (2001, p. 21) “Para obter a qualidade em prestação de serviços, é necessário construir um ambiente especial na empresa, em que a excelência do serviço oferecido ao cliente seja um compromisso de todos os membros integrantes da organização”.

Se analisarmos tais conceitos podemos entender que a satisfação é o sentimento resultante dos produtos ou serviços oferecidos, e para o alcance de tal satisfação, a prestação de serviços de qualidade deve ser adotada como um compromisso por todos da organização, buscando a melhoria continua, e com a busca e preocupação em alcançar a qualidade será possível alcançar um maior número de clientes satisfeitos.

> Segundo Boletim da Unesco (2003, p.12), a OCDE e a Unesco utilizam como paradigma, para aproximação da Qualidade da Educação, a *relação insumos-processos-resultados*. Desse modo, a Qualidade da Educação é definida envolvendo a relação entre os recursos materiais e humanos, bem como, a partir da relação que ocorre na escola e na sala de aula, ou seja, os processos ensino aprendizagem, os currículos, as expectativas de aprendizagem com relação a aprendizagem das crianças etc. Destaca, ainda, que a qualidade pode ser definida a partir dos resultados educativos, representados pelo desempenho do aluno (DOURADO;OLIVEIRA;SANTOS, 2016, p.6).

Conforme COEB (2013, p.4), “A qualidade da educação é condição da eficiência econômica. Uma empresa de qualidade hoje exige de seus funcionários autonomia intelectual, capacidade de pensar, de ser cidadão. A qualidade do

trabalhador não se mede mais pela resposta a estímulos momentâneos e conjunturais, mas por sua capacidade de tomar decisões" [...].

> Torna-se fundamental aprender a pensar autonomamente, saber comunicar-se, saber pesquisar, saber fazer, ter raciocínio lógico, aprender a trabalhar colaborativamente, fazer sínteses e elaborações teóricas, saber organizar o próprio trabalho, ter disciplina, ser sujeito da construção do conhecimento, estar aberto a novas aprendizagens, conhecer as fontes de informação, saber articular o conhecimento com a prática e com outros saberes (COEB; 2013, p.7).

"A rede privada de ensino superior é a responsável pelos novos profissionais, com currículos mais atuais e perfis mais adequados às necessidades da sociedade". (GOMES, et al.,2009, apud CHERUBINI et al. 2012, p.1)

> A qualidade da educação no nível superior (e nos demais níveis) passa pela qualificação de seus docentes. Nas instituições de ensino superior públicas estão, os professores com maior titulação ou melhores currículos do que no setor privado, mas no ensino privado está a maior agilidade, tendo este segmento se tornado responsável pela dinâmica da educação superior, por desenvolver corretamente seus cursos, por deter agilidade nas referidas correções curriculares e por flexibilizar suas práticas pedagógicas (CHERUBINI; 2012, p.1).

Dessa forma a qualidade de ensino esta relacionada à melhor relação entre os recursos materiais e humanos, tais recursos serão responsáveis por determinar que após sua formação, garantirá que ele possa responder as necessidades que o mundo exige de sua profissão, e é o seu desempenho que nos mostrará que sua formação passou por um ensino de qualidade.

2.2 Curso Superior de Ciências Contábeis

"A contabilidade desempenha ao longo do tempo o mesmo papel que tem a historia no desenvolver da vida da humanidade. É a contabilidade através de seus registros que faz com que se conheça o passado e o presente da situação econômica da entidade, bem como este registro representa as possibilidades de orientações de planos futuros da organização (LUDÍCIBUS, et. al., 1994, apud PORTAL EDUCAÇÃO et al., 2016).

> “Ciência é uma palavra que deriva do termo latino "*scientia*" cujo significado era **conhecimento ou saber**. Atualmente se designa por ciência todo o **conhecimento adquirido através do estudo ou da prática,** baseado em princípios certos. A ciência, em geral, comporta vários conjuntos de saberes nos quais são elaboradas as suas teorias baseadas nos seus próprios métodos científicos” (PORTAL SIGNIFICADOS; 2016).

