

## QUALIDADE NO SERVIÇO EDUCACIONAL: EXPECTATIVAS *VERSUS* DESEMPENHO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

### RESUMO

O objetivo geral deste trabalho foi identificar e analisar as expectativas e percepções dos estudantes de Ciências Contábeis sobre a qualidade do curso, em relação às seguintes características: confiabilidade, atendimento, segurança, empatia e tangibilidade, com a aplicação do instrumento SERVQUAL. O estudo foi realizado com estudantes de uma IES pública localizada no estado de Minas Gerais, sendo a amostra composta de 189 participantes. A pesquisa classifica-se como descritiva e foi realizada por meio de um levantamento e, para a análise dos resultados, utilizou-se a abordagem quantitativa, com a aplicação de testes estatísticos. A primeira etapa constituiu-se de uma análise descritiva dos dados e, posteriormente, procedeu-se à aplicação do teste de não-paramétrico de Wilcoxon com o propósito de comparar as médias populacionais em amostras emparelhadas (expectativas e percepções/desempenho). Constatou-se, na amostra analisada, que os estudantes possuem boas expectativas e percepções sobre a qualidade do curso de Ciências Contábeis para as dimensões analisadas. Observou-se que, na análise dos discentes, no período em que estão matriculados, as médias foram próximas, comparando-se as expectativas e percepção de qualidade do curso, com pequena variação de alteração para períodos mais avançados, indicando que estudantes desses períodos avaliam mais positivamente a qualidade do curso. Quanto à comparação das diferenças de médias, verificou-se que todas as dimensões da qualidade investigadas (confiabilidade, atendimento, segurança, empatia e tangibilidade) foram significativas ao nível de 5%, indicando que há uma diferença entre as expectativas e percepções dos estudantes analisados.

**Palavras-chave:** Qualidade educacional. Curso Ciências Contábeis. Escala Servqual

### 1. INTRODUÇÃO

A expansão do número de instituições de ensino superior (IES) no Brasil foi da ordem de 131,4%, no período de 1998 para 2008, conforme dados divulgados pelo Censo Nacional da Educação, refletindo em um crescimento de 403,65% nos cursos de graduação (4.908 cursos, em 1998, para 24.719, em 2008). Nesse mesmo período, as vagas no ensino superior obtiveram um aumento de 271%. No entanto, o Governo Federal, em 2004, instituiu a Lei nº 10.861/2004, criando o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, um sistema formado por três dimensões de avaliação: Avaliação dos Cursos de Graduação (ACG), Exame Nacional do Desempenho dos Estudantes (ENADE) e a Avaliação das Instituições de Educação Superior (AVALIES).

A avaliação da educação superior é mantida e acompanhada pelo SINAES, devendo a IES manter o foco na qualidade dos seus processos de ensino, da estrutura ofertada e, também, ficar atenta aos resultados obtidos com a satisfação e desempenho dos estudantes (CORSO *et al.*, 2008). Atualmente, é requerido das IES, não somente as competências dos diplomados para atuarem no mercado de trabalho, mas, também, a avaliação do próprio

estudante sobre sua experiência educacional, em termos de expectativas e percepção obtida (ABDULLAH, 2006).

Nesse contexto, o presente estudo tem por objetivo geral identificar e analisar as expectativas e percepções dos estudantes de Ciências Contábeis sobre a qualidade do curso, em relação às seguintes características: confiabilidade, atendimento, segurança, empatia e tangibilidade. Com a aplicação do instrumento SERVQUAL, pretende-se verificar, em formato comparativo, quais eram as expectativas dos alunos e sua atual percepção quanto às características mencionadas. O estudo foi realizado com estudantes de uma IES pública localizada no estado de Minas Gerais.

Espera-se que o presente estudo possa contribuir para a análise das peculiaridades e deficiências do processo educacional, com vistas a avaliar a qualidade no ensino, envolvendo a avaliação de docentes, da infraestrutura e dos currículos e programas. A pesquisa visa colaborar para o aperfeiçoamento do processo de construção do conhecimento na IES estudada e outras instituições, bem como compreender os anseios dos discentes, em relação à qualidade educacional, frente às diferentes exigências culturais e sociais do mercado atual.

O estudo está dividido em quatro partes, além desta introdução. Na próxima seção, revisão da literatura, são apresentados o panorama do Curso de Ciências Contábeis no Brasil, os critérios adotados para avaliação das IES e cursos de graduação, os conceitos e a caracterização das variáveis de qualidade percebidas de serviços (escala Servqual). Na terceira seção, são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para a realização do estudo. Em seguida, são apresentados e discutidos os resultados apurados. Finalmente, são apresentadas as considerações a respeito dos achados do trabalho.

## **2. REVISÃO DA LITERATURA**

### **2.1 Panorama do Curso de Graduação em Ciências Contábeis no Brasil**

Segundo Peleias e Bacci (2004), a profissão contábil no Brasil foi regulamentada pelo Decreto-Lei nº 9.295 de 27/05/46, que criou o Conselho Federal de Contabilidade e os Conselhos Regionais de Contabilidade, os quais atuam na fiscalização do exercício da profissão contábil, colaborando para a definição de normas e procedimentos contábeis por meio da promulgação das Normas Brasileiras de Contabilidade.

Com a promulgação da Lei nº. 4024/61, nos anos 1960, houve a definição da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional e a criação do Conselho Federal de Educação (CFE), o que promoveu alterações na estrutura da educação superior. Essas alterações, por sua vez, acarretaram em modificações no Curso de Ciências Contábeis, como a fixação de tempo mínimo para conclusão de curso superior, e, também, a regulamentação das disciplinas necessárias para promover a formação regulamentar dos alunos (PELEIAS; BACCI, 2004).

O curso de graduação em Ciências Contábeis cresceu, significativamente, nas duas últimas décadas, passando de 262 cursos, em 1991, para 985, em 2008, o que resulta em um crescimento de 275,95%. No ano de 2012, já são 1.241 IES que oferecem o curso na modalidade presencial. Essa situação, entre outros fatores, é decorrente do redirecionamento educacional proporcionado pela Lei de Diretrizes e Bases na Educação Nacional – LDBEN (1996), que favoreceu o aumento das instituições de ensino, além de condições bastante favoráveis ao aumento do ingresso de alunos no Ensino Superior. O número de matrículas nos

cursos presenciais de graduação em Ciências Contábeis elevou-se de 122.427, em 1998, para 204.657, em 2008, apresentando um crescimento de 67,2%, conforme demonstra o Censo Nacional da Educação Superior relativo a 2009. O referido censo ainda mostra que o curso de Ciências Contábeis é o sexto em número de matrículas (235.274 matrículas presenciais e a distância) no Brasil, respondendo por 4,0% do total de matrículas realizadas no país (INEP, 2012).

O Conselho Federal de Contabilidade, com base no Decreto-Lei 5.773, de maio de 2006, inicia parceria com o Ministério da Educação (MEC) para acompanhamento da qualidade dos cursos de Ciências Contábeis no Brasil. Nessa parceria, o CFC, que conhece mais profundamente os aspectos técnicos da profissão, participa dos processos de autorização e reconhecimento dos cursos. A promulgação desse decreto elucida que o MEC pretende proporcionar uma avaliação que indique um padrão satisfatório de qualidade para as IES que obtiverem o credenciamento e para aquelas que já estão em exercício.

Analisando o panorama do curso de Ciências Contábeis no Brasil, visualiza-se a relevância do mesmo para a educação brasileira, principalmente, pelo número de estudantes matriculados no curso e que estão se preparando para atuar no mercado de trabalho. Segundo Franco e Furtado (2012, p.3), “a qualidade do curso é determinante para que o aluno atenda às próprias expectativas em relação ao mundo e ao mercado de trabalho”.

No próximo tópico, apresentam-se os critérios de avaliação adotados pelo MEC para avaliação da IES, curso e aluno.

## 2.2 Critérios para Avaliação de Instituições de Ensino, Cursos e Alunos

Segundo Grasel (2000), a qualidade da educação brasileira está intrinsecamente ligada à identificação e ao atendimento dos fatores que esclarecem o nível de qualidade das IES, quais sejam: estrutura e instalações, serviços acadêmicos, qualificação docente, suporte financeiro, política de avaliação institucional, planejamento institucional, qualificação técnico-administrativa, interação professor/aluno, processos metodológicos do ensino, disponibilidade de vagas e expansão de cursos, e programas de pós-graduação.

Nesse contexto, a Portaria nº 2.051, de julho de 2004, determinou as atribuições dos órgãos envolvidos com o SINAES, estabelecendo os procedimentos a serem avaliados, os quais envolvem o processo ensino-aprendizagem, a instituição de ensino, o curso e o aluno (VERHINE *et al.*, 2006).

Miranda (2011, p. 30-31) aponta que, em termos de avaliação institucional, “são consideradas as seguintes dimensões: política de ensino, pesquisa, pós-graduação e extensão, responsabilidade social da IES; política de pessoal; organização e gestão da IES; infraestrutura; planejamento e avaliação; políticas de atendimento aos estudantes”. Quanto à avaliação dos cursos, são analisadas as condições de ensino oferecidas aos estudantes e o ENADE, que tem “o objetivo de aferir o desempenho dos estudantes em relação aos conceitos programáticos, suas habilidades e competências” (MIRANDA, 2011, p.31).

Com a promulgação da Resolução nº 1.373/2011 do CFC, além da prova do ENADE, os alunos do curso de Ciências Contábeis, após a conclusão do curso, devem se submeter ao exame de suficiência, sendo esse um requisito para obtenção ou reestabelecimento do registro

junto ao órgão CFC. Para aprovação em tal exame, é necessário que o candidato obtenha, no mínimo, 50% dos possíveis pontos.

É oportuno ressaltar a importância da qualidade no ensino, não apenas para a regulamentação do curso (institucional), como, também, para atuação do egresso no mercado. Sendo assim, verificaram-se na literatura alguns trabalhos que tiveram como foco a qualidade na educação, os quais serão apresentados no próximo tópico.

### 2.3 Qualidade no Serviço Educacional: Estudos Correlatos

Lovelock (1998, p. 5), em seus estudos, aponta que “serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra, que apesar do processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção”.

Na concepção de Lopes, Hernandez e Nohara (2009), a Qualidade Percebida de Serviços (QPS) não é utilizada somente para medir a satisfação do consumidor pelo serviço, mas, também, uma maneira de atingir dois objetivos: aferir a qualidade dos serviços prestados e medir a capacidade de atrair e reter consumidores. Congram e Friedman (1991) explicam que a capacidade de atrair e reter consumidores está intimamente ligados a um diferencial, principalmente, quando existe grande concentração de fornecedores próximos e com serviços similares.

De acordo com Gronroos (1995, *apud* Lopes, Hernandez, Nohara, 2009), podem-se considerar como tendo uma boa qualidade os serviços que, ao serem pesquisados ou analisados pelo retorno de seus usuários, conseguem atender às expectativas dos consumidores. Quando o cliente tem suas expectativas alcançadas, a qualidade percebida por aquele serviço é considerada positiva.

Segundo Mainardes (2007), vários estudos avaliaram a qualidade das IES, tendo sido examinados diversos atributos. O autor, na revisão de sua pesquisa, divulga que foram encontrados 63 atributos diferentes para avaliar a percepção dos alunos quanto à qualidade de uma IES, os quais contemplam aspectos referentes ao curso, à gestão da IES, à própria IES, ao corpo docente, à equipe administrativa da IES e, ainda, àqueles aspectos ligados ao mercado de trabalho.

No estudo realizado por Souki e Pereira (2004), verificou-se a satisfação, a motivação e o comprometimento de estudantes de graduação em Administração com a faculdade e com o curso, bem como avaliou se existiam diferenças entre os estudantes matriculados nos diversos períodos do curso de graduação em Administração com relação a sua satisfação, a sua motivação e ao seu comprometimento com o curso e com a instituição, identificando os fatores que influenciam tais diferenças. Os resultados indicaram que a satisfação, a motivação e o comprometimento de estudantes de graduação em Administração com a faculdade e com o curso estão positivamente correlacionados com os fatores: professores e disciplinas, infraestrutura para estudos, horários e atendimento, acesso e conveniência, infraestrutura de apoio, ambiente de trabalho, organização administrativa da faculdade e valor da mensalidade. Os achados também apontaram que os estudantes matriculados em períodos mais avançados do curso tendem a avaliar mais negativamente a infraestrutura para estudos, a organização administrativa da faculdade e o ambiente de trabalho, o que os torna mais insatisfeitos, desmotivados e descomprometidos com a faculdade e com o curso.

Faria *et al.* (2006) elaboraram um estudo com o objetivo de evidenciar o grau de satisfação dos discentes em Ciências Contábeis de uma IES privada paulista. Como resultado, verificou-se que a maioria dos estudantes escolheu Ciências Contábeis por acreditar nas oportunidades oferecidas pelo curso no mercado de trabalho. A avaliação dos alunos quanto ao desempenho dos professores, no que diz respeito ao conhecimento técnico e à didática, foi positiva. Ainda, a avaliação quanto à composição do currículo e distribuição de cargas horárias das disciplinas também foi percebida como boa. Na parte qualitativa da pesquisa, foi indicado pelos alunos que os docentes devem aumentar a motivação do estudante com o uso de novas metodologias e didáticas adequadas, além de atualização constante do conteúdo programático, visando atender às necessidades do mercado de trabalho.

Lagioia *et al.* (2007) examinaram as expectativas dos discentes de Ciências Contábeis quando esses ingressaram na universidade, com vistas a verificar se essas foram mantidas ou modificadas no decorrer do curso. Os resultados indicaram que os estudantes mostram-se satisfeitos com o curso, tendo verificado, ainda, que as variáveis faixa etária, turno, período e grau de conhecimento dos discentes quando da escolha do curso possuem grau de dependência com o nível de satisfação em questão. Os autores apontaram que apenas o motivo que indicava deficiência na didática dos professores, bem como as limitações do curso levou os discentes a alterarem suas expectativas, no início e no decorrer do curso.

O estudo desenvolvido por Franco e Furtado (2010) objetivou identificar e discutir as lacunas existentes entre as expectativas e a evolução das percepções dos alunos sobre a qualidade dos serviços oferecidos pelo curso de Administração, no decorrer de sua duração e processos. No ano de 2012, os autores reapplicaram a mesma pesquisa com estudantes do curso de Ciências Contábeis. Para os dois estudos, utilizou-se o Método Servqual nas suas dimensões de qualidade tangíveis e intangíveis (confiabilidade, atendimento, segurança e empatia). Em relação aos dois cursos analisados (Administração e Ciências Contábeis), os resultados apontaram que os alunos criam um perfil de qualidade bem definido ao ingressarem no curso, porém esse não conseguiu agregar valor às expectativas dos alunos ou não contribuiu para construir as suas realidades. Verificou-se, ainda, que os alunos se apresentam dentro de um nível de tolerância quanto à qualidade oferecida, em virtude do distanciamento entre as expectativas e percepções dos estudantes. Para os alunos do curso de Administração, dentre os atributos apresentados, aqueles que apresentaram menor qualidade foram: estrutura física, insuficiência e qualidade dos equipamentos, participação dos alunos em todos os processos, interesse e prontidão para solucionar problemas dos alunos, pouca preocupação com a qualidade do ensino, dentre outros.

A pesquisa de Lourenço e Knop (2011) também utilizou o modelo SERVQUAL para avaliar a percepção dos estudantes sobre a qualidade do curso de Administração de uma IES particular. Os autores verificaram que alguns elementos, como, por exemplo, processos, estruturas e conduta, devem ser melhorados. A partir do modelo SERVQUAL, confirmou-se que os elementos tangíveis, bem como a postura e a qualificação dos docentes determinam as diferentes percepções e a superação ou frustração das expectativas dos estudantes.

No estudo realizado em uma universidade inglesa, Douglas, Douglas e Barnes (2006) avaliaram o nível de satisfação dos estudantes e verificaram que essa está diretamente ligada à relação ensino-aprendizagem, e, ainda, que fatores relacionados às estruturas físicas e instalações não se mostraram relevantes para os alunos pesquisados.

Os estudos apresentados evidenciaram que é possível utilizar várias ferramentas e instrumentos para avaliar a qualidade educacional. As avaliações podem incidir sobre



diferentes aspectos que envolvem os processos de ensino, a qualidade da estrutura e os prestadores de serviços educacionais, principalmente, os docentes. As IES devem direcionar o foco de suas avaliações para a qualidade dos resultados, a qual está condicionada aos processos, ou seja, depende dos métodos de ensino aplicados.

## 2.4 Modelo SERVQUAL

O modelo denominado como *Service Quality Gap Analysis* (SERVQUAL) foi desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), utilizando estudos sobre a avaliação de serviço e temas próximos. Em suma, a escala desenvolvida SERVQUAL leva em consideração as expectativas dos clientes em relação a determinados serviços, considerando, também, a percepção do mesmo em relação ao serviço recebido.

A escala original é constituída por 22 pares de itens que podem ser agrupados e segregados em dois atributos: os tangíveis e intangíveis, sendo as propriedades dos intangíveis divididas em quatro dimensões: confiabilidade, atendimento, segurança e empatia.

Ao elaborar o instrumento de pesquisa, utilizam-se os pares de itens, constituindo-se a primeira etapa do par utilizada em medir a qualidade do serviço a ser prestado, ou seja, uma avaliação do que se espera que seja o serviço, antes de o cliente efetivamente utilizá-lo; a segunda etapa está relacionada com a avaliação do serviço após a utilização desse serviço, ou seja, após a experiência com a utilização, é realizada uma nova avaliação para cada item (LOPES; HERNANDEZ; NOHARA, 2009)

A forma de se obter a mensuração da qualidade do serviço é realizar o cálculo da diferença entre as percepções de desempenho e as expectativas de serviço. Os autores ainda especificam que se deve avaliar a partir da atribuição de um índice de satisfação, configurando a diferença entre o serviço prestado e o que era esperado, sendo essa aferição denominada como Medida da Superioridade do Serviço (MSS). Deve-se, ainda, levar em consideração que o modelo deve ser ajustado para atender às necessidades do campo a ser avaliado (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988; 1994).

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) sustentam que a qualidade em serviços é a percepção dos clientes sobre cinco dimensões representadas na escala SERVQUAL, sendo elas: tangibilidade, confiabilidade, atendimento (presteza), segurança e empatia. O Quadro 1 apresenta as características de cada dimensão.

**Quadro 01: Dimensões e Características SERVQUAL**

Dimensões	Características
<b>Tangibilidade</b>	Aspectos tangíveis do serviço/ indicadores de sua qualidade, como: aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.
<b>Confiabilidade</b>	Capacidade de desempenhar o serviço contratado de modo confiável e com precisão.
<b>Atendimento</b>	Disposição para ajudar os clientes e fornecer um serviço ágil, com prontidão.
<b>Segurança</b>	Conhecimento, cortesia dos funcionários e sua capacidade de transmitir confiança e segurança.
<b>Empatia</b>	Tratamento individualizado e cuidadoso que as empresas proporcionam aos clientes, que seja capaz de adequar para atender às especificidades.

Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)

O modelo SERVQUAL foi utilizado em vários trabalhos na área educacional (ACOSTA; ALEXANDRES, 2005; COUTINHO, 2007; TOMASSINI, AQUINO; FRANCO; FURTADO, 2010; 2012; LOURENÇO; KNOP, 2011), buscando avaliar a

qualidade do ensino de graduação e pós-graduação. Portanto, justifica-se a sua utilização no presente estudo.

### 3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa é de natureza descritiva, pois pretende detalhar fatos e fenômenos de uma determinada população (GIL, 2002). Para tanto, utilizou-se um levantamento do tipo *survey*, com base em um corte transversal e com abordagem quantitativa.

O questionário foi desenvolvido com base no modelo SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988), sendo as questões adaptadas para as especificidades do serviço educacional, conforme a pesquisa de Franco e Furtado (2012). O instrumento é composto de 40 variáveis afirmativas divididas em dois grupos: expectativas (20 variáveis) e percepção/desempenho (20 variáveis). As questões envolveram as cinco dimensões da qualidade em serviço (tangibilidade, confiabilidade, prestação, segurança e empatia). Todos os itens foram mensurados por uma escala Likert de 7 pontos, variando de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente). O questionário contempla, ainda, questões sociodemográficas para caracterização dos discentes.

As assertivas foram alocadas em pares, indicando, respectivamente, as expectativas e percepções, de modo a atender o modelo de escala SERVQUAL. Antes da coleta de dados, foi aplicado um pré-teste do questionário para 8 alunos do curso de Ciências Contábeis a fim de verificar a compreensibilidade das questões. Após algumas sugestões, o instrumento foi ajustado.

O estudo foi realizado em uma IES pública localizada em Minas Gerais, a qual oferta o curso de Ciências Contábeis desde 1963, completando 50 anos, em 2013, de atuação no ensino da contabilidade. A instituição oferece o curso em dois turnos: integral e noturno. O universo da pesquisa corresponde aos discentes matriculados do 5º ao 10º período. Conforme dados da coordenação de curso, o número de matriculados nesses períodos totaliza 312 alunos.

A coleta de dados foi realizada no mês de janeiro/2013, tendo sido o questionário aplicado em sala de aula com a autorização do professor. Antes da aplicação, os pesquisadores apresentaram a pesquisa e explicaram o instrumento. A amostra desta pesquisa é composta por 189 estudantes que se dispuseram a responder ao questionário, representando 61% do universo da pesquisa. A escolha dos alunos a partir do 5º período deve-se ao fato de os mesmos já terem cursado a metade ou mais do curso, o que os permite opinar tanto sobre as expectativas quanto sobre as percepções/desempenho do curso.

No Quadro 2 estão sistematizadas as questões empregadas no questionário, adaptadas do modelo SERVQUAL.

**Quadro 2: Detalhamento das Variáveis da Pesquisa**

Dimensão	Quest.	Descrição das variáveis Expectativa	Quest.	Descrição das variáveis Percepção
	01	A Faculdade de Ciências Contábeis dessa Instituição IRÁ OFERECER equipamentos e laboratórios modernos e suficientes para atender alunos e professores (data show, retro-projetor, equipamentos de informática, empresa modelo, aplicativos, softwares, etc)	02	A Faculdade de Ciências Contábeis dessa instituição OFERECE equipamentos e laboratórios modernos e suficientes para atender alunos e professores (data show, retro-projetor, equipamentos de informática, empresa modelo, aplicativos, softwares, etc)
	05	Os equipamentos disponibilizados SERÃO DE QUALIDADE e COM ACESSO Á INTERNET	06	Os equipamentos disponibilizados SÃO DE QUALIDADE e COM ACESSO Á INTERNET
	07	A Biblioteca IRÁ DISPOR de acervo atualizado	08	A Biblioteca DISPÕE de acervo atualizado e

## Desafios e Tendências da Normatização Contábil

<b>Tangibilidade</b>		e TERÁ exemplares suficientes para atender a demanda do curso		TEM exemplares suficientes para atender a demanda do curso
	09	A estrutura física das salas (de aula, monitoria, PET, Empresa Junior, D.A.) do curso de Ciências Contábeis dessa Instituição TERÁ um bom apelo visual (bonitos, limpos, claros e atraentes).	10	A estrutura física das salas (de aula, monitoria, PET, Empresa Junior) do curso de Ciências Contábeis dessa Instituição TEM um bom apelo visual (bonitos, limpos, claros e atraentes).
<b>Confiabilidade</b>	11	HAVERÁ cumprimento da realização dos serviços nos prazos estabelecidos (pelos professores, coordenação, secretaria, laboratório)	12	HÁ cumprimento da realização dos serviços nos prazos estabelecidos (pelos professores, coordenação, secretaria, laboratório)
	13	No curso de Ciências Contábeis dessa instituição todos os agentes responsáveis pelo serviço prestado (professores, coordenador, direção e demais servidores) SERÃO muito exigentes quanto à qualidade do ensino.	14	No curso de Ciências Contábeis dessa instituição todos os agentes responsáveis pelo serviço prestado (professores, coordenador, direção e demais servidores) SÃO muito exigentes quanto à qualidade do ensino.
	15	Para ciência dos processos de seleção, eventos e informes de qualquer natureza, que serão oferecidos pela faculdade as informações SERÃO divulgadas em locais de fácil acesso.	16	Para ciência dos processos de seleção, eventos e informes de qualquer natureza, que serão oferecidos pela faculdade as informações SÃO divulgadas em locais de fácil acesso.
	17	No curso de Ciências Contábeis dessa Instituição os representantes dos discentes IRÃO PARTICIPAR efetivamente em todos os colegiados, com direito à voz e voto.	18	No curso de Ciências Contábeis dessa Instituição os representantes dos discentes TEM PARTICIPAÇÃO efetiva em todos os colegiados, com direito à voz e voto.
<b>Atendimento</b>	19	Os professores IRÃO ser respeitosos quando questionados e IRÃO DISPONIBILIZAR um horário para atendimento	20	Os professores SÃO respeitosos quando questionados e DISPONIBILIZAM horário para atendimento
	21	Quando eu precisar de informacao junto aos orgaos da faculdade (secretaria e coordenação) os mesmos me ATENDERÃO prontamente	22	Quando eu preciso de informacao junto aos orgaos da faculdade (secretaria e Coordenação) os mesmos me ATENDEM prontamente
	23	Os servidores IRÃO ser cordiais e prestativos durante o desempenho de suas atividades quando solicitados.	24	Os servidores SAO cordiais e prestativos durante o desempenho de suas atividades quando solicitados.
	27	A secretaria e coordenação do curso sempre TERÁ horário para atendimento e CONSEGUIRÁ atender a demanda de alunos	28	A secretaria e coordenação do curso sempre TEM horário para atendimento e CONSEGUE atender a demanda de alunos
<b>Segurança</b>	03	Os professores do curso de Ciências Contábeis dessa Instituição POSSUIRÃO conhecimentos suficientes para responder aos questionamentos dos alunos de forma atualizada.	04	Os professores do curso de Ciências Contábeis dessa Instituição POSSUEM conhecimentos suficientes para responder aos questionamentos dos alunos de forma atualizada.
	29	Os alunos do curso de Ciências Contábeis dessa Instituição se SENTIRÃO seguros com o processo ensino-aprendizagem quando os agentes responsáveis por tal processo possuírem titulações, qualificações e experiências comprovadas.	30	Os alunos do curso de Ciências Contábeis dessa Instituição se SENTEM seguros com o processo ensino-aprendizagem quando os agentes responsáveis por tal processo possuírem titulações, qualificações e experiências comprovadas.
	31	Os alunos PODERÃO confiar de forma plena nas informações fornecidas pelos servidores envolvidos no curso (diretor, coordenador, professores, técnicos)	32	Os alunos PODEM confiar de forma plena nas informações fornecidas pelos servidores envolvidos no curso (diretor, coordenador, professores, técnicos)
	33	A estrutura do curso Ciências Contábeis dessa Instituição, SERÁ elaborada visando o fortalecimento do elo aluno, escola e o mercado de trabalho.	34	A estrutura do curso Ciências Contábeis dessa Instituição, FOI elaborada visando o fortalecimento do elo aluno, escola e o mercado de trabalho.
<b>Empatia</b>	25	O curso de Ciências Contábeis PROPORCIONARÁ sempre atividades para acrescentar conhecimento aos alunos.	26	O curso de Ciências Contábeis PROPORCIONA sempre atividades para acrescentar conhecimento aos alunos.
	35	Os servidores envolvidos no Curso de Ciências Contábeis DARÃO atenção personalizada aos alunos e RESPEITARÃO suas diferenças.	36	Os servidores envolvidos no Curso de Ciências Contábeis DÃO atenção personalizada aos alunos e RESPEITAM suas diferenças.
	37	O horário de atendimento dos órgãos ligados ao Curso de Ciências Contábeis SERÁ conveniente para todos os alunos.	38	O horário de atendimento dos órgãos ligados ao Curso de Ciências Contábeis É conveniente para todos os alunos.
	39	O Curso de Ciências Contábeis TERÁ como objetivo o interesse maior de seus alunos: ensino de qualidade de acordo com as exigências do mercado	40	O Curso de Ciências Contábeis TEM como objetivo o interesse maior de seus alunos: ensino de qualidade de acordo com as exigências do mercado



A análise de dados envolveu técnicas descritivas (distribuição de frequências) e o teste não paramétrico de Wilcoxon, os quais foram realizados com o auxílio de um *software* estatístico.

Segundo Fávero *et al.*, (2007), o teste de Wilcoxon consiste em um teste não paramétrico utilizado para interpretação de dados com distribuição sem normalidade, sendo uma alternativa para comparação de médias populacionais em amostras emparelhadas. O teste foi utilizado para verificar as diferenças dos pares (expectativas e percepção da qualidade). No caso deste estudo, aplicou-se o teste de normalidade *Kolmogorov-Smirnov*, os dados não apresentaram normalidade, por isso a escolha do teste de Wilcoxon.

O coeficiente Alfa de *Cronbach* foi utilizado para medir a confiabilidade da escala SERVQUAL adaptada para os serviços educacionais. Aplicou-se o teste para as cinco dimensões de qualidade (tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia), obtendo-se o maior alfa de 0,86 e o menor, de 0,60, somente para a dimensão confiabilidade/percepção (Tabela 3). Segundo Hair *et al.* (2005), o coeficiente Alfa de *Cronbach* varia de 0 a 1 e, quando acima de 0,6, pode-se considerar satisfatória a confiabilidade da escala.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A seguir, são apresentados os principais resultados encontrados pela pesquisa, bem como as análises decorrentes.

##### 4.1 Análise Descritiva dos Dados

Primeiramente, apresenta-se a caracterização dos respondentes, ressaltando que, para a realização da pesquisa, foram aplicados 189 questionários, e todos foram considerados válidos. Constatou-se que 55,6% dos respondentes eram do sexo masculino e 43,4%, do sexo feminino. Em relação à experiência profissional na área contábil, 48,7% já a possuem e 48,3%, não a possuem, ocorrendo um equilíbrio nesse item. Quanto ao período que os discentes estavam cursando, o maior percentual foi no 5º período (26,5%); o restante representa os vários períodos, sendo: 6º período ( 23,3%); 7º período (19,0%); 8º período ( 17,5%); e 9º e 10º períodos ( 13,8%).

Aos discentes foi questionada a opção pela escolha do curso. Nessa questão, os respondentes marcaram mais de uma opção A Tabela 1 indica as frequências das alternativas apresentadas.

**Tabela 1: Opção pela Escolha do Curso de Ciências Contábeis**

Opção pelo Curso	
Oportunidade de atuação no mercado de trabalho	38,20%
Interesse profissional pela área	16,90%
Influências de pessoas conhecidas	13,80%
Diversidade de alternativas de especialização	11,60%
Concurso Público	30,20%
Outros	10,10%

Fonte: Dados da pesquisa

Verificou-se que a oportunidade de atuação no mercado de trabalho e o interesse em prestar concurso público apresentaram o maior percentual de escolha dos participantes.

Na Tabela 3, agruparam-se as questões às dimensões conforme proposto no modelo SERVQUAL, sendo: Tangibilidade (TANG.), Segurança (SEG.), Confiabilidade (CONF.), Atendimento (ATEND.) e Empatia (EMP.), acrescentando-se o sufixo EXP para determinar Expectativa, e PER, para percepção. Foram extraídas as médias e desvios-padrão de todas as dimensões, e também as médias por períodos nos quais os discentes estavam matriculados.

Considerando que a escala utilizada foi de 7 pontos, adotou-se o seguinte critério de análise: valores de média até 4 são baixos, acima de 4 a 5,5, são intermediários, e acima de 5,5, são elevados; para os desvios-padrão, valores até 1,2 são baixos, de 1,2 a 1,8, são intermediários, e acima de 1,8, são elevados. Verificou-se que a média das questões ficou em nível intermediário, indicando que os discentes avaliam medianamente a qualidade do curso de Ciências Contábeis. Os desvios-padrão também foram intermediários, indicando que há uma boa variação na amostra quanto à qualidade do curso.

**Tabela 3: Análise descritiva das dimensões**

Dimensões	Alpha	Média Geral	Desvio Padrão	Média por Período				
				5°	6°	7°	8°	9° e 10°
TANG. EXP.	0,80	5,4740	1,29	5,5000	6,2500	5,6250	5,7500	5,7500
TANG. PER.	0,70	4,0256	1,28	3,7500	4,0000	4,1250	4,0000	4,8750
SEG. EXP.	0,86	5,9378	1,23	6,1250	6,5000	6,0000	6,2500	6,2500
SEG. PER.	0,70	4,7284	1,26	4,7500	4,7500	5,0000	5,0000	5,2500
CONF. EXP.	0,80	5,5600	1,18	5,7500	6,0000	5,7500	5,2500	5,8750
CONF. PER.	0,60	4,4096	1,09	4,1250	4,7500	4,5000	4,2500	5,1250
ATEND. EXP.	0,86	5,7394	1,22	5,7500	6,5000	6,0000	5,5000	5,8750
ATEND. PER.	0,73	4,8056	1,26	4,5000	4,8750	5,1250	4,5000	5,6250
EMP. EXP.	0,77	5,7985	1,27	6,1250	6,7500	6,0000	5,7500	6,0000
EMP. PER.	0,86	4,5820	1,17	4,0000	4,5000	5,1250	5,0000	5,2500

Fonte: Elaborada pelos autores

Verificou-se que a média das dimensões da qualidade ficou em nível intermediário para as percepções/desempenho e elevadas, para as expectativas, não ficando baixa nenhuma média, o que indica que tanto as expectativas como as percepções referentes à qualidade do curso foram positivas para a amostra em estudo. Os desvios-padrão foram baixos, indicando que há uma ótima variação na amostra quanto à qualidade do curso.

Em relação às médias extraídas para os períodos, percebeu-se que a percepção/desempenho, na análise dos discentes, foi crescente, ou seja, as médias apontaram que os estudantes matriculados em períodos mais avançados avaliam melhor as dimensões analisadas (tangibilidade, segurança, confiabilidade, atendimento e empatia). Os resultados foram divergentes daqueles dos achados das pesquisas feitas por Souki e Pereira (2004) e Franco e Furtado (2010; 2012), em que os estudantes matriculados em períodos mais avançados avaliaram mais negativamente o desempenho da instituição do que os estudantes de períodos iniciais.

## 4.2 Resultados do Teste Wilcoxon

Conforme abordado na metodologia, aplicou-se o teste estatístico não-paramétrico (Wilcoxon) para comparar a diferença de médias populacionais em amostras emparelhadas. Os testes foram conduzidos com base nas seguintes hipóteses:

- Hipótese nula ( $H_0$ ): não há diferença significativa nas expectativas e percepções dos discentes sobre a qualidade do curso de Ciências Contábeis.
- Hipótese alternativa ( $H_1$ ): há diferença significativa nas expectativas e percepções dos discentes sobre a qualidade do curso de Ciências Contábeis.

Para aplicação do teste, foi atribuído um nível de significância de 5%. Na Tabela 4, apresentam-se os resultados do teste de Wilcoxon.

**Tabela 4: Teste Não Paramétrico - Wilcoxon**

Dimensões de Análise	Médias		$Z^c$	$p$ -value
	Expectativa	Percepção		
Tangibilidade	5,47	4,02	-9,32	0,000**
Confiabilidade	5,56	4,40	-9,124	0,000**
Atendimento	5,73	4,80	-7,795	0,000**
Segurança	5,93	4,72	-9,792	0,000**
Empatia	5,79	4,58	-9,301	0,000**

\*\* Nível de significância de 5%

Verificou-se que, para todas as dimensões analisadas, o  $p$ -value = 0,000 < 0,05, o que faz com que a hipótese nula seja rejeitada, ou seja, há uma diferença significativa nas expectativas e percepções nas dimensões da qualidade: tangibilidade, confiabilidade, atendimento, segurança e empatia.

Os resultados encontrados com a aplicação dos testes foram convergentes com os estudos de Faria e Furtado (2010; 2012), em que as expectativas de qualidade dos alunos são bem definidas ao ingressarem no curso, porém tal qualidade não é confirmada na realidade do desempenho. Lourenço e Knop (2011) também utilizaram o modelo SERVQUAL e aplicaram técnicas estatísticas que permitiram identificar variáveis bem avaliadas e de estruturas, processos de ensino e condutas que devem ser aperfeiçoados para a qualidade educacional.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estudos referentes ao tema qualidade educacional são realizados com frequência e indicam que os estudantes possuem diferentes expectativas de qualidade sobre o curso e a IES. A identificação de características que influenciam na percepção da qualidade pode contribuir para a melhoria dos processos de ensino.

O objetivo deste estudo foi identificar e analisar as expectativas e percepções dos estudantes de Ciências Contábeis sobre a qualidade do curso em relação às seguintes características: confiabilidade, atendimento, segurança, empatia e tangibilidade, através da aplicação do instrumento SERVQUAL.

Constatou-se, na amostra analisada, que os estudantes possuem boas expectativas e percepções sobre a qualidade do curso de Ciências Contábeis para as dimensões analisadas.

Observou-se que, na análise dos discentes, no período em que estão matriculados, as médias foram próximas comparando-se as expectativas e percepção de qualidade do curso, com pequena variação de alteração para período mais avançados, indicando que estudantes de períodos mais avançados avaliam mais positivamente a qualidade do curso. Tais resultados foram divergentes de estudos realizados com estudantes de Administração e Ciências Contábeis de outras regiões (SOUKI; PEREIRA, 2004; FARIA; FURTADO, 2010; 2012).

Na aplicação do teste estatístico de Wilcoxon para comparar a diferença de médias populacionais em amostras emparelhadas, observou-se que todas as dimensões da qualidade investigadas (confiabilidade, atendimento, segurança, empatia e tangibilidade) foram significativas ao nível de 5%, indicando que há uma diferença nas expectativas e percepções dos estudantes analisados.

Por meio dos resultados apresentados neste estudo, entende-se que o objetivo da pesquisa foi alcançado, tendo sido possível identificar e analisar as expectativas e percepções dos estudantes do curso de Ciências Contábeis sobre a qualidade do curso. Constatou-se que as avaliações da qualidade pelos estudantes da amostra tanto para a expectativa quanto para a percepção/desempenho foram favoráveis, apesar de essas avaliações indicarem diferenças significativas quanto analisadas como amostras emparelhadas (expectativa e percepção).

Os resultados deste trabalho complementam-se a outros estudos realizados em outros cursos e, acredita-se, têm o potencial de trazer contribuições para novas pesquisas sobre o tema nas instituições educacionais. Espera-se que os achados do estudo possam ser utilizados pelos gestores das instituições e professores para orientar a adoção de iniciativas relacionadas ao gerenciamento de expectativas, ajustadas, se possível, com ações diretas para melhoria do serviço educacional oferecido.

Importante ressaltar a limitação do presente estudo quanto à amostra, que foi restrita a somente uma IES, além do fato da escolha por conveniência. Assim, propõe-se para futuras pesquisas replicar o estudo, ampliando a amostra na própria região e até em outras regiões brasileira para a comparabilidade dos resultados.

## Referências

ACOSTA, M.; ALEXANDER, A. Modelo para Medir La calidad Del servicio em los estudios universitários de progrado. **Universidad, Ciencia y Tecnologia**, Puerro Ordaz, v.10, n.34, p.81-85, jun. 2005.

ABDULLAH, Firdaus. Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 24, n. 1, p. 31-47, 2006.

BRASIL. **Lei 10.861**, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e dá outras providências. Brasília, DF, 2004.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. **Decreto n. 5773**, de 09 de maio de 2006. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino. Brasília, DF, 2006.

\_\_\_\_\_. Ministério da Justiça e Negócios Interiores; Ministério da Fazenda; Ministério da Educação e Saúde; Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio. **Lei 9.295**, de 27 de maio de

1946. Cria o Conselho Federal de Contabilidade, define as atribuições do contador e do guarda-livros, e dá outras providências. Rio de Janeiro, RJ, 1946.

\_\_\_\_\_. Ministério da Justiça. Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDBEN. Brasília, DF, 1996.

CAPES. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **Relação de cursos aprovados pela Capes**. Disponível em < <http://www.capes.gov.br/>>. Acesso em 28 Jan. 2013.

CONGRAM, C; FRIEDMAN, M. **The AMA Handbook of Marketing for the Services Industries**. New York: American Marketing Association, 1991.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Resolução 1.373**, de 08 de dezembro de 2008. Regulamenta o Exame de Suficiência como requisito para obtenção ou restabelecimento de Registro Profissional em Conselho Regional de Contabilidade. Brasília, DF, 2011.

CORSO, K.B., SANTOS, D.L., FALLER, L.P., VIEIRA, K.M. e Rodrigues, C.M.C. Determinantes da Satisfação Discente no Ensino Noturno: uma survey em cursos do Centro de Ciências Sociais e Humanas de uma Universidade Federal. In: Seminários em Administração – Semead, 11, 2008. **Anais...**, São Paulo: Semead, 2008.

COUTINHO, F. C. C. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma instituição de ensino superior**. 2007. 123 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2007.

DOUGLAS, J.; DOUGLAS, A.; BARNES, B. Measuring student satisfaction at a UK university. **Quality Assurance in Education**. v. 14, n. 3, p. 251-267, 2006.

FARIA, A. C. et al. O grau de satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis: busca e sustentação da vantagem competitiva de uma IES privada. In: Congresso da USP, 4, 2004, São Paulo. **Anais...**, São Paulo: USP, 2004.

FÁVERO, L. P. *et al.* **Análise de dados: modelagem multivariada para tomada de decisões**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

FRANCO, A. A.; FURTADO, W. A Qualidade Percebida pelos Alunos dos Cursos de Administração; Adaptação do Método Servqual em uma IES do Triângulo Mineiro. In: Seminários em Administração – Semead, 13, 2010. **Anais...**, São Paulo: Semead, 2010.

\_\_\_\_\_. Qualidade de um curso de Ciências Contábeis; estudo pela adaptação do método Servqual. In: Congresso USP de Controladoria e Contabilidade, 12, 2012. **Anais...**, São Paulo: Congresso USP, 2012.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRASEL, D. Qualidade e melhoria do ensino superior brasileiro. **Universidade e Sociedade**. Brasília, n.22, ano X, p.84-89, nov. 2000.

HAIR, J. F. Jr.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L.; BLACK, W. C. **Análise Multivariada de dados**. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.



- LAGIOIA, U. C. T. et al. Uma investigação sobre as expectativas dos estudantes e o seu grau de satisfação em relação ao curso de Ciências Contábeis. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, ano 4, v.1, n. 8, p. 121-138, jul./dez. 2007.
- LOPES, E. L.; HERNANDEZ, J. M. da C.; NOHARA, J. J. Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a SERVQUAL e a RSQ. **Revista de Administração de Empresas**. v. 49, n.4, p. 401-416, out/dez. 2009.
- LOURENÇO, C. D. da S.; KNOP, M. F. T. Ensino superior em Administração e percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Revista Brasileira de Gestão e Negócios**. São Paulo, v.13, n.39, p. 219-233. abr/jun. 2011.
- LOVELOCK, C. H. **Principles of services marketing and management**. Upper Saddle River New Jersey: Prentice Hall, 1998.
- MAIRNARDES, J. **Reinterpretando os ciclos de aprendizagem**. São Paulo: Cortez, 2007.
- MEC. Ministério da Educação. **Portal e-MEC**. Disponível em <<http://emec.mec.gov.br/>> . Acesso em 15 fev. 2013
- MIRANDA, G. J. **Relações entre as qualificações do professor e o desempenho discente nos cursos de graduação em contabilidade no Brasil**. Tese (Doutorado em Ciências Contábeis) – Departamento de Contabilidade e Atuária, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.
- PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A; BERRY, L. L. Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. **Journal of Retailing**, v. 70, p. 201-230, 1994.
- \_\_\_\_\_. Servqual: a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, p. 12-40, 1988.
- PELEIAS, I. R.; BACCI, J. Pequena cronologia do desenvolvimento contábil no Brasil: Os primeiros pensadores, a padronização contábil e os congressos brasileiros de contabilidade. **Revista Administração OnLine**, FECAP, v.5, n.3, p.39-54, 2004.
- SOUKI, G.Q.; PEREIRA, C.A. **Satisfação, Motivação e Comprometimento de Estudantes de Administração: Um Estudo com Base nos Atributos de uma Instituição de Ensino Superior**. In: *Encontro da ANPAD*, 28, 2004, Curitiba. Anais..., 28º Encontro da ANPAD. Curitiba, 2004. CD-ROM.
- TOMASSINI, R.; AQUINO, R.; CARVALHO, F. A. de. Expectativas e percepções em seqüências de serviço. **RAE Eletrônica**. v.7, n. 2, jul./dez. 2008.
- VERHINE, Robert Evan *et al.* Do Provão ao ENADE: uma análise comparativa dos exames nacionais utilizados no Ensino Superior Brasileiro. **Ensaio**, Rio de Janeiro, v.14, n.52, p.291-310, jul/set, 2006.