

## A PERCEÇÃO DE ACADÊMICOS EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS ACERCA DA QUALIDADE DO ENSINO OFERTADO

DOI: <http://dx.doi.org/10.18391/req.v23i1.5931>

*THE PERCEPTION OF ACADEMICS IN ACCOUNTING ABOUT THE QUALITY OF THE EDUCATION OFFERED*

Lilian dos Santos  
Vinicius Junkes  
Zilton Bartolomeu Martins<sup>1</sup>

### RESUMO

O presente estudo teve como objetivo analisar a percepção de acadêmicos de um curso de graduação em Ciências Contábeis acerca da qualidade do ensino ofertado. A metodologia desta pesquisa caracterizou-se como quantitativa quanto à abordagem, descritiva em relação ao objetivo e de levantamento, no que diz respeito aos procedimentos. O instrumento de coleta de dados foi um questionário baseado nas pesquisas de Walter (2006), Fortes, Correia, Barros Filho e Santos (2011), Poffo (2012), Borges, Santos e Leal (2014), Lizote, Verdinelli, Borba e Brasil (2014), Milan *et al.* (2014), Pacheco, Mesquita e Dias (2015), Cunha, Gomes e Beck (2016), Ferreira (2016), Medeiros (2017), Silva, Silva, Silva e Santos (2018), Wojahn, Ramos e Carvalho (2018) e Medeiros e Teixeira (2019), contendo 30 (trinta) questões fechadas, aplicado por meio eletrônico, no período entre março e abril de 2020 e validado por 3 (três) professores da área. A população foi de 101 acadêmicos matriculados no curso de Ciências Contábeis de uma universidade comunitária de Santa Catarina, em 2020/1 e obteve-se uma amostra de 65 respondentes, que representa 64,36% da população. Os dados coletados foram tabulados por meio do *Google* Formulários® e utilizou-se como técnica de análise de dados para os resultados, a estatística descritiva, segundo a distribuição de frequência relativa. Como principais resultados, observou-se que os respondentes possuem a percepção de que o curso de graduação em Ciências Contábeis em questão oferta um ensino com qualidade, porém, há alguns pequenos pontos negativos a serem modificados, para que a qualidade percebida seja ainda melhor.

**Palavras-Chave:** Qualidade do Ensino Ofertado. Acadêmicos. Ciências Contábeis.

### ABSTRACT

The present study aimed to analyze the perception of academics of an undergraduate course in Accounting about the quality of the education offered. The methodology of this research was characterized as quantitative in approach, descriptive in relation to the objective and survey, with regard to procedures. The data collection instrument was a questionnaire based on research by Walter (2006), Fortes, Correia, Barros Filho and Santos (2011), Poffo (2012), Borges, Santos and Leal (2014), Lizote, Verdinelli, Borba and Brasil (2014), Milan *et al.* (2014), Pacheco, Mesquita e Dias (2015), Cunha, Gomes and Beck (2016), Ferreira (2016), Medeiros (2017), Silva, Silva, Silva and Santos (2018), Wojahn, Ramos and Carvalho (2018 ) and Medeiros and Teixeira (2019), containing 30 (thirty) closed questions, applied electronically, in the period between March and April 2020 and validated by 3 (three) professors in the area. The population was 101 academics enrolled in the Accounting Sciences course at a community university in Santa Catarina, in 2020/1 and a sample of 65 respondents was obtained, representing 64.36% of the population. The collected data were tabulated using Google Forms® and descriptive statistics were used as the data analysis technique for the results, according to the relative frequency distribution. As main results, it was observed that the respondents have the perception that the undergraduate course in

Accounting Sciences in question offers quality education, however, there are some small negative points to be modified, so that the perceived quality is even better.

Keywords: Quality of Teaching Offered. Academics. Accounting.

## 1 INTRODUÇÃO

A oferta de serviços educacionais no Brasil aumentou notoriamente, após a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1996, resultando em um cenário das IES com profundas mudanças nas últimas décadas (LIZOTE et al., 2018). Dentre estas modificações, Araújo, Miranda e Pereira (2017) ressaltam o aumento de vagas, a criação de cursos à distância e o surgimento de meios que mensurem a qualidade do ensino, como métodos de avaliação e acompanhamento de políticas educacionais.

Desta forma, os responsáveis por oferecerem a educação como serviço para a população precisam se manter atualizados, com a finalidade de permanecerem suficientemente competitivos (SILVA; TOSS; SILVA, 2017). Anteriormente, Braum et al. (2015) já afirmavam que as IES necessitam prestar serviços de boa qualidade, objetivando a satisfação dos clientes e, de preferência, torná-los aliados na divulgação dos serviços educacionais.

O bom desempenho de uma IES e sua permanência no mercado dependem da qualidade dos cursos oferecidos, propiciando que as instituições privadas estejam cada vez mais focadas em serem altamente competitivas, com atenção especial à qualidade e à infraestrutura (MILAN et al., 2014; ALFLEN; MELLO; MARTINS, 2017). Contudo, Rothen, Tavares e Santana (2015) já enfatizavam que o termo qualidade do ensino não é homogêneo, possuindo múltiplos sentidos, que são referenciados em valores e concepções de mundo.

Além disto, Silva et al. (2019) salientam que um dos principais públicos estratégicos de uma IES, são os discentes. Com isto, compreender os benefícios esperados por eles na qualidade do ensino, pode ajudar a encontrar novas soluções para a utilização eficiente dos recursos (DEGTJARJOVA; LAPINA; FREIDENFELDS, 2018). Nesta perspectiva, a avaliação dos atributos de qualidade dos serviços no ensino superior, revela-se como uma das medidas gerenciais mais importantes que amparam as decisões em IES, visto que ao avaliar a qualidade monitoram-se também as estratégias adotadas, retratando a efetividade dos esforços dispendidos (PACHECO; MESQUITA; DIAS, 2015; LIZOTE et al., 2018).

Neste sentido, apresenta-se para o presente estudo, a seguinte pergunta de pesquisa: **Qual a percepção de acadêmicos de um curso de graduação em Ciências Contábeis acerca da qualidade do ensino ofertado?** O objetivo deste artigo é analisar a percepção de acadêmicos de um curso de graduação em Ciências Contábeis acerca da qualidade do ensino ofertado.

Como justificativa teórica, Pacheco, Mesquita e Dias (2015) avaliaram a percepção dos alunos de graduação de uma instituição da rede federal de educação profissional e

tecnológica em relação à qualidade percebida e à satisfação com o serviço educacional prestado e sugerem que pesquisas desta mesma natureza sejam realizadas em outras localidades do país, de modo a analisar diferentes comportamentos de usuários de serviços educacionais. Além disto, complementam que alunos de outras regiões poderão considerar diferentes atributos de qualidade importantes e que estes necessitam ser contemplados em estudos futuros.