Assim podemos ressaltar que o curso de ciências contábeis tem como objetivo formar profissionais mais preparados para o mercado de trabalho, com ética profissional diante das responsabilidades que a profissão esta sujeita.

O Ministério da Educação (2004) Art. 3º, diz que o futuro contabilista deverá estar capacitado para:

> I. Compreender as questões cientificas, técnicas, sociais, econômicas e financeiras, em âmbito nacional e internacional e nos diferentes modelos de organização;
> II. Apresentar pleno domínio das responsabilidades funcionais envolvendo apurações, auditorias, pericias, arbitragens, noções de atividades atuariais e de quantificações de informações, financeiras, patrimoniais e governamentais, com a plena utilização de inovações tecnológicas;
> III. Revelar capacidade crítico-analítica de avaliação, quanto às implicações organizacionais com o advento da tecnologia da informação.

3. METODOLOGIA

“A especificação da metodologia da pesquisa é a que abrange maior número de itens, pois responde, a um só tempo, as questões como? com quê?, onde?, quanto?[...]” (LAKATOS; MARCONI, 2010, p.204).

O presente artigo tem como objetivo apresentar a percepção dos alunos do curso de Ciências Contábeis de uma instituição de ensino superior, que aqui será chamada de *alpha*, quanto ao grau de satisfação referente a sua qualidade de ensino.

Para facilitar a realização deste estudo foram levantadas algumas questões sendo elas:

- O que é qualidade de ensino?
- O que leva a qualidade de ensino?

- O que é exigido para o curso de ciências contábeis?

3.1 Delineamento da Pesquisa

"O delineamento refere-se ao planejamento da pesquisa em sua dimensão mais ampla, que envolve tanto a diagramação quanto a previsão de análise e interpretação de coleta de dados". (GIL, 2002, p.43)

O levantamento de dados e informações ocorreu através dos tipos de pesquisa como: estudo de caso, pesquisas bibliográficas e descritiva.

Para Gil (1991, p.48) "A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. [...]". Os materiais utilizados nessa pesquisa foram diversos livros, artigos e portais da internet.

O Estudo de caso "é a pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade que seja representativo do seu universo, para examinar aspectos variados de sua vida" (BERVIAN; CERVO, 2002, p.67). Estudo determinado pelo perfil e satisfação dos alunos de ciências contábeis de uma faculdade.

De acordo com Collis e Hussey (2005, p.54), as fontes de dados se dividem em duas: dados primários (obtidos na fonte) e dados secundários (fontes já existentes, como livros e documentos).

No estudo realizado foram utilizados dados primários (obtidos na fonte) e dados secundários (obtidos em fontes existentes, como livros e documentos).

O estudo limita-se apenas a identificação do grau de satisfação dos alunos de Ciências Contábeis, não sendo aplicável qualquer outro assunto.

3.2 Coleta de Dados

Para Bervian e Cervo (2002, p.45), "A coleta de dados, tarefa importante na pesquisa, envolve diversos passos, como a determinação da população a ser estudada, a elaboração do instrumento de coleta, a programação da coleta e também os dados e a própria coleta".

Segundo Lakatos e Marconi (1999, p. 100) **“**Questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma serie ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

> Todo questionário deve ter natureza impessoal para assegurar uniformidade na avaliação de uma situação para outra. Possui vantagem de os respondentes se sentirem mais confiantes, dado o anonimato, o que possibilita coletar informações e respostas mais reais (o que pode não acontecer na entrevista). Deve, ainda, ser limitado em sua extensão e finalidade (BERVIAN; CERVO, 2002, p.48).

O questionário foi aplicado no dia 09/11/2016 em todas as turmas de ciências contábeis da faculdade *alpha*, ocorreu por meio de adesão, garantido o anonimato. Segundo o coordenador do curso, estão matriculadas 151 pessoas, sendo que a participação nos questionários foi de 102 pessoas.

4. ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Para Nascimento (2002, p.134), “A análise por seu caráter explicativo é a tentativa de estabelecer as relações porventura existentes entre o dado pesquisado com outros fenômenos. Já a interpretação por seu teor intelectivo procura dar significado às respostas encontradas, ou seja, é o momento de fazer o conhecimento avançar; é a superação do ponto de partida, é a fase de estabelecer correlações e inferir novas descobertas”.

A partir dos dados coletados foi possível obter que a faixa etária dos alunos que cursam ciências contábeis, na grande maioria está entre 21 à 25 anos, correspondendo assim à 40% de todos os alunos pesquisados, seguido por 27% que se encontram entre 15 à 20 anos, entre 26 à 30 que corresponde em 16%, entre 31 à 40 anos que corresponde à 15% e por fim os que se encontram entre 41 à 50 anos de idade que corresponde à 2%.

Diante do resultado exposto, observa-se que os jovens são maioria no curso de ciências contábeis da empresa *alpha*.

Pode-se constatar, referente ao local de residência dos alunos em que 71% é representado pelo município de Araucária, seguido pelo município de Curitiba

que corresponde a 14%, Contenda com 8%, Lapa com 7% e apenas 1% corresponde à outros municípios.

Em relação à pesquisa sobre os alunos que trabalham na área do curso de Ciências Contábeis, observa-se que quase metade ainda não tem contato direto com a profissão, no caso 54% trabalham na área e 46% ainda não.

Conforme dados coletados também foi possível observar que 25% dos alunos encontram-se atualmente no 4º período, seguido por 20% do 8º período, 19% do 2º período,17% são do 6º período, de 5º período 11% dos alunos pesquisados, 5% correspondem a alunos do 1º período, apenas 3% dos alunos são do 7º período, e por fim 1% do 3º período.

Nota-se que a média da renda familiar dos alunos é de 4,21, assim variando entre R$ 3.001,00 à R$ 5.000,00, tendo como desvio padrão de 1,85, em que está variando entre uma renda de R$ 1.001,00 à R$ 6.000,00 mensal.

Outro dado apresentado foi o estado civil, sendo 66% dos alunos são solteiros, 26% casados, 5% estável (quando convive com outra pessoa, mas por opção não casaram legalmente) e 3% divorciados. Diante de tais informações, pode-se relacionar que há uma tendência em primeiramente uma busca por uma formação profissional para então buscar a independência familiar.

Para que possamos considerar que um ensino seja de qualidade precisamos levar em conta os recursos matérias e humanos que a instituição oferece, para isso foi avaliado a estrutura física com também todos os funcionários que compõem a instituição.

Quando se questionou sobre as instalações físicas da instituição, obteve-se que 39% dos alunos está parcialmente satisfeito, sendo a média obtida de 3,12, ou seja, está variando entre o indiferente a parcialmente satisfeito, mas com o desvio padrão de 1,13, que indica variação entre parcialmente insatisfeito à parcialmente satisfeito.

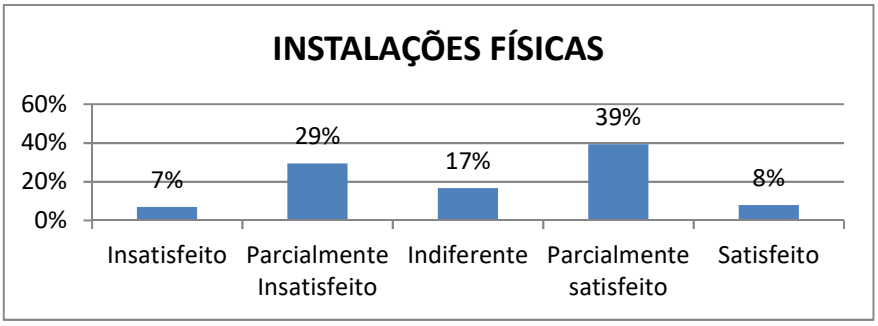

GRÁFICO 1: INSTALAÇÕES FÍSICAS
FONTE: OS AUTORES

O gráfico abaixo apesenta a satisfação dos alunos com o curso de Ciências Contábeis da instituição.

