

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E CIÊNCIAS
ECONÔMICAS
BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PRISCILLA GABRIELLE PEREIRA SILVA

EXPECTATIVAS E SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DE CIÊNCIAS
CONTÁBEIS DE GOIÁS EM RELAÇÃO ÀS COMPETÊNCIAS DOCENTES

GOIÂNIA

2014

Prof. Dr. Orlando Afonso Valle do Amaral
Reitor da Universidade Federal de Goiás

Prof. Dr. Luiz Mello de Almeida Neto
Pró-reitor de Graduação da Universidade Federal de Goiás

Prof. Dr. Moisés Ferreira da Cunha
Diretor da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Prof. Ms. Ednei Morais Pereira
Coordenador do curso de Ciências Contábeis

PRISCILLA GABRIELLE PEREIRA SILVA

**EXPECTATIVAS E SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DE CIÊNCIAS
CONTÁBEIS DE GOIÁS EM RELAÇÃO ÀS COMPETÊNCIAS DOCENTES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas – FACE da Universidade Federal de Goiás – UFG, como requisito parcial para obtenção do grau de bacharelado do curso de Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Henrique Silva do Carmo.

GOIÂNIA

2014

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
GPT/BC/UFG

Silva. Priscilla Gabrielle Pereira.

S586e Expectativas e satisfação dos alunos de ciências contábeis de Goiás em relação às competências docentes [manuscrito] / Priscilla Gabrielle Pereira Silva. - 2014.

56 f. : il., quadros., tabs.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Henrique Silva do Carmo

Monografia (Graduação) – Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas, 2014.

Bibliografia.

Inclui lista de quadros e tabelas.

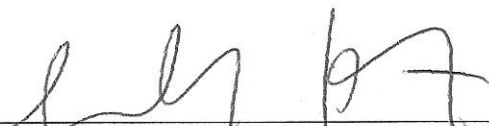
1. Cursos de ciências contábeis – Expectativas 2. Cursos de ciências contábeis – Competências 3. Curso de Ciências contábeis – Goiás I.
Título.

CDU: 657:37

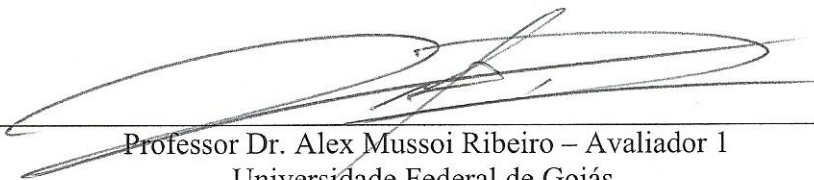
PRISCILLA GABRIELLE PEREIRA SILVA

**EXPECTATIVAS E SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DE CIÊNCIAS
CONTÁBEIS DE GOIÁS EM RELAÇÃO ÀS COMPETÊNCIAS DOCENTES**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido e defendido publicamente na Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas – FACE da Universidade Federal de Goiás – UFG, como requisito parcial para obtenção do grau de bacharelado do curso de Ciências Contábeis, aprovado pela seguinte Comissão Examinadora:



Professor Dr. Carlos Henrique Silva Carmo – Orientador
Universidade Federal de Goiás



Professor Dr. Alex Mussoi Ribeiro – Avaliador 1
Universidade Federal de Goiás



Professor Me. Emerson Santana de Souza – Avaliador 2
Universidade Federal de Goiás

Goiânia (GO), 03 de julho de 2014.

Nada poderá apagar dos nossos corações a saudade e a doçura de sua presença e nada poderá suavizar a saudade que sentimos, só o conforto divino e o amor de Deus tornará suportável essa separação. Este trabalho é dedicado a você, minha avó querida Terezinha dos Santos “in memoriam”, que foi acolhida nos braços do Pai antes da concretização da minha conquista.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus que me deu o dom da vida, o seu amor incondicional e pela salvação através do sangue de seu filho Jesus.

