

Satisfação dos Estudantes do Curso de Ciências Contábeis: estudo em uma Faculdade do Paraná

Giancarlo Gomes¹
Luciane Dagostini²
Paulo Roberto da Cunha³

Resumo

O objetivo deste estudo foi avaliar os determinantes da satisfação geral dos alunos matriculados no curso de Ciências Contábeis em uma faculdade do Sudoeste do Paraná. Para tanto, utilizaram-se 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). Quanto aos objetivos a pesquisa é descritiva, quanto aos procedimentos à pesquisa é do tipo levantamento, no que tange a abordagem, a pesquisa é quantitativa. A amostra foi de 212 respondentes, para a análise dos dados, procedeu-se à utilização da análise fatorial. O modelo pode ser explicado em três fatores, o Fator 1 agrega variáveis sobre a dimensão Demandas do Curso, Organização do Curso e Satisfação Geral. O Fator 2 por sua vez, agrega variáveis relacionadas com a dimensão Envolvimento do Professor. Esta dimensão diz respeito à maneira na qual os professores interagem com os alunos. Este Fator impacta na satisfação dos alunos uma vez que se identifica se o professor ensina de maneira entusiasmada. O Fator 3 relaciona ao Envolvimento do Estudante e está vinculada ao interesse do estudante em aprender.

Palavras-chave: Satisfação. Curso de Graduação. Ciências Contábeis.

Satisfaction of Students Course of Sciences Accounting: a Study in Faculty of Paraná

Abstract

The objective of this study was to evaluate the determinants of overall satisfaction of students enrolled in the course of Accounting at a college in southwestern Paraná. For that, the dimensions Teacher Involvement, Student Interest, Student-Teacher Interaction, Course Demands and Organisation of the course. These dimensions are present in the model developed by Paswan and Young (2002) called the Student Instructional Rating System (SIRS). As to the objectives the research is descriptive as to the procedures of the type of research is survey, regarding the approach, the research is quantitative. The sample of 212 respondents, for data analysis, we proceeded to the use of factor analysis. The model can be explained by three factors, Factor 1 combines variables on the size demands of the Course, Course Organization and General Satisfaction. Factor 2 in turn, adds variables related to the size Teacher Involvement. This dimension concerns the way in which teachers interact with students. This factor impacts on student satisfaction since it identifies if the teacher teaches enthusiastically. The third factor relates to the Student Involvement and is linked to student interest in learning.

Keywords: Satisfaction. Graduate Course. Accounting.

¹ Universidade Regional de Blumenau - FURB e Faculdade Meridional – Imed. giancarlo@pzo.com.br

² Universidade Regional de Blumenau – FURB. luciane.d@ibest.com.br

³ Universidade Regional de Blumenau – FURB. paulocsa@furb.br

1. INTRODUÇÃO

Nas últimas duas décadas houve expansão considerável no ensino superior brasileiro. Cabe destacar que o Censo da Educação Superior (INEP, 2010) revela que são mais de 2.252 instituições privadas que atuam no ensino superior, no Brasil. Nesse cenário, a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos discentes são fundamentais para as Instituições de Ensino Superior (IES) que esperam sobreviver no mercado educacional (WALTER; TONTINI; DOMINGUES, 2005, VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008).

A satisfação dos discentes é uma resposta afetiva por um determinado período resultante da avaliação dos serviços pedagógicos e do apoio aos estudos oferecidos ao estudante pela universidade (TONTINI; ESTEVES, 1996; PALACIO; MENESES; PÉREZ, 2002; MAINARDES, 2007). As medidas de satisfação envolvem o nível de satisfação do discente com toda a experiência de formação bem como com os aspectos mais específicos vinculados à qualidade do ensino, relacionamento com os professores e colegas, a administração, as instalações e recursos da universidade, entre outros (ASTIN, 1993; SCHLEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006).

A mensuração da satisfação acadêmica pode auxiliar no planejamento e na melhoria dos programas e serviços para o estudante, aumentando a eficácia do processo educacional (SCHLEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006). A satisfação é determinada por múltiplos fatores, como expectativas dos estudantes antes de entrar na IES; as ideias que os levaram a determinada IES, bem como as variáveis do componente cognitivo de satisfação (MAINARDES, 2007).

Neste contexto, o presente estudo tem como objetivo avaliar os determinantes da satisfação geral dos alunos matriculados no curso de Ciências Contábeis em uma faculdade do Sudoeste do Paraná. Para tanto, utilizaram-se 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) replicado por Vieira, Milach e Huppés (2008) no qual os autores pesquisaram a satisfação geral dos alunos de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria em relação ao curso.

As razões que justificam abordar este tema baseia-se na necessidade das IES privadas buscarem formas para melhorar a qualidade de seus cursos e a satisfação dos alunos, evitando

assim a evasão ou a sua transferência para outras instituições. A replicação de estudos em diferentes contextos é uma característica fundamental em qualquer estudo empírico para conseguir credibilidade e confiabilidade, o que avigora ainda mais as contribuições das replicações, tendo em vista que apenas por meio das replicações e continuação das pesquisas que são possíveis as regularidades empíricas. Deste modo, o estudo procura cooperar com um tema que vem sendo explorado e que requer atenção e constante aprofundamento, uma vez que interfere diretamente na continuidade e desenvolvimento da IES de forma geral.

A relevância social e teórica desta pesquisa consiste na permanente avaliação da formação oferecida pela universidade, os resultados deste estudo poderão mostrar as insatisfações de discentes em relação ao curso de Ciências Contábeis, possibilitando à universidade uma reflexão sobre o envolvimento do professor na formação do discente, o envolvimento do estudante, a interação entre o estudante e o professor, as demandas do curso e organização do curso, bem como a satisfação geral dos estudantes com o curso.

O artigo está estruturado com esta introdução, seguida pela apresentação do modelo de Paswan e Young (2002) utilizado neste estudo. A seguir são expostos os métodos e técnicas de pesquisa, seguido pela análise dos resultados obtidos. Por fim, apresentam-se as conclusões e contribuições do estudo na seção denominada considerações finais.