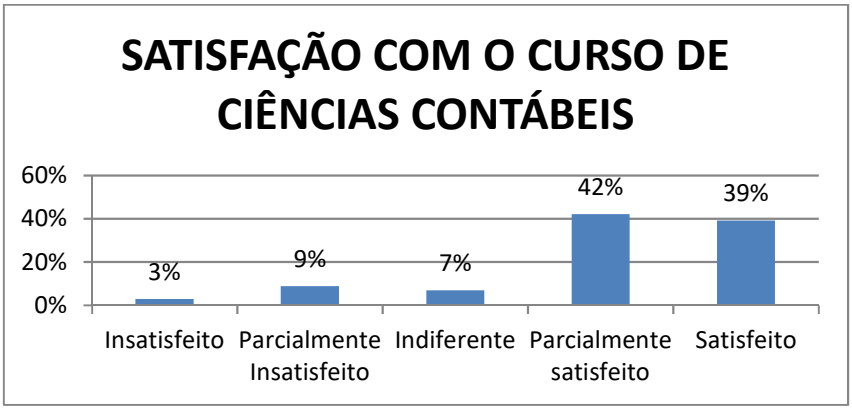

GRÁFICO 2: SATISFAÇÃO COM O CURSO
FONTE: OS AUTORES

Na pesquisa realizada verifica-se uma correlação significativa entre a satisfação dos alunos com o curso e a relação com a Coordenação. Nesse caso é possível fazer uma análise de que o modo como os alunos são atendidos quando solicitam atenção é fundamental para medir seu grau de satisfação com a graduação. Quando precisam de apoio, de esclarecimento de dúvidas e de um suporte e são atendidos da maneira como esperam sua satisfação é maior.

Nesta pesquisa, 42% dos alunos questionados estão parcialmente satisfeitos e 43% estão satisfeitos com a Coordenação do curso de Ciências Contábeis, ficando apenas 15% nas demais classificações, entre indiferente, parcialmente insatisfeito e insatisfeito.

Observa-se também uma correlação significativa em relação ao esclarecimento de dúvidas dos alunos, quando necessitam de suporte, no caso

dos professores. Entende-se como esclarecimento de dúvidas sobre a matéria. Quanto mais atenção os alunos recebem dos professores, mais ficam satisfeitos com o ensino, já que o esclarecimento de dúvidas é essencial para seu crescimento acadêmico.

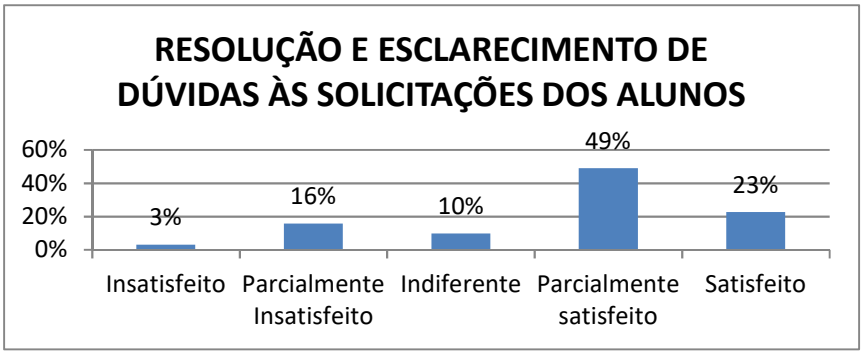

GRÁFICO 3: ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS
FONTE: OS AUTORES

Também através da pesquisa foi possível identificar que a forma de ensino dos professores está relacionada ao grau de satisfação com o curso de ciências contábeis. Sendo assim, analisa-se que a metodologia de ensino utilizada pelos professores da faculdade influência diretamente na satisfação com o curso, pois se o aluno consegue entender e exercer o que foi ensinado sua satisfação com o curso aumenta.