A minha mãe Marlene Herculano pela força e coragem diante das dificuldades. Sua luta para realizar todos os meus sonhos e seus esforços para me proporcionar o que de melhor poderia me deixar: a educação. Peço a Deus que me dê a oportunidade de retribuí-la todos os dias de minha vida.

Aos meus tios Anália e Luiz, agradeço pelo amor, palavras de incentivo e fortaleza que sempre foram para mim. Por me acolherem como filha e sempre apostarem nos meus sonhos e acreditarem em minha capacidade. Aos meus padrinhos Fátima e Jaleir por me acompanharem desde o meu primeiro passo no maternal da escola. A presença e os aplausos de vocês me trouxeram até aqui. Amo muito todos vocês, obrigado por tudo.

Em especial a Ítalo Ribeiro, meu namorado e melhor amigo, companheiro em todos os momentos. Agradeço todo o suporte, todo amor, paciência, disponibilidade e atenção. Você é o melhor presente que Deus me deu, amo você.

A toda a minha família, ao meu pai Pedro Abadio, ao meu irmão Richard, a meu avô Manoel Herculano, todos os meus tios e tias, primos e primas pela compreensão nos momentos de minha ausência dedicados ao estudo.

Agradeço ao meu orientador, Prof. Dr. Carlos Henrique Silva do Carmo pela dedicação, disposição e discussões que subsidiaram novas reflexões, que me guiaram para finalização deste trabalho. Ao professor Me. Lúcio de Souza Machado, professor presente em grande parte da minha jornada acadêmica e meu orientador no início dessa caminhada. É imensurável tudo que aprendi com vocês, como pessoa, profissional e aluna. Aos dois o meu muito obrigado.

Agradeço a todos os professores por serem os pilares de uma educação superior de qualidade. Por proporcionarem todo o conhecimento e aprendizado para uma formação profissional. Com vocês aprendi que o futuro é feito a partir da constante dedicação no presente!

Ao meu amigo Thiago Henrique, sobrevivemos juntos ao ensino médio em Anápolis, as viagens de van todos os dias para a faculdade, encerraremos juntos esta etapa das nossas vidas em Goiânia, o céu é o nosso limite. A minha amiga Ana Paula, que em momentos de desânimo e dificuldades não me deixou desistir de acreditar.

A professora Adriana Bandeira, coordenadora do curso de ciências contábeis da Universidade Estadual de Goiás em Anápolis, obrigada pelo apoio e colaboração.

Enfim, a todos que direta ou indiretamente contribuíram para as minhas realizações, o meu muito obrigado.

“Como também não lhe seria possível fazê-lo fora do diálogo. É através deste que se opera a superação de que resulta um termo novo: não mais educador do educando, não mais educando do educador, mas educador-educando com educando-educador. Desta maneira, o educador já não é o que apenas educa, mas o que, enquanto educa, é educado, em diálogo com o educando que, ao ser educado, também educa.”

Paulo Freire

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Competências Necessárias a Atividade Docente de Ensino.....	24
Quadro 2 - Questões assertivas da pesquisa	31

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Questionários Respondidos UEG.....	35
Tabela 2 - Média Geral e Desvio Padrão das Expectativas dos Alunos UEG.....	36
Tabela 3 - Média Geral e Desvio Padrão da Satisfação dos Alunos UEG	37
Tabela 4 - Questionários Respondidos UFG	38
Tabela 5 - Média Geral e Desvio Padrão da Satisfação dos Alunos UEG	40
Tabela 6 - Média Geral e Desvio Padrão da Satisfação dos Alunos UEG	41
Tabela 7 - Média Geral da Satisfação e das Expectativas dos Alunos	42
Tabela 8 - Média Geral e Desvio Padrão da amostra total	44
Tabela 9 - Comparação entre os estudos precedentes de ciências contábeis.....	46

