

Oportunidades de Melhorias Identificadas a partir da Satisfação dos Graduandos em Ciências Contábeis

Opportunities for Improvement Identified from The Satisfaction of Accounting Students

Amanda Wilmsen^{*1} – wilmsen@alunos.utfpr.edu.br ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-4687-5019>

Hevelyn Heidemann Fontanella^{*1} – hevelynfontanella@alunos.utfpr.edu.br ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-3780-583X>

Alison Martins Meurer^{*2} – alisonmmeurer@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3704-933X>

Luciane Dagostini^{*1} – lu.dagostini2020@gmail.com ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-9351-87781>

1 – Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR)

2 – Universidade Federal do Paraná (UFPR)

Resumo

As instituições de ensino buscam a excelência e investem em melhorias. Entretanto, muitas vezes, priorizam aspectos que não são tão importantes para os alunos, deixando de lado oportunidades de aprimorar o que realmente importa. Diante disso, esta pesquisa teve como objetivo identificar oportunidades de melhoria com base na satisfação de estudantes do curso de Ciências Contábeis de uma universidade pública e duas privadas, situadas no Sudoeste do Paraná. Para isso, foram coletadas 175 respostas válidas por meio de um levantamento survey, e os dados foram analisados usando o Modelo Kano e a matriz de importância versus desempenho. Por um lado, os resultados mostraram que atributos como atendimento, relevância das disciplinas e organização da carga horária são decisivos para os alunos e estão sendo bem avaliados. Por outro lado, serviços de apoio, como o funcionamento da biblioteca, laboratórios e atendimento extraclasse, foram apontados como pontos críticos que precisam de melhorias, principalmente na instituição pública. Além disso, a pesquisa revelou que a maioria dos estudantes ainda não trabalha na área contábil, sustentando a importância de os conteúdos terem aplicação prática para melhor prepará-los para a inserção no mercado de trabalho.

Palavras-chave: Oportunidades de Melhorias; Graduação em Ciências Contábeis; Modelo Kano; Matriz de Importância versus Desempenho.

Abstract

Educational institutions strive for excellence and invest in improvements. However, they often prioritize aspects that are not as important to students, leaving aside opportunities to improve what really matters. In view of this, this research aimed to identify opportunities for improvement based on the satisfaction of students in the Accounting Science course at a public university and two private universities located in the Southwest of Paraná. To this end, 175 valid responses were collected through a survey, and the data were analyzed using the Kano Model and the importance versus performance matrix. The results showed that attributes such as customer service, relevance of the subjects and organization of the workload are decisive for students and are being well evaluated. On the other hand, support services, such as the functioning of the library, laboratories and extracurricular services, were identified as critical points that need improvement, especially at the public institution. In addition, the research revealed that most students do not yet work in the accounting field, supporting the importance of the content having practical application to better prepare them for entry in the job market.

Keywords: Opportunities for Improvement; Undergraduate Degree in Accounting; Kano Model; Importance versus Performance Matrix..

Recebimento: 26/11/2024 | **Aprovação:** 14/03/2025

Editor responsável aprovação: Dra. Luciana Klein

Editor responsável edição: Dra. Luciana Klein

Avaliado pelo sistema: Double Blind Review

DOI: <http://doi.org/10.5380/rcc.17.98219>

1 Introdução

O aumento de oferta do ensino superior ao longo dos anos fomentou a busca por um ensino de qualidade que atenda aos anseios dos discentes e que ofereça bases educacionais sólidas (Braum et al., 2016; Wise et al., 2024). É nesse contexto que a percepção dos estudantes em relação à qualidade do ensino ofertado direciona as Instituições de Ensino Superior (IES) no planejamento de ações que fomentem a melhoria da qualidade do ensino ofertado (Braum et al., 2016; Moura & Lima Filho, 2019). Essas ações visam, além da competitividade em atrair novos estudantes, a formação de profissionais preparados para atuar no mercado de trabalho, capazes de atender às demandas decorrentes de suas constantes mudanças (Moura & Lima Filho, 2019; Trindade et al., 2023).

Considerando que a satisfação dos discentes reflete na imagem da instituição projetada para a sociedade, autores de diferentes épocas destacam que as IES precisam identificar oportunidades de aprimoramento dos seus serviços educacionais, fazendo com que seus estudantes recomendem a IES e os cursos por ela ofertados para possíveis interessados (Walter et al., 2005; Parisotto et al., 2008; Braum et al., 2016).

Cabe destacar que as IES privadas estão posicionadas em um contexto de maior competitividade, mas é importante salientar que nas IES públicas também há a necessidade de fomentar o processo de captação de discentes. Além disso, Nagib e Silva (2020) destacam que as IES têm responsabilidade na formação de cidadãos com habilidades, comportamentos e atitudes, além de conhecimentos técnicos e teóricos. Portanto, observar a qualidade do ensino ofertado é relevante, pois o discente precisa estar satisfeito com a formação oferecida para que isso se reflita em uma imagem positiva perante a sociedade (Walter et al., 2006).

Sendo assim, as IES precisam centralizar seus esforços no intuito de suprir as necessidades atuais e as vindouras, avaliando e aprimorando constantemente seus currículos, disciplinas, metodologias de ensino, incutindo este processo de melhoria contínua na sua cultura organizacional, primando pela satisfação tanto de seus discentes como da sua imagem perante a sociedade (Walter et al., 2006; Trindade et al., 2023).

Ainda sobre a satisfação percebida pelos discentes, é notório que uma satisfação positiva impacta num rendimento melhor e numa aprendizagem mais eficiente, tais como o encontrado por Tacca Huamán, Tacca Huamán e Alva Rodriguez (2019). Os autores apontam que a neurociência tem se destacado como uma área que oferece muitas informações sobre como o cérebro funciona, como ele ajuda a construir conhecimento e por que é essencial levar em conta fatores cognitivos, emocionais e sociais no processo de aprendizagem. Logo, a satisfação dos acadêmicos terá um rendimento melhor em IES mais bem preparadas e equipadas para atender às suas demandas.

Portanto, acompanhar a satisfação dos estudantes é relevante, pois envolve a percepção desses atores sobre o desempenho técnico e humano durante o seu processo de formação nas IES. Essa imagem pode ser alavancada a partir da satisfação do estudante em relação aos vários atributos internos da IES, tais como infraestrutura, coordenação, professores, nível de exigência nos estudos, entre outros (Kotler, 1995; Walter et al., 2005). Também se deve considerar que a satisfação do discente reflete como um indicador de eficiência (Vieira, Milach & Hupples, 2008) e demanda pelos serviços educacionais (Walter et al., 2005).

A satisfação do estudante com os serviços educacionais implica em uma interação positiva entre ele e a instituição (Trindade et al., 2023). Níveis positivos de satisfação refletem na lealdade do estudante para com a IES, por meio de recomendação dos cursos ou retorno para um novo curso, o que torna importante que a IES identifique quais os atributos que favorecem a permanência do discente para se precaver de situações como evasão e insatisfação de discentes com os cursos escolhidos (Lin & Tsai, 2008; Gouvêa et al., 2014).

Além disso, estudar a satisfação do discente favorece a identificação de oportunidades de melhorias para o campo de estudo analisado. Entende-se como um curso satisfatório aquele em que os profissionais responsáveis pela transmissão dos conhecimentos se faz ser entendido, utilizando metodologias e materiais de auxílios apropriados e eficazes. Deve manter-se atualizado quanto ao conteúdo e às modificações que acontecem no decorrer do tempo, bem como suas necessidades econômicas, sociais e tecnológicas (Moura &

Lima Filho, 2019; Trindade et al., 2023). Logo, mapear a percepção dos estudantes é importante a fim de alcançar todos esses atributos.

Nesse escopo, estudos têm utilizado a matriz de importância versus desempenho, desenvolvida a partir do Modelo Kano, para identificar oportunidades de melhorias e para direcionar ações de planejamento estratégico (Garver, 2003). Essa matriz serve para destacar os atributos que são percebidos como relevantes pelos discentes e como está sendo o desempenho destes dentro da IES frequentada (Tontini & Silveira, 2005; Cunha et al., 2010).

Especificamente, a justificativa pela escolha do curso de Ciências Contábeis decorre de sua consolidação com o passar dos anos, seja pelo aumento da demanda por profissionais contábeis com formação adequada para atender as necessidades do mercado de trabalho (Trindade et al., 2023), seja pela expansão do quantitativo de cursos ofertados pelas IES (Wise et al., 2024), tornando-se latente o estudo da satisfação dos discentes como forma de analisar atributos a serem aprimorados e melhorados no decorrer da formação contábil (Lizote et al., 2014; Trindade et al., 2023; Wise et al., 2024).

Sendo assim, tem-se a problemática que norteia a pesquisa: quais as oportunidades de melhorias identificadas a partir da satisfação de acadêmicos do curso de Ciências Contábeis de uma IES pública e duas privadas no Sudoeste do estado do Paraná?

A relevância da pesquisa está fundamentada na necessidade das IES reconhecerem que a satisfação dos estudantes com o curso é um fator que fornece evidências capazes de contribuir para a otimização da eficiência organizacional, pois, a partir da identificação do que é considerado importante para os discentes, juntamente com a qualidade da execução dos serviços relacionados ao processo de aprendizagem, é possível realizar melhorias nas condições de ensino e, conseqüentemente, melhor resultado dos alunos dentro da sala de aula e no mercado de trabalho (Trindade et al., 2023).

Ademais, as contribuições desta pesquisa podem ser destacadas sob três aspectos: empírico, acadêmico e social. O contexto empírico contribui para que os tomadores de decisões direcionem seus esforços em atributos que tragam melhorias para o curso e, por conseguinte, gerem satisfação aos discentes. Como contribuição acadêmica, busca-se adicionar a literatura às oportunidades de melhorias identificadas a partir da satisfação com o curso de Ciências Contábeis da modalidade de ensino presencial, uma vez que, com a pandemia da COVID-19, alavancou-se o uso de tecnologias e flexibilizou-se o ensino a distância, tendo como base atributos que foram investigados em outras pesquisas. No contexto social, há a necessidade das IES em adequar-se às demandas dos discentes relacionadas à construção do conhecimento para a formação profissional, bem como adequar-se ao ambiente de ensino presencial para atender aos anseios de necessidades destes, considerando o ambiente tecnológico atual.