2. APRESENTAÇÃO DO MODELO DE PASWAN E YOUNG (2002)

O modelo desenvolvido por Paswan e Young (2002) é composto por cinco dimensões, sendo o 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 seguir são descritas as seis dimensões.

2.1 ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR E INTERESSE DO ESTUDANTE

A primeira das cinco dimensões está relacionada com o Envolvimento do Professor e diz respeito à maneira na qual os professores apresentam o conteúdo, se é de forma entusiasmada, se os professores parecem interessados ao ensinar, se os exemplos utilizados

auxiliam na compreensão do conteúdo, e ainda, destina-se a identificar se os professores procuram saber se o estudante aprendeu o conteúdo ministrado em sala de aula (PASWAN; YOUNG, 2002; VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008).

A outra dimensão classificada como Envolvimento do Estudante está ligada ao interesse do estudante em aprender o conteúdo do curso, atenção em sala de aula, os desafios intelectuais do curso e se ele está se tornando mais competente na área de Contabilidade (PASWAN; YOUNG, 2002; VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008).

Pesquisadores defendem que o envolvimento do professor tem ampla influência no interesse do aluno e vice-versa (VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008). Uma vez que o professor pode incentivar o aluno ou de certa forma diminuir o nível de interesse deste em relação ao curso.

2.2 INTERAÇÃO ESTUDANTE-PROFESSOR

Quando se aborda a dimensão Interação Estudante-Professor, são apontadas algumas características como a capacidade que o aluno tem de argumentar, levantar suas dúvidas e apontamentos em sala de aula, além de a possibilidade deste expressar sua visão a cerca de fatos abordados em sala de aula (VIERA; MILACH; HUPPES, 2008).

É necessário que o professor saiba entender e respeitar as características individuais de cada aluno. É oportuno destacar também, que a aprendizagem dos alunos é influenciada pelos métodos de ensino utilizados (MAGALHÃES, 1995).

Paswan e Young (2002) indicam a dimensão, Interação Estudante-Professor, pode influenciar outras dimensões, que são o Envolvimento do Professor e o Interesse do Estudante. A forma que o professor repassa o conteúdo aos alunos pode influenciar no grau de interesse destes, além de que, quanto mais interessados forem os alunos, mais motivado sente-se o professor a repassar o conteúdo. Uma vez que é muito mais gratificante ensinar alunos que realmente estão interessados em aprender.

Para Venturini et al. (2008) o professor deve incentivar o aluno a não apenas desenvolver competências técnicas, mas propiciar a ele conhecimentos para que ele possa utilizar para transformar a realidade. Enfatiza também que o curso deve propiciar a formação de profissionais que se adaptem as mudanças de mercado e atendam aos anseios da sociedade.

2.3 DEMANDAS DO CURSO E ORGANIZAÇÃO DO CURSO

A dimensão Demandas do Curso está relacionada com a forma pela qual o professor repassa o conteúdo para seus alunos, 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 (PASWAN; YOUNG, 2002; VIERA; MILACH; HUPPES, 2008). Paswan e Young (2002) afirmam que a forma como o professor atribui o conteúdo para os alunos pode influenciar na avaliação negativa ou positiva dele, ou seja, como ela aplica o conteúdo didático em sala de aula.

A dimensão Organização do Curso identifica se os professores relacionam os conteúdos de maneira sistemática; a sequência da grade curricular, se a mesma é apresentada de maneira adequada, se o estudante considera fácil fazer as anotações das apresentações realizadas pelo professor (PASWAN e YOUNG, 2002).

2.4 SATISFAÇÃO GERAL

O nível de satisfação geral dos alunos está atrelado ao nível de qualidade do serviço prestado pelas IES, visto que estas precisam transmitir boa imagem ao mercado e serem competitivas neste mercado (TONI et al., 2006). A satisfação está diretamente ligada ao atendimento das expectativas dos alunos, sob o ponto de vista das dimensões Interesse do Estudante, Envolvimento do Professor, Interação Estudante-Professor, Organização do Curso e Demandas do Curso (VENTURUNI et al., 2008). Uma forma de conquistar e garantir programas de ensino com qualidade é identificar a satisfação do curso por parte do discente (MARSHALL, 2000; NEUMANN, 2000; PASWAN; YOUNG, 2002; HENCKELL, 2007).

A prática corrente deste tipo de pesquisa é fornecer questionários aos alunos concluintes no final do curso (MARSHALL, 2000; PASWAN; YOUNG, 2002). No entanto, realizar este tipo de avaliação, no final do curso, é uma tarefa difícil para os estudantes que estão estressados e pressionados com a conclusão do projeto, apresentações, prazos, e a preparação para os exames (PASWAN; YOUNG, 2002; HENCKELL, 2007). Identificar o grau de satisfação dos alunos no final do curso não é o momento mais adequado e muitas vezes tarde demais para realizar ações de melhoria que possam beneficiar a estes alunos (NEUMANN, 2000; HENCKELL, 2007). Os discentes precisam de uma recompensa mais imediata para completar essa tarefa (SPENCER; SCHMELKIN, 2002).

Para Venturini et al. (2008) a qualidade dos serviços prestados pelas IES e a satisfação dos alunos são fundamentais para que esta mantenha-se no mercado, uma vez que, a qualidade dos profissionais que ingressam no mercado é baseada na formação proporcionada pelo curso.

3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Quanto aos objetivos a pesquisa é descritiva, que de acordo com Hair Jr. et al. (2005) “[...] tem seus planos estruturados e especificamente criados para medir as características descritas em uma questão de pesquisa”. Quanto aos procedimentos a pesquisa é do tipo levantamento, que segundo Creswell (2010) 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. Inclui estudos transversais e longitudinais, utilizando questionários ou entrevistas estruturadas para a coleta de dados, com a intenção de generalizar a partir de uma amostra para uma população.