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ANPAD – Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração.
- ENADE – Exame Nacional de Desempenho de Estudantes.
- ENANPAD – Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração.
- GO – Goiás.
- FACE – Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas.
- FIES – Financiamento Estudantil.
- IES – Instituição de Ensino Superior.
- LTDA – Limitada
- PNAES – Plano Nacional de Assistência Estudantil.
- ProUNI – Programa Universidade para Todos.
- REICE – Revista Iberoamericana sobre Qualidade Eficácia e Mudança em Educação
- ReUni – Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais.
- UEG – Universidade Estadual de Goiás
- UFG – Universidade Federal de Goiás
- UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais
- UFPR – Universidade Federal do Paraná
- UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

RESUMO

SILVA, Priscilla Gabrielle Pereira Silva (2014). Expectativas e satisfação dos alunos de ciências contábeis de Goiás em relação às competências docentes. Trabalho de Conclusão de Curso, Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas, Universidade Federal de Goiás, Goiânia.

Um dos principais pilares de uma educação superior eficaz e de qualidade é composto por um corpo docente dotado de competências e comprometido em formar profissionais preparados e capacitados para o mercado de trabalho. Como não existe docência sem discentes é importante para a relação ensino-aprendizagem que as expectativas e a satisfação dos estudantes em relação aos seus professores sejam supridas. Assim, o presente estudo teve por objetivo geral analisar a percepção quanto as expectativas e a satisfação dos estudantes de cursos de ciências contábeis em relação às competências de seus docentes. O método de pesquisa foi quantitativo, sendo a pesquisa descritiva, do tipo levantamento - “survey”. O instrumento de coleta de dados foi o questionário de escala de atitudes que aferiu, de 0 a 10, as expectativas e a satisfação dos discentes em relação às competências docentes. O modelo utilizado é composto por 14 competências individuais relevantes para os docentes universitários. A pesquisa foi aplicada em duas IES públicas do estado de Goiás, obtendo-se uma amostra total de 181 questionários. A pesquisa evidenciou que as competências que os estudantes mais esperavam encontrar em seus docentes foram: ética, planejamento e comprometimento; e tiveram as menores expectativas as competências: trabalho em equipe e criatividade. As competências que os discentes se encontravam mais satisfeitos foram a ética, o relacionamento interpessoal e o domínio da área de conhecimento. Em contraponto, as competências menos satisfeitas foram o trabalho em equipe e a criatividade. Quanto a contribuição dos resultados desta pesquisa, conhecer o que os alunos esperam e sua satisfação em relação as competências docentes implica em um diagnóstico sobre a situação e a implementação de ações concretas por parte das IES e dos professores. Estudar a educação e a qualidade do ensino contribui para o incentivo de melhorias na área e para o progresso da sociedade em geral.

Palavras-chaves: Competências Docentes. Expectativas. Satisfação. Alunos.

ABSTRACT

SILVA, Priscilla Gabrielle Pereira Silva (2014). Expectations and satisfaction of the students of Accounting in Goiás about the professors' competences. Trabalho de Conclusão de Curso, Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas, Universidade Federal de Goiás, Goiânia.

One of the main pillars of efficient and quality college education is made of teacher that are well prepared and committed to turn students into professionals that are capable of facing the Market. Given that, there are no teachers without students, it is important for the teaching-learning relation that the expectations and satisfaction of the students are fulfilled, when related to teacher. This study had the goal to analyze the perception of students of Accounting about their professors' competences. The method of research was quantitative, descriptive, classified as a survey. The research instrument was a questionnaire using the attitude scale, which was adapted to a scale that goes from 0 to 10, that measured expectations and satisfaction of the students about the competences of the Accounting major teachers. The instrument is made with 14 individual and relevant competences for the college professors. The research took place in two public universities in the state of Goiás, with a total of answers of 181 questionnaires. The research shows that the competences that the students expect the most from their professors are: ethics, planning and commitment, and what they expect the least is team work and creativity. The competences that the students were more satisfied about were ethics, interpersonal relationships and knowledge about the field of study. On the other hand, the competences they are the least satisfied about are team work and creativity. About the contributions of the results of this research, the main one is knowing what the students expect and how satisfied they are about their professor competences, which leads to a diagnoses of the situation and actions that universities and the professors must take. Studying the education itself and also its level of quality contributes to help the area to get better and to the progress of the society in general.