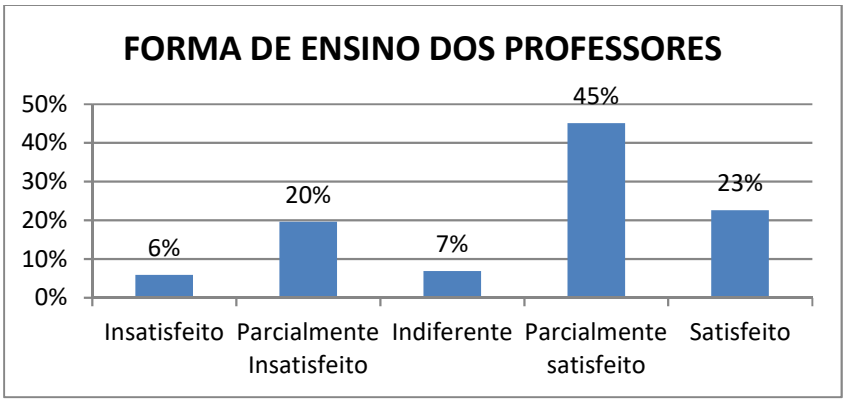

GRÁFICO 4: FORMA DE ENSINO
FONTE: OS AUTORES

O domínio do conteúdo demonstrado pelo professor está relacionado com o grau de satisfação com o curso. Destarte, quanto mais o professor demonstrar

domínio em sua área de ensino, maior é o grau de satisfação do aluno. Entende-se assim, que quanto mais conhecimento o professor demonstrar sobre a matéria que ele leciona, mais confiança ele transmite para o aluno com seus ensinamentos.

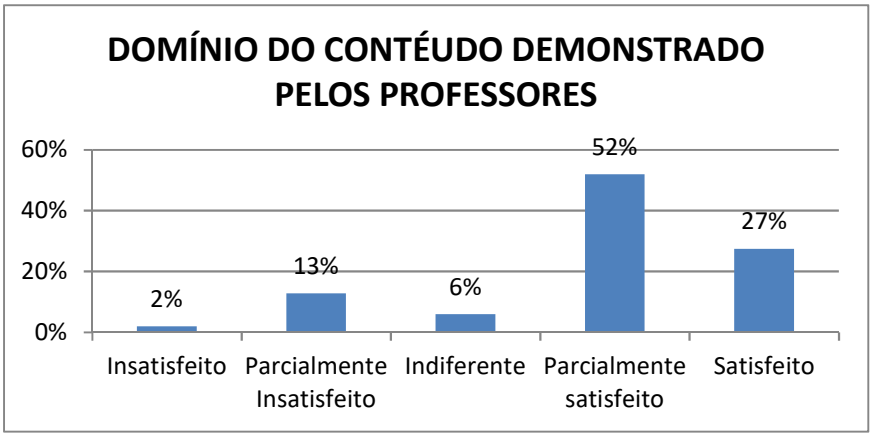

GRÁFICO 5: DOMÍNIO DO CONTEÚDO
FONTE: OS AUTORES

Os materiais didáticos também influenciaram no resultado de satisfação, pois ajudam no desenvolvimento e entendimento dos conteúdos ensinados, e quanto mais matérias, informações, auxílios os alunos tiverem acesso, maior será seu crescimento acadêmico e com isso sua satisfação.