No que tange a abordagem, a pesquisa é quantitativa. A pesquisa quantitativa é um meio para testar teorias objetivas, examinando a relação entre as variáveis. Tais variáveis, por sua vez, podem ser medidas tipicamente por instrumentos, para que os dados numéricos possam ser analisados por procedimentos estatísticos (CRESWELL, 2010).

A população ou universo da pesquisa é a totalidade de elementos distintos que possui certa paridade nas características definidas para determinado estudo (COLAUTO; BEUREN, 2004). Assim, este estudo considerou como universo de pesquisa todos os alunos matriculados no Curso de Ciências Contábeis da faculdade em estudo, totalizando 262 acadêmicos. A amostra foi formada por todos os alunos presentes em sala de aula no momento da aplicação do questionário, perfazendo um total de 212 acadêmicos, ou seja, 81% da população ou universo da pesquisa. O erro amostral foi de 3%.

Os dados foram coletados por meio de um questionário composto por três blocos distintos de perguntas. O primeiro bloco enfoca aspectos pessoais como gênero, estado civil, idade do respondente e semestre que esta cursando. O segundo bloco questiona a condição do respondente em relação ao trabalho, englobando questões como área de atuação dos entrevistados e setor de atuação. Por fim, o terceiro bloco é constituído por questões desenvolvidas a partir do modelo de Paswan e Young (2002), também utilizadas posteriormente por Vieira, Milach e Huppés (2008), com uma dimensão adicional sobre a

Satisfação Geral dos estudantes com o curso. Foi utilizado uma escala tipo Likert de se pontos, variando de 1 – Discordo Totalmente a 7 – Concordo Totalmente. Frequentemente são encontradas diferenças entre os estudos originais e suas replicações, o que reforça as contribuições das replicações, tendo em vista que somente por meio das replicações e continuação das pesquisas são possíveis as regularidades empíricas. Neste sentido, é inquestionável a função dos estudos de replicação para o desenvolvimento das teorias e da ciência (EVANSCHITZKY, 2007; EASLEY; MADDEN, DUNN, 2000).

No que se refere à análise dos dados, definida por Kerlinger (1980) como o processo de categorização, ordenação, manipulação e sumarização de dados, optou-se pela utilização da Análise Fatorial. Neste estudo foi utilizado o software *SPSS*[®] (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 17 e o *LHSTAT*[®] (LOESCH; HOELTGEBAUM, 2005).

4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Nesta etapa são analisados e discutidos os dados da pesquisa. Foi dividido em duas partes, primeiramente demonstra-se o perfil dos alunos pesquisados e em um segundo momento são apresentados os resultados da pesquisa quanto aos determinantes da satisfação geral dos alunos matriculados no curso de Ciências Contábeis de uma faculdade do Sudoeste do Paraná.

4.1 PERFIL DOS ALUNOS PESQUISADOS

Esta etapa da pesquisa caracteriza o perfil dos alunos entrevistados quanto ao semestre, gênero, idade, estado civil, área de atuação, função profissional e setor de atuação. A aplicação dos questionários foi realizada durante a segunda quinzena do mês de setembro de 2011, sendo pesquisados todos os alunos presentes em sala de aula durante esse período. Responderam ao questionário 212 alunos (81% dos alunos matriculados). A distribuição destes alunos ao longo dos semestres do curso pode ser observada na Tabela 1.

Tabela 1 – Semestre do curso dos respondentes

Semestre	Frequência	Percentual
2º Semestre	41	19,34
4º Semestre	50	23,58
6º Semestre	70	33,02
8º Semestre	51	24,06
TOTAL	212	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

A distribuição dos entrevistados ao longo dos semestres, mostra certa homogeneidade, com uma concentração maior de alunos no sexto semestre. Observa-se neste sentido um cuidado em não investigar somente alunos concluintes, destacado por Neumann (2000) e Henckell (2007). A Tabela 2, Tabela 3 e Tabela 4 apresentam respectivamente, os dados relativos ao gênero, idade e estado civil dos entrevistados.

Tabela 2 – Gênero dos respondentes e semestre do curso.

Gênero	2º Semestre		4º Semestre		6º Semestre		8º Semestre		TOTAL GERAL	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Feminino	15	37%	31	62%	42	60%	33	65%	121	57%
Masculino	26	63%	19	38%	28	40%	18	35%	91	43%
TOTAL	41	100%	50	100%	70	100%	51	100%	212	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Tabela 3 – Idade dos respondentes.

Idade	Frequência	Percentual
Até 20 anos	84	39,62
De 21 a 30 anos	113	53,30
De 31 a 40 anos	13	6,13
Acima de 41 anos	2	0,94
TOTAL	212	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Tabela 4 – Estado Civil dos respondentes.

Estado Civil	Frequência	Percentual
Solteiro	159	75,00
Casado	39	18,40
Viúvo	3	1,42
Separado	1	0,47
Outros	10	4,72
TOTAL	212	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Percebe-se que a maioria dos alunos é do gênero feminino, totalizando 121 e perfazendo 57,08% do total. Este resultado corrobora com estudos anteriores na área de Ciências Contábeis de que as mulheres vêm investindo na educação de maneira cada vez mais progressiva, e que a busca pela escolarização objetiva a entrada no mercado de trabalho (ANDRADE; MUÝLDER, 2009). Os alunos de maneira geral podem ser considerados jovens, sendo que 39,62% têm idade até 20 anos, e a maioria se concentra entre 21 e 30 anos

totalizando 113 alunos, ou 53,30% do total. A Tabela 5 apresenta a área de atuação dos entrevistados.

Tabela 5 – Área de atuação dos respondentes.

Área de atuação dos entrevistados	Frequência	Percentual
Iniciativa Privada - Comércio	67	31,60
Iniciativa Privada - Prestação de Serviço	58	27,36
Iniciativa Privada - Indústria	28	13,21
Administração Pública	13	6,13
Terceiro Setor	4	1,89
Outros	42	19,81
TOTAL	212	100,00

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Analisando-se a Tabela 5, verifica-se que a maioria dos entrevistados atua na Iniciativa Privada - Comércio com 67 ocorrências, perfazendo uma porcentagem de 31,60%. Ainda, dos 212 alunos respondentes, 58 responderam atuar na Iniciativa Privada - Prestação de Serviço, ou 27,36% do total. A Tabela 6 apresenta o setor de atuação dos entrevistados.