Keywords: Professors' Competences, Expectations, Satisfaction. Students.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	17
1.2. OBJETIVOS	17
1.2.1 Objetivo geral	17
1.2.2 Objetivos específicos	18
1.3 JUSTIFICATIVA	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO	20
2.1 TEMÁTICA DAS COMPETÊNCIAS	20
2.1.1 Concepção comportamentalista	20
2.1.2 Concepção construtivista	21
2.2 CONJUNTO DE COMPETÊNCIAS APLICÁVEIS A UM DOCENTE	23
2.2.1 Dimensão conhecimento	25
2.2.2 Dimensão habilidades	26
2.2.3 Dimensão atitudes	27
2.3 ESTUDOS PRECEDENTES	28
3 METODOLOGIA	30
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	30
3.2 QUANTO A COLETA DE DADOS	30
3.3 QUANTO A ANÁLISE DE DADOS	34
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	35
4.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA UEG	35
4.1.1 Caracterização da amostra	35
4.1.2 Análise das expectativas dos discentes	36
4.1.3 Análise da satisfação dos discentes	37

4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA UFG	38
4.2.1 Caracterização da amostra	38
4.2.2 Análise das expectativas dos discentes.....	39
4.2.3 Análise da satisfação dos discentes	40
4.3 ANÁLISE CONJUNTA DOS RESULTADOS	42
5 CONCLUSÃO.....	47
6 REFERÊNCIAS	50
ANEXO A - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA	54

1 INTRODUÇÃO

Ao caminhar para a convergência e padronização das normas contábeis brasileiras frente às internacionais crescem as exigências por profissionais competentes, capacitados e com teor técnico abrangente e adaptativo ao novo cenário. Uma vez que as reivindicações aumentam, é essencial a necessidade do aprimoramento das competências individuais e atribuições esperadas em relação ao demandado pelo mercado.

Nossa (1999) ressalta que a Instituição de Ensino Superior (IES) é a principal organização que deve preparar os profissionais do futuro. Destaca-se o crescimento das IES no Brasil após a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei 9.349/96). E o novo cenário de ensino superior com a criação do Fundo de Financiamento Estudantil - FIES (Lei 10.260/2001), o Programa Universidade para Todos - PROUNI (Lei nº 11.096/2005) e o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI (Decreto nº 6.096/2007), ocasionando um maior ingresso de estudantes, aumentando o público alvo das Instituições e a demanda por docentes.

Coda e Silva (2004) afirmam que é condição determinante para a qualidade e a própria continuidade das IES que a satisfação e o atendimento das expectativas dos estudantes sejam supridos. O que leva às Instituições se atentarem para a oferta de seus serviços, para a qualidade dos docentes e para as expectativas e satisfação de seus alunos.

Para Vasconcelos (2009) é papel fundamental do docente o de conduzir o processo da formação dos discentes cabendo a eles inovar no ensino contábil. Em sua pesquisa pelos cursos presenciais no nordeste brasileiro, levantou as competências requeridas para o exercício da docência, relacionadas com os conhecimentos, habilidades e atitudes, e analisou como estas podem contribuir para que apresentem melhor desempenho em sua função.

Segundo Antonelli, Colauto e Cunha (2012) as competências docentes ou atributos necessários à formação do professor são alvo também dos estudos de SHULMAN (1986), TARDIF, LESSARD e LAHAYE (1991), ALARCÃO (1998), KUENZER (1999) e PEREIRA (2007). Pesquisas com o foco no ensino da contabilidade são debatidas por LAFFIN (2007), ANDERE E ARAÚJO (2008), SLOMSKI (2008), VASCONCELOS (2009), MIRANDA (2011) e ANTONELLI, COLAUTO e CUNHA (2012).