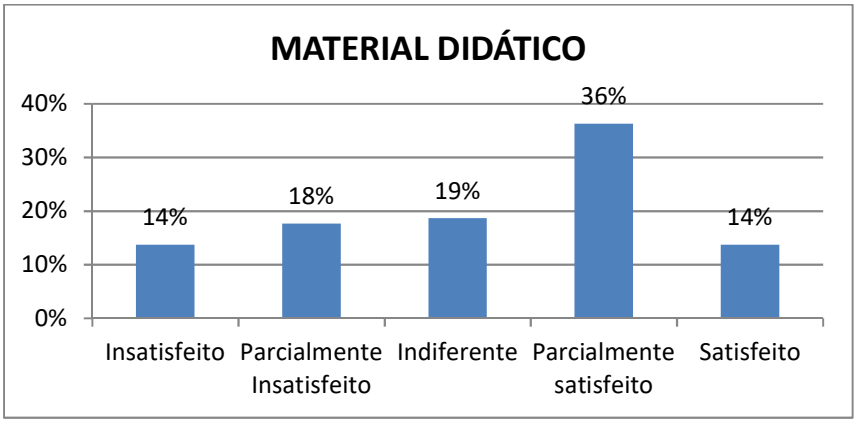

GRÁFICO 6: MATERIAL DIDÁTICO
FONTE: OS AUTORES

Pode-se observar também que a qualidade dos docentes é de extrema importância, e através dessa informação obteve-se que quanto mais qualificado o professor é, mais informações com qualidade são transmitidas aos alunos.

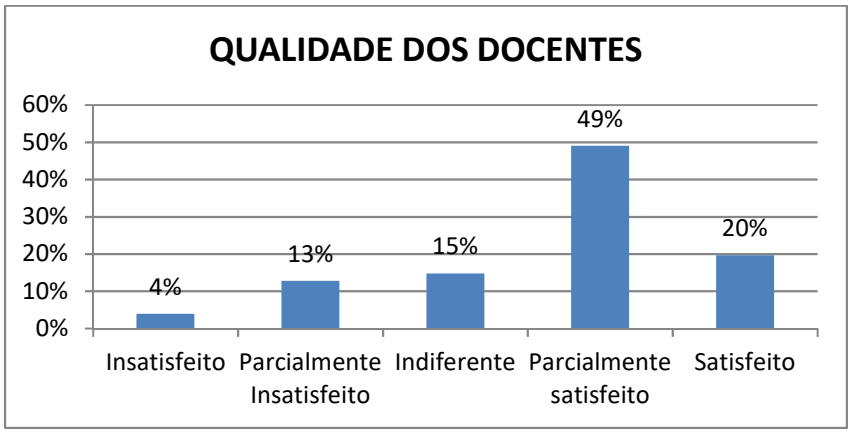

GRÁFICO 7: QUALIDADE DOS DOCENTES
FONTE: OS AUTORES

Outro fator que podemos levar em conta com relação a satisfação e que há uma correlação positiva moderada está ligado com a aplicação na prática do conteúdo ensinado em sala de aula, sendo assim aplicando na prática o conteúdo o aluno consegue assimilar e assim compreender o assunto ensinado, isso gera uma certa confiança em relação ao que é ensinado, e, portanto, a satisfação.

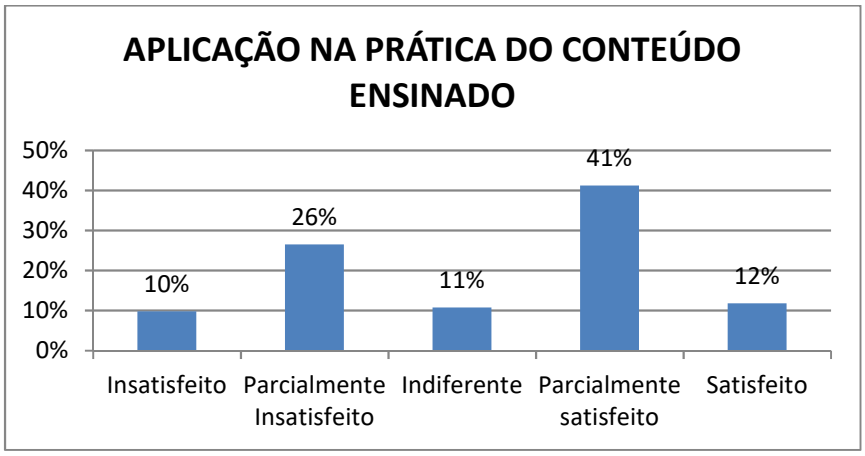

GRÁFICO 8: APLICAÇÃO PRÁTICA
FONTE: OS AUTORES

Ainda com relação à satisfação dos alunos quanto à qualidade de ensino, observa-se que aqueles que estão iniciando o curso tem um índice maior de

satisfação, em contrapartida os que estão finalizando o curso tem um índice maior de insatisfação.