Em outro estudo, Mathias et al. (2018) buscaram identificar a percepção dos graduandos do curso de Ciências Contábeis à respeito da qualidade de ensino oferecida pela UNIOESTE durante a graduação e recomendam que sejam feitos outros estudos relacionados ao curso de Ciências Contábeis em outras regiões e/ou instituições de ensino. Por fim, Wojahn, Ramos e Carvalho (2018) apresentaram uma proposta de avaliação da satisfação dos discentes com a qualidade do ensino, para verificar se as dimensões utilizadas que medem a qualidade em serviço no ensino são percebidas pelos alunos da IES e convidam outros pesquisadores a replicarem e/ou ampliarem o modelo proposto, contribuindo para melhorias no ensino.

A realização desta pesquisa justifica-se empiricamente em virtude de proporcionar um melhor entendimento da percepção da qualidade de ensino ofertado do ponto de vista de acadêmicos. Além disto, o presente estudo poderá contribuir significativamente para possíveis mudanças e melhorias no curso de graduação em Ciências Contábeis da instituição. Cabe ressaltar que este estudo é capaz de auxiliar a coordenação da instituição, visto que pode propiciar um melhor planejamento do curso, no desenvolvimento de seu Projeto Pedagógico. Por fim, o trabalho também pretende colaborar com os professores a revisarem suas estratégias de ensino, com o intuito de melhorar o processo de ensino-aprendizagem.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Esta fundamentação teórica está dividida em curso de Ciências Contábeis, qualidade do ensino ofertado e estudos anteriores sobre o tema.

### **2.1 CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

A evolução histórica do ensino da contabilidade no Brasil, iniciou-se no século XIX, por meio da instituição formal das Aulas de Comércio e do Instituto Comercial do Rio de Janeiro, pelo Alvará de 15 de julho de 1809, proporcionando o início do ensino comercial no Brasil (PELEIAS et al., 2007). Além disto, o Visconde de Cairu apresentou o primeiro sistema de direito comercial e realizou os estudos pioneiros de economia política do Brasil, em 1809, constituindo a primeira cadeira de Aula de Comércio, no Rio de Janeiro (BUESA, 2010).

Neste cenário, há o surgimento do curso superior de Ciências Contábeis e Atuariais, por meio do Decreto-Lei nº 7.988 de 1945, com duração de quatro anos, concedendo o título de Bacharel em Ciências Contábeis aos seus concluintes e, posteriormente, com a Lei nº 1.401 de 1951, houve o desdobramento destes cursos, instituindo diplomas distintos para ambos

(PELEIAS et al., 2007). Nos anos posteriores, não ocorreram mudanças significativas, porém, um fato influenciou o curso de Ciências Contábeis no Brasil, por meio da Lei nº 4.024 de 1961, com o surgimento do Conselho Federal de Educação e a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1996 (ALFLEN; MELLO; MARTINS, 2017).

A partir dos anos 2000, ocorreu uma significativa expansão do número de cursos de Ciências Contábeis no país (PELEIAS et al., 2007). Além disto, Alflen, Mello e Martins (2017) ressaltam que o Conselho Federal de Contabilidade (CFC) instituiu por meio da Resolução CFC nº 853 de 1999, o Exame de Suficiência em Contabilidade, com a finalidade de comprovar um nível médio de conhecimento para o exercício da profissão.

Neste panorama, com o considerável crescimento do número de IES, a concorrência exigiu de cada uma, qualidade nos serviços oferecidos, seja na questão da metodologia de ensino, na estrutura física, grade curricular ou no corpo docente, refletindo diretamente na permanência no mercado (ANTONELLI; COLAUTO; CUNHA, 2012). Neste cenário de modificações, Santos Neto (2017) resalta que a partir de 2008, as normas contábeis brasileiras passaram por um processo de convergência aos padrões internacionais, particularmente, as *International Financial Reporting Standards* (IFRS). Desta forma, o curso de Ciências Contábeis experimentou este processo, além da integração de diversos sistemas, tanto em âmbito nacional, quanto estadual e municipal, propiciando uma atenção das IES quanto a estes fatores (PEREIRA et al., 2018).

Por fim, Kruger et al. (2013) já salientavam que as instituições que desejarem se manter atuantes com qualidade no mercado atual, devem adaptar-se às mudanças, buscar e implementar conceitos novos no ambiente interno e desenvolver estratégias com a finalidade de alcançar o sucesso. Deste modo, o curso de Ciências Contábeis está em constante evolução, necessitando formar profissionais qualificados e que sejam capacitados para atenderem as mudanças e exigências do mercado de trabalho (VENTURINI et al., 2008).

## 2.2 QUALIDADE DO ENSINO OFERTADO

A promulgação da Lei das Diretrizes e Bases da Educação Nacional, de 1996, possibilitou grandes mudanças no ensino superior brasileiro (ARAÚJO; MIRANDA; PEREIRA, 2017). Neste cenário, Wojahn, Ramos e Carvalho (2018) ressaltam que a qualidade dos serviços oferecidos pelas IES se torna relevante para a permanência da organização no mercado. Além disto, a qualidade do ensino superior vem sendo questionada frequentemente no Brasil e tem sido determinada pelo Estado desde meados da década de 1990, uma vez que é forte o interesse público pela regulação diante da alta relação existente entre sociedade e ensino superior (MAGALHÃES; CUNHA; COLARES, 2013).

Na mesma perspectiva, Soares e Cunha (2017) enfatizam que a qualidade do ensino é compreendida, essencialmente, como tarefa educativa voltada para a transformação, mediante o desenvolvimento de capacidades cognitivas, comportamentais e garantia dos recursos necessários para que esta transformação aconteça. Além disto, a preocupação em relação à qualidade dos serviços que são oferecidos pelas IES, é contínua (MEDEIROS, 2017).

A busca pela excelência na educação está em constante aperfeiçoamento, sendo que a exigência pela qualidade do ensino advém principalmente dos alunos (SILVA; TOSS; SILVA, 2017). Neste sentido, Neiva (2018) observa que quando o conceito de qualidade na educação é abordado, supõe-se a ideia de professores adequados com formações apropriadas, ou ainda, uma boa estrutura da instituição. Cabe destacar que os estudantes ingressantes no ensino superior, possuem expectativas quanto aos serviços prestados e com isto, a perspectiva da avaliação dos discentes é requisito fundamental para a avaliação da qualidade em educação superior (JAGER; GBADAMOSI, 2009).

Ainda neste contexto, há um nível crescente de insatisfação entre os alunos de ensino superior, fazendo com que as instituições busquem de forma constante a qualidade nos serviços ofertados, e assim, o acompanhamento da percepção dos alunos sobre diferentes aspectos que envolvam o ensino deve ser considerado (PASQUINI et al., 2012; BRAUM et al., 2015). Desta forma, Lizote et al. (2014) destacam que algumas IES medem internamente a satisfação dos alunos e dos professores, assim como a qualidade de seus serviços, com o propósito de reter e captar alunos.

Posteriormente, Souza (2017) abrange a qualidade na educação superior como sendo o resultado da junção dos elementos critérios de qualidade, avaliação e regulação. Entretanto, Sultan e Wong (2012) evidenciam que as partes interessadas apresentam visões particulares de qualidade, dependendo de suas necessidades específicas. Com isto, destaca-se que o termo qualidade de ensino constitui-se de uma polissemia de significados ((ROTHEN; TAVARES; SANTANA, 2015).

Entretanto, Magalhães, Cunha e Colares (2013) salientam que no ensino superior, um pesquisador poderá considerar qualidade como associada ao elevado grau de exigência acadêmica, um aluno poderá focar nos aspectos pedagógicos e para a possibilidade de emprego e ao empregador interessará a capacidade de o curso fornecer ao aluno a competente execução das tarefas profissionais. Desta forma, a preocupação das IES com a qualidade do ensino está associada à percepção do aluno em relação ao atendimento de suas necessidades, seja por meio da qualidade no ensino, acesso à informação ou aceitação dos acadêmicos formados pela instituição no mercado de trabalho (BAGGI; LOPES, 2011). Deste modo, o ensino superior tem sido reconhecido como uma empresa prestadora de serviços, onde precisa se empenhar para identificar as necessidades e expectativas dos seus alunos (MÁZARO, 2018).

### **2.3 ESTUDOS ANTERIORES SOBRE O TEMA**

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

**Quadro 1:** Autores, objetivos e principais resultados sobre o tema

Autores	Objetivos	Principais Resultados
Walter (2006)	Analisar quais e como os diferentes atributos afetam a satisfação e a lealdade dos alunos da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), dos campi de Curitiba e de São José dos Pinhais.	Como principais resultados, percebeu-se que a relação teoria e prática, apresentou-se como a variável de maior impacto na qualidade. Facilidade e flexibilidade do curso, ao contrário do que se previa, não impactam a satisfação dos alunos, porém diminuem a percepção dos mesmos em relação à aprendizagem percebida.
Fortes et al. (2011)	Avaliar a qualidade do serviço no ensino superior por meio da aplicação do modelo HEdPERF na Faculdade Atual da Amazônia – FAA.	Os dados apresentam que a reputação da IES é adequada para os respondentes. Por fim, quando comparado com outras IES na visão dos alunos, os cursos da FAA possuem mais qualidade.
Poffo (2012)	Diagnosticar a percepção da comunidade acadêmica, referente à qualidade educacional em uma IES, identificando-se aos indicadores do Ministério da Educação (MEC).	Concluiu-se que apesar das críticas em relação aos métodos de avaliação da qualidade pelo MEC, o mesmo, de certa forma, apresenta uma congruência com as expectativas discentes, docentes e da IES que os resultados da pesquisa abordam.
Borges, Santos e Leal (2014)	Identificar e analisar as expectativas e percepções dos estudantes de Ciências Contábeis sobre a qualidade do curso, com a aplicação do instrumento SERVQUAL.	Observou-se que, na visão dos discentes, no período em que estão matriculados, as médias foram próximas, comparando-se as expectativas e percepções de qualidade do curso, com pequena variação de alteração para períodos mais avançados, indicando que acadêmicos destes períodos avaliam mais positivamente a qualidade do curso.
Milan et al. (2014)	Identificar os fatores ou as dimensões da qualidade destes serviços que mais impactam na satisfação geral dos alunos em relação aos serviços educacionais prestados.	Os resultados indicaram a relevância do papel do professor na composição das dimensões da qualidade do serviço prestado pela IES, especialmente no que se refere a sua qualificação, experiência e titulação, bem como seu compromisso com o cumprimento do plano de ensino da disciplina ministrada.
Lizote et al. (2014)	Avaliar as relações entre alguns constructos com a satisfação dos discentes do curso de Ciências Contábeis em duas instituições.	Os resultados obtidos permitem concluir que ambos os constructos endógenos, envolvimento do professor e interesse do estudante, são determinantes da satisfação geral.



Autores	Objetivos	Principais Resultados
Pacheco, Mesquita e Dias (2015)	Averiguar como as características dos serviços podem ser relacionadas com a percepção dos alunos de graduação de uma instituição da rede federal em relação à qualidade percebida e à satisfação com o serviço educacional prestado.	A qualidade percebida pelos estudantes de graduação e a satisfação destes em relação aos serviços prestados pela instituição de ensino são construtos multidimensionais que podem ser avaliados baseados nos fatores: corpo docente; apoio acadêmico; serviços administrativos; atenção aos estudantes; infraestrutura de ensino; biblioteca; qualidade de ensino; acesso à tecnologia; setor de reprografia; mercado de trabalho; atividades extracurriculares; coordenação de curso; e cantina.
Cunha, Gomes e Beck (2016)	Verificar o impacto dos fatores propostos por Paswan e Young (2002), na satisfação geral dos alunos do curso de Ciências Contábeis de universidades públicas de Santa Catarina.	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.
Ferreira (2016)	Avaliar a qualidade dos serviços educacionais prestados em uma instituição privada de ensino superior do Alto Paranaíba, na visão dos discentes, docentes e gestores, por meio da escala SERVQUAL.	Os resultados demonstraram que, para os três grupos de atores, a qualidade dos serviços obteve resultado insatisfatório em todas as cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, segurança, empatia e presteza. A tangibilidade mostrou-se como a dimensão que demanda a maior atenção por parte da instituição pesquisada, especificamente no que tange aos recursos computacionais, site da instituição, portal acadêmico e os equipamentos utilizados.
Medeiros (2017)	Apresentar instrumentos para melhoria da qualidade em IES, por meio da apresentação de dois artigos, utilizando duas formas de medição de qualidade no ensino superior, a externa e a interna.	Como resultado, foi possível propor um modelo de gestão, no qual os rankings das universidades são empregados como indicadores de desempenho. Além disto, a partir da aplicação de questionários, identificou-se as expectativas e percepções dos discentes, tornando possível a proposta de melhorias.
Wojahn, Ramos e Carvalho (2018)	Apresentar uma proposta para avaliação da satisfação dos discentes com a qualidade de serviços no ensino.	Os testes de confiabilidade do modelo apresentaram valores acima dos índices esperados, mostrando o mesmo ser competente para avaliar a satisfação da qualidade no ensino pelos discentes. A dimensão com maior grau de explicação sobre a satisfação, é a didática, com 66,4%.

Autores	Objetivos	Principais Resultados
Silva et al. (2018)	Verificar a percepção dos discentes do curso Técnico de Administração quanto à qualidade do ensino oferecido.	Os resultados evidenciam que há um déficit no desempenho do respectivo curso em relação às expectativas dos discentes para as dimensões tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, segurança e empatia.
Medeiros e Teixeira (2019)	Verificar se os alunos maiores de idade avaliam a qualidade e a sua lealdade de modo diferente ao dos alunos menores de idade.	A regressão linear múltipla apontou que os atributos de qualidade que se mostraram estatisticamente significantes para explicar a lealdade são: a qualidade dos processos administrativos, a qualidade da estrutura física e a qualidade do corpo docente.