A qualidade do professor influencia de forma positiva na vida profissional do aluno, (MIRANDA 2011). Para este autor, este fato é ilustrado em um dos estudos mais relevantes dos últimos anos, feito pelos pesquisadores americanos, Chetty, Friedman e Rockoff (2011),

que avaliaram o impacto positivo que a qualidade do professor pode ter no desempenho futuro dos discentes. Antonelli, Colauto e Cunha (2012) investigaram as expectativas e a satisfação dos discentes em relação aos docentes como fator chave para avaliar a qualidade do ensino por meio das habilidades inerentes aos professores.

De acordo com Corso et al. (2008) em qualquer empresa ou instituição, inclusive para as voltadas ao ensino, a satisfação é importante, visto que o fim maior de organizações desse ramo tem o propósito de satisfazer seus alunos com o ensino ofertado de modo a prepará-lo para o mercado de trabalho.

A educação sempre foi vista por grandes pensadores como o impulsionador das mudanças e transformações, Platão, Aristóteles, Karl Marx, Lutero, entre outros. A busca pela aprendizagem sempre se perpetua. E em todas as áreas temos as Ciências como o meio de produzir melhorias, respostas e avanços.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

O presente estudo busca responder o seguinte problema: **Qual a percepção dos alunos do curso de ciências contábeis quanto as expectativas e a satisfação em relação às competências docentes?**

1.2. OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Este estudo tem como objetivo geral analisar a percepção quanto as expectativas e a satisfação dos estudantes de cursos de ciências contábeis em relação às competências de seus docentes.

1.2.2 Objetivos específicos

Para atingir o objetivo geral foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Levantar as competências docentes.
- Levantar as avaliações dos estudantes de ciências contábeis referente à percepção da satisfação e expectativa em relação às competências docentes.
- Verificar a possível existência de diferenças entre as avaliações de satisfação e expectativas entre os alunos em cada IES.
- Comparar os resultados obtidos entre as duas IES.

1.3 JUSTIFICATIVA

Estudar a educação e a qualidade do ensino contribui para a promoção de mudanças e para o progresso da sociedade, especialmente no momento de expansão dos cursos de ciências contábeis no Brasil (ANDERE; ARAÚJO, 2008). Somente no estado de Goiás o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes foi aplicado em 35 cursos de ciências contábeis de acordo com o relatório de resultado por cursos (ENADE 2012). Em 2006 fora aplicado em 26 cursos (ENADE 2006).

Para Cornachione (2004) uma educação eficaz e de qualidade sustenta-se, de certa forma, em seu corpo docente. Afinal, a responsabilidade de um docente universitário vai além de dominar cientificamente o conteúdo que leciona, mas possuir ferramentas pedagógicas que possa transferir esse conhecimento de forma eficaz aos seus alunos e conduzir da melhor maneira o processo que culminará com a formação do discente (MASETTO, 2003; ANDERE e ARAÚJO, 2008; VASCONCELOS, 2009).

No início da década de 1990, Romero (1992, p.1) já destacava que:

O docente de graduação tem uma responsabilidade ímpar, ele forma integralmente o profissional que atuará no contexto organizacional do século XXI. Por esta razão, a capacitação e avaliação docente têm um relevante significado, na medida em que serve como instrumento eficaz para o aprimoramento do desempenho. Como parte de um processo contínuo e sistêmico, busca o aumento da qualidade do ensino superior, como meta maior.

De acordo com Fernandes (2008) a avaliação é um domínio científico e uma prática social cada vez mais indispensável para caracterizar, compreender, divulgar e melhorar uma grande variedade de assuntos que permeiam as sociedades contemporâneas como: avaliação de qualidade de produtos, avaliação de políticas e governos, avaliação de classes profissionais, dentre outras. Uma vez que geram dados para sustentar um estudo, uma análise e se necessário buscar melhorias, corrigir erros. Fernandes (2008) ressalta que a avaliação dos professores pode ser um poderoso processo a serviço da melhoria da qualidade pedagógica e da qualidade de ensino dos próprios professores. Os resultados podem gerar ambientes propícios à inovação, ao desenvolvimento profissional e, por conseguinte, à melhoria do aprendizado dos alunos e à sociedade em geral que se beneficiaria.