5. CONCLUSÃO

Conclui-se que a percepção dos alunos do curso de ciências contábeis em relação a sua satisfação com a qualidade de ensino da instituição demonstra uma média de 4,05, isso demonstra estarem entre parcialmente satisfeitos a satisfeitos com o curso. E apresentando um desvio padrão de 1,04 em que demonstra estar variando entre indiferente à satisfeitos. O resultado obtido foi positivo para a *alpha*.

Todos os pontos citados que levaram a satisfação são de grande importância e devem ser levados em conta, sejam os materiais didáticos (livros, datashow, vídeos), ou o conteúdo estudado aplicado na prática, que ajudam no entendimento e crescimento acadêmico do aluno. Bem como, a forma de ensino adotado pelos professores, que deve buscar o fácil entendimento como também o domínio do conteúdo lecionado para que haja um melhor esclarecimento de dúvidas e solicitações dos alunos. É a partir desse ponto que entra a qualidade dos docentes, pois é isso que garantirá a qualidade de ensino e por fim a satisfação.

Os recursos humanos da instituição também devem ser levados em conta, pois além de estarem ligados a qualidade de ensino estão diretamente ligados a satisfação. Como a coordenação do curso que deve estar sempre disposta a atender as solicitações e esclarecimentos dos alunos. Um bom atendimento é fundamental, seja na secretaria, biblioteca, tesouraria, sala dos professores/coordenadores, ouvidoria, todos devem abraçar a causa e se empenharem para fazer o melhor pela instituição.

Portanto, mesmo que a pesquisa realizada com os alunos tenha obtido bons resultados, a instituição deve sempre buscar investir mais nos recursos materiais e humanos que ela oferece, pois além de passar o que se há de melhor aos alunos, ela também criará uma imagem forte e comprometida com o ensino de qualidade com os que já cursam e os futuros acadêmicos.

6. REFERÊNCIAS

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia Cientifica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

COEB. **Qualidade na Educação:** Uma nova abordagem. Disponível em: <http://www.pmf.sc.gov.br/arquivos/arquivos/pdf/14_02_2013_16.22.16.85d3681692786726aa2c7daa4389040f.pdf>. Acesso em: 03/11/2016

COLLIS, J; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005

CHERUBINI, K. G. **A Garantia do Padrão de Qualidade da Educação em Todos os Níveis de Ensino.** Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/21697/a-garantia-do-padrao-de-qualidade-da-educacao-em-todos-os-niveis-de-ensino/1>. Acesso em: 03/11/2016

DOURADO, L. F.; OLIVEIRA, J. F. de; SANTOS, C. de A. **A Qualidade da Educação**: Conceitos e Definições. Disponível em: <http://escoladegestores.virtual.ufc.br/PDF/sala4_leitura2.pdf>. Acesso em: 03/11/2016

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991 .

_____. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HARGREAVES, Lourdes et. al. **Qualidade em prestação de serviços**. 2. ed. Rio de Janeiro: Senac, 2001.

JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços.** 1. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. São Paulo: Editora Prentice Hall, 2000.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de Metodologia Cientifica**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Técnicas de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MINISTERIO DA EDUCAÇÃO, **Diretrizes curriculares – Curso de graduação**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces10_04.pdf>. Acesso em: 04/11/2016.

NASCIMENTO, D. M. do. **Metodologia do Trabalho Científico: Teoria e Prática**. Rio de Janiero: Forense, 2002.

OLIVEIRA, M. A. L. de. **Qualidade: O desafio da pequena e média empresa**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

PORTAL EDUCAÇÃO. **O conceito de Contabilidade.** Disponível em: <https://www.portaleducacao.com.br/educacao/artigos/42993/o-conceito-de-contabilidade>. Acesso em: 02/11/2016

PORTAL SIGNIFICADOS. **Conceito de Ciência**. Disponível em: <https://www.significados.com.br/ciencia/>. Acesso em: 03/11/2016

VICTORINO, C. R. **Gestão, Qualidade e Marketing em Empresas de Serviços**. Blumenau: Nova Letra, 2006.