**Fonte:** Elaborado pelos Autores (2021)

Diante dos estudos expostos, percebe-se que é menos frequente a avaliação da qualidade do ensino sob a ótica de egressos e, ocorre com maior frequência, pesquisas relacionadas à qualidade dos serviços educacionais, principalmente utilizando-se da escala SERVQUAL. Por meio dos estudos, evidencia-se que a qualidade do ensino ofertado normalmente atende às expectativas dos alunos, porém, há melhorias sugeridas pelos estudantes, principalmente em relação ao incentivo à continuidade de estudos na pós-graduação, atividades de estágio e extracurriculares, acervo da biblioteca, maior carga horária prática e mudanças em recursos computacionais.

Contempla-se que há um número maior de estudos relacionados ao tema em instituições públicas, com aumento de publicações a partir do ano de 2014 e predominância de artigos com mais de um autor. Sendo assim, parte-se para a próxima etapa do trabalho, que são os procedimentos metodológicos.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo é caracterizado quanto à abordagem do problema como uma pesquisa quantitativa, no que diz respeito aos objetivos, classifica-se como descritiva e concernente aos procedimentos, é uma pesquisa de levantamento. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados, um questionário baseado nos autores Walter (2006), Fortes et al. (2011), Poffo (2012), Borges, Santos e Leal (2014), Lizote et al. (2014), Milan et al. (2014), Pacheco, Mesquita e Dias (2015), Cunha, Gomes e Beck (2016), Ferreira (2016), Medeiros (2017), Silva et al. (2018), Wojahn, Ramos e Carvalho (2018) e Medeiros e Teixeira (2019), contendo 30 (trinta) questões fechadas, validado por 3 (três) professores da área e aplicado por meio eletrônico (plataforma *Google Formulários*®) no período de 17 de março a 23 de abril de 2020.



Inicialmente, a coordenação do respectivo curso encarregou-se de replicar o *link* com o questionário por *e-mail*, para que toda a população de acadêmicos da IES pudesse respondê-lo. Sem sucesso, os autores entraram em contato com representantes de turmas de cada período, pedindo para que, se possível, enviassem o *link* em grupos de *WhatsApp*. Após duas semanas, solicitou-se aos representantes, os números de celulares dos colegas, e assim foram enviadas mensagens particulares a cada aluno, pedindo que respondessem o instrumento de coleta de dados da pesquisa, assim como em mensagens por meio das redes sociais (*Facebook* e *Instagram*). Depois disto, a coordenação ainda replicou o *e-mail* para todos os estudantes do curso, com o *link* da pesquisa. Após todas estas etapas, obteve-se a amostra do presente estudo.

Sendo assim, a população analisada foi de 101 acadêmicos matriculados no curso de Ciências Contábeis de uma universidade comunitária de Santa Catarina, em 2020/1 e obteve-se uma amostra de 65 respondentes, que representa 64,36% da população. Os dados coletados foram tabulados por meio do *Google* Formulários® e utilizou-se como técnica de análise para os resultados, a estatística descritiva, por meio da distribuição de frequência relativa.

#### 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise está dividida em grupos de respostas, sendo que há a identificação do perfil dos acadêmicos, que está dividida em 55,40% do gênero masculino e 44,60% do feminino e a verificação dos aspectos relacionados às dimensões corpo docente, disciplinas, estratégias de ensino e curso no âmbito da qualidade do ensino ofertado. Desta forma, a Tabela 1 retrata a idade e o período que os respondentes estão matriculados.

**Tabela 1:** Idade e Período

Idade	Frequência Relativa	Período	Frequência Relativa
Até 19 anos	3,10%	1º Período	3,00%
de 19 a 25 anos	73,80%	2º Período	4,60%
de 26 a 30 anos	10,80%	3º Período	20,00%
de 31 a 35 anos	0,00%	4º Período	3,10%
de 36 a 40 anos	9,20%	5º Período	12,30%
de 41 a 45 anos	3,10%	6º Período	10,80%
de 46 a 50 anos	0,00%	7º Período	15,40%
51 anos ou mais	0,00%	8º Período	30,80%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2021)

Por meio da Tabela 1, identifica-se que quanto à faixa etária, fica explícito que dos alunos, 76,90% possuem idade até 25 anos, evidenciando que o perfil dos alunos do curso é basicamente, de jovens. Verifica-se também, que os acadêmicos não estão bem distribuídos nos períodos do curso. Destaque para o oitavo período, com 30,80% dos respondentes. Na Tabela 2 encontram-se resultados de que se os acadêmicos trabalham/fazem estágio na área.

**Tabela 2:** Trabalho/Estágio

<b>Trabalha/Faz estágio na área? Se sim, em qual setor?</b>	<b>Frequência Relativa</b>
Não trabalho/Faço estágio atualmente	18,50%
Não trabalho/Faço estágio na área contábil	9,20%
Fiscal	24,60%
Contábil	16,90%
Planejamento Tributário	0,00%
Pessoal	4,60%
Societário	0,00%
Outro	26,20%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2021)

De acordo com os resultados obtidos, evidencia-se que não há porcentagens significativas em relação às áreas de atuação. Dos respondentes, 24,60% afirmam trabalhar/fazer estágio na área fiscal e 26,20% em outro setor. Em relação a não trabalhar/fazer estágio atualmente, a frequência é de 18,50%. A partir da Tabela 3, serão reveladas as questões/afirmativas relacionadas à qualidade de ensino e suas dimensões. A Tabela abaixo apresenta a dimensão corpo docente.

**Tabela 3:** Qualidade do ensino ofertado – Corpo Docente

Corpo Docente	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nem Concordo/ Nem Discordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Total
a) O corpo docente possui qualificação adequada.	0,00%	3,10%	9,20%	30,80%	56,90%	<b>100,00%</b>
b) Os professores possuem postura que inspira confiança aos alunos, com formação e capacitação adequada, demonstrando domínio e conhecimento do conteúdo aplicado.	0,00%	1,50%	6,20%	44,60%	47,70%	<b>100,00%</b>
c) Os professores têm conhecimento para responder as questões relativas ao conteúdo da disciplina que ministram.	0,00%	0,00%	4,60%	40,00%	55,40%	<b>100,00%</b>
d) Os professores são bem instruídos e experientes nos seus respectivos campos de conhecimento.	0,00%	1,60%	1,50%	36,90%	60,00%	<b>100,00%</b>
e) Os professores possuem didática ao responderem as perguntas sobre o conteúdo.	0,00%	1,50%	6,20%	47,70%	44,60%	<b>100,00%</b>
f) Os professores possuem entusiasmo para ensinar.	0,00%	6,20%	9,20%	36,90%	47,70%	<b>100,00%</b>
g) Professores solucionam as dúvidas dos alunos prontamente.	0,00%	0,00%	10,80%	49,20%	40,00%	<b>100,00%</b>
h) Os professores são justos na avaliação do desempenho dos discentes.	1,50%	6,20%	20,00%	35,40%	36,90%	<b>100,00%</b>
i) Os professores possuem capacidade de relacionar a teoria com a prática.	0,00%	4,60%	3,10%	49,20%	43,10%	<b>100,00%</b>
j) Os professores são comprometidos com o aprendizado dos alunos.	0,00%	1,50%	9,20%	46,20%	43,10%	<b>100,00%</b>
k) O nível de exigência dos professores é adequado ao conteúdo ministrado nas disciplinas.	1,50%	4,60%	15,40%	38,50%	40,00%	<b>100,00%</b>

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2021)

Em relação aos docentes possuírem qualificação adequada, a Tabela 3 evidencia que 87,70% dos acadêmicos concordam, parcial ou totalmente, corroborando com Milan et al. (2014), que obtiveram resultados indicando a relevância do papel do professor na composição das dimensões, especialmente no que se refere à qualificação, experiência e titulação. Acerca da confiança passada aos alunos, com formações e capacitações adequadas, os respondentes concordam, total ou parcialmente, resultando em uma frequência de 92,30%. Isto não corrobora com Ferreira (2016), visto que os resultados encontrados pelo mesmo, retratam que para os alunos de sua pesquisa, este item representa o 18º lugar dos que demandam maior atenção, evidenciando que, neste caso, a capacitação e formação não são tão essenciais e acabam por não influenciar diretamente na qualidade.

Percebe-se que 95,40% dos acadêmicos concordam, parcial ou totalmente, que os docentes possuem conhecimento para sanarem as dúvidas relacionadas às disciplinas que ministram. Corroborando com este resultado, Fortes et al. (2011) encontraram esta variável com a maior média, representada por 82,10% de frequência. Em perspectiva similar, na instrução e experiências dos professores em seus respectivos campos de conhecimento, 96,90% também concordam, total ou parcialmente. Corroborando com esta afirmação, a pesquisa de Fortes et al. (2011) obteve resultados que os professores são bem instruídos e experientes em seus campos de conhecimento.

Além disto, a grande maioria dos respondentes (92,30%), relataram concordar, total ou parcialmente, que os docentes possuem didática ao responderem as perguntas sobre o conteúdo, não corroborando com os resultados do estudo de Poffo (2012), o qual evidencia que os concluintes do curso de Ciências Contábeis não avaliaram muito bem este item de indicador da qualidade. A pesquisa aponta que, na opinião dos acadêmicos, 84,60% concordam, parcial ou totalmente, que os professores têm entusiasmo para ensinar. Isto não corrobora com Poffo (2012), quando verificou que os acadêmicos rejeitam este item no questionário, comprovando que a expectativa dos alunos está abaixo do valor esperado pelos mesmos.

Como é possível perceber por meio da Tabela, 89,20% dos discentes concordam, total ou parcialmente, em relação aos professores solucionarem as dúvidas dos alunos prontamente. Estes resultados discordam do encontrado por Silva et al. (2018), que atingiu um *gap* negativo, indicando que as percepções ficaram abaixo das expectativas nesta afirmação. Em outro momento, os respondentes foram questionados se os docentes são justos na avaliação do desempenho dos alunos, quando 72,30% afirmaram concordar, total ou parcialmente, indo de encontro aos resultados obtidos por Silva et al. (2018), que revela, em sua pesquisa, que esta questão apresentou-se com o maior *gap* negativo.

De acordo com os dados, 92,30% dos acadêmicos estão de acordo, parcial ou totalmente, que os professores possuem capacidade de relacionar a teoria com a prática, o que não corrobora com Medeiros e Teixeira (2019), que obtiveram resultados sugerindo uma percepção de qualidade regular nesta questão. Com relação aos professores serem comprometidos com o aprendizado dos discentes, a maioria dos respondentes (89,30%), afirma que está de acordo (total ou parcialmente), em conformidade com o estudo de Walter (2006), que evidencia a opinião dos alunos de que isto influencia diretamente na qualidade de ensino e desempenho do curso.

Na mesma perspectiva, os acadêmicos concordam, parcial ou totalmente, em 78,50%, em referência ao nível de exigência dos professores, indo ao encontro dos resultados obtidos, mais uma vez, por Walter (2006), que demonstra que a variável facilidade e flexibilidade do curso afeta negativamente a percepção da qualidade de ensino, demonstrando que, quanto menor o nível de exigência do curso, menor a percepção dos alunos em relação à qualidade do curso. Após análise das frequências, observa-se que os acadêmicos concordam que os professores possuem qualificações adequadas, com uma postura que passa confiança, demonstrando domínio e conhecimento dos conteúdos abordados. Eles possuem entendimento e didática para responderem as questões relativas ao conteúdo ministrado.

Há concordância dos respondentes em relação à experiência e instrução dos docentes, em seus respectivos campos de conhecimento. No que diz respeito à capacidade de relacionar a teoria com a prática e serem comprometidos com o aprendizado dos alunos, os discentes admitem que são pontos realizados pelos professores. Relativamente ao entusiasmo para lecionar, 9,20% são imparciais nesta afirmativa. No questionamento do corpo docente ser justo nas avaliações do desempenho, 20,00% não concordam e nem discordam, constituindo uma frequência alta. Paralelamente a isto, 15,40% dos universitários são neutros em relação ao nível de exigência dos docentes ser adequado ao conteúdo ministrado em suas disciplinas. A Tabela 4 evidencia a dimensão disciplinas.

**Tabela 4:** Qualidade do ensino ofertado – Disciplinas

Disciplinas	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nem Concordo/ Nem Discordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Total
a) Os critérios de avaliação das disciplinas são adequados para o seu aprendizado.	1,50%	3,10%	18,50%	43,10%	33,80%	<b>100,00%</b>
b) As disciplinas da matriz curricular são relevantes para a sua formação.	1,50%	4,60%	12,30%	38,50%	43,10%	<b>100,00%</b>
c) Os conteúdos das disciplinas são atualizados.	1,50%	3,10%	6,20%	41,50%	47,70%	<b>100,00%</b>
d) As disciplinas do curso estão relacionadas com a realidade dos alunos.	3,00%	12,30%	18,50%	38,50%	27,70%	<b>100,00%</b>
e) A bibliografia indicada é adequada à complementação dos estudos para a qualidade das disciplinas do curso.	0,00%	1,50%	24,60%	27,70%	46,20%	<b>100,00%</b>

f) Os professores trabalham todos os conteúdos previstos na ementa das disciplinas.	0,00%	6,10%	10,80%	40,00%	43,10%	<b>100,00%</b>
---	-------	-------	--------	--------	--------	----------------

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2021)

Conforme os dados da Tabela 4, 18,50% dos alunos são imparciais relativamente aos critérios de avaliação das disciplinas serem adequados para o aprendizado e 76,90% concordam, total ou parcialmente, com isto. Este resultado não está de acordo com Milan et al. (2014), já que este atributo de qualidade dos serviços prestados por uma IES caracteriza-se por uma média não muito boa. Os resultados apontam que, na opinião dos discentes, que 81,60% estão de acordo que as disciplinas elencadas na matriz curricular são relevantes para a formação, corroborando com o estudo de Milan et al. (2014), quando aborda que as disciplinas que compõem o currículo do curso são de relevância no que diz respeito à percepção de qualidade.

Como é possível perceber, há 89,20% de acadêmicos que concordam, total ou parcialmente, que os conteúdos das disciplinas são atualizados. Uma visão similar é apresentada por Walter (2006), onde afirma que a atualização dos conteúdos pelos professores apresenta maior influência sobre a aprendizagem percebida pelos discentes. Em relação às disciplinas estarem relacionadas com a realidade dos alunos, 66,20% estão de acordo, de modo parcial ou total, indo ao encontro dos achados obtidos por Wojahn, Ramos e Carvalho (2018), que demonstram em sua pesquisa, uma frequência de 67,00% neste mesmo questionamento.

Além disto, 83,10% dos acadêmicos concordam, de forma total ou parcial, que os docentes trabalham todos os conteúdos previstos na ementa das disciplinas. Este resultado corrobora com o encontrado por Cunha, Gomes e Beck (2016), onde a média para esta afirmativa foi 5,27 em uma escala máxima de 7 pontos. Percebe-se que, relativamente aos critérios de avaliação das disciplinas serem adequados para o aprendizado, 18,50% dos alunos são imparciais. Os acadêmicos estão de acordo de que os conteúdos das disciplinas são atuais e de que as disciplinas presentes na matriz curricular, são de relevância para suas formações.

Quanto às disciplinas do curso serem relacionadas com a realidade dos discentes, a maioria concorda, porém, 18,50% são neutros nesta questão. Existe concordância no que concerne aos professores trabalharem todos os conteúdos que estão previstos nas ementas das disciplinas. Já em relação à bibliografia, se a mesma é adequada à complementação dos estudos para a qualidade das disciplinas do curso, chama atenção a frequência de 24,60% de imparcialidade por parte dos respondentes. A Tabela 5 aborda a dimensão estratégias de ensino.

**Tabela 5:** Qualidade do ensino ofertado – Estratégias de Ensino

Estratégias de Ensino	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nem Concordo/ Nem Discordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Total
a) Professores com metodologia de ensino adequada ao ensino superior.	0,00%	0,00%	12,30%	41,50%	46,20%	<b>100,00%</b>
b) Professores utilizam materiais didáticos de boa qualidade.	0,00%	1,50%	10,80%	40,00%	47,70%	<b>100,00%</b>
c) Os exemplos utilizados pelos professores ajudam na compreensão do conteúdo.	1,50%	0,00%	3,10%	35,40%	60,00%	<b>100,00%</b>

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2021)

Em relação aos professores possuírem metodologia de ensino adequada ao ensino superior, 87,70% dos acadêmicos concordam, parcial ou totalmente, o que é certificado por Medeiros (2017), a qual apresenta uma boa média por parte de sua amostra. Na percepção de 87,70% dos respondentes, estão de acordo no quesito que os professores utilizam materiais didáticos de boa qualidade, indo ao encontro dos achados por Lizote et al. (2014), que evidenciam uma média de 4,11 para esta questão, em uma escala de 5 pontos.

Observa-se também que 95,40% da amostra concorda, parcial ou totalmente, que os exemplos utilizados pelos professores ajudam no entendimento do conteúdo, corroborando com os resultados encontrados por Cunha, Gomes e Beck (2016), quando demonstram uma boa média neste questionamento.

Após análise dos dados, obtém-se que os estudantes concordam que os professores possuem metodologia de ensino adequada ao ensino superior, porém, com 12,30% de neutralidade. Relativamente aos docentes utilizarem materiais de boa qualidade e se os exemplos empregados por estes ajudam na compreensão do conteúdo, há concordância por parte da maioria dos respondentes. A Tabela 6 evidencia a dimensão curso.



**Tabela 6:** Qualidade do ensino ofertado – Curso

Curso	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nem Concordo/ Nem Discordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente	Total
a) O curso, de um modo em geral, tem qualidade.	0,00%	0,00%	1,50%	27,70%	70,80%	<b>100,00%</b>
b) Os conteúdos abordados no curso são atuais.	1,50%	0,00%	0,00%	50,80%	47,70%	<b>100,00%</b>
c) A matriz curricular e as informações do curso são adequadas.	0,00%	3,10%	12,30%	47,70%	36,90%	<b>100,00%</b>
d) Todos os agentes responsáveis (professores, coordenador, direção e demais servidores) são muito exigentes quanto à qualidade de ensino.	0,00%	1,50%	6,20%	38,50%	53,80%	<b>100,00%</b>
e) O curso proporciona sempre atividades para acrescentar conhecimento aos alunos.	0,00%	6,10%	7,70%	43,10%	43,10%	<b>100,00%</b>
f) O curso tem como objetivo o interesse maior de seus alunos: ensino de qualidade de acordo com as exigências do mercado.	0,00%	1,50%	4,60%	50,80%	43,10%	<b>100,00%</b>

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2021)

Acerca do curso apresentar qualidade, de um modo em geral, a amostra concorda, de forma total ou parcial, o que resulta em uma frequência de 98,50%. Com relação à atualidade dos conteúdos abordados no curso, há também 98,50% dos alunos concordando, parcial ou totalmente. Além disto, o estudo aponta que, na opinião dos respondentes, 84,60% estão de acordo de que a matriz curricular e as informações são adequadas. Estes resultados vão ao encontro dos achados por Pacheco, Mesquita e Dias (2015), que evidenciam que a qualidade percebida é um construto multidimensional, a qual pode ser avaliada pela qualidade de ensino.

Como é possível também observar, 92,30% dos acadêmicos concordam, parcial ou totalmente, que todos os agentes responsáveis são muito exigentes em relação à qualidade de ensino. Os respondentes foram questionados se o curso proporciona sempre atividades para acrescentar conhecimento aos alunos, sendo que a maioria (86,20%), afirma que está de acordo. Em relação ao curso ter como objetivo o interesse maior de seus alunos, que é um ensino de qualidade, em conformidade com as exigências do mercado, há 93,90% dos acadêmicos concordando, total ou parcialmente. Estas frequências corroboram com Borges, Santos e Leal (2014), os quais apresentam boas médias de percepção destas afirmativas.

Observa-se que quase em sua totalidade, os alunos concordam que o curso, de uma maneira em geral, possui qualidade e que os conteúdos abordados no curso são atuais.

Referente à matriz curricular e as informações do curso serem adequadas, grande parte dos universitários concordam, todavia, existe 12,30% de frequência imparcial. Com referência a todos os agentes responsáveis serem muito exigentes quanto à qualidade de ensino, os acadêmicos afirmam concordar. Além disto, estão de acordo que o curso proporciona, sempre, atividades com a finalidade de acrescentar conhecimento aos discentes. Por fim, os acadêmicos estão em concordância na afirmativa que o curso possui como interesse maior, um ensino de qualidade de acordo com as exigências do mercado.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve como objetivo geral analisar a percepção de acadêmicos de um curso de graduação em Ciências Contábeis acerca da qualidade do ensino ofertado. Após a análise de dados, afirma-se que os respondentes possuem a percepção de que o curso de graduação em Ciências Contábeis em questão, oferta um ensino com qualidade, porém, há alguns pequenos pontos negativos a serem observados. Dentre estes, na dimensão corpo docente, encontram-se a solução de dúvidas de imediato, o entusiasmo para lecionar, a justiça na avaliação do desempenho e o nível de exigência ser adequado ao conteúdo ministrado. As frequências relativas apresentadas por estes pontos **são** baixas, porém, tendo em vista o constante aperfeiçoamento da qualidade de ensino e, conseqüentemente, a percepção desta pelos acadêmicos, é importante a verificação destes itens, buscando uma melhora.

Já na dimensão disciplinas, devem ser analisados os critérios de avaliação destas, se elas estão relacionadas com a realidade dos discentes e em relação à bibliografia. Relativamente ao curso, deve-se atentar à matriz curricular e as informações do curso serem adequadas. Em relação a estes tópicos, deve-se observar as frequências de concordância, total ou parcial, mais baixas e também o aumento da imparcialidade, demonstrando que para os acadêmicos, são pontos que realmente não suprem a percepção de qualidade esperada pelos mesmos. Sendo assim, devem ser examinados e aprimorados.

Os principais resultados obtidos relativamente à **dimensão** corpo docente, sugerem que os acadêmicos estão de acordo com qualificações adequadas dos professores, com postura que inspira confiança, demonstrando conhecimento e domínio dos conteúdos abordados. Segundo os estudantes, há entendimento e didática para responderem as questões do conteúdo ministrado. Além disto, existe concordância em relação à instrução e experiência dos docentes, além de serem capazes de relacionar teoria com a prática e serem comprometidos com o aprendizado dos alunos. Com relação as afirmativas solucionar dúvidas prontamente, entusiasmo para lecionar, corpo docente ser justo na avaliação do desempenho e nível de exigência ser adequado ao conteúdo ministrado nas disciplinas, a amostra está de acordo, porém, evidencia-se que há frequências relativas com imparcialidade, o que demonstra ser ruim, visto que para estes é indiferente. De acordo com estes pontos, a percepção da qualidade do ensino do ponto de vista deles, **não é totalmente assegurada, mas também não corresponde a não existir**, de forma alguma.

Para a dimensão disciplinas, salienta-se que os alunos concordam que os conteúdos

das mesmas são atualizados e que as disciplinas presentes na matriz curricular são relevantes para as suas formações. Ademais, estão de acordo quanto aos professores trabalharem todos os conteúdos previstos nas ementas. Além disto, existe neutralidade quanto aos critérios de avaliação das mesmas, referente a elas estarem relacionadas com a realidade dos discentes e em relação à bibliografia. Deve-se atentar para a afirmativa da bibliografia, a qual aborda se a mesma é adequada à complementação dos estudos para a qualidade das disciplinas do curso, pois apresenta uma imparcialidade, mesmo que pequena.

Concernente às estratégias de ensino, observa-se a concordância dos estudantes sobre os docentes possuírem metodologia adequada ao ensino superior, além da utilização de materiais de boa qualidade e dos exemplos empregados ajudarem na compreensão do conteúdo. Na dimensão curso, percebe-se uma concordância, quase em sua totalidade, sobre o curso possuir, de maneira geral, qualidade. Outras percepções dos discentes é que efetivamente os conteúdos abordados pelo curso são atuais e que todos os agentes responsáveis são muito exigentes quanto à qualidade do ensino. Já no que diz respeito à matriz curricular e as informações do curso serem adequadas, a maioria concorda, mas, há uma pequena parcela apresentando ser imparcial. Os universitários percebem que o curso proporciona, sempre, atividades com o objetivo de agregar conhecimento e também estão de acordo que o curso possui como interesse maior, um ensino de qualidade em conformidade com as exigências do mercado.

Deste modo, os resultados apresentados por esta pesquisa podem proporcionar um melhor entendimento da percepção da qualidade de ensino ofertado sob a perspectiva dos discentes. Além do mais, contribuiu para possíveis mudanças e melhorias no curso de graduação em Ciências Contábeis da instituição. Ademais, cabe ressaltar que este estudo é capaz de auxiliar a coordenação do curso, já que pode propiciar um melhor planejamento e desenvolvimento do Projeto Pedagógico do curso. Finalmente, o trabalho também pretende dar auxílio aos professores a revisarem suas estratégias de ensino, com o intuito de melhorar o processo de ensino-aprendizagem.

Sendo assim, foi possível concluir que a pergunta desta pesquisa foi devidamente respondida, o objetivo foi alcançado e a metodologia utilizada foi efetiva. Como limitações deste estudo, enfatiza-se a pandemia da Covid-19, tornando a amostra como fator limitante, pelo número menor de respondentes, caso os questionários pudessem ter sido respondidos de forma presencial. Outro fator que limitou a pesquisa, foi o fato da escassez de referências recentes sobre o tema, que discorriam sobre o curso de Ciências Contábeis. Além disto, alguns estudos dos autores que foram utilizados como base no instrumento de coleta de dados, apresentaram os resultados agrupados, não havendo separação das questões, o que dificultou na hora da análise dos dados.

Como sugestão para trabalhos futuros, recomenda-se que seja replicada a pesquisa com outros cursos, além do de Ciências Contábeis. Aconselha-se também que se amplie a população e a amostra, incluindo mais campi de IES de Santa Catarina ou mesmo do Brasil. Por fim, propõe-se uma pesquisa qualitativa, com o intuito de compreender como a qualidade do ensino ofertado pelo curso interfere na vida profissional do aluno.

## REFERÊNCIAS

ALFLEN, E. R.; MELLO, A. P.; MARTINS, Z. B. Expectativas dos ingressantes e grau de satisfação dos concluintes de um curso de graduação em Ciências Contábeis. **Revista Mineira de Contabilidade**, v. 18, n. 3, p. 79-89, 2017.

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

ARAÚJO, T. S.; MIRANDA, G. J.; PEREIRA, J. M. Satisfação dos professores de contabilidade no Brasil. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 28, n. 74, p. 264-281, 2017.

BAGGI, C. A. S.; LOPES, D. A. Evasão e avaliação institucional no ensino superior: Uma discussão bibliográfica. **Avaliação**, v. 16, n. 2, p. 355-374, 2011.

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

BRAUM, L. M. S.; LEÃO, A. L. D. B. C.; FREIRE, O. B. L. F.; WALTER, S. A. Percepção dos alunos sobre qualidade no ensino superior: Identificação das prioridades de melhoria no curso de Ciências Contábeis. **Revista de Estudos Contábeis**, v. 6, n. 11, p. 62-80, 2015.

BUESA, N. Y. A evolução histórica da contabilidade como ramo do conhecimento. **Revista Eletrônica Gestão e Negócios**, v. 1, n. 1, p. 1-16, 2010.

CUNHA, P. R.; GOMES, G. BECK, F. Satisfação dos estudantes do curso de Ciências Contábeis: Estudo em universidades públicas de Santa Catarina. **Revista Contabilidade Vista e Revista**, v. 27, n. 1, p. 42-62, 2016.

DEGTJARJOVA, I.; LAPINA, I.; FREIDENFELDS, D. Student as stakeholder: “voice of customer” in higher education quality development. **Marketing and Management of Innovations**, v. 1, n. 2, p. 388-398, 2018.

FERREIRA, J. B. **Avaliação da qualidade de serviços em uma instituição privada de ensino superior do Alto Paranaíba/MG**. 2016. 135 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Organizacional) - Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional, Universidade Federal de Goiás, Catalão, 2016.

FORTES, V. C.; CORREIA, M. R.; BARROS FILHO, A. C.; DOS SANTOS, R. B. C. Avaliação da qualidade no ensino superior: Aplicação do modelo HEdPERF em uma IES privada. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 7, 2011, Rio de Janeiro/RJ. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: UFF, 2011.

JAGER, J.; GBADAMOSI, G. Specific remedy for specific problem: Measuring service quality in South African higher education. **Higher Education**, v. 60, n. 3, p. 251-267, 2009.

KRUGER, S. D.; MAZZIONI, S.; RESENDE, A.; GUBIANI, C. A.; ZANIN, A. O perfil desejado do egresso dos cursos de Ciências Contábeis das universidades de Santa Catarina. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 12, n. 34, p. 40-52, 2013.

LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; BORBA, J. A.; BRASIL, M. L. A. V. Satisfação dos acadêmicos com o curso de Ciências Contábeis: Um estudo em instituições de ensino superior privadas. **Advances in Scientific and Applied Accounting**, v. 7, n. 3, p. 407-431, 2014.

LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; TERRES, J. C.; CAMOZZATO, E. S.; SEEMANN, J. S. Satisfação dos alunos com o curso de Ciências Contábeis: Uma análise em diferentes Instituições de Ensino Superior. **Revista Ambiente Contábil**, v. 10, n. 1, p. 293-307, 2018.

MAGALHÃES, R. L. R.; CUNHA, J. V. A.; COLARES, A. C. V. Qualidade do curso de Ciências Contábeis na avaliação dos egressos. **Revista de Informação Contábil**, v. 7, n. 4, p. 35-54, 2013.

MATHIAS, L. R. G. M.; SERAFIM JUNIOR, V. S.; BESEN, F. G.; ARAÚJO, T. V. Percepção sobre qualidade de ensino dos graduandos do curso de Ciências Contábeis da UNIOESTE – Universidade Estadual do Oeste do Paraná. **Revista de Auditoria, Governança e Contabilidade**, v. 6, n. 24, p. 107-121, 2018.

MÁZARO, A. L. **Análise da qualidade de serviços educacionais do curso de Administração de uma instituição de ensino superior privada: Aplicação da escala SERVQUAL**. 2017. 102 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Organizacional) - Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional, Universidade Federal de Goiás, Catalão, 2017.

MEDEIROS, C. C.; TEIXEIRA, A. A influência dos atributos da qualidade do ensino para a retenção de alunos de uma instituição de ensino federal. **Revista Gestão Organizacional**, v. 17, n. 1, p. 58-72, 2019.

MEDEIROS, C. F. **Instrumentos para melhoria da qualidade em instituições de ensino superior**. 2017. 85 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2017.

MILAN, G. S.; LARENTIS, F.; CORSO, A.; EBERLE, L.; LAZZARI, F.; DEONIR, T. Atributos de qualidade dos serviços prestados por uma IES e os fatores que impactam na satisfação dos alunos do curso de graduação em Administração. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS ESTUDANTES DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 35, 2014, Rio de Janeiro/RJ. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2014.

NEIVA, T. M. S. **As metodologias ativas de ensino e aprendizagem na promoção da qualidade do ensino superior**: Uma análise no curso de Medicina do campus UFS Lagarto. 2018. 172 f. Dissertação (Mestrado Nacional em Administração Pública) - Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2018.

PACHECO, I. J. D.; MESQUITA, J. M. C.; DIAS, A. T. Qualidade percebida e satisfação dos alunos da rede federal de educação profissional e tecnológica. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 15, n. 2, p. 5-28, 2015.

PASQUINI, E. S.; SANTOS, M.; PASCUAL, J. V. I.; SUPPION, K.; TAMBOSI FILHO, E. Avaliação dos cursos de ensino superior através da ótica discente de satisfação/insatisfação. **Revista da Faculdade de Administração e Economia**, v.3, n. 2, p.147-165, 2012.

PELEIAS, I. R.; SILVA, G. P.; SEGRETI, J. B.; CHIROTTO, A. R. Evolução do ensino da contabilidade no Brasil: Uma análise histórica. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 18, n. 1, p. 19-32, 2007.

PEREIRA, V. H.; OLIVEIRA, J. G.; CUNHA, J. V. A.; AVELINO, B. C. Desempenho passado como fator determinante do desempenho futuro: Avaliação em um curso *Stricto Sensu* em Ciências Contábeis. **Revista Contabilidade, Gestão e Governança**, v. 21, n. 3, p. 439-458, 2018.

POFFO, G. D. **Diagnóstico da qualidade em uma instituição de ensino superior: A percepção da comunidade acadêmica**. 2012. 323 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, 2012.

ROTHEN, J. C.; TAVARES, M. G. M.; SANTANA, A. C. M. O discurso da qualidade em periódicos internacionais e nacionais: Uma análise crítica. **Revista Educação em Questão**, v. 51, n. 37, p. 251-273, 2015.

SANTOS NETO, M. **Adoção das IFRS e a relevância da informação contábil utilizando regressão quantílica**. 2017. 57 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2017.

SILVA, I. A.; TOSS, J. T.; SILVA, I. A. ISO 9001:2008 – A gestão da qualidade em instituições de ensino superior. **Revista Global Manager Acadêmica**, v. 6, n. 2, p. 448-458, 2017.

SILVA, M. A. V.; SILVA, M. P.; SILVA, P. Z. P.; SANTOS, R. R. Escala SERVQUAL e percepção de qualidade de ensino dos discentes: Uma aplicação em um instituto federal de educação, ciência e tecnologia. **Revista UNIFAMMA**, v. 17, n. 1, p. 1-23, 2018.

SILVA, S. M.; NEVES, S. M.; CARVALHO, H. D.; OLIVEIRA, C. H. Avaliação da qualidade em serviços: Uma análise com relação à percepção dos discentes de uma instituição de ensino superior. **Revista Produção Online**, v. 19, n. 2, p. 722-758, 2019.

SOARES, S. R.; CUNHA, M. I. Qualidade no ensino de graduação: Concepções de docentes pesquisadores. **Avaliação**, v. 22, n. 2, p. 316-331, 2017.

SOUZA, V. C. Qualidade na educação superior: Uma visão operacional do conceito. **Avaliação**, v. 22, n. 2, p. 332-357, 2017.

SULTAN, P.; YIN WONG, H. Service quality in a higher education context: An integrated model. **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics**, v. 24, n. 5, p. 755-784, 2012.

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

WALTER, S. A. **Antecedentes da satisfação e da lealdade de alunos de uma instituição de ensino superior**. 2006. 168 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2006.

WOJAHN, R. M.; RAMOS, S. P.; CARVALHO, L. C. Proposta de modelo para avaliação da satisfação com a qualidade do ensino. **Revista Gestão Universitária na América Latina**, v. 11, n. 1, p. 1-23, 2018.