Apesar do tema sobre satisfação dos discentes ser objeto de estudos desenvolvidos no Brasil, entre os quais se destacam Vieira, Milach e Huppés (2008); Venturini et al. (2008); Corso et al. (2008); Souza e Reinert (2009); Catapan, Colauto e Sillas (2011); Antonelli, Colauto e Cunha (2012); Lizote et al. (2013), ressalta-se a falta de pesquisas sobre o tema que tenham como o foco a realidade no estado de Goiás.

Conhecer o que os alunos esperam de seus professores pode contribuir para uma melhora da relação ensino-aprendizagem no estado de Goiás, pois isso representa o primeiro passo para se avaliar as práticas de ensino, melhorar o relacionamento e satisfação aluno-professor, e formar profissionais éticos e satisfeitos com suas escolhas para o progresso do próprio estado. Diante do exposto, acredita-se que a pesquisa se justifica pela sua relevância.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TEMÁTICA DAS COMPETÊNCIAS

O marco inicial do movimento em favor do uso das competências foi o ano de 1973 com a publicação do artigo *Testing for competence rather than for intelligence* pelo psicólogo norte-americano David McClelland. Segundo Antonelli, Colauto e Cunha (2012) tal trabalho foi o que despertou o interesse pela importância das competências individuais tanto no mundo acadêmico quanto no mundo dos negócios.

McClelland (1973, apud PEREIRA 2007) utilizou comparações entre profissionais bem sucedidos e aqueles não tão bem sucedidos com o objetivo de identificar as características que se destacavam nos primeiros. Ele demonstrou que os testes utilizados em avaliações escolares e os tradicionais testes de inteligência da época não prediziam o sucesso dos indivíduos no trabalho e no decorrer da vida. Suas conclusões comprovaram que o que podem servir de base para avaliações de desempenho no trabalho são as competências inerentes aos profissionais. Trabalhos posteriores ao de McClelland (1973) ampliaram as discussões a respeito das competências.

Boyatzis (1982, apud PEREIRA 2007) definiu competência como os atributos subjacentes de uma pessoa que levam a um desempenho eficaz e ou superior em uma ocupação profissional. Para o autor, competências são características que apresentam uma relação causal com o desempenho superior no trabalho, ou seja, a posse daquelas características conduz ao desempenho superior.

Segundo Pereira (2007) são duas as correntes que debatem de forma distintas os conceitos de competência: a concepção comportamentalista e a concepção construtivista. Ambas serão detalhadas a seguir.

2.1.1 Concepção comportamentalista

A concepção comportamentalista é procedente de autores americanos, com foco nos atributos fundamentais que permitem aos indivíduos alcançarem um desempenho superior.

São precursores autores como McClelland (1973) e Boyatzis (1982). Assim, parte do pressuposto de que as competências são atributos inerentes ao ser humano (PEREIRA, 2007).

Para Mclelland (1973, apud FLEURY E FLEURY, 2001) a competência é “uma característica subjacente a uma pessoa que é casualmente relacionada com desempenho superior na realização de uma tarefa ou em determinada situação”.

Para Fleury e Fleury (2001), os autores comportamentalistas, percebem a competência como um estoque de recursos detidos por um indivíduo. Nesta linha de pensamento, o conceito de competências é pensado como um conjunto de capacidades humanas que justificam um alto desempenho em um determinado posto ou cargo, desempenho este fundamentado na inteligência e personalidade das pessoas. Ressaltam ainda que, por mais que a escola comportamentalista detenha o foco de análise no indivíduo, a maioria dos autores sinaliza a importância do alinhamento das competências às necessidades estabelecidas pelos cargos, ou posições existentes nas organizações. Assim, para Fleury e Fleury (2001) a referência que baliza a definição de competência seria o agrupamento de tarefas intrínseco a um cargo.

De acordo com Boyatzis (2004, apud PEREIRA 2007), em análise recente, as dimensões da competência podem ser mais bem compreendidas sob a seguinte ótica: o que precisa ser feito (conhecimento), como deve ser feito (habilidades) e, porque será feito (atitudes). A importância da combinação desses elementos está no fato de que apesar de indivíduo tecnicamente estar apto para uma função, ele pode não obter os resultados desejados em função de seu comportamento. Uma pessoa só se torna um profissional mais eficiente se souber utilizar adequadamente as competências. Mesmo quando se possuem os conhecimentos e habilidades (estar apto) é preciso ter atitude (querer agir), não basta apenas possuir competências, mas tem que querer e saber usá-las.

2.1.2 Concepção construtivista

A concepção construtivista, originária de autores franceses, foi desenvolvida “a partir de uma visão sociológica da inserção do ser humano no trabalho, apontando as competências como resultantes de processos sistemáticos de aprendizagem” (PEREIRA, 2007, p. 65). Para Vasconcelos (2009) a concepção construtivista parte do pressuposto de que as competências

são provenientes dos recursos de aprendizagem, sendo associadas a questões relativas à experiência profissional, liderança e proatividade.

Conforme Fleury e Fleury (2001) o debate francês nasce na década de 1970, justamente do questionamento do conceito de qualificação e do processo de formação profissional baseado na posição ou cargo. O que se observava era a tentativa de aproximação do ensino e a qualificação ao que era esperado nas organizações cada vez mais complexas, de um mundo em transformação em busca de globalização. Foi um esforço também de intensificar e promover a capacitação dos trabalhadores e conseqüentemente as oportunidades de empregos melhores.

Em consonância com Zarifian (1999, apud FLEURY E FLEURY, 2001) a emergência do conceito de competência para a gestão das organizações na literatura francesa procurava ir além do conceito de qualificação e focava nas mutações principais no mundo do trabalho. O trabalho se tornaria um alongamento direto da competência que o indivíduo impulsiona em face de uma situação profissional em que a eventualidade e a imprevisibilidade se tornam cada vez mais rotineiras e habituais. E não apenas um conjunto de tarefas procedentes ao cargo.

Le Boterf (1994, apud PEREIRA 2007) define competência como um processo dinâmico, uma realidade e não um estado ou um conhecimento adquirido. Possuir conhecimentos ou capacidades não significa ser competente. O processo vai além dos saberes diversos se estendendo ao saber agir, tendo a ação, como utilização dos saberes na realização de atividades profissionais como forma de agregar valor.

Inspirado na obra de Le Boterf (1995), Fleury e Fleury (2001, p. 6), definem competência como “[...] um saber agir responsável e reconhecido que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico a organização e valor social ao indivíduo”.

Durand (1998, apud PEREIRA 2007) apresentou seu conceito de competências frente à concepção construtivista como o conjunto trino de conhecimentos, habilidade e atitudes interdependentes e necessários ao desenvolvimento de um objetivo específico. Conhecimento (Informação: saber o que e por que fazer), habilidades (Técnica, destreza: saber como fazer) e atitudes (Interesse, determinação: querer fazer). Associando a estes aspectos cognitivos, técnicos, sociais e afetivos vinculados ao trabalho. De forma similar outros autores (Gramigna, 2004; Boyatzis 2004; Bitencourt, 2005; apud PEREIRA 2007) também definiram competência a partir das três dimensões.

Enfim, para Pereira (2007), a concepção construtivista se diferencia da comportamentalista em dois aspectos:

(i) para os construtivistas, “as competências se constituem de um processo dinâmico, ao identificá-las e colocá-las em ação para aperfeiçoar a performance de um profissional” (PEREIRA, 2007, p. 68). E para os comportamentalistas as competências são predicados intrínsecos do ser humano e são mapeadas com vista a antever o seu desempenho profissional.

(ii) os autores da concepção construtivista foram além da concepção comportamentalista e ampliaram o conceito de competência associando questões relativas à socialização do indivíduo ou a sua experiência profissional (Le Boterf, 1994, apud PEREIRA 2007) e questões relativas a temas como iniciativas e proatividade e liderança (ZARIFIAN, 2001, apud PEREIRA 2007).

Pereira (2007, p. 27) buscou em sua tese de doutoramento responder a seguinte pergunta: “Quais competências individuais são relevantes para docentes universitários [...]?”. O autor ressalta que qualquer conceito de competência que adotasse, dentre as existentes na literatura, seria uma definição limitada por acreditar ser um conceito em construção e Pereira (2007, p. 27) explica que:

Definir competências somente em função dos atributos de um indivíduo embute uma limitação, pois o fato do docente universitário possui-las e/ou desenvolvê-las, não é garantia de agregação de valor às suas atividades na Universidade (DUTRA, 2004; FLEURY; FLEURY, 2004), uma vez que isto só ocorre quando ele as mobilizar de forma adequada. (LE BOTERF, 1994; ZARIFIAN, 2001).

Dessa forma Pereira (2007), optou-se por seguir a abordagem construtivista, por mais se identificar com o conceito de competência e por ser uma abordagem mais difundida teoricamente, seja de maneira direta ou indireta e que possui vários estudos que a utiliza como modelo (PARRY, 1996; DURAND, 1998; LAZZAROTTO, 2001; BOYATZIS, 2004; DUTRA, 2004; GRAMIGNA, 2004; FLEURY; FLEURY, 2004; ODERICH, 2005, apud PEREIRA, 2007).

2.2 CONJUNTO DE COMPETÊNCIAS APLICÁVEIS A UM DOCENTE

Pereira (2007) buscou analisar e sistematizar conceitos de competência que podiam contribuir para melhorar a compreensão do trabalho de docentes universitários do curso de

engenharia química das universidades públicas do Brasil nos processos de ensino e pesquisa. Assim, por meio de revisão bibliográfica e análise documental elaborou um instrumento de pesquisa composto de quinze competências, divididas nas três dimensões preconizadas por Durand (1998), da escola construtivista.

A partir da definição atribuída para cada competência ele formulou questões e denominou-as de atributos mensuráveis ligadas a uma determinada competência. Em seu questionário, Pereira (2007) solicitava que os docentes atribuíssem um grau de 0 a 10 para o grau de relevância de cada uma das atividades descritas nas questões, para o duplo papel de docentes universitários: de professor e de pesquisador.

Posteriormente, Vasconcelos (2009) adaptou o modelo proposto por Pereira (2007) e aplicou aos professores de ciências contábeis das instituições localizadas nos estados brasileiros da região nordeste. Em seu questionário, solicitava que os docentes a partir de sua experiência como professor em seu papel de ensino atribuíssem de 0 a 10 o nível em que possuíam determinada competência, julgando cada uma das atividades descritas no questionário.

Antonelli, Colauto e Cunha (2012) adaptaram o modelo de Pereira (2007) com o diferencial de, em contraponto com as pesquisas anteriores em que os próprios docentes avaliavam se possuíam tais competências, investigaram a percepção dos alunos em relação às competências dos professores de ciências contábeis. O questionário solicitava que os estudantes atribuíssem de 0 a 10 o grau que expressasse a intensidade da sua satisfação, demonstrando o quanto estavam realizados com as competências docentes, e de suas expectativas representando o que eles esperavam de seus docentes.

No quadro abaixo estão descritas as competências necessárias à atividade docente, proposto por Pereira (2007) e adaptadas posteriormente por Vasconcelos (2009) e Antonelli, Colauto e Cunha (2012):

Quadro 1 - