

O Grau de Satisfação dos Alunos do Curso de Ciências Contábeis: Busca e Sustentação da Vantagem Competitiva de uma IES Privada

ANA CRISTINA DE FARIA
UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU

EDUARDO DE COME
UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU

JANETE POLI
UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU

YONE XAVIER FELIPE
UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU

RESUMO

Este artigo teve por objetivo evidenciar o grau de satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis de uma Instituição de Ensino Superior privada paulista, frente às exigências atuais do Ministério de Educação e Cultura – MEC e do mercado de trabalho. Em princípio, contextualizou-se a necessidade de melhoria da qualidade do ensino superior, inerente ao atendimento das necessidades de seus clientes (os alunos), que é um diferencial na busca de vantagem competitiva no segmento educacional. Por meio de uma pesquisa de campo realizada com alunos do referido curso no ano de 2004, em uma IES privada da cidade de São Paulo, identificou-se o perfil sócio-demográfico dos alunos, as expectativas dos mesmos quanto à sua carreira e educação continuada, bem como se apurou seu grau de satisfação, baseado na avaliação do alunado, em relação ao conhecimento técnico e a didática dos professores de disciplinas técnicas e complementares, bem como em relação à composição do currículo e distribuição da carga horária das disciplinas. Visando à melhoria da qualidade do ensino-aprendizagem, os alunos teceram críticas e sugestões, que evidenciaram os fatores críticos para o sucesso do curso de Ciências Contábeis em uma IES privada, devendo considerados na busca e sustentação de sua vantagem competitiva.

1. INTRODUÇÃO

A concorrência acirrada existente entre as Instituições de Ensino Superior - IES privadas, particulares em sentido estrito, associadas às exigências do Ministério da Educação e Cultura – MEC e de rápidas adaptações e reformulações de seus projetos pedagógicos, de acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei 9.394/96), têm feito com que as referidas instituições, para ter continuidade, dediquem-se, obstinadamente, à busca e efetivação de vantagens competitivas sustentáveis, passando a preocupar-se com a satisfação de seus clientes: os alunos.

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, instituído na Lei 10.861 de 14/04/04 e na Portaria 2.051 de 09/07/04, que promoverá a avaliação das IES e o desempenho acadêmico de seus estudantes, por meio do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes – ENADE e outras avaliações, sob a responsabilidade do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP, coloca sob os “holofotes” os pontos críticos de algumas IES privadas. No curso de Ciências Contábeis, nos anos de 2002 e 2003, isso já ocorreu com a realização do Exame Nacional de Cursos, o famoso “Provão”.

Holland (2000), por exemplo, observa que “*O Brasil possui, atualmente, 405 Faculdades de Ciências Contábeis, 140 mil contadores registrados nos Conselhos Regionais de Contabilidade e mais de 3 milhões de empresas/entidades jurídicas, onde os serviços de prestação de contas/contabilidade são requeridos*”. No ano de 2004, segundo o INEP (2004), foram localizados quarenta e oito cursos / habilitações em Ciências Contábeis, na cidade de São Paulo, sendo apenas um público. O que justifica a preocupação por parte das IES privadas com a concorrência, além da questão da qualidade no ensino-aprendizagem.

Este artigo justifica-se pela necessidade das Instituições de Ensino Superior privado buscarem meios para melhorar o padrão de qualidade de seus cursos, evitando que seus clientes (os alunos) desistam de seus cursos (evasão escolar) ou peçam transferências para outras instituições. Esta preocupação está associada ao processo de criação de valor e ao atendimento das necessidades dos clientes, cada vez mais exigentes em termos de preços (mensalidades) e qualidade dos serviços (aulas), condição *sine qua non* para obtenção dos resultados econômicos empresariais das referidas instituições.

Diante desse contexto, as questões centrais que se pretende avaliar neste artigo são: *Qual o grau de satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis, em uma IES privada? Quais os pontos cruciais considerados pelos alunos para melhorar a qualidade do ensino em Ciências Contábeis?*

Para tentar responder a essas questões, buscam-se os seguintes objetivos gerais:

➤ *Verificar, por meio de pesquisa de campo, o grau de satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis, tomando como base uma Instituição de Ensino Superior privada da cidade de São Paulo e,*

➤ *Diagnosticar quais os pontos a serem revistos para melhorar a qualidade do ensino em Ciências Contábeis na IES privada. Especificamente, a pesquisa pretendeu:*

- ✓ *levantar as características sócio-demográficas dos alunos;*
- ✓ *buscar os motivos que os levaram a escolher o curso e a referida instituição;*
- ✓ *verificar qual a avaliação dos alunos em relação ao conhecimento técnico e didática dos professores das disciplinas técnicas e complementares, bem como sua satisfação quanto à composição do currículo e distribuição da carga horária das disciplinas e,*
- ✓ *evidenciar quais suas expectativas com relação ao futuro profissional e intenção de educação continuada.*

No intuito de responder às questões centrais e atender seus objetivos gerais e específicos, o texto, além desta **Introdução**, está organizado em mais cinco tópicos: **2. Vantagem Competitiva das Instituições de Ensino Superior (IES) Privadas** – em que será comentado sobre o principal diferencial existente as IES para se obter e manter vantagem competitiva. **3. Aspectos Metodológicos** – em que será descrita a metodologia utilizada no desenvolvimento deste trabalho. **4. Apresentação e Análise dos Resultados** – neste tópico serão apresentados e analisados os resultados da pesquisa de campo. Finalmente, são apresentadas **Considerações Finais** sobre o assunto, bem como as **Referências Bibliográficas** que permeiam este artigo.

2. VANTAGEM COMPETITIVA DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR (IES) PRIVADAS

A abordagem da busca de vantagem competitiva por parte das IES pode ser feita no contexto de identificação e exploração de suas competências fundamentais, assim como na busca de refletir em todas as atividades o valor percebido pelos alunos nos serviços prestados. O conceito subjacente de estratégia é, inicialmente, o proposto por Porter (1985), ou seja, o da identificação e administração de fatores que possibilitem às organizações vantagens competitivas com relação a seus concorrentes e que atendam às necessidades de seus clientes, de forma diferenciada, percebida e valorizada por estes.

Michael E. Porter, economista oriundo da Teoria de Organização Industrial, teve o mérito de transpor para a análise estratégica dos ambientes empresariais o ferramental proposto pela por essa teoria, a qual tem como escopo, entre outros, o estudo e análise das chamadas falhas de mercado. Em suas duas obras fundamentais, Estratégia Competitiva de 1980 e Vantagem Competitiva de 1985, o autor propõe uma sistemática de análise estratégica setorial e empresarial para escolha e adoção de uma entre três estratégias genéricas, a saber:

- Liderança de Custo;
- Diferenciação e
- Foco.

Para optar por uma dessas estratégias, a IES deve analisar seu ambiente, interno e externo e, determinar suas condições de sustentabilidade da estratégia escolhida, a qual, passa a constituir-se sua vantagem competitiva. Se a IES pretende ser líder em custo, apresentando menores mensalidades, poderá estar comprometendo sua qualidade de ensino, caso não esteja mantendo um corpo docente atualizado e com metodologias e instalações adequadas.

Na Diferenciação, que é a estratégia associada às questões principais, deste estudo, a IES pretende distinguir-se da concorrência, pela agregação de um valor superior a seus alunos, por meio da qualidade de seu ensino, que, muitas vezes, inviabiliza a possibilidade de ser líder em custo, pois, é necessário investir em corpo docente de qualidade, com instalações adequadas, com metodologias atuais, etc. Está implícito, que o valor adicionado e percebido pelos consumidores dos serviços, deve, também, ter um custo de realização inferior ao preço superior que pode ser obtido. Na realidade, quando o aluno decide fazer um curso de graduação em determinada IES, está investindo em sua carreira e, a reputação da referida instituição, bem como a qualidade de seu ensino, é um diferencial em seu currículo.

Christopher (1997, p.56) mostra que a diferenciação por meio de serviço ao cliente requer que se saiba, de maneira mais detalhada e objetiva, como os clientes requerem o serviço. Segundo este autor, ao saber isso, as estratégias podem ser traçadas e os sistemas desenvolvidos para atender ou, de preferência, superar as expectativas do cliente, e assim define que,

[...] O raciocínio aqui proposto é que as organizações precisam redefinir o serviço, baseadas no que é relevante para os clientes, adotar as definições de serviço deles e reinventar os processos, de maneira a direcioná-los para o cumprimento dessas metas de serviço.

A necessidade cada vez maior de entregar-se um serviço que destaque o maior número possível de atributos (percebidos pelo consumidor), tem levado a uma percepção cada vez maior de que as IES podem (e devem) reforçar a qualidade de seus serviços e vir agregar

valor a seus clientes, um fator que pode tornar-se um diferencial relevante em vantagem competitiva.

Para isso, é necessário que as IES percebam quais são os fatores que contribuem para que os alunos escolham determinado curso ou determinada IES, tais como preço da mensalidade, reputação / imagem em função da qualidade do ensino, pelas oportunidades que o curso oferece no mercado de trabalho, por influência familiar, etc.

A IES analisada neste trabalho, a qual, por motivos éticos, será chamada a partir deste ponto de UNICONTABEIS, é uma Universidade privada que já está no mercado paulista há mais de três décadas, com fins lucrativos, mas seus fundadores e gestores primam pela qualidade do ensino, investindo no corpo docente. A referida instituição, em sua longa trajetória de ensino, consolidou-se por meio de muito esforço, de reciclagens e da busca da otimização nos mais diversos setores, voltada para um alunado que encontra em seus cursos, a especialização adequada para a demanda técnica e informatizada, exigências fundamentais da globalização e do novo milênio. Porém, em 2002 e 2003, seu curso de Ciências Contábeis não tirou conceito “A” no Provão, preocupando sua administração, que se esforça para descobrir os motivos pelos quais isso ocorreu.

O próprio perfil do aluno da universidade privada é diferente do aluno da pública, principalmente, em termos do grau de dedicação ao estudo, mas como, atualmente, existem muitas instituições privadas, em um processo conhecido, informalmente, no meio educacional de “privataria”, deve existir um diferencial entre elas, além do preço da mensalidade. A UNICONTABEIS acredita que seu diferencial está na qualidade do corpo docente, sem tentar ser uma “indústria de diplomas”, sobressaindo-se pela qualidade.

Além disso, em consonância com as alterações do Projeto Pedagógico, da avaliação do curso pelo MEC, das novas Diretrizes Curriculares Nacionais (Resolução CNE 06/2004), a Coordenadoria do curso de Ciências Contábeis da referida IES, vem buscando a excelência por meio de ações integradas, dentro do contexto do curso: Corpo Docente, Conteúdos Programáticos das disciplinas, processo de avaliação e comprometimento do corpo discente.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Neste artigo, foi desenvolvida uma **Pesquisa de Campo** que, de acordo com Gil (2002), possui semelhanças com os levantamentos amostrais e, sua principal característica é o envolvimento de seres humanos na coleta de dados como fonte de informação. A pesquisa de campo foi aplicada pelos próprios pesquisadores, na semana de 07 a 11 de Junho de 2004, de uma IES privada, em São Paulo, envolvendo os alunos dos 1^{os}. aos 4^{os}. anos do Curso de Ciências Contábeis, no ano de 2004.

As pesquisas de campo trabalham com amostragens que representam uma parte da população que se pretende estudar. População representa todos elementos que compõem o universo a ser estudado: os alunos do Curso de Ciências Contábeis da UNICONTABEIS em 2004. Neste artigo, o Universo do número total de alunos do curso de Ciências Contábeis da referida Universidade (n=517 alunos), corresponde à população de futuros contadores; já o número de alunos que estavam presentes na IES na semana em que foi passada a pesquisa (n=264 alunos), corresponde a uma amostra de universitários do referido curso.

A amostra da pesquisa foi, de acordo com Campos (2000), **não-probabilística acidental**, pois todos os elementos da população não possuem a mesma probabilidade estatística de serem incluídos na amostra e foram determinados acidentalmente, ou seja, os primeiros elementos que apareceram foram utilizados como a amostra da pesquisa, em que o

critério utilizado é a ordem de identificação do elemento. No caso desta pesquisa, foi aplicado um questionário, em que os alunos que estiverem presentes participaram da pesquisa; a amostra não-probabilística acidental foi de 51% dos alunos.

Foi solicitada ao Coordenador do Curso de Ciências Contábeis a autorização para a realização da pesquisa. Inicialmente, foi realizada uma aplicação-piloto do instrumento (o questionário), com um aluno de cada série, com o intuito de aferir a adequação do mesmo. A partir dessa aplicação, foi verificada a necessidade de modificações no questionário desenvolvido. O questionário aplicado contou com dezenove questões, sendo quinze questões fechadas (com múltiplas alternativas) e quatro questões abertas (para se obter notas, sugestões e críticas sobre o desempenho dos professores e do curso em si).

As questões estiveram relacionadas à faixa etária; sexo; estado civil; se tem filhos; renda familiar; qual o motivo que levou a escolher o curso de Ciências Contábeis na UNICONTABEIS; quais os fatores que contribuíram na escolha da referida instituição, como avalia a composição do currículo do curso e a distribuição da carga horária das disciplinas ao longo do curso; como avalia os professores das disciplinas técnicas e complementares, no que diz respeito ao conhecimento técnico e à didática; se a IES atendeu às suas expectativas e quais suas expectativas com relação à profissão contábil e Educação Continuada. Além dessas questões, foi pedido que os participantes expusessem críticas e sugestões, visando a melhoria da qualidade do ensino no curso de Ciências Contábeis da UNICONTABEIS.

A aplicação do questionário foi feita por cada um dos pesquisadores nas diversas turmas existentes (uma turma de 1º. ano, duas turmas de 2º. ano, duas turmas de 3º. ano e duas turmas de 4º. ano), convidando os participantes (alunos) a contribuírem com a pesquisa. Foi explicado para os participantes qual era o intuito da pesquisa, fundamentando que a IES estava preocupada com a melhoria de qualidade no nível de ensino do curso de Ciências Contábeis e, para isso, necessitava verificar qual o grau de satisfação de seus clientes.

Após terem sido coletados os dados, processados e obtidos os resultados, estes foram analisados e discutidos.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados foram analisados de forma qualitativa e quantitativa. Nas questões fechadas, utilizando-se da estatística descritiva, para o levantamento das freqüências e porcentagens das respostas, foi utilizado o *software* SPSS. O SPSS é um *software* modular, completo para todo o processo analítico: planejamento, acesso aos dados, gerenciamento e preparação de dados, análise, relatório e disponibilização (SPSS, 2004). Não foi utilizada nenhuma prova estatística paramétrica ou não paramétrica. Foi realizada a análise qualitativa das questões abertas, elaborando-se categorias a partir das respostas dos participantes.

Passamos, então, à análise dos resultados obtidos. Com relação às séries, na Tabela 1, pode ser observada a distribuição da amostra:

Tabela 1 – Distribuição da amostra pelas séries

Série	Freqüência	%
1º. Ano	63	23,9
2º. Ano	73	27,7
3º. Ano	69	26,1
4º. Ano	59	22,3

Total	264	100,0
-------	-----	-------

A amostra, em termos de distribuição pelas séries, está relativamente equilibrada, mesmo sendo não probabilística acidental. No 1º. e no 4º. Ano, a amostra apresentada representa em torno de 65% da população. Visando a caracterizar o perfil sócio-demográfico da amostra, na Tabela 2 pode ser observada a faixa etária dos alunos de Ciências Contábeis da UNICONTABEIS no ano de 2004.

Conforme foi apurado na tabulação dos dados, a faixa etária variou entre 17 anos e 49 anos. A maioria dos alunos (60%), como se pode observar na Tabela 2, encontra-se na faixa etária de 21 a 30 anos.

Tabela 2 – Distribuição dos alunos de Ciências Contábeis por Faixa Etária

Faixa Etária	Frequência	%
Até 20anos	77	29
De 21 a 30 anos	157	60
De 31 a 40 anos	25	09
Acima de 41 anos	05	02
Total	264	100

Acredita-se que tal fato seja decorrente de, nessa faixa etária, as pessoas estejam buscando melhorar seu nível de empregabilidade. Na Tabela 3, será verificada a renda familiar da amostra:

Tabela 3 – Distribuição dos alunos de Ciências Contábeis por Renda Familiar

Renda Familiar	Frequência	%
De 500,00 a 1.500,00.	92	35,0
De 1.501,00 a 3.000,00.	95	36,0
De 3.001,00 a 4.500,00.	25	9,0
Acima de 4.501,00	37	14,0
Não responderam	15	6,0
Total	264	100,0

Na Tabela 3, observa-se que 35% dos alunos, apresentam renda inferior à 5,8 salários mínimos¹ e, por mais que a mensalidade esteja equivalente a 2,4 salários mínimos, existe um esforço dos discentes para buscar ou manter sua empregabilidade, a partir da obtenção de um diploma de ensino superior, requisitado pelo mercado de trabalho.

A distribuição dos alunos em termos de sexo está contemplada na Tabela 4:

Tabela 4 – Distribuição dos alunos de Ciências Contábeis por Sexo

Série	Frequência	%
Masculino	123	46,6

Feminino	141	53,4
Total	264	100,0

Na Tabela 4, verifica-se que, do total dos respondentes, a maioria é de mulheres, 53,4%, o que está acima da média do Conselho Federal de Contabilidade - CFC (2004), que afirma que *“hoje as mulheres representam 32% dos profissionais da Contabilidade”*. Mesmo que esta seja uma amostra não probabilística acidental, parece mesmo que o perfil de profissionais esteja se modificando, também, no curso de Ciências Contábeis, que há tempos atrás era composto, basicamente, por homens.

Outro dado sócio-demográfico do corpo discente está relacionado ao estado civil, constante na Tabela 5:

Tabela 5 – Distribuição dos alunos de Ciências Contábeis por Estado Civil

Estado Civil	Frequência	%
Solteiros	215	81,4
Casados	39	14,8
Divorciados	8	2,7
Viúvos	2	1,1
Total	264	100,0

De acordo com a Tabela 5, a grande maioria dos alunos (81,4%) é solteira e, complementando esta informação, apenas 16,7% relataram que possuem filhos. Pode-se concluir que a maioria dos discentes é solteira, enquanto está cursando o ensino superior, pois após constituir uma família, sua renda familiar passa a ficar comprometida com outras prioridades, tornando o estudo, muitas vezes, um item secundário em seu planejamento.

Como o foco da pesquisa está associado à melhoria na qualidade de ensino, o mais relevante é saber se os alunos estão atuando na área em que estão cursando, para avaliar se os mesmos estão cientes das necessidades do mercado de trabalho, quanto aos atributos exigidos para sua formação e, se está compatível com o que a IES esteja proporcionando. Na Tabela 6 será observado se amostra está ou não atuando profissionalmente na área pesquisada:

Tabela 6 - Distribuição dos alunos por atuação profissional na área

Atuação Profissional	Frequência por ano					
	1o Ano	2o Ano	3o Ano	4o Ano	Total	%
Sim	26	33	43	39	141	53,4%
Não	37	40	26	20	123	46,6%
Total	63	73	69	59	264	100,0%

Do total dos respondentes, observa-se na Tabela 6 que, 53,4% atuam na área de Ciências Contábeis, sendo que os outros 46,6% atuam em outras áreas, em diversos segmentos da Economia ou estão desempregados. Dos que atuam na área, 16,6 %, estagiam (n=44) e, ainda não são efetivos no mercado de trabalho, mas, estão em busca de colocação.

Observa-se que, o perfil modifica-se com o passar dos anos, pois no 1º. Ano, a maioria dos alunos (59%) ou não trabalha, ou não atua na área em que está estudando; o que se apresenta, de maneira distinta, no 4º. Ano, pois, a maioria (67%) já está atuando na área.

A partir dos dados sócio-demográficos do corpo discente do curso de Ciências Contábeis da UNICONTABEIS em 2004, serão verificados na Tabela 7, quais os motivos levaram os alunos a escolher o referido curso:

Tabela 7 - Motivos que levaram os alunos a escolher o curso de Ciências Contábeis na UNICONTABEIS

Motivos	Frequência	%
Nível de Ensino	38	14,4
Pelas oportunidades que o curso oferece	118	44,7
Por influência familiar	23	8,7
Por atuar na área	6	2,3
Por outros motivos	60	22,7
Total	264	100,0

Como pode ser visto na Tabela 7, a maioria dos alunos optou pelo curso por acreditar nas oportunidades que o curso oferece, normalmente, em termos de carreira, já que, cada dia mais, as organizações estão percebendo que o profissional de Contabilidade não é o “guarda-livros” do passado. Além de prestar serviços relacionados à Contabilidade Societária e Tributária, como a maioria dos escritórios contábeis, esse profissional pode dar suporte ao Processo de Gestão das empresas, atuando em Contabilidade de Custos, Contabilidade Gerencial e Controladoria.

Complementando a informação da Tabela 7, visualizam-se na Tabela 8 as expectativas dos alunos quanto à carreira profissional:

Tabela 8 – Expectativa dos alunos com relação à carreira profissional

Expectativas quanto à carreira profissional	Frequência	%
Abre portas devido à importância	159	60,2
Será mais valorizada no futuro	68	25,8
Obrigatória para concurso público específico	13	4,9
Continuar negócio de família	25	9,5
Outros	14	5,3
Total	264	100,0

De acordo com a pesquisa realizada na referida instituição (vide Tabela 8), 60,2% dos alunos acreditam que terão melhores chances devido à importância da Contabilidade para o mercado de trabalho, estando consistente com a resposta citada anteriormente, que deu origem à Tabela 7. Apenas 25,8% escolheram o curso por acreditar que o curso será mais valorizado no futuro e outros, buscam graduar-se para prestar concurso público ou auxiliar em negócio familiar.

Em relação à escolha da UNICONTABEIS em específico, como IES, os fatores que levaram os alunos a escolhê-la foram os seguintes: 43,9% referiram-se à localização; 35,9% à imagem e reputação; 0,06%, responderam que optaram pela instituição por ter passado no vestibular e 0,03% referiram-se a outros fatores. A localização é um fator relevante, já que a IES fica próxima a duas estações de Metrô, o que facilita a locomoção dos alunos; mas, a imagem e reputação, também, apresentaram importância significativa.

Após caracterizar a amostra e identificar os fatores que levaram os alunos a optarem pelo curso de Ciências Contábeis na UNICONTABEIS, o foco estará voltado para os aspectos mais técnicos e, que comprometem a qualidade do ensino-aprendizagem do curso de Ciências Contábeis na referida IES. Na Tabela 9, podem ser observadas as avaliações dos alunos quanto à composição do currículo e quanto à distribuição das cargas horárias das disciplinas.

Tabela 9 - Avaliação dos alunos quanto à composição do Currículo e Distribuição das Cargas Horárias das Disciplinas

Avaliação por Série	Composição do Currículo						Distribuição das Cargas Horárias das Disciplinas					
	1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	Total	%	1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	Total	%
Ótima	14	10	4	2	30	11,4%	6	2	1		9	3,4%
Boa	45	53	55	49	202	76,5%	43	48	38	37	166	62,9%
Ruim	4	8	8	7	27	10,2%	9	16	23	20	68	25,7%
Péssima		2	2	1	5	1,9%		6	3	2	11	4,2%
Sem resposta							5	1	4		10	3,8%
Total	63	73	69	59	264	100%	63	73	69	59	264	100%

Como se pode observar na Tabela 9, os alunos, em sua maioria (76,5%), classificaram a composição do currículo como “Boa”. Conclui-se, desta maneira, que os alunos julgam que o curso de Ciências Contábeis na UNICONTABEIS apresenta uma boa grade curricular. Ressalta-se que os alunos de 1º. Ano, como ainda estavam no primeiro semestre do curso e, a maioria ainda não está atuando na área, podem não ter conhecimento adequado para opinar. Já os alunos do 4º. Ano, cuja maioria atua na área e já está concluindo o curso, apresenta mais condições de opinar.

No que diz respeito à distribuição da carga horária das disciplinas, a maioria (62,9%) classifica-a como “Boa”, mas as respostas são diferenciadas da questão relacionado à composição do currículo, pois se observa que, apenas um aluno do 3º. Ano e nenhum aluno de 4º. Ano considerou-a ótima, denotando que pode haver problemas nesse quesito e, que merece uma reflexão por parte da Coordenação do curso, para atentar para os motivos que impediram que os respondentes optassem pelo “ótimo”, já que o objetivo é a melhoria da qualidade do ensino. Cabe ressaltar que, inclusive, alguns alunos (3,8%) omitiram-se de responder a essa questão, pois pode ser que algumas disciplinas relevantes estejam com menor carga horária,

enquanto outras, não tão importantes, estejam com carga horária inadequada, na opinião dos discentes.

Como o desempenho dos professores em sala de aula pode ser considerado como um fator crítico de sucesso para o ensino-aprendizagem, foi solicitado, também, que os alunos do curso de Ciências Contábeis da UNICONTABEIS em 2004, avaliassem o desempenho dos professores que ministram disciplinas técnicas e complementares e, lhe atribuíssem notas de zero a dez, a ser visualizado na Tabela 10:

Tabela 10 – Avaliação dos alunos quanto ao desempenho dos Professores

Avaliação dos professores	DISCIPLINAS									
	Técnicas - média das notas					Complementares - Média das notas				
	1o	2o	3o	4o	Md	1o	2o	3o	4o	Md
Conhecimento Técnico	9,26	8,7	8,08	7,84	8,45	8,66	8,85	8,27	8,47	8,57
Didática	8,31	6,89	6,83	6,35	7,05	7,7	7,82	6,98	8,05	7,63

Verifica-se, na Tabela 10, a avaliação do conhecimento técnico e a didática dos professores, como um fator relevante na questão da qualidade do ensino-aprendizagem. O conhecimento técnico dos professores parece atender, de forma satisfatória, às expectativas dos alunos, já que a média das notas para os professores que ministram disciplinas técnicas foi de 8,45 e para os que ministram disciplinas complementares foi de 8,57. Observa-se que as notas dos professores que ministraram as disciplinas técnicas vão apresentando uma queda entre o 1º. (9,26) e o 4º. Ano (7,84), o que pode refletir que o aluno do último ano, não esteja satisfeito com esses professores durante o curso. No que diz respeito, aos professores das disciplinas complementares, a média está equilibrada, entre as séries.

Quanto à didática, que está associada à forma de ministrar as aulas, o uso de novas metodologias, etc., denota-se que os professores das disciplinas complementares, com média 7,63, estão atendendo mais às expectativas dos alunos que os de disciplinas técnicas, que apresentam média 7,05, o que é um problema crítico. Evidencia-se que os alunos de 1º. Ano, que estavam em seu primeiro semestre, não tiveram tantos problemas de compreensão nas disciplinas técnicas, pois apresentaram média 8,31, enquanto que a média foi caindo e chegou a 6,35 para os alunos do 4º. Ano. Um ponto a ser refletido pelo Coordenador do curso e pelos próprios docentes, pois compromete a qualidade do ensino-aprendizagem.

No geral, de acordo com a tabulação realizada, a IES correspondeu às expectativas de 61% dos alunos, o que não significa que estes estejam amplamente satisfeitos e, não quer dizer, também, que os 39% restantes estejam totalmente insatisfeitos, mas a resposta só ficou nos dois extremos. Para isso, foram deixadas as questões abertas para as críticas e sugestões.

Em consonância com as expectativas da IES na busca de vantagem competitiva, após detectar o grau de satisfação de seus clientes para, efetivamente, poder modificar algo em sua qualidade de ensino, é imprescindível que se saiba as críticas apresentadas pelo alunado sobre sua prestação de serviços, bem como as sugestões fornecidas, visando à melhoria da qualidade do ensino. Entre as dezenas de críticas, advindas das questões abertas, foram consideradas pelos pesquisadores, como as mais relevantes, as seguintes:

- Alguns professores, por estar há muitos anos na IES, mesmo tendo concluído pós-graduação *stricto sensu*, não inovam em suas metodologias de ensino-aprendizagem e, necessitam de aperfeiçoamento e atualização;
- Existem professores com conhecimento técnico, mas com didática não adequada à compreensão dos alunos. Além disso, há alguns professores que são muito lentos e outros que agilizam em demasia, ou repassam pontos sem a devida compreensão dos alunos, não atendendo aos objetivos do ensino-aprendizagem;
- Deficiência da integração entre a teoria e a prática, sem a utilização de Laboratórios específicos, durante os horários das aulas, tal como um Escritório Modelo, para que os alunos exercitem os conhecimentos adquiridos na sala de aula;
- Falta de integração / sintonia entre os professores de uma mesma série e entre os de séries distintas, mas de disciplinas relacionadas, no que diz respeito aos conteúdos programáticos;
- Falta de dedicação exclusiva ao magistério, por parte de alguns docentes, ocasionando “displicência” na preparação das aulas ou faltas e,
- Falta de incentivo à pesquisa.

Verifica-se que as principais críticas estejam relacionadas, diretamente, à questão da qualidade no ensino-aprendizagem, pois estão associadas à questão da didática e das metodologias de ensino, que são fatores críticos no aprendizado e, estão consistentes com o que foi apresentado na Tabela 10. Outro problema que se destaca é a questão das integrações entre os professores do curso, de uma mesma série ou entre as séries, no que diz respeito ao conteúdo programático, o que é um fator extremamente significativo, pois deve haver um encadeamento lógico das disciplinas, para a adequada formação do egresso. Um fator, também, bastante relevante, é a questão da integração da teoria e da prática, pois não adianta apenas ensinar-se teoria, se os alunos não estarão aptos para desempenharem suas funções da maneira como o mercado de trabalho exige.

A falta de dedicação exclusiva ao magistério é um fator que o próprio MEC já vem trabalhando, e exigindo que as IES tenham um certo número de professores em tempo integral, para evitar esse tipo de problema. Na iniciativa privada do segmento educacional, é comum que os professores exerçam atividades profissionais diversas além do magistério.

A falta de incentivo à pesquisa, também, é um outro fator que está sendo avaliado pelo MEC, pois é necessário que ensine o discente a pesquisar e desenvolver-se como cientista. Mas, além das críticas, que são extremamente relevantes para que haja alguma modificação no processo de ensino-aprendizagem do curso de Ciências Contábeis da UNICONTABEIS, foram apresentadas algumas sugestões, consideradas significativas, por parte dos pesquisadores:

- O aperfeiçoamento e reciclagem contínua dos professores, bem como de sua didática, que é uma das maiores críticas recebidas, consistentes com a questão da melhoria da qualidade do ensino-aprendizagem;
- A introdução de novas metodologias como instrumento de motivação ao ensino-aprendizagem, tais como: utilização de estudos de casos e de exercícios, seminários, uso de livros e apostilas, contatos com documentos específicos da área, Laboratórios, etc.;
- Realização de visitas técnicas ou de palestras em empresas especializadas e órgãos reguladores da profissão, tais como: Conselho Regional, Sindicatos, Bolsa de Valores,

Comissão de Valores Mobiliários, Serasa, etc. ou desenvolver convênios com organizações da área, para que estas insiram o aluno no mercado de trabalho;

➤ Aliar teoria à prática, por meio de aulas em Laboratórios, tal como em um “Escritório Modelo”, como se encontra em algumas escolas de ensino médio profissionalizante, em que os alunos podem aprender, por exemplo, a abrir e fechar uma empresa, tomar contato com todo o processo burocrático dessas operações, apurar guias fiscais, mensurar custos e formar preços, desenvolver relatórios contábil-gerenciais, etc.

➤ Rever a questão do trabalho de conclusão de curso de Estágio Supervisionado (caso da UNICONTABEIS) para Monografia, pois incentiva o aluno à pesquisa científica, caso já trabalhe na área; ou, também, pode-se permitir que o próprio aluno decida o que prefere realizar;

➤ Incentivar os debates em sala de aula – o que faz parte da metodologia de ensino;

➤ Manter a biblioteca atualizada – extremamente relevante para a pesquisa;

➤ Distribuir melhor a carga horária do curso – um fator crítico para o curso;

➤ Manter um plantão de dúvidas, fora do horário das aulas, para que o aluno possa esclarecer pontos que não foram devidamente compreendidos no horário das aulas;

➤ Incentivar a participação dos alunos em eventos da área, tais como: congressos, simpósios, seminários, convenções, etc, para que os alunos tomem contato com tópicos contemporâneos da área, que inclusive, deveriam ser abordados em sala de aula;

➤ Inserir a língua inglesa, além da portuguesa, no currículo da graduação, já que é uma das principais exigências do mercado de trabalho atual;

➤ Realização de Cursos extra-curriculares, para complementar o aprendizado em sala de aula;

➤ Integrar as disciplinas por meio de projetos interdisciplinares, que envolvam, além das disciplinas do curso, também, de outros cursos, tais como: Administração de Materiais, Marketing/Vendas, Logística, Recursos Humanos, etc.;

➤ Criação de um grupo de discussão no *site* da IES, para os alunos que trabalham ou que estão ingressando na área possam tirar dúvidas e trocar conhecimentos, tal como em um processo de Educação à Distância e,

➤ Manter um sistema de avaliação dos professores, para melhoria da qualidade do ensino.

Observa-se que as sugestões dos discentes, bastante construtivas, estão compatíveis com algumas das exigências do MEC e do mercado de trabalho, em consonância com a intenção de construção do conhecimento por parte do aluno, como um agente ativo nesse processo e, deveriam ser avaliadas pelas IES privada para melhoria da qualidade de seu ensino.

Além de receber uma formação adequada por parte das IES, alguns discentes, também, pretendem continuar sua Educação. Na Tabela 11, podem ser observadas as expectativas dos futuros profissionais pesquisados, em relação à Educação Continuada, após o término do curso, que é uma das preocupações do Conselho Federal de Contabilidade – CFC (2004):

Tabela 11 – Expectativas dos alunos quanto à Educação Continuada

Expectativas quanto à Educação Continuada	Frequência	%
Pretendem fazer Pós-Graduação	225	85,2
Não Pretendem Fazer Pós-Graduação	39	14,8
Total	264	100,0

A maioria dos alunos (85,2 %) pretende continuar seu processo educacional, em nível de pós-graduação. Os tipos de cursos escolhidos foram os seguintes: Especialização / MBA (49,6%); Mestrado (18,9%) e Doutorado (10,6%). Quanto à formação complementar, 26,5% do alunado já realiza curso de idiomas e, dos que ainda não o fazem, 78%, pretende cursar, pois consideram que esta seja uma exigência do mercado de trabalho em alguns segmentos e ocupações. Quando questionados sobre qual língua estrangeira, pretendem cursar, a maioria respondeu que a língua inglesa, considerada como idioma universal.

Os discentes da UNICONTABEIS, que participaram da pesquisa de campo, estão interessados em “construir conhecimentos”, ou seja, efetivamente agregar valor a seu aprendizado e, para isso, acreditam que é relevante atender ao que o mercado de trabalho está exigindo, com qualidade no ensino-aprendizagem. Percebe-se que os alunos estão “conectados” com o que está sendo discutido globalmente, sobre interdisciplinaridade, grupos de estudo e discussão, pesquisa, sobre Educação à Distância, etc.

Apesar das boas notas obtidas na Tabela 10, os alunos levantaram críticas e, isso pode ser visto de maneira positiva. As críticas apresentadas, bem como as sugestões obtidas, devem ser avaliadas e, se possível, implementadas, pelo Coordenador do curso de Ciências Contábeis da referida instituição, pois são consistentes com as exigências do MEC e do mercado de trabalho, e faz parte dos fatores críticos na obtenção e sustentação da vantagem competitiva da IES no segmento educacional.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em Pesquisa de Campo realizada no curso de Ciências Contábeis em uma IES privada paulista, apurou-se que a maioria dos alunos pesquisados está, relativamente, satisfeita com o ensino que lhe está sendo proporcionado, mas que algumas ações precisam ser realizadas para que possa haver melhorias. Foram apresentadas algumas críticas e sugestões para que as IES privadas reflitam sobre suas modificações e implementações, visando a melhorar a qualidade de seu ensino-aprendizagem, atendendo às exigências do MEC, do mercado de trabalho e, para que possam buscar e manter vantagens competitivas sobre seus concorrentes.

Em consonância com o que propõe o SINAES, que tem por finalidade a melhoria da qualidade no ensino superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente de sua eficácia institucional e a efetividade acadêmica e social, os objetivos do curso de Ciências Contábeis de uma IES privada, devem ser: o de proporcionar ao futuro profissional, formação que sustente sua competitividade no mercado de trabalho, bem como a transmissão de princípios éticos e sociais que garantam sua inserção no ambiente sócio-econômico, permitindo sua ação como agente realizador de mudanças, em consonância com seu papel de cidadão na sociedade, além da importância de utilizar os conhecimentos adquiridos para melhoria das condições econômicas, financeiras e sociais das organizações e da comunidade

na qual se encontra. Para atender a esses objetivos, é necessário que os alunos construam seus conteúdos com ensino de qualidade.

Externamente, assumindo que o desempenho (associado à qualidade) do curso seja avaliado, também, pela qualificação dos alunos, existem hoje avaliações formais aplicadas aos formandos de Ciências Contábeis: O Exame de Suficiência do CFC (que é facultativo aos formandos) e o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes - ENADE. O desempenho dos alunos nessas avaliações fornece, também, parâmetros para avaliação da qualidade do curso e da aderência dos conteúdos desenvolvidos nas disciplinas aos conteúdos mínimos exigidos.

Em relação ao Corpo Docente, as ações da Coordenadoria do curso de Ciências Contábeis de uma IES privada, assim como na pública, devem concentrar-se na busca por professores com sólida formação acadêmica e experiência profissional na área, principalmente, quando se trata de disciplinas de cunho técnico. Em função do tempo de docência de alguns professores, as IES poderão deparar-se com algum tipo de barreira cultural, quanto à implementação de novas metodologias de ensino, mas esse é um dos fatores relevantes para o sucesso do curso.

Complementando, na IES deve, também, investir na “aproximação” do corpo docente, ou seja, na integração, horizontal e vertical entre os professores das séries do curso, de forma a permitir que docentes de disciplinas interligadas conheçam, não só o conteúdo das disciplinas lecionadas por outros professores, mas, também, as opiniões e pontos de vista de cada um sobre pontos importantes do programa. Esse conceito está baseado na necessidade de transmitir ao aluno o conceito de continuidade e “unidade” do curso, como fator importante para a transmissão do conhecimento.

Sobre a questão do conteúdo programático, é importante ressaltar a “obrigatoriedade” de manter-se a atualização dos conteúdos, adaptando-os às necessidades do mercado, sob risco de perda de competitividade do curso. Normalmente, os conteúdos das disciplinas de grande parte das IES, estão disponíveis em *sites* de Internet, o que facilita a comparação e a identificação de fatores relacionados a essa questão que possam estar criando diferenciais em determinadas IES (conteúdos mais práticos, maior carga horária, etc).

O processo de avaliação do SINAES, com certeza, representa um item crítico no desenvolvimento da qualidade de ensino dos cursos. Deve-se buscar um processo que, efetivamente, avalie a absorção dos conteúdos importantes das disciplinas, permitindo a identificação de alunos que atingiram os objetivos esperados, daqueles que estão aptos a prosseguir no curso. Processos de avaliação que não permitam essa segregação, ou que promovam um “nivelamento por baixo”, em função de sua baixa rigidez e seriedade, podem comprometer um bom trabalho desenvolvido em sala de aula.

Finalmente, o comprometimento dos alunos, não só com o curso, mas, principalmente, com o seu aprendizado, é fator fundamental para assegurar a qualidade do curso. A fonte receptora da informação (os alunos), precisa estar preparada para receber os conteúdos que serão desenvolvidos ao longo do curso, de forma, não só a assimilá-los, mas, também, poder dar continuidade a estudos e investigações importantes nos assuntos relacionados.

As IES, na busca e sustentação de vantagem competitiva, a partir da melhoria de qualidade no ensino-aprendizagem, devem atentar para alguns fatores, tais como:

- Aumentar o grau de motivação do aluno a ser despertado pelo docente, com o uso de novas metodologias e didáticas adequadas, tais como sugerido pelos alunos, que poderá, inclusive, diminuir o grau de evasão escolar;

- Atualização constante do conteúdo programático, visando a atender às necessidades do mercado de trabalho e,
- Reavaliação da postura do aluno, incentivando-o a tornar-se um agente ativo no processo de ensino-aprendizagem, com a integração entre teoria e prática;

É importante que a UNICONTABEIS, bem como outras IES privadas, que mantenham o curso de Ciências Contábeis em sua grade de cursos, revejam seus pontos críticos, a partir das críticas e sugestões descritas e, implementem ações, adotem novas metodologias de ensino, etc., visando a neutralizar os problemas descritos neste estudo, em consonância com seu objetivo de melhoria da qualidade do ensino-aprendizagem, bem como na busca e sustentação de sua vantagem competitiva.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAMPOS, Luiz Fernando de Lara. **Métodos e técnicas de pesquisa em psicologia**. Campinas, São Paulo: Alínea, 2000.

CHRISTOPHER, Martin. **Logística e Gerenciamento da cadeia de suprimentos**. São Paulo: Pioneira, 1997.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE – CFC. **Mulher Contabilista**. Disponível em: <www.cfc.org.br> Acesso em 01/08/2004.

_____ **Educação Profissional Continuada**. Disponível em: <www.cfc.org.br> Acesso em 01/08/2004.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed., São Paulo: Atlas, 2002.

HOLLAND, Charles, B. Artigo: **A Profissão de Contador na Atualidade e Sugestões para o Seu Futuro**. São Paulo: Consultoria *Ernst & Young*, 2000.

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP. **Educação Superior**. Disponível em: <www.educacaosuperior.inep.gov.br> Acesso em 01/08/2004.

Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – Lei 9.394/96.

Lei 10.861/04 - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES.

PORTER, Michael E. - *Competitive Advantage*, EUA: *The Free Press*, 1985.

SPSS. *Software SPSS*. Disponível em: <www.spss.com.br/spss/index.htm> Acesso em 01/08/2004.

¹ O Salário Mínimo atual é de R\$ 260,00.