Em síntese, a pesquisa contribui ao avançar na compreensão da satisfação discente como medida de eficiência e, na prática, ao oferecer ferramentas e dados concretos para que as IES aprimorem seus serviços e alinhem melhor os recursos disponíveis às expectativas dos estudantes (Braun et al., 2016; Gouvêa et al., 2014; Cunha et al., 2010).

2 Referencial Teórico

Dentre os modelos utilizados para mensuração das oportunidades de melhorias pode-se citar a matriz de importância versus desempenho e o Modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória. A matriz de importância versus desempenho foi desenvolvida por Martilla e James (1977) e permite identificar atributos de um determinado produto ou serviço que podem ser melhorados para que haja a satisfação dos seus clientes ou usuários (Walter et al., 2005; Walter, 2006). No caso das IES e desta pesquisa, a percepção de satisfação é obtida sob o olhar dos discentes, que são os usuários primários da formação oferecida por essas instituições.

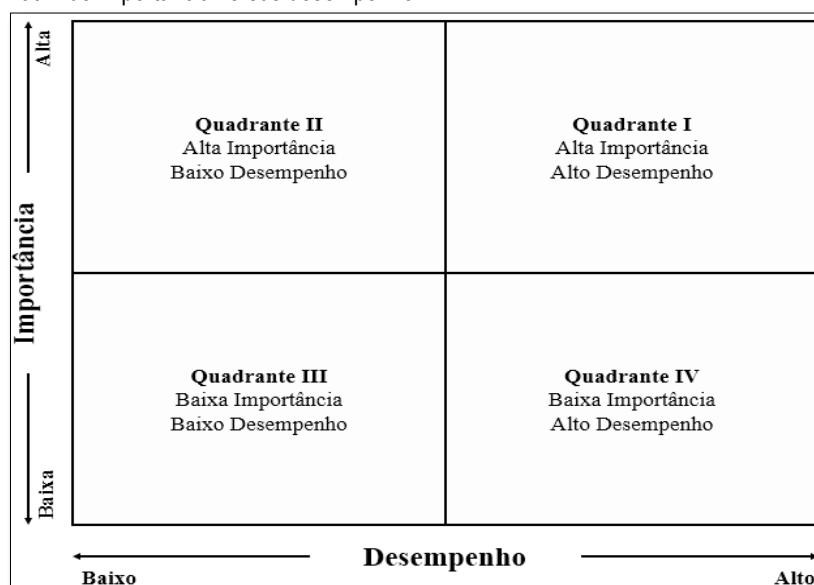
Os dados são coletados a partir de levantamento e por meio destes é construída uma matriz bidimensional em que são apresentados nos dois eixos a importância (y) e o desempenho (x). Para identificar

a importância, é utilizada uma escala direta ou análise de regressão (Matzler et al., 2004; Walter, 2006). A importância é identificada pelo coeficiente de uma regressão linear em meio ao desempenho do atributo e a satisfação geral, ou seja, atribui-se a importância por meio de uma análise de regressão ou por uma escala direta. O desempenho, por sua vez, é atribuído por meio de escala direta em relação ao desempenho esperado ou à concorrência (Garver, 2003; Cunha et al., 2013).

Nesse sentido, Garver (2003, p. 456) destaca que a utilização da matriz de importância versus desempenho, há muitos anos, tem sido apontada “como uma ferramenta para avaliar a posição competitiva de uma empresa no mercado, para identificar oportunidades de melhoria e para guiar os esforços de planejamento estratégico”, pois considera a existência de relação simétrica e linear entre o desempenho do atributo e a satisfação do cliente ou usuários (Parisotto et al., 2008). Entretanto, para Matzler e Sauerwein (2002) e Matzler et al. (2004), essa relação é assimétrica e não linear, justificando que a importância dos atributos para os clientes varia conforme o desempenho daqueles.

A matriz de importância versus desempenho pode ser dividida em quatro quadrantes, conforme Figura 1:

Figura 1
Matriz de importância versus desempenho



Fonte: Adaptada de Chu e Choi (1999).

No Quadrante I, são classificados os atributos com alto grau de importância e com alto grau de desempenho, representando as vantagens competitivas; no Quadrante II, classificam-se os atributos com alto grau de importância e com baixo desempenho, representando as desvantagens competitivas; o Quadrante III representa os atributos com baixo grau de importância e com baixo desempenho, evidenciando a necessidade de fazer ações de melhorias; e, por fim, no Quadrante IV estão os atributos com baixo grau de importância e com alto desempenho, evidenciando desperdícios de melhorias que poderiam ser melhor aproveitados (Tontini & Silveira, 2005).

Huiskonen e Pirttilä (1998) orientam que não é aconselhável a utilização isolada da matriz de importância versus desempenho, considerando que pode levar à tomada de decisões equivocadas sobre quais atributos poderiam ser melhorados ou adicionados a um produto ou serviço. Neste contexto, várias pesquisas utilizam a matriz de importância versus desempenho associada ao Modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória.

O Modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória consiste em uma técnica gerencial que faz a análise de quais atributos são necessários ser incorporados a um determinado produto ou serviço. Essa ferramenta

tem sido utilizada com sucesso para analisar oportunidades de melhorias em diversas aplicações (Walter et al., 2006). Esse modelo é utilizado para analisar as oportunidades de melhorias, buscando mensurar a satisfação que um determinado atributo pode vir a trazer a um produto ou serviço e não a satisfação do cliente em relação ao atributo. O modelo considera a relação não-linear e assimétrica entre o desempenho e a satisfação, em que a satisfação é influenciada por meio de três atributos: obrigatórios, unidimensionais e atrativos (Tontini & Silveira, 2005). Além desses atributos citados, podem ser identificados mais dois atributos, os neutros e os reversos. Os atributos são apresentados na Tabela 1:

Tabela 1

Atributos que afetam a satisfação do cliente

Atributos Obrigatórios	Critérios básicos de cada produto são vistos como pré-requisitos pelos usuários porque, se não estiverem presentes, afetam a satisfação dos usuários, mas se estiverem presentes não aumentam sua satisfação.
Atributos Unidimensionais	São atributos que afetam a satisfação, pois quanto mais estiverem presentes, maior será a satisfação, mas, proporcionalmente, quanto menos estiverem presentes, maior será a insatisfação.
Atributos Atrativos	São os atributos que se destacam na satisfação, por trazerem uma satisfação em maior grau, mas se estes atributos não estiverem presentes não trarão insatisfação aos clientes.
Atributos Neutros	São os atributos que sua presença ou suficiência e sua ausência ou insuficiência não alteram os resultados, ou seja, se estiver presente, não trará satisfação, e se não estiver presente, não trará insatisfação.
Atributos Reversos	São os atributos que existem para satisfazer o usuário, cuja presença ou suficiência provocam insatisfação e a sua ausência ou insuficiência satisfazem o usuário.

Fonte: Adaptado de Tontini (2003), Parisotto et al. (2008) e Cunha et al. (2013).

Os atributos apresentados na Tabela 1 são identificados por meio de aplicação de questionário contendo perguntas relacionadas a cada característica do produto ou serviço pesquisado. Uma das perguntas (questão funcional) relaciona se o atributo está presente ou se possui desempenho suficiente e a outra pergunta nega a questão anterior (questão disfuncional). A demonstração do coeficiente de satisfação pode ser feita por meio de gráfico de dispersão (Tontini, 2003; Cunha et al., 2013).

Em termos de estudos prévios, algumas pesquisas foram realizadas buscando identificar a satisfação dos discentes e as oportunidades de melhorias em relação ao curso de Ciências Contábeis. Dentre elas destacam-se: Faria et al.(2006); Parisotto et al., (2008); Venturini et al.(2008); Gomes et al.(2013); Lizote et al. (2014); Cunha et al.(2016); e Richartz et al.(2017).

Faria et al. (2006) investigaram a satisfação dos discentes do curso de ciências contábeis de uma IES privada paulista em relação às exigências do Ministério da Educação e Cultura e do mercado de trabalho. Os resultados apontaram que, dos 264 estudantes respondentes, 61 % tiveram suas expectativas atendidas em relação ao curso oferecido pela IES. Apesar do atendimento das expectativas, os achados mostram que um percentual baixo de estudantes apresentou plena satisfação.

Parisotto et al. (2008) identificaram oportunidades de melhorias no curso de Ciências Contábeis de uma IES, com a utilização do modelo Kano de qualidade em conjunto com a matriz de importância versus desempenho. Os resultados demonstraram como atributos prioritários para melhorias a colocação no mercado de trabalho, clareza na exposição dos assuntos das disciplinas, utilização adequada dos métodos de ensino, qualidade do curso em relação ao preço atual da mensalidade, relevância das disciplinas para a vida profissional, atualização dos conteúdos das disciplinas e comprometimento dos professores com o aprendizado dos estudantes.

Venturini et al. (2008) verificaram que a satisfação do discente do curso de ciências contábeis é influenciada pelos itens: envolvimento do professor e interesse do estudante. Esses itens sofrem influência de outros elementos, como a organização do curso e a interação professor-estudante. Os resultados de Venturini et al. (2008) vieram a ser encontrados de forma semelhantes em estudos posteriores como de Gomes et al.

(2013), Lizote et al., (2014) e Cunha et al. (2016). Estas pesquisas utilizaram o modelo desenvolvido por Paswan e Young (2002) denominado Student Instructional Rating System (SIRS).

Richartz et al. (2017) verificaram a satisfação dos discentes de Ciências Contábeis na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e na Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE), com o curso e com a universidade. Os resultados demonstraram que os discentes estão satisfeitos tanto com o curso quanto com a universidade, apontando como pontos positivos a colocação no mercado de trabalho e a qualificação do corpo docente. Essa pesquisa ainda apontou, como negativo, a adequação da grade curricular.

Ainda Moura e Lima Filho (2019) identificaram a percepção dos alunos do curso de Ciências Contábeis das IES que oferecem curso presencial e a distância em Petrolina/PE quanto à formação acadêmica que recebem e às aptidões profissionais que entendem possuir para ingressar no mercado de trabalho, evidenciando que as IES atendem boa parte de suas expectativas, no entanto precisam dispor de condições que assegurem aos estudantes meios de inserção profissional.

Já Mello e Sousa (2021) utilizaram um questionário elaborado com base no modelo Kano para verificar as percepções discentes sobre as práticas acadêmicas e sobre os atributos pedagógicos de ensino que mais contribuem para o processo de preparo acadêmico para participação em evento avaliativo de aprendizagem, evidenciando que apresentação de vídeos, atendimento extraclasse do monitor, atendimento extraclasse dos professores, aula prática em laboratório, aulas de revisão para o ENADE, estudos de caso e práticas em empresas e palestras foram práticas apontadas como as mais relevantes no processo de aprendizagem dos alunos.

Nota-se a partir das evidências empíricas expostas nos estudos existentes na literatura que a identificação da satisfação dos discentes propicia que atributos de melhorias sejam elencados com o intuito de aprimorar a qualidade da formação oferecida aos acadêmicos.

3 Metodologia

A pesquisa possui caráter descritivo, sendo uma *survey* com coleta de dados operacionalizada por meio de aplicação de questionário para acadêmicos do curso de Ciências Contábeis de três IES do Sudoeste do Paraná. A seleção da amostra se deu por acessibilidade às IES, sendo aplicada junto aos acadêmicos presentes em sala de aula no dia da aplicação do questionário. O instrumento de coleta de dados foi disponibilizado de forma online (*google Forms*) e impresso. Este último apresentou melhor eficácia na obtenção de respostas. O período de aplicação foi entre os meses de junho a outubro de 2024, sendo obtidas 175 respostas válidas de acadêmicos de uma IES pública e duas particulares. Na Tabela 2 é apresentada a população e a amostra da pesquisa:

Tabela 2

População e amostra da pesquisa

IES pesquisadas	População	Amostra
IES particular I	56	38
IES particular II	60	45
IES Pública	175	92
Total	291	175

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A amostra alcançou 60,14% da população da pesquisa. Contudo, ao ser definida por acessibilidade, caracteriza-se a pesquisa como não probabilística, impedindo inferências para além dos participantes do estudo.

O questionário foi composto por três blocos, em que os atributos analisados foram adaptados dos estudos de Walter (2006) e Parisotto et al. (2008). O Bloco I teve por objetivo identificar a importância atribuída pelos discentes aos atributos das IES, sendo mensurado por escala de 1 (pouco importante) a 5 (muito

importante). O Bloco II identificou a satisfação dos discentes com os atributos da IES abordados no Bloco I, sendo mensurado por escala de -5 (extremamente insatisfeito) a 5 (extremamente satisfeito). O Bloco III foi destinado à caracterização dos respondentes. Na Tabela 3 são apresentados atributos questionados junto aos discentes:

Tabela 3

Atributos selecionados para o curso de ciências contábeis

Atributos	
1	Aplicabilidade do aprendizado obtido, na vida profissional
2	Desenvolvimento pessoal por meio das disciplinas do curso
3	Agilidade do atendimento dos funcionários do campus (cantina, laboratórios de impressão, fotocópias, segurança, limpeza)
4	Acesso à coordenação do curso
5	Resolução dos problemas dos alunos pelo coordenador
6	Comprometimento dos professores com o aprendizado dos alunos
7	Disposição dos professores em preparar e conduzir as aulas
8	Atualização dos conteúdos das disciplinas
9	Colocação no mercado para alunos do curso
10	Melhoria das oportunidades de trabalho para alunos do curso
11	Adequação das cargas horárias ao conteúdo da grade
12	Relevância das disciplinas que compõem a grade curricular para a vida profissional
13	Horários de funcionamento da biblioteca, laboratórios de impressão, fotocópias e outros serviços de apoio
14	Qualidade dos serviços de apoio (cantina, laboratórios de impressão, fotocópias e segurança, limpeza)
15	Acesso aos laboratórios de informática
16	Atendimento de professores em horário extraclasse
17	Modernidade dos laboratórios de informática
18	Clareza na exposição dos assuntos das disciplinas
19	Domínio e forma de aplicação dos conteúdos
20	Utilização adequada dos diversos métodos de ensino
21	Exemplos direcionados à realidade dos alunos
22	Experiência prática dos professores sobre o conteúdo
23	Relação entre teoria e prática nas disciplinas

Fonte: Adaptado de Walter (2006) e Parisotto et al. (2008).

Após realizada a coleta, os dados foram tabulados em planilhas eletrônicas com auxílio do *software* Excel® e posteriormente houve a elaboração de gráficos de dispersão seguindo o Modelo Kano.

A análise dos dados inicia-se com a estatística descritiva relacionada aos respondentes, seguida da análise da percepção dos acadêmicos das IES particulares, depois a análise referente à percepção dos acadêmicos da IES pública e, por fim, finaliza com a junção das respostas dos acadêmicos das duas IES particulares e uma pública.

4 Análise e discussão dos resultados

A análise dos dados divide-se em 4 partes, iniciando com análise do perfil dos respondentes, seguida das percepções destes em IES particulares e na IES pública e finaliza com a percepção conjunta destes. Na Tabela 4 são apresentados os dados relacionados ao perfil dos respondentes.

Com base nos dados apresentados na Tabela 4, percebe-se que o perfil dos respondentes da IES pública é composto, em sua maioria, pelo sexo feminino, solteiro e com idade entre 17 a 20 anos e não atuantes da área contábil. Já nas IES privadas, o perfil dos respondentes é também do sexo feminino, com idade entre 21 a 25 anos, solteiros e não atuam na área contábil.

Tabela 4

Perfil dos respondentes

Perfil dos respondentes		Pública	Privadas	Total	Amostra
Sexo	Feminino	49	44	93	175
	Masculino	43	39	82	
Faixa etária	De 17 à 20 anos	43	24	67	175
	De 21 à 25 anos	30	28	58	
	De 26 à 30 anos	7	25	32	
	De 31 à 35 anos	8	5	13	
	Mais de 36 anos	4	1	5	
Estado Civil	Casados (as)	8	4	12	175
	Solteiros (as)	68	72	140	
	União estável	11	3	14	
	Viúvos (as)	1	0	1	
	Preferiram não informar	4	4	8	
Área de atuação	Trabalham na área contábil	45	33	78	175
	Não trabalham na área contábil	47	50	97	

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Considerando a amostra total, percebe-se que a maioria dos acadêmicos dos cursos de Ciências Contábeis das IES analisadas é do sexo feminino, com faixa etária entre 17 a 25 anos, solteiros e não atuam na área contábil. Ou seja, caracterizam-se como jovens que saíram a pouco tempo do ensino médio e estão ainda em fase de adentrar no mercado de trabalho, fato que está evidenciado pela maioria ainda não trabalhar na área contábil.

4.1 Análise da Percepção dos Acadêmicos das IES particulares

A percepção dos acadêmicos de IES particulares foi obtida por meio de 83 respondentes de duas IES particulares do Sudoeste do Paraná. A primeira análise é relacionada à Matriz de Importância *versus* Desempenho, que pode ser dividida em quatro quadrantes, conforme apresentado na Figura 2. Para sua elaboração, utilizou-se a satisfação atual e a importância declarada. Suas linhas divisórias foram estabelecidas pelas suas médias, que são: 2,40 para a satisfação atual e 4,04 para a importância (Garver, 2003).

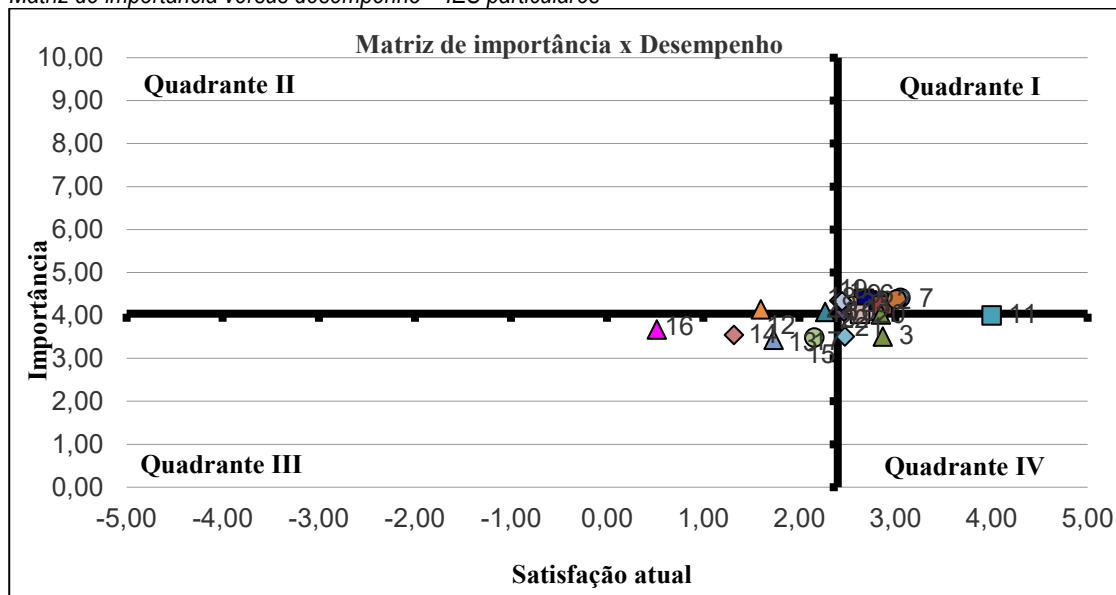
Apesar de os atributos ficarem concentrados pela proximidade dos pontos, foi possível diferenciá-los por meio das coordenadas (x, y) de cada um dos atributos. Baseado nos resultados da Figura 2, percebe-se que as respostas se concentraram nos Quadrantes I, III e IV. O Quadrante I representa os pontos fortes do curso, por possuírem alta importância e desempenho, simultaneamente. Neste quadrante concentraram-se a maioria dos atributos, sendo o 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 18, 19, 22 e 23. Estes atributos estão relacionados à formação dos estudantes, à preparação e ao conhecimento técnico dos professores, além da colocação no mercado de trabalho. Moura e Lima Filho (2019) também apuraram que as IES precisam formar profissionais que atendam as necessidades do mercado de trabalho por meio de um currículo adequado e aliando academia com mercado de trabalho.

Ainda sobre o Quadrante I, percebe-se que o atributo 11, que aborda a adequação das cargas horárias ao conteúdo da grade está mais à direita dos demais (4,00 x 4,00), ou seja, mesmo que esteja sobre o eixo que divide o Quadrante I e o Quadrante IV, ele apresenta um desempenho superior ao dos outros atributos analisados. Richartz et al. (2017) encontraram resultados divergentes no que diz respeito à organização da grade curricular e à carga horária das disciplinas lecionadas. Freitas Neto e Barbosa (2014) destacam que, para os estudantes, a organização interna do curso é mais relevante do que a interação em sala de aula. Com isso,

conclui-se que a localização do atributo 11 demonstra que, além de ser considerado como muito importante para os estudantes, é bem executado pela IES.

Figura 2

Matriz de importância versus desempenho – IES particulares



Nota: Atributos listados na Tabela 3

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Já no Quadrante II encontram-se os atributos considerados críticos, com alta importância e baixo desempenho, ou seja, são os pontos que a IES deve levar em consideração e procurar resolver as demandas encontradas. O atributo que compõe esse quadrante é o 12 - relevância das disciplinas que compõem a grade curricular para a vida profissional. Esse atributo também pode ser considerado como pertencente ao Quadrante III, pois está sobre o eixo que segrega essas duas classificações. Infere-se que, na percepção dos discentes, as IES particulares precisam ter foco na qualidade do ensino ofertado, buscando atualizar sua matriz curricular às demandas do mercado de trabalho, semelhante aos achados de Richartz et al., (2017). Destacam Moura e Lima Filho (2019) e Trindade et al. (2023) que as IES precisam estar adequadas às demandas de formação que atendam às necessidades do mercado de trabalho.

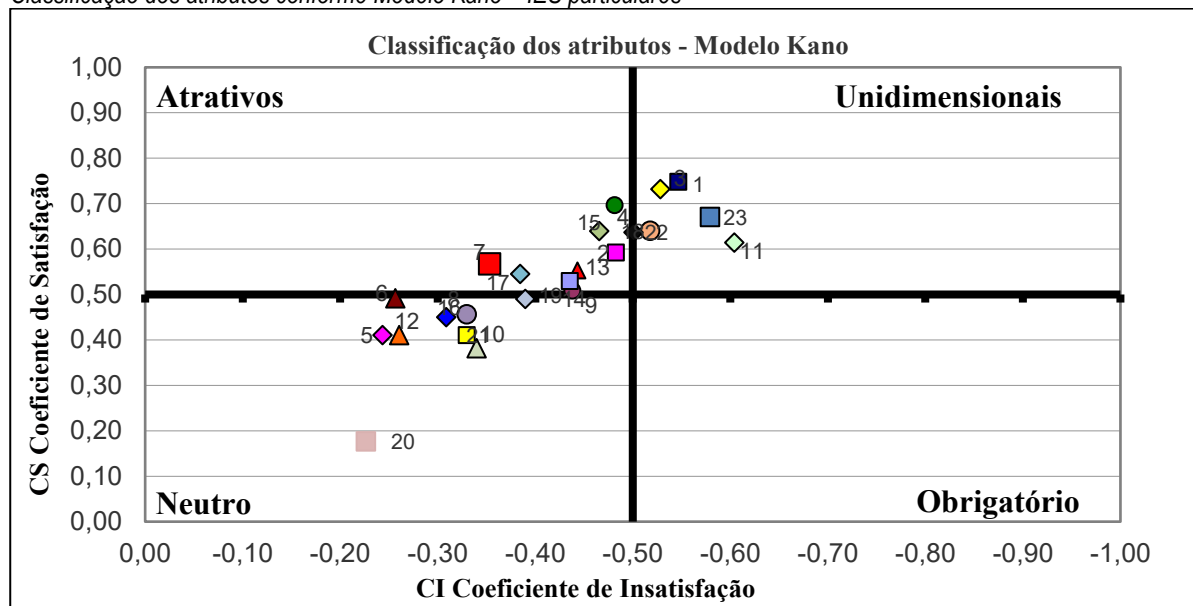
No Quadrante III estão os atributos com baixa importância e baixo desempenho. Nele são encontrados os atributos 5, 13, 14, 15 e 16, que são relacionados ao atendimento do coordenador e de professores aos alunos e a serviços prestados pela IES. Quanto aos atributos que dizem respeito aos laboratórios de informática e à infraestrutura da IES, obteve-se um resultado semelhante ao de Walter et al. (2006) e Mello e Sousa (2021) que descreveram essas atividades como prioridades de melhoria. Apesar de esses atributos necessitarem de atenção, não são urgentes no mesmo nível dos atributos do Quadrante II.

O Quadrante IV apresenta os atributos com baixa importância e alto desempenho. São os atributos 3 e 17 voltados aos serviços e aos equipamentos oferecidos aos estudantes. Isso implica que, mesmo que esses serviços de apoio não sejam vistos como essenciais pelos estudantes, são percebidos de forma satisfatória. Matzler et al. (2004) inferem que há variação na importância dos atributos de acordo com o seu desempenho para os usuários. Por este motivo é interessante que não seja avaliada de forma isolada a Matriz de Importância versus Desempenho, podendo ser utilizado o Modelo Kano de qualidade para a identificação do efeito do desempenho dos atributos sobre a satisfação do cliente e, assim, propiciar uma oportunidade de melhoria.

Na sequência, apresenta-se a análise baseada no Modelo Kano, que propicia a identificação de oportunidades de melhorias nos cursos de Ciências Contábeis ofertados nas IES particulares pesquisadas. Na Figura 3 é apresentada a análise dos dados baseada no Modelo Kano, em que a linha divisória dos quadrantes foi estabelecida em -0,5 para a insatisfação, +0,5 para a satisfação em um coeficiente padronizado entre 0 e 1-/+1, tal como utilizado por Parisotto et al. (2008).

Figura 3

Classificação dos atributos conforme Modelo Kano – IES particulares



Nota: Atributos listados na Tabela 3

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Quanto à classificação dos atributos segundo o Modelo Kano, os resultados obtidos com base na percepção dos Acadêmicos das IES particulares foram em atrativos, neutros e unidimensionais. Nenhum dos atributos foi classificado como obrigatório, que representa um critério considerado básico, ou uma exigência/presença mínima para a que satisfação esteja presente. Quanto aos atributos atrativos, eles são considerados chave para que haja satisfação do cliente. Sua presença gera maior satisfação, já sua ausência não causa insatisfação. Na percepção dos respondentes, os atributos classificados como atrativos são: 2, 4, 7, 13, 14, 15, 17 e 19.

Referente aos atributos unidimensionais, a satisfação dos estudantes é proporcional ao seu nível de desempenho, ou seja, quanto maior o desempenho, maior será a satisfação. Os atributos considerados como unidimensionais pelos respondentes foram: 1, 3, 11, 22 e 23, semelhantes aos achados de Carvalho e Casagrande (2009) no que se refere aos atributos que abordam a rapidez nos serviços acadêmicos, o calendário acadêmico, o plano de curso e as informações acadêmicas. Já em relação aos atributos considerados neutros, em que sua presença/ausência não causa satisfação/insatisfação, foram classificados pelos estudantes como sendo os atributos: 5, 6, 8, 9, 10, 12, 16, 20 e 21.

Com base nas duas análises, conclui-se que todos os atributos unidimensionais estão localizados no Quadrante I da Matriz de importância *versus* desempenho. Logo, os achados mostram que os atributos mais presentes estão classificados como sendo de alto desempenho, bem como de alta importância. Nota-se também que os atributos obrigatórios estão presentes no Quadrante I, com exceção do atributo 17 (modernidade dos laboratórios de informática), que se encontra no Quadrante IV, ou seja, possui alto desempenho, mas não é tão importante quanto os demais atributos. Ainda sobre os atributos obrigatórios: no Quadrante III estão os atributos 13, 14 e 15 que indicam que os estudantes consideram esses serviços como

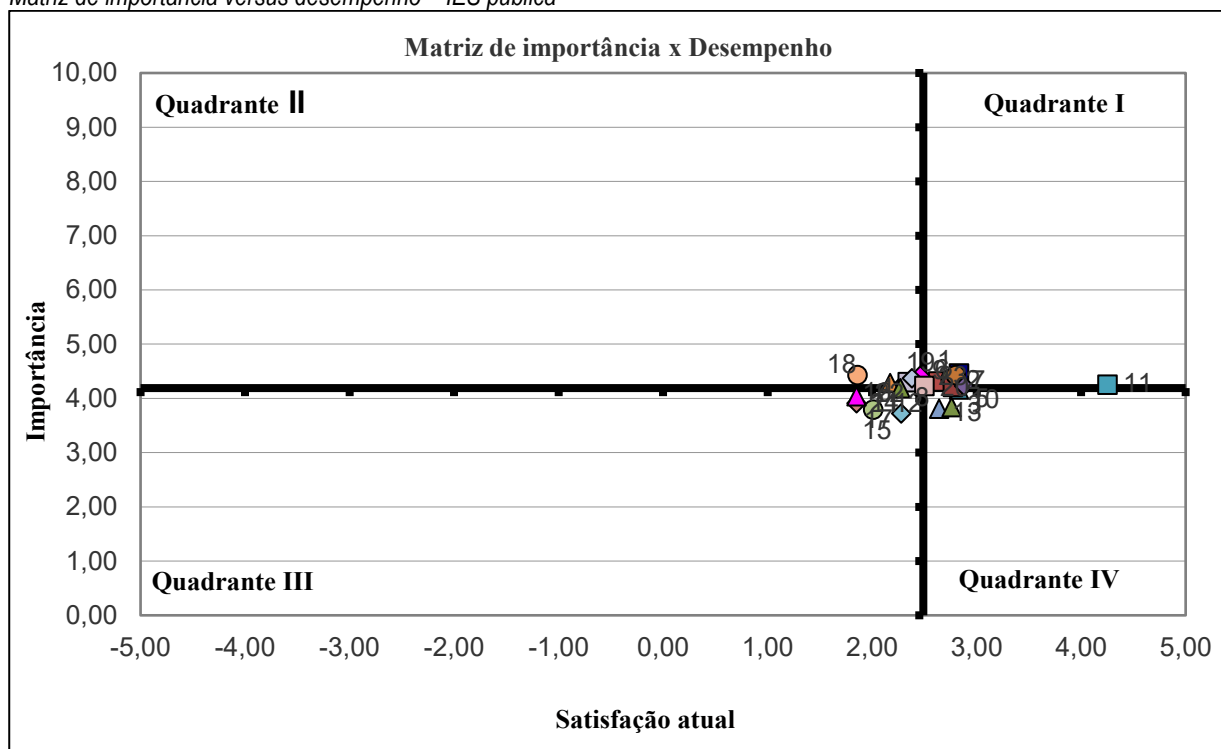
sendo de baixa qualidade e de baixo desempenho. Entretanto, o fato de ter esses serviços, mesmo que não tão satisfatórios, gera uma satisfação geral adequada.

4.2 Análise da Percepção dos Acadêmicos da IES pública

A percepção dos acadêmicos foi obtida por meio de 92 respondentes de uma IES pública do Sudoeste do Paraná. Esta análise se inicia com a Matriz de Importância *versus* Desempenho apresentada na Figura 4. Para sua elaboração, utilizou-se a satisfação atual e a importância declarada, sendo suas linhas divisórias estabelecidas pelas suas médias, isto é, 2,49 para a satisfação atual e 4,19 para a importância (Garver, 2003).

Figura 4

Matriz de importância versus desempenho – IES pública



Nota: Atributos listados na Tabela 3

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A partir da Figura 4, percebe-se que as respostas se acumulam na interseção dos eixos x e y, próximos à coordenada 0;0 em todos os Quadrantes (I, II, III e IV). No Quadrante I, localizam-se os atributos que são os pontos fortes do curso, pois possuem alta relevância e desempenho, ou seja, representam os principais pontos positivos das IES. Neste quadrante concentraram-se os atributos: 1, 2, 6, 7, 9 e 10, semelhante aos resultados de Richartz et al. (2017) e Mello e Sousa (2021) quanto aos atributos que abordam o corpo docente e o mercado de trabalho.

Ainda em relação ao Quadrante I, observa-se que o atributo 11 (adequação das cargas horárias ao conteúdo da grade) está posicionado mais à direita que os demais. Isso significa que, embora esteja sobre o eixo que separa o Quadrante I do Quadrante II, ele demonstra uma importância maior quando comparada com os outros atributos avaliados.

Já no Quadrante II encontram-se os atributos considerados críticos, ou seja, que apresentam alta importância e baixo desempenho e, portanto, são os pontos que a IES deve levar como sinal de alerta e procurar

sanar essas dificuldades percebidas. Os atributos que compõem esse quadrante são: 4, 12, 19, 21 e 23. Estes resultados assemelham-se aos apurados por Richartz et al., (2017). Entende-se que os alunos desta IES pública consideram a organização interna, desde a disponibilidade da coordenação até a relação teoria *versus* realidade como sendo fatores muito importantes, mas com necessidade de aperfeiçoamento.

O Quadrante III reúne os atributos que possuem, ao mesmo tempo, baixa importância e baixo desempenho. Nele é encontrada a maioria dos atributos, sendo eles: 8, 14, 15, 16, 17, 18, 21 e 22. Por serem considerados de baixa importância pelos estudantes, seu desempenho inferior não gera grande preocupação, diferente do que ocorre no Quadrante II. O Quadrante IV apresenta os atributos que os alunos consideram menos importantes e que, mesmo assim, desempenham bem seus objetivos. São eles os atributos referentes aos números 3, 5 e 13.

Destaca-se o atributo 20 - utilização adequada dos diversos métodos de ensino, pois se encontra exatamente sob a coordenada 0;0, ou seja, no exato ponto em que os eixos x e y se encontram. Isso significa que, em geral, os estudantes não foram capazes de determinar sua importância, nem mesmo seu desempenho, diferentemente dos achados de Mello e Sousa (2021), em que os estudantes apontaram as diferentes metodologias de ensino dentre os atributos mais relevantes.

Nesse sentido, percebe-se, com esses resultados, que as atividades desenvolvidas em sala de aula e seus relacionamentos diretos são de alta importância para os discentes pesquisados e, além disso, apresentam desempenho satisfatório (Quadrante I). Sobre o Quadrante II, tem-se como os respondentes IES percebem a organização interna, abrangendo a coordenação e a relação entre teoria e prática como algo muito importante, mas identificam a necessidade de aprimoramento, corroborando o que afirmam Freitas Neto e Barbosa (2014), quando apontam a organização interna como possuindo superior relevância, quando comparado com a relação entre professor-estudante.

Quanto ao Quadrante III, nota-se os serviços que interferem na satisfação, mas não estão diretamente relacionadas com o curso de Ciências Contábeis, tais como os serviços de apoio e os laboratórios de informática, os quais não são elementos de alta importância, bem como a atualização dos conteúdos, o atendimento extraclasse, a clareza nas explicações, os exemplos práticos e a experiência dos professores sobre o conteúdo. Todos esses atributos possuem baixo desempenho, o que pode ser visto como oportunidade de melhoria para a IES, de forma menos urgente como o que ocorre nos atributos do Quadrante II. Sobre o Quadrante IV pode-se dizer que os serviços de apoio e a resolução dos problemas por parte do coordenador são satisfatórios para eles, apesar de não serem considerados relevantes.

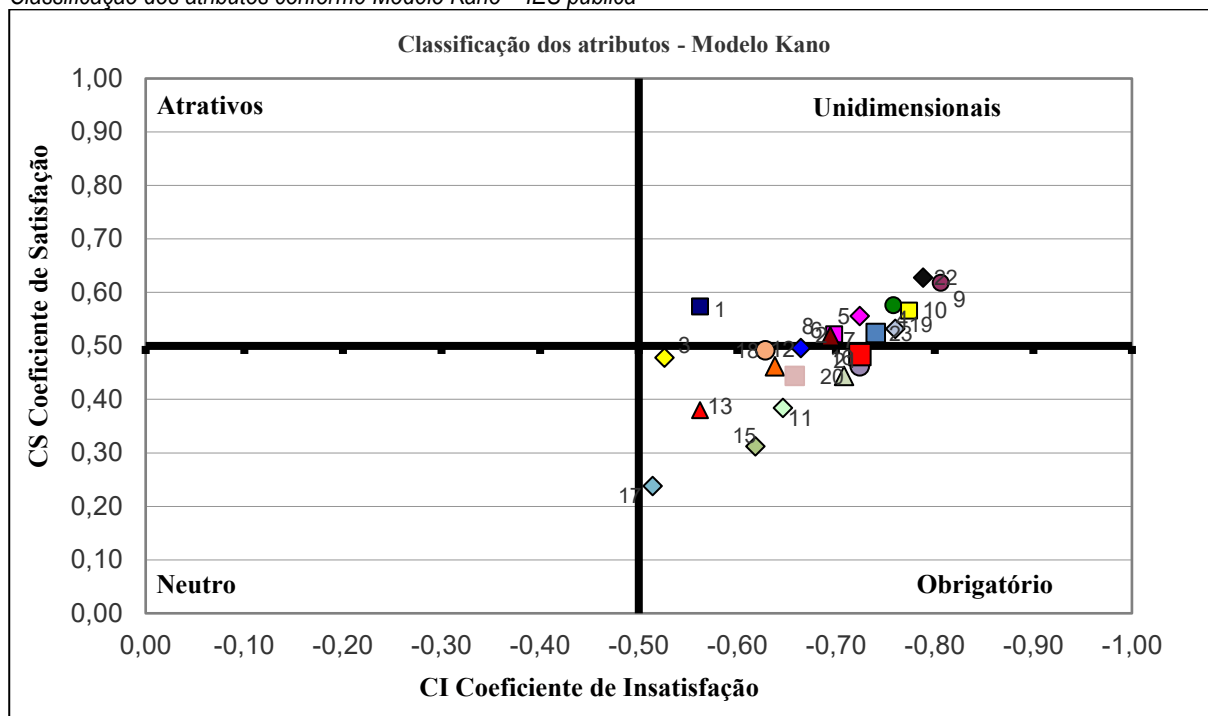
Na sequência apresenta-se a análise baseada no Modelo Kano, que propicia a identificação de oportunidades de melhorias no curso de Ciências Contábeis ofertado pela IES. Na Figura 5 apresenta-se a análise dos dados baseada no Modelo Kano, em que a linha divisória dos quadrantes foi estabelecida em -0,5 para a insatisfação, +0,5 para a satisfação em uma escala padronizada entre 0 e 1-/+1, tal como utilizado por Parisotto et al., (2008).

Quanto à classificação dos atributos segundo o Modelo Kano apresentados na Figura 5, os resultados obtidos com base na percepção dos respondentes concentram-se entre obrigatórios e unidimensionais. Nenhum dos atributos foi classificado como atrativo ou neutro, ou seja, que representam um critério que, quando presente, aumenta a satisfação percebida, ou ainda, como é nomeado, neutro; isto é, sua presença ou ausência não são sentidas.

Quanto aos atributos obrigatórios, eles são os que, caso ausentes, geram insatisfação. Na percepção dos discentes, os atributos classificados para esse setor da figura são: 3, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20 e 21. Compilando esses atributos, percebe-se que a satisfação dos estudantes está atrelada à presença obrigatória dos serviços de apoio, à organização da grade curricular, aos laboratórios de informática e ao desempenho dos docentes em sala de aula.

Figura 5

Classificação dos atributos conforme Modelo Kano – IES pública



Nota: Atributos listados na Tabela 3

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Referente aos atributos unidimensionais, a satisfação dos respondentes é proporcional a sua presença, ou seja, quanto mais presente o atributo estiver no dia a dia da IES, maior será a satisfação dos estudantes. Os atributos classificados com essa característica pelos estudantes foram: 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 19, 22 e 23. De forma específica, os atributos 4, 7, 22 e 23 são referentes ao desempenho dos docentes e da coordenação do curso. Este resultado converge com o encontrado por Walter et al. (2005).

Quanto ao atributo 8, que se refere à atualização dos conteúdos das disciplinas, ele se encontra sobre o eixo que segrega o quadrante dos atributos obrigatórios e unidimensionais, podendo ser considerado pertencente a ambos os grupos. Isso significa que, além de sua presença ser muito necessária, quanto maior ela for, maior será a satisfação dos discentes desta IES pública. Ou seja, a atualização dos conteúdos das disciplinas propicia a formação de profissionais mais preparados para atender às demandas de mercado (Trindade et al., 2023). Já os demais atributos dividem-se igualmente entre obrigatórios e unidimensionais.

4.3 Análise da Percepção dos Acadêmicos das IES pública e particulares

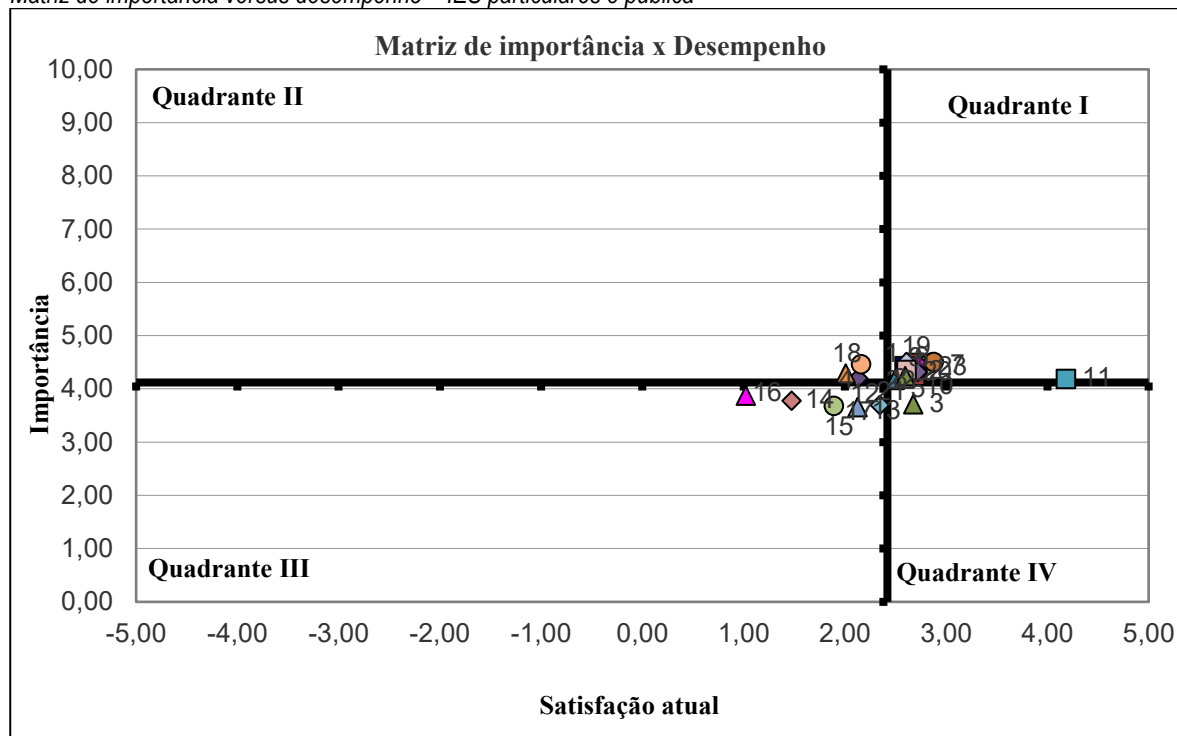
Nesta parte da análise, identifica-se a percepção dos estudantes das IES pública e privadas, a qual foi obtida por meio das 175 respostas da amostra. Inicia-se com a análise da Matriz de Importância *versus* Desempenho apresentada na Figura 6, que, para sua elaboração, utilizou-se a satisfação atual e a importância declarada, com suas linhas divisórias estabelecidas pelas suas médias, sendo 2,42 para a satisfação atual e 4,12 para a importância (Garver, 2003).

Com base nos resultados da Figura 6, percebe-se que os atributos se dispersam nos quatro quadrantes. Os atributos presentes no Quadrante I possuem alta importância e desempenho satisfatório, isto é, são motivo de satisfação tanto para a IES quanto para os discentes, sendo o quadrante que mais comporta atributos, como: 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 19, 20, 21, 22 e 23. Ou seja, entende-se que a satisfação geral dos

estudantes dessas IES é satisfatória, embora haja atributos que demandem melhorias, semelhante aos achados de Richartz et al. (2017).

Figura 6

Matriz de importância versus desempenho – IES particulares e pública



Nota: Atributos listados na Tabela 3

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

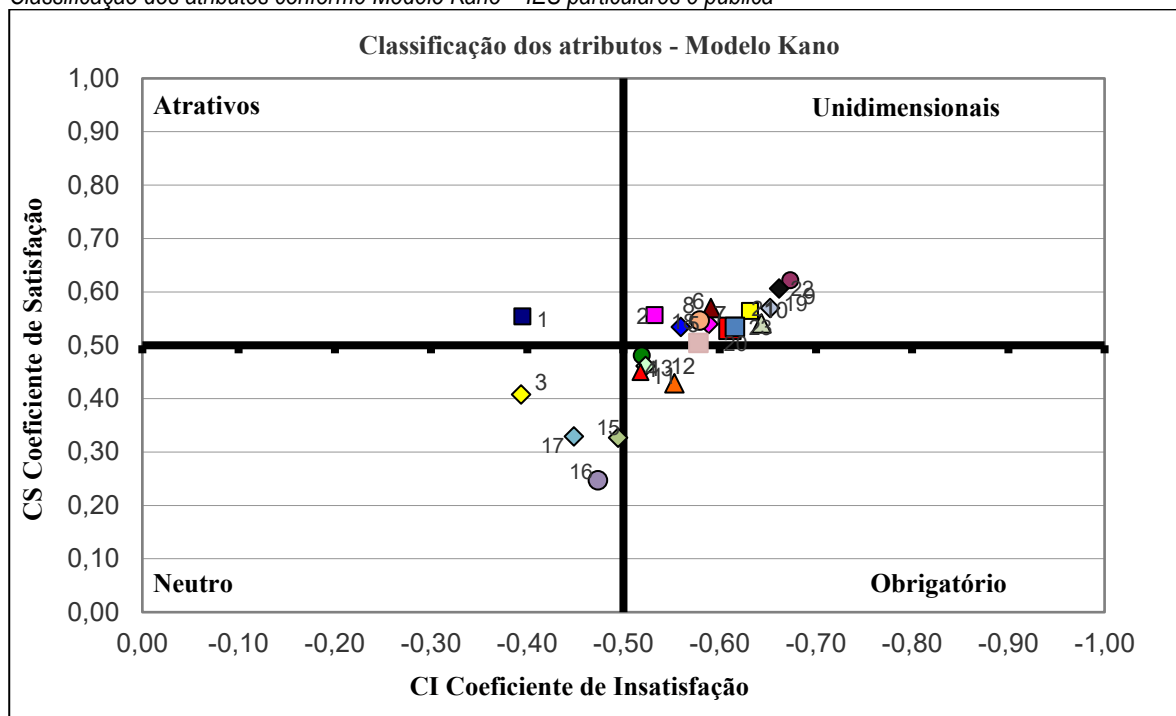
Em relação ao atributo 11, também pertencente ao Quadrante I, apresentou-se destaque nos gráficos individuais nas análises das IES privadas e pública. Ele refere-se à compatibilidade entre a carga horária e o conteúdo da grade curricular. Em termos de importância, esse atributo demonstra um desempenho superior aos outros. Ainda há três atributos que necessitam de atenção especial por parte das IES pesquisadas, visto que se encontram no Quadrante II, cuja característica principal é possuir alta importância e baixo desempenho. Os atributos que compõem esse quadrante são os correspondentes aos números 4, 12 e 18. Nota-se que os estudantes sentem que as IES não dão a devida atenção ao desenvolvimento das disciplinas e não são tão abertas ao diálogo, principalmente com as coordenações do curso, como se espera que sejam. Esses atributos são importantes, uma vez que afetam diretamente a qualidade do aprendizado dos discentes. Esses resultados diferem de Mello e Sousa (2021), em que o atendimento de professores e coordenadores extracurriculares e atividades práticas foram considerados como um dos atributos importantes.

No Quadrante III estão os atributos com baixa importância e baixo desempenho. Nele são encontrados os atributos 13, 14, 15, 16 e 17. Em síntese, os serviços externos à sala de aula são percebidos pelos estudantes como insatisfatórios, ou seja, os respondentes sentem necessidade de ampliação da disponibilidade de atendimento por parte dos docentes, em horários diferentes ao que as aulas são ministradas.

O Quadrante IV possui apenas o atributo de número 3, indicando que a agilidade dos serviços de apoio não é relevante, seu desempenho atende de forma satisfatória os estudantes que dele usufruem. Na sequência, é apresentada a análise da satisfação percebida pelos respondentes em IES privadas e pública, que possibilita a identificação de oportunidades de melhorias nessas IES e para o curso analisado.

Figura 7

Classificação dos atributos conforme Modelo Kano – IES particulares e pública



Nota: Atributos listados na Tabela 3

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A Figura 7 apresenta o resultado das classificações dos atributos feitas pelos respondentes de IES pública e privadas, segundo o Modelo Kano. Nota-se que em todos os quadrantes há atributos alocados. O quadrante dos atributos atrativos consiste em elementos que cativam os estudantes a se matricularem no curso de Ciências Contábeis. Os respondentes consideram atrativo apenas o que diz respeito ao atributo 1, que aborda a aplicabilidade do aprendizado obtido na vida profissional, ou seja, percebem que podem aplicar o conhecimento adquirido para atuar no mercado de trabalho (Trindade et al., 2023)

Referente aos atributos unidimensionais, cujo quadrante aloca mais atributos do que todos os demais, a satisfação dos discentes se deve à presença ou não dos atributos e decorre da frequência com que eles se fazem presentes. A maioria dos atributos foram considerados unidimensionais pelos respondentes, sendo eles: 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 18, 19, 20, 21, 22 e 23. Resultados semelhantes aos obtidos por Parisotto et al. (2008) e Carvalho e Casagrande (2009).

Já em relação aos atributos considerados neutros, em que suas presenças/ausências não causam satisfação/insatisfação, foram classificados pelos estudantes como sendo componentes desse quadrante os atributos: 3, 15, 16 e 17. Em síntese, os serviços de apoio, os laboratórios e os atendimentos extraclasse por parte do corpo docente não influenciam a satisfação sentida pelos estudantes.

Os atributos obrigatórios são aqueles cuja ausência causa insatisfação. Como mostra a Figura 7, são eles: 4, 11, 12 e 13. Tais achados mostram que os discentes percebem a necessidade de que a coordenação esteja disponível para resolver suas demandas, assim como de possuir disciplinas e conteúdos relevantes para a prática contábil, e que esses conteúdos estejam organizados de forma prática e eficaz na grade. Também se faz imprescindível os horários de atendimento dos serviços de apoio, semelhante aos achados de Freitas Neto e Barbosa (2014) e Mello e Sousa (2021).

Por fim, apresenta-se uma análise comparativa dos resultados, no intuito de oferecer um panorama destes, a fim de que se possa visualizar claramente as diferenças e as semelhanças na satisfação de

instituições públicas e privadas. A Tabela 5 inicia a apresentação comparativa da análise da Matriz de Importância *versus* Desempenho das IES analisadas.

Tabela 5.

Comparativo da análise da Matriz de Importância versus Desempenho.

Privada					Pública					Privada e Pública				
Atributos	I	II	III	IV	Atributos	I	II	III	IV	Atributos	I	II	III	IV
1	x				1	x				1	x			
2	x				2	x				2	x			
3				x	3				x	3				x
4	x				4		x			4		x		
5			x		5				x	5	x			
6	x				6	x				6	x			
7	x				7	x				7	x			
8	x				8			x		8	x			
9	x				9	x				9	x			
10	x				10	x				10	x			
11	x				11	x	x			11	x			
12		x	x		12		x			12		x		
13			x		13				x	13			x	
14			x		14			x		14			x	
15			x		15			x		15			x	
16			x		16			x		16			x	
17				x	17			x		17			x	
18	x				18			x		18		x		
19	x				19		x			19	x			
20					20					20	x			
21					21		x	x		21	x			
22	x				22			x		22	x			
23	x				23		x			23	x			

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Na sequência, na Tabela 6 é apresentado o comparativo dos resultados das classificações dos atributos feitas pelos respondentes de IES pública e privadas, segundo o Modelo Kano:

Tabela 6.

Comparativo das classificações dos atributos do Modelo Kano.

Atributo	Obrigatório		Unidimensional		Atrativo		Neutro	
	Pública	Privada	Pública	Privada	Pública	Privada	Pública	Privada
1		-	x	x				
2		-	x			x		
3	x	-		x				
4		-	x			x		
5		-	x					x
6		-	x					x

7		-	x			x		
8		-	x					x
9		-	x					x
10		-	x					x
11	x	-		x				
12	x	-						x
13	x	-				x		
14	x	-				x		
15	x	-				x		
16	x	-						x
17	x	-				x		
18	x	-						
19		-	x			x		
20	x	-						x
21	x	-						x
22		-	x	x				
23		-	x	x				

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Por meio desses achados, é possível apontar os atributos considerados prioritários para melhoria na satisfação dos estudantes, que são discutidos na sequência da análise.

4.4 Atributos Prioritários Para Melhoria

Os resultados desta pesquisa mostram que alguns atributos, em especial, necessitam de redobrada atenção por parte das IES analisadas, são eles o de número 12, que diz respeito à relevância das disciplinas que compõem a grade curricular para a vida profissional, sendo apontado nos três cenários. O atributo 4, que aborda o acesso à coordenação do curso, foi apontado, principalmente, no cenário da IES pública.

Outros atributos que igualmente merecem atenção são: 18, 19, 21 e 23. Esses atributos se referem à clareza, ao domínio dos conteúdos apresentados pelos professores e à relação desses conteúdos com a realidade profissional do estudante. Portanto, percebe-se que os discentes sentem necessidade de aulas expostas de forma mais clara, simples e acessível, aplicadas por profissionais qualificados e capazes de relacionar à realidade do mercado de trabalho os conteúdos trabalhados em sala de aula. .

Os achados alinham-se aos expostos por Parisotto et al. (2008), principalmente em relação à relevância das disciplinas que compõem a grade curricular para a vida profissional e à clareza na exposição dos assuntos das disciplinas. Richartz et al. (2017) também destacou pontos voltados às disciplinas como elementos a serem observados pelas IES e atrelados à satisfação dos discentes. Os respondentes consideraram como importante o equilíbrio entre a carga horária das disciplinas e a grade curricular. Atributos relacionados ao uso de laboratórios e demais serviços oferecidos pelas IES não se mostraram como itens que influenciam na satisfação, mas precisam estar à disposição. Nesse sentido, nota-se que esses atributos já vêm aparecendo como pontos de atenção ao longo dos anos nos estudos disponibilizados na literatura, sendo importante priorizá-los em uma análise de planejamento por parte das IES.

Em síntese, os discentes julgam que os atributos que dizem respeito à praticidade dos conteúdos e aos métodos empregados em sala de aula são os que merecem mais atenção e caracterizam-se com uma oportunidade de melhorias no curso de Ciências Contábeis.

5 Considerações finais

Esta pesquisa teve como objetivo identificar as oportunidades de melhorias a partir da satisfação de acadêmicos do curso de Ciências Contábeis de uma IES pública e de duas privadas do Sudoeste do estado do Paraná. Para isso, foi utilizada a análise conjunta da Matriz de Importância *versus* Desempenho e do modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória a partir das 175 respostas obtidas de estudantes do curso de Ciências Contábeis das referidas IES.

Os resultados da pesquisa mostram que existem atributos que são decisivos para que os estudantes optem pelo curso de Ciências Contábeis, sendo necessário que as IES estejam voltadas a direcionar recursos a setores que atendam às necessidades dos discentes na instituição e para a atuação dos estudantes no mercado de trabalho, buscando satisfazer demandas de atualização e de exercício profissional, demonstrando, assim, que a IES está empregando recursos em atributos decisivos para a satisfação dos estudantes com o curso.

Além disso, é importante destacar os atributos que são considerados de baixa importância e que não são decisivos na percepção dos estudantes. Nas IES particulares, eles são mais bem avaliados do que na IES pública, sendo eles os relacionados à infraestrutura e aos serviços de apoio, uma vez que nas IES analisadas pode ter oferta de serviços e infraestrutura diferentes, por suas características de pública e privada.

Também foram identificados atributos que precisam de melhorias na percepção dos respondentes, os quais dizem respeito a: (13) Horários de funcionamento da biblioteca, laboratórios de impressão, fotocópias e outros serviços de apoio; (14) Qualidade dos serviços de apoio (cantina, laboratórios de impressão, fotocópias e segurança, limpeza); (15) Acesso aos laboratórios de informática; (16) Atendimento de professores em horário extraclasse; e (17) Modernidade dos laboratórios de informática. Isso demonstra que os pontos emergências de melhoria são os serviços tangentes à sala de aula, ou seja, serviços que influenciam a satisfação e que fazem parte do meio acadêmico, mas não necessariamente do ato de ministrar as disciplinas. Este resultado se deu pelo fato de, na matriz de importância *versus* desempenho, aparecerem como atributos críticos que precisariam de melhorias e pelo modelo Kano mostrar um grau de insatisfação com a ausência deles.

Por fim, analisando os resultados obtidos, percebe-se que os estudantes estão preocupados com o aprendizado e o desempenho, pois mostraram insatisfação na aplicação dos conteúdos na vida profissional e na prática. Além disso, destaca-se que a maioria dos respondentes ainda não trabalha na área contábil. Consequentemente, sua introdução no mercado de trabalho denota a exigência destes na aplicabilidade dos conteúdos ensinados.

Como limitação da pesquisa, pode-se mencionar o fato da abrangência desta, sendo três IES que ofertam o curso de Ciências Contábeis no Sudoeste do Paraná, mas justifica-se por terem sido apenas estas que autorizaram a aplicação da pesquisa. Para pesquisas futuras, sugere-se que seja feita a aplicação da pesquisa para estudantes e professores do curso de Ciências Contábeis, para se ter uma percepção conjunta de quem leciona e quem estuda. Também se sugere que seja identificadas principais atualizações no ato de lecionar pós-pandemia do COVID-19.

Referências

- Braum, L. M. dos S., Leão, A. L. D. B. C., Freire, O. B. D. L., & Walter, S. A. (2017). Percepção dos alunos sobre qualidade no Ensino Superior: identificação das prioridades de melhoria no Curso de Ciências Contábeis. *Revista De Estudos Contábeis*, 6(11), 62–80. Recuperado de <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/rec/article/view/27344>
- Chu, R. K. S., & Choi, T. (1999) An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: a comparison of business and leisure travelers. *Tourism Management*, 12(2). [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00070-9](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00070-9)
- Carvalho, A. R. M. de; Casagrande, R. M. (2009) instituições de ensino superior: a identificação de atributos atrativos e obrigatórios no uso de Intranet utilizado o Método Kano. IX Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul. Recuperado em <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/36731>

- Cunha, P. R., Klann, R. C., da Silva, J. O., & Scarpin, J. E. (2010). Melhorias na disciplina de custos identificadas por meio da utilização conjunta do Modelo Kano de Qualidade e da Matriz de Importância e Desempenho. *Revista de Contabilidade e Organizações*, 4(9), 168-188. <https://doi.org/10.11606/rco.v4i9.34772>
- Cunha, P. R., Walter, S. A., Winter, R. P., & Fernandes, F. C. (2013). Oportunidades de melhoria na disciplina de Contabilidade Introdutória com a utilização do modelo Kano e da matriz de importância versus desempenho. *Contextus-Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, 11(2), 31-52. Recuperado em <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570765358003>
- Cunha, P. R., Gomes, G., & Beck, F. (2016). Satisfação dos estudantes do curso de Ciências Contábeis: estudo em Universidades Públicas de Santa Catarina. *Contabilidade Vista & Revista*, 27(1), 42-62. Recuperado em <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=197045799004>
- Faria, A. C., Come, E., Poli, J. & Felipe, Y. X. (2006) O grau de satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis: busca e sustentação da vantagem competitiva de uma IES privada. *Enfoque Reflexão Contábil*, 25(1), 15-36. Recuperado em <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=307127129003>
- Freitas Neto, R. M., & Barbosa, A. (2014). A utilização da análise de correspondência e da regressão logística na análise da satisfação geral dos alunos do curso de graduação de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. *Revista de Administração IMED*, 4(3), 356-368. 10.18256/2237-7956/raimed.v4n3p356-368
- Garver, M. S. (2003) Best practices in identifying customer-driven improvement opportunities. *Industrial Marketing Management*, 32, 455-466. [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(02\)00238-9](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(02)00238-9)
- Gomes, G., Dagostini, L. & Cunha, P. R. (2013) Satisfação dos Estudantes do Curso de Ciências Contábeis estudo em uma Faculdade do Paraná. *Revista da Faculdade de Administração e Economia*, 4(2), 102-123.
- Tacca Huamán, DR, Tacca Huamán, AL e Alva Rodriguez, MA (2019). Estratégias neurodidáticas, satisfação e desempenho acadêmico em universitários. *Cuadernos de investigación educativa*, 10 (2), 15-32. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.2.2905>
- Kotler, P. (1995). *Princípios de Marketing*. 7 ed. Rio de Janeiro: PHB.
- Lin, C. P., & Tsai, Y. H. (2008) Modeling educational quality and student loyalty: a quantitative approach based on the theory of information cascades. *Quality & Quantity*, 42(1), 397-415. <https://doi.org/10.1007/s11135-006-9051-5>
- Lizote, S. A.; Verdinelli, M. A.; Borba, J. A. & Brasil, M. L. A. V. (2014) Satisfação dos Acadêmicos com o Curso de Ciências Contábeis: um Estudo em Instituições de Ensino Superior Privadas. *Advances in Scientific and Applied Accounting*, 7(3), 407-431. <http://dx.doi.org/10.14392/asaa.2014070305>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977) Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 9, 41-77. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Matzler, K., & Sauerwein, E. (2002) The factor structure of customer satisfaction. Na empirical test of the importance grid and the penalty-reward-contrast analysis. *International Journal of Service Industry Management*, 13(4), 314-332. <https://doi.org/10.1108/09564230210445078>
- Matzler, K., Bailom, F., Hinterhuber, H. H., Renzi, B., & Pichler, J. (2004) The asymmetric relationship between attribute-level performance and overall customer satisfaction: a reconsideration of the importance-performance analysis. *Industrial marketing Management*, 33, 271-277. [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(03\)00055-5](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(03)00055-5)
- Mello, José-André Villas-Boas, & Sousa, Flaviane Rodrigues-de. (2021). Percepção discente e práticas de ensino em uma instituição brasileira de educação superior. *Revista iberoamericana de educación superior*, 12(33), 18-38. Epub 21 de abril de 2021. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2021.33.855>
- Moura, M. M. S. G., & Lima Filho, R. N. (2019). A percepção dos alunos do curso de ciências contábeis quanto a sua formação acadêmica em relação ao mercado de trabalho. *Brazilian Journal of Development*, 5(1), 386-415. <https://doi.org/10.34117/bjdv5n1-935>
- Nagib, L. R. C., & Silva, D. M. (2020). Adoção de metodologias ativas e sua relação com o ciclo de vida e a qualificação docente no ensino de graduação em Ciências Contábeis. *Revista Contabilidade & Finanças*, 31(82), 145-164. <https://doi.org/10.1590/1808-057x201909030>
- Parisotto, I. R. dos S., Eto, A. M. da C., Cunha, P. R. da, & Haussmann, D. C. S. (2008) Identificando oportunidades de melhoria no curso de ciências contábeis com a utilização conjunta do modelo Kano de qualidade e da matriz de importância x desempenho. In: *AnpCONT*, 2., 2008. Natal. Anais... Natal.

- Richartz, M. S., Ensslin, S. R., Valmorbida, S. M. I., & Cardoso, T. L. (2017) Satisfação de Discentes no Curso de Ciências Contábeis em Universidades Públicas. *Sociedade, Contabilidade e Gestão*, 12(2), 46-62. Recuperado de <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/183681>
- Tontini, G. (2003) Como identificar atributos atrativos e obrigatórios para o consumidor. *Revista de Negócios*, 8(1), 19-27. <https://doi.org/10.7867/1980-4431.2003v8n1p%25p>
- Tontini, G., & Silveira, A. (2005) Identification of critical attributes of success in products and services: an alternative to importance - performance analysis. In: *Balas Annual Conference, 2005, Madrid. Proceedings...* Madrid: Instituto de Empresa, 2005. p. 1-15. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/363045116>
- Trindade, S. E. L., Conceição, M. G., dos Santos, A. C. E., & Araújo, K. F. (2023). O nível de paridade entre o currículo mundial de contabilidade e a matriz curricular do curso de ciências contábeis das principais Instituições de Ensino Superior do município de Feira de Santana-Ba. *Revista de Administração e Contabilidade da FAT*, 15(1). Recuperado de <https://www.reacfat.com.br/index.php/reac/article/view/280/290>
- Venturini, J., Pereira, B. A. D., Vieira, K. M., & Milach, F. (2008, July). Satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis da UNIFRA: um estudo à luz das equações estruturais. In *Anais do Congresso de Controladoria e Contabilidade da USP, São Paulo-SP (Vol. 8)*.
- Vieira, K. M., Milach, F. T., & Hupples, R. D. (2008). Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de ciências contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. *Revista de Contabilidade e Finanças da USP*, 19(48), 65-76. <https://doi.org/10.1590/S1519-70772008000300006>
- Walter, S. A., Tontini, G., & Domingues, M. J. C. S. (2005). Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: *Encontro nacional dos programas de pós-graduação em administração, Brasília. Anais...*, XXIX ENANPAD.
- Walter, S. A., Tontini, G., & Domingues, M. J. C. S. (2006). Análise da satisfação do aluno para melhoria de um curso de administração. *FACES R. Adm*, 5(2), 52-70. <https://doi.org/10.21714/1984-6975FACES2006V5N2ART73>
- Zonatto, V. C. Da S.; Klann, R. C.; Vesco, D. G. D. (2014) Oportunidades de melhoria na disciplina de Contabilidade Internacional: Uma análise da percepção de discentes do curso de Ciências Contábeis. *Contexto - Contabilidade Em Texto*. Recuperado de <https://seer.ufrgs.br/index.php/ConTexto/article/view/37828>

DADOS DOS AUTORES

Amanda Wilmsen

Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR

Email: wilmsen@alunos.utfpr.edu.br

Orcid: 0009-0001-4687-5019

Hevelyn Heidemann Fontanella

Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR

Email: hevelynfontanella@alunos.utfpr.edu.br

Orcid: 0009-0007-3780-583X

Alison Martins Meurer

Universidade Federal do Paraná - UFPR

Email: alisonmmeurer@gmail.com

Orcid: 0000-0002-3704-933X

Luciane Dagostini

Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR

Email: lu.dagostini2020@gmail.com

Orcid: 0000-0002-9351-8778

Contribuição dos Autores:

Contribuição	Amanda Wilmsen	Hevelyn Heidemann Fontanella	Alison Martins Meurer	Luciane Dagostini
1. Concepção do assunto e tema da pesquisa			✓	✓
2. Definição do problema de pesquisa			✓	✓
3. Desenvolvimento das hipóteses e constructos da pesquisa (trabalhos teórico-empíricos)		✓	✓	✓
4. Desenvolvimento das proposições teóricas (trabalhos teóricos os ensaios teóricos)	✓	✓		
5. Desenvolvimento da plataforma teórica		✓		✓
6. Delineamento dos procedimentos metodológicos			✓	✓
7. Processo de coleta de dados	✓	✓		
8. Análises estatísticas	✓	✓		✓
9. Análises e interpretações dos dados coletados	✓	✓		✓
10. Considerações finais ou conclusões da pesquisa	✓	✓		
11. Revisão crítica do manuscrito			✓	✓
12. Redação do manuscrito		✓		✓