Tabela 6 – Setor de Atuação dos respondentes.

Setor de Atuação	Frequência	Percentual
Administrativo	57	26,89
Contabilidade	46	21,7
Financeiro	35	16,51
Vendas	29	13,68
Outros	28	13,21
RH	13	6,13
Produção	9	4,25
Controladoria	8	3,77
TI	6	2,83
Logística	6	2,83
Ensino/Aprendizagem	4	1,89
Marketing	3	1,42
Direito/Legislação	3	1,42
Qualidade	3	1,42
Planejamento	2	0,94
Auditoria	1	0,47
Comercio Exterior	1	0,47

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Ainda na caracterização dos entrevistados, a Tabela 6 apresenta o setor de atuação dos entrevistados, apresentando-se múltipla escolha, não podendo assim totalizar 100%. Percebe-se que 26,89% dos entrevistados trabalham na área administrativa, com 57 respostas. O setor

de Contabilidade apresentou 46 ocorrências, 21,70% do total, e em terceiro o setor financeiro com 35 respostas, ou 16,51% do total.

A Tabela 7 apresenta o grau de confiabilidade, ou seja, o grau em que uma variável ou conjunto de variáveis é consistente com o que se pretende medir. Se múltiplas medidas são realizadas, as medidas confiáveis serão muito consistentes em seus valores (HAIR Jr et al., 2005). O Alfa de Cronbach (α) mede a consistência interna de um grupo de itens de mensuração selecionados, baseado na correlação média entre os itens (LOESCH; HOELTGEBAUM, 2005). O valor de alfa pode ser qualificado como:

Tabela 7 - Qualificação do valor alfa.

Faixa	Associação entre os itens
$\alpha < 0,6$	Fraca
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Moderada
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Boa
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Muito boa
$\alpha \geq 0,9$	Excelente

Fonte: Adaptado de Hair Jr et al., (2005).

Assim, a medida de confiabilidade varia de 0 a 1, sendo os valores de 0,60 a 0,70 considerados o limite inferior de aceitabilidade (HAIR Jr. et al., 2005). Os resultados da pesquisa são apresentados na Tabela 8.

Tabela 8 - Confiabilidade, resumo dos resultados.

Número de casos	212
Número de itens	41
Variância dos escores dos casos	1463,62
Soma da variância dos itens	85,2463
Alfa de Cronbach	0,9653

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

De acordo com a Tabela 8, o *alfa de Cronbach* foi de 0,9653, considerado excelente. Nesta análise de confiabilidade foram usados 41 itens, Q1 a Q40, mais satisfação geral com o curso de Ciências Contábeis. Pesquisadores geralmente consideram um alfa de 0,7 (HAIR Jr. et al, 2005). A Tabela 9 mostra a estatística descritiva dos dados.

Tabela 9 - Estatística descritiva.

Variáveis	N	Mínimo	Máximo	Média	Std. Error	Std. Desvio	Variância
Q1	212	1	7	4,37	,093	1,355	1,837
Q2	212	1	7	4,70	,091	1,318	1,738
Q3	212	1	7	4,79	,086	1,253	1,571
Q4	212	1	7	4,34	,098	1,421	2,018
Q5	212	1	7	4,49	,098	1,432	2,052
Q6	212	1	7	5,48	,086	1,252	1,568
Q7	212	1	7	5,00	,087	1,269	1,611

Q8	212	1	7	5,57	,093	1,359	1,848
Q9	212	1	7	5,17	,088	1,285	1,652
Q10	212	1	7	5,09	,108	1,579	2,493
Q11	212	1	7	5,27	,103	1,505	2,264
Q12	212	1	7	4,70	,094	1,374	1,888
Q13	212	1	7	5,10	,082	1,194	1,426
Q14	212	1	7	4,63	,098	1,424	2,026
Q15	212	1	7	4,67	,091	1,323	1,750
Q16	212	1	7	5,52	,088	1,282	1,644
Q17	212	1	7	4,80	,097	1,414	1,998
Q18	212	1	7	5,04	,098	1,430	2,046
Q19	212	1	7	4,48	,112	1,630	2,658
Q20	212	1	7	4,73	,101	1,477	2,181
Q21	212	1	7	4,98	,086	1,252	1,568
Q22	212	1	7	4,47	,102	1,487	2,212
Q23	212	1	7	4,33	,104	1,516	2,298
Q24	212	1	7	4,28	,116	1,687	2,846
Q25	212	1	7	4,97	,084	1,225	1,501
Q26	212	1	7	4,55	,090	1,314	1,728
Q27	212	1	7	4,43	,108	1,576	2,484
Q28	212	1	7	4,66	,099	1,447	2,093
Q29	212	1	7	4,96	,100	1,458	2,126
Q30	212	1	7	4,65	,097	1,418	2,010
Q31	212	1	7	4,17	,116	1,687	2,846
Q32	212	1	7	4,56	,099	1,435	2,058
Q33	212	1	7	4,61	,088	1,281	1,641
Q34	212	1	7	4,47	,098	1,422	2,023
Q35	212	1	7	4,61	,102	1,487	2,210
Q36	212	1	7	4,36	,107	1,553	2,412
Q37	212	1	7	4,49	,111	1,610	2,592
Q38	212	1	7	4,93	,100	1,460	2,132
Q39	212	1	7	4,96	,112	1,634	2,672
Q40	212	1	7	5,02	,123	1,786	3,189
Satisfação Geral	212	1	7	4,45	,105	1,528	2,334
Valid N (listwise)	212						

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Verificando a Tabela 9, percebe-se que a média das variáveis, Q6 (Os professores são qualificados profissionalmente); Q8 (Você se sente interessado em aprender o conteúdo do curso); Q11 (Você acredita estar se tornando mais competente na área de Contabilidade); Q16 (Os estudantes têm oportunidade para fazerem perguntas) 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 apresentaram a média mais baixa foram Q24 (As leituras indicadas para os conteúdos ministrados são apropriadas) e Q31 (O Curso é bem organizado).

A Satisfação Geral com o curso apresentou média de 4,45 que pode ser considerada baixa levando-se em consideração que a escala varia até sete.

4.2 AVALIAÇÃO DO CURSO DE GRADUAÇÃO COM USO DA ANÁLISE FATORIAL

A análise fatorial é uma técnica estatística multivariada que busca, por meio da avaliação de um conjunto de variáveis, a identificação de dimensões de variabilidade comuns existentes em um conjunto de fenômenos. O intuito é desvendar estruturas existentes, mas não observáveis diretamente. Cada uma dessas dimensões de variabilidade comum recebe o nome de FATOR (HAIR Jr et al., 2005). A análise fatorial tem como um de seus principais objetivos tentar descrever um conjunto de variáveis originais por meio da criação de um número menor de dimensões ou fatores (CORRAR; PAULO; DIAS FILHO, 2009).

Para apreciar o grau de adequação da análise fatorial aos dados, apresenta-se a medida de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) e o teste de Esfericidade de *Bartlett's*. O KMO mede o grau de correlação parcial entre as variáveis e o Teste de esfericidade de *Bartlett's* indica se a matriz de correlação é uma matriz identidade. A Tabela 10 apresenta o teste de *KMO* e *BARTLETT'S* são apresentados na Tabela 10.

Tabela 10 - Teste de *KMO* e *BARTLETT'S*.

Teste de <i>KMO</i> e <i>BARTLETT'S</i>		
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		,942
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	6096,591	1232,954
	780	136
	,000	,000

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Conforme a Tabela 10 apresenta o teste de *KMO* e *Bartlett's*, é possível verificar que a medida de adequação da amostragem de *KMO* apresenta um valor de 0,942, encontrando-se no intervalo entre 0.9 e 1, com este resultado pode-se considerar que a análise fatorial é bastante aceitável. O teste de esfericidade de *Bartlett's* apresentou um valor 1232,954 com uma probabilidade de rejeição da hipótese nula de 0.00%, logo se rejeita a hipótese nula (H_0) o que permite confirmar que o método de análise fatorial é adequado para o tratamento dos dados.

Outro conceito importante nos resultados produzidos pela análise fatorial são as *comunalidades*. Elas representam o percentual de explicação que uma variável obteve pela análise fatorial, ou seja, quanto que todos os fatores juntos são capazes de explicar uma variável. As *comunalidades* podem variar de 0 a 1, valores próximos de 0 indicam que os fatores comuns não explicam a variância e valores próximos de 1 indicam que todas as

variâncias são explicadas pelos fatores comuns (HAIR Jr et al., 2005; CORRAR; PAULO; DIAS FILHO, 2009).

Tabela 11 – Comunalidades.

Variável	Initial	Extraction
Q1	1,000	,676
Q2	1,000	,746
Q3	1,000	,688
Q4	1,000	,661
Q5	1,000	,588
Q6	1,000	,492
Q7	1,000	,708
Q8	1,000	,757
Q9	1,000	,721
Q10	1,000	,685
Q11	1,000	,725
Q12	1,000	,545
Q13	1,000	,720
Q14	1,000	,654
Q15	1,000	,633
Q16	1,000	,544
Q17	1,000	,631
Q18	1,000	,509
Q19	1,000	,540
Q20	1,000	,431
Q21	1,000	,586
Q22	1,000	,606
Q23	1,000	,524
Q24	1,000	,493
Q25	1,000	,586
Q26	1,000	,473
Q27	1,000	,656
Q28	1,000	,546
Q29	1,000	,506
Q30	1,000	,544
Q31	1,000	,670
Q32	1,000	,511
Q33	1,000	,567
Q34	1,000	,690
Q35	1,000	,636
Q36	1,000	,637
Q37	1,000	,703
Q38	1,000	,498
Q39	1,000	,578
Q40	1,000	,703
Satisfação Geral	1,000	,553

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

As variáveis apresentaram pouca relação com os fatores, a maioria dos indicadores conseguiu um poder de explicação baixo, considerando todos os fatores obtidos, o que pode

ser percebido na Tabela 11, de *Comunalidades*. A Tabela 12 apresenta o menor número possível de fatores necessários para explicar o máximo de correlação entre as variáveis.

Tabela 12 - Variância total explicada.

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	17,794	44,484	44,484	17,794	44,484	44,484	10,648	26,621	26,621
2	2,378	5,944	50,429	2,378	5,944	50,429	6,291	15,728	42,349
3	1,938	4,844	55,273	1,938	4,844	55,273	5,169	12,924	55,273
4	1,418	3,546	58,818						
5	1,212	3,029	61,848						
6	1,167	2,917	64,764						
7	1,088	2,719	67,483						
8	,949	2,372	69,855						
9	,806	2,015	71,870						
10	,770	1,926	73,796						
11	,698	1,746	75,542						
12	,671	1,678	77,220						
13	,640	1,600	78,820						
14	,606	1,515	80,334						
15	,584	1,460	81,794						
16	,550	1,374	83,168						
17	,524	1,311	84,479						
18	,487	1,216	85,696						
19	,442	1,105	86,801						
20	,431	1,077	87,878						
21	,401	1,002	88,880						
22	,394	,985	89,865						
23	,360	,901	90,766						
24	,357	,892	91,658						
25	,327	,817	92,475						
26	,305	,763	93,238						
27	,295	,738	93,976						
28	,262	,654	94,629						
29	,246	,616	95,245						
30	,232	,580	95,825						
31	,220	,551	96,376						
32	,200	,501	96,877						
33	,195	,487	97,364						
34	,193	,483	97,847						
35	,185	,464	98,310						
36	,165	,411	98,722						
37	,143	,357	99,079						
38	,137	,343	99,422						
39	,120	,300	99,722						
40	,111	,278	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Analisando a Tabela 12 percebe-se uma solução com três fatores. Existem três fatores com valores próprios superiores a um e, no seu conjunto, explicam cerca de 55% da variância total. Fatores adicionais não iriam melhorar significativamente o nível de variância explicada pelo que isso não irá ser feito, como é habitual proceder neste tipo de estudos multivariados.

Uma questão essencial na análise fatorial é a capacidade de análise dos fatores. Como as variáveis serão agrupadas nos fatores, compete ao pesquisador identificar o que significam os agrupamentos realizados pela análise fatorial. Uma análise fatorial será mais ou menos útil em função de sua capacidade de produzir fatores que possam ser traduzidos. No entanto, não são raros os casos em que mais de um dos fatores explica muito bem o comportamento de uma das variáveis. (CORRAR; PAULO; DIAS FILHO, 2009).

Nesses casos, buscam-se soluções que expliquem o mesmo grau de variância total, mas que gerem resultados melhores em relação à sua interpretação. Isso é feito por meio da rotação dos fatores (CORRAR; PAULO; DIAS FILHO, 2009). Outro critério para a definição do número de fatores critério do gráfico de declive ou *Scree Plot*, descrito no Gráfico 1.

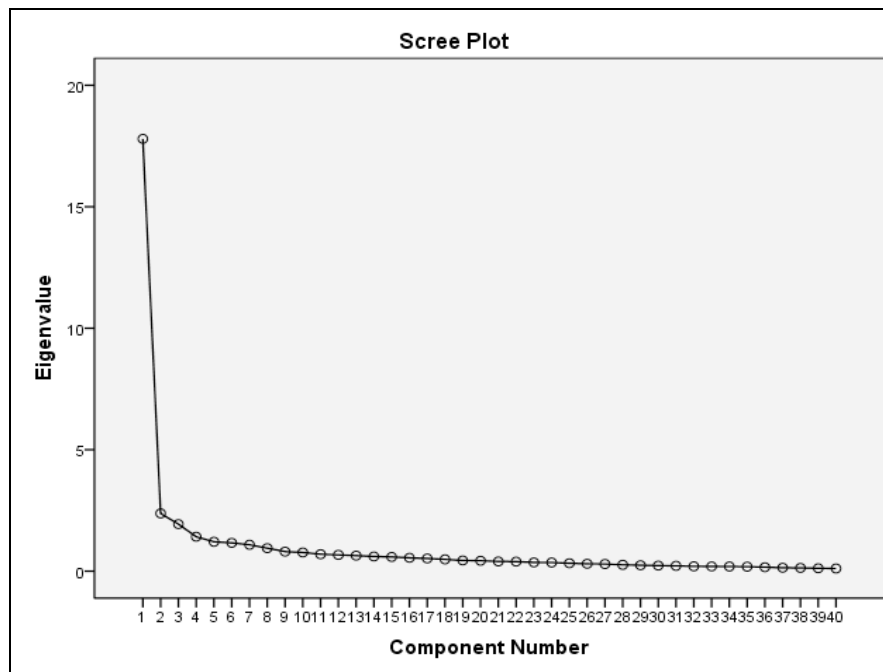


Gráfico 1 - Scree Plot.

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Pelo Critério do gráfico de declive ou *scree plot* procura-se no gráfico um “ponto de salto”, que estaria representando um decréscimo de importância em relação à variância total (MINGOTI, 2009). Quanto essa diferença se torna pequena (suavização da curva), este ponto determina o número de fatores a serem considerados (CORRAR; PAULO; DIAS FILHO,

2009). Confirma-se que a escolha de três fatores foi correta. A Tabela 13 apresenta a rotação dos fatores sem a rotação dos componentes principais.

Tabela 13 - Component Matrix (a).

Variáveis	Component		
	1	2	3
Q27	,759	-,196	,089
Q25	,751	-,045	,070
Q37	,749	-,245	,105
Q31	,748	-,277	-,061
Q21	,736	-,125	,165
Q7	,730	,228	-,328
Q19	,725	-,099	-,011
Q2	,719	,132	-,416
Q15	,716	,015	-,085
Q22	,703	-,215	,045
Q14	,703	,113	-,015
Q1	,701	,047	-,378
Q34	,701	-,181	,075
Q35	,697	-,225	,037
Q28	,694	-,239	,046
Q36	,693	-,347	,065
Q30	,686	-,166	-,071
Q11	,680	,431	,057
Q38	,677	,072	,146
Q26	,677	-,111	-,010
Q39	,673	-,116	,145
Q17	,661	,083	-,092
Q33	,661	-,295	,213
Q29	,654	-,093	-,050
Q18	,654	,186	,060
Q23	,653	-,121	,036
Q24	,644	-,220	,063
Q4	,638	,289	-,405
Q40	,631	-,236	,256
Q3	,628	,163	-,516
Q8	,625	,534	,207
Q10	,623	,504	,117
Q6	,620	,037	-,283
Q16	,598	,113	,140
Q13	,598	,415	,437
Q5	,596	,156	-,406
Q32	,596	-,140	-,056
Q20	,592	-,212	,111
Q9	,544	,509	,279
Q12	,420	,317	,468

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

A Tabela 13 mostra os coeficientes de correlação de cada variável original com cada componente principal, verifica-se que os fatores não ficaram corretamente agrupados. A

Tabela 14 apresenta a rotação *Varimax*, que é um tipo de rotação ortogonal (mantém os fatores perpendiculares entre si, ou seja, sem correlação entre eles). É o tipo de rotação mais utilizado e tem como característica minimizar a ocorrência de uma variável possuir altas cargas fatoriais para diferentes fatores, permitindo que uma variável seja facilmente identificada com um único fator, os resultados da rotação *Varimax* são descritos na Tabela 14. (CORRAR; PAULO; DIAS FILHO, 2009).

Tabela14 - Rotated Component Matrix (a).

Variáveis	Component		
	1	2	3
Q36 - De maneira geral, a organização e a estrutura do Curso são adequadas.	,744	,209	,088
Q37 - De maneira geral, estou satisfeito com o Curso.	,730	,236	,207
Q33 - A sequência da grade curricular é adequada.	,724	,089	,191
Q31 - O Curso é bem organizado.	,709	,359	,093
Q27 - De maneira geral, as disciplinas atendem às minhas expectativas.	,703	,268	,238
Q40 - Recomendaria o curso de Ciências Contábeis da universidade para um amigo.	,676	,055	,244
Q28 - Os materiais utilizados pelos professores são de boa qualidade.	,672	,256	,156
Q22 - A quantidade dos conteúdos abordados nas disciplinas é adequada.	,663	,268	,176
Q35 - Geralmente a coordenação do curso assegura o bom andamento do Curso.	,662	,269	,162
Q21 - De maneira geral, a interação aluno-professor é positiva.	,660	,215	,320
Q34 - Os funcionários asseguram o bom andamento operacional do Curso.	,648	,253	,216
Q24 - As leituras indicadas para os conteúdos ministrados são apropriadas.	,627	,222	,156
Q39 - Fora do ambiente da universidade, digo coisas positivas a respeito do curso.	,604	,201	,288
Q25 - As atividades indicadas são adequadas aos conteúdos abordados nas disciplinas.	,596	,323	,333
Q20 - É permitido aos alunos contatar os professores fora do horário de aula.	,596	,159	,166
Q19 - Os professores avaliam seus alunos com precisão e justiça.	,592	,358	,239
Q30 - Os professores relacionam os conteúdos com as demais disciplinas do curso.	,591	,367	,141
Q26 - O tempo utilizado na execução dos trabalhos/exercícios é proporcional ao conhecimento que estes agregam.	,565	,329	,209
Q23 - O tempo utilizado para cada conteúdo é adequado.	,564	,277	,217
Q29 - Os professores trabalham todos os conteúdos previstos nas ementas.	,527	,355	,191
Q32 - Considera fácil fazer anotações das apresentações realizadas pelos professores.	,512	,315	,128
Q15 - Os professores são receptivos a novas ideias e diferentes pontos de vista.	,495	,446	,277
Q38 - Planeja contribuir de alguma forma com o curso após terminar a graduação.	,488	,257	,426
Q14 - Os professores encorajam os estudantes a expressarem suas opiniões.	,440	,412	,379
Q3 - Os exemplos utilizados pelos professores auxiliam na compreensão do conteúdo.	,229	,789	,110
Q2 - Os professores parecem interessados ao ensinar.	,341	,747	,183
Q4 - Os professores procuram saber se o estudante aprendeu o conteúdo.	,184	,741	,266
Q7 - De maneira geral, avalio de forma positiva o desempenho dos professores.	,310	,710	,304
Q1 - Os professores apresentam o conteúdo de forma entusiasmada.	,391	,683	,134
Q5 - Os professores procuram relacionar a teoria com a prática profissional.	,237	,682	,152
Q6 - Os professores são qualificados profissionalmente.	,361	,561	,142
Q17 - Os professores geralmente estimulam a discussão em sala de aula.	,410	,443	,297
Q13 - De maneira geral, estou interessado e participo ativamente do curso.	,285	,081	,795
Q8 - Você se sente interessado em aprender o conteúdo do curso.	,173	,314	,768
Q9 - Geralmente, você fica atento em sala de aula.	,147	,207	,754
Q10 - Você sente que o curso lhe desafia intelectualmente.	,168	,377	,697
Q12 - Geralmente você participa das discussões em sala de aula.	,225	-,065	,664
Q11 - Você acredita estar se tornando mais competente na área de Contabilidade.	,241	,434	,636

Q18 - Os professores disponibilizam aos alunos materiais de estudo sobre as aulas.	,377	,346	,451
Q16 - Os estudantes têm oportunidade para fazerem perguntas.	,402	,232	,417

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

Fonte: Dados da pesquisa (2011).

Verifica-se na Tabela 14 que após a rotação VARIMAX pode-se identificar, para cada fator, as variáveis que têm mais em comum com cada um deles. Assim:

1. O Fator ou Variável Latente 1 é responsável por 44,48 % da variância explicada e tem peso significativo nas variáveis. Este Fator está ligado principalmente às dimensões Organização do Curso, Satisfação Geral e Demandas do Curso.
2. O Fator ou Variável Latente 2 é responsável por 6%. Este fator corresponde às dimensões referentes ao Envolvimento do Professor, e tem peso significativo nas variáveis: Q3 (os exemplos utilizados pelos professores auxiliam na compreensão do conteúdo); Q2 (os professores parecem interessados ao ensinar); Q4 – (os professores procuram saber se o estudante aprendeu o conteúdo).
3. O Fator ou Variável Latente 3 é responsável por 5% da variância explicada e tem peso significativo nas variáveis: Q13 (de maneira geral, estou interessado e participo ativamente do curso); Q8 (você se sente interessado em aprender o conteúdo do curso); Q9 (geralmente, você fica atento em sala de aula). Este fator corresponde a dimensão referente ao Interesse do Aluno.

O Fator 1 agrega variáveis que estão relacionadas com questões específicas do curso de Ciências Contábeis. A dimensão Demandas do Curso está relacionada com a forma pela qual o professor repassa o conteúdo para seus alunos, a forma como cobra as atividades. A dimensão Organização do Curso identifica se os professores relacionam os conteúdos de maneira sistemática (PASWAN; YOUNG, 2002; VIERA; MILACH; HUPPES, 2008). A maneira pela qual o professor repassa o conteúdo para os alunos pode influenciar na avaliação negativa ou positiva do professor e conseqüentemente do próprio curso. E a dimensão Satisfação Geral está diretamente ligada ao atendimento das expectativas dos alunos, sob o ponto de vista de todas as dimensões (MARSHALL, 2000; NEUMANN, 2000; PASWAN; YOUNG, 2002; HENCKELL, 2007).

O Fator 2 por sua vez, agrega variáveis relacionadas com a dimensão Envolvimento do Professor. Esta dimensão diz respeito à maneira na qual os professores interagem com os alunos. (PASWAN; YOUNG, 2002; VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008). Este Fator impacta na satisfação dos alunos uma vez que se identifica se o professor ensina de maneira entusiasmada (PASWAN; YOUNG, 2002; VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008).

O Fator 3 relaciona ao Envolvimento do Estudante e está vinculada ao interesse do estudante em aprender (PASWAN; YOUNG, 2002; VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008). De maneira geral os alunos pesquisados estão interessados em aprender, visto que na análise descritiva estão questões que apresentaram alto índice. No estudo de Vieira, Milach e Huppess, (2008) apontam que o envolvimento do professor influencia diretamente no interesse do aluno e vice-versa. O professor pode estimular o aluno ou de certa forma diminuir o nível de interesse deste em relação ao curso.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do estudo foi avaliar os determinantes da satisfação geral dos alunos matriculados no curso de Ciências Contábeis em uma faculdade do Sudoeste do Paraná. 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 Huppess (2008). Pelos testes de KMO e Esfericidade de *Bartlett* foi possível concluir que a análise fatorial foi adequada a esse estudo.

A satisfação é um dos fatores fundamentais para a manutenção de alunos e para a manutenção de uma imagem positiva da universidade. 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, ou seja, aspectos relacionados com a estrutura física da IES bem como a postura do professor no que se refere à forma de desenvolvimento das atividades, como estes relacionam os conteúdos, material de apoio, leituras indicadas. A forma como professor aplica o conteúdo didático em sala de aula influencia na satisfação do aluno.

A segunda dimensão diz respeito ao envolvimento do professor, ou seja, à maneira na qual os professores interagem com os alunos, evidenciada neste estudo. A terceira dimensão

foi o interesse do aluno em aprender o conteúdo do curso, atenção em sala de aula, os desafios intelectuais do curso e se ele está se tornando mais competente na área de Contabilidade. Nesta dimensão o índice de respostas geralmente é alto, uma vez que os estudantes tendem a responder que são mais dedicados do que geralmente são.

Como limitação do estudo pode ser destacado o fato de que o estudo foi realizado em apenas uma IES de determinada região, o que impossibilita os seus resultados serem generalizados para outras universidades ou demais regiões geográficas do país, onde os contextos são possivelmente diferentes. Acredita-se que a presente pesquisa 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 da mesma IES analisada e expandir a pesquisa para outras universidades e em outras regiões do país. Questões complementares ao modelo proposto por Paswan e Young (2002) também pode incorrer em avanço nas pesquisas relacionadas ao tema.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, J. A. B., MUÝLDER, C. F.. O grau de satisfação dos estudantes do curso de ciências contábeis: um estudo de caso UNIMONTES SALINAS. **Revista Ciências Sociais em Perspectiva**, v. 8, n. 15, p. 4 5 -6 8, 2009.

ASTIN, A. W. **What matters in College? Four Critical Years revisited**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers. 1993.

COLAUTO, R. D.. BEUREN, I. M. Coleta, Análise e Interpretação dos Dados. In. BEUREN, Ilse Maria (Org). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2004.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed: Bookman, 2010.

EASLEY, R. W; MADDEN, C. S; DUNN, M. G. Conducting Marketing Science. **Journal of Business Research**, v. 48, n. 1, p .83-92, 2000.

EVANSCHITZKY, H.. BAUMGARTH, C. HUBBARD, R. ARMSTRONG, J. S. Replication Research in Marketing Revisited: A Note on a Disturbing Trend. **Journal of Business Research**, v. 60, p. 411-415, 2007.

HAIR, Jr., J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

INEP. **Educação superior:** cursos e instituições do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Disponível em: <<http://www.educacaosuperior.inep.gov.br>>. Acesso em: 12 mar. 2011.

KERLINGER, F. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais, um tratamento conceitual.** São Paulo: EDUSP - Editora da Universidade de São Paulo, 1980.

LOESCH, C.; HOELTGEBAUM, M. **Métodos estatísticos multivariados aplicados à economia de empresas.** Blumenau: Nova Letra, 2005.

MAGALHÃES, A. de D. F. **Alguns Fatores que afetam a harmonia e a qualidade do ensino nos bacharelados de Ciências Contábeis.** Enfoque – Reflexão Contábil n°. 11, Julho/Dezembro, 1995.

MAINARDES, E. W. **Atração e retenção de alunos em cursos de graduação em administração das instituições particulares de ensino superior de Joinville/SC.** 2007. 331 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2007.

MARSHALL, G.. Models, metaphors and measures: Issues in distance learning. **Education Media International**, v. 37, n. 1, p. 2-8, 2000.

NEUMANN, R.. Communicating student evaluation of teaching results: Rating interpretation guides (RIGS). **Assessment & Evaluation in Higher Education**, v. 25, n. 2, p. 121-134, 2000.

PALACIO, Asunción B.; MENESES, Gonzalo D.; PÉREZ, Pedro 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 nomological investigation using structural equation modeling. **Journal of Marketing Education**, v. 24, n. 3, p. 193-202, 2002.

SCHLEICH, A. L. R. POLYDORO, S. A. J. SANTOS, A. A. A.. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. **Avaliação Psicológica**, 2006, v. 5, n. 1. p. 11-20.

SPENCER, K. J.; SCHMELKIN, L., P. Student perspectives on teaching and its evaluation. **Assessment & Evaluation in Higher Education**, v. 27, n. 5, 397-409, 2002.

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.

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.** 8º Congresso USP Controladoria e Contabilidade. Jul/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 de Contabilidade e Finanças**, v. 19, n. 48, p. 65–76 set/dez. 2008.

WALTER, S.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. 29., 2005, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: ENANPAD 2005. CD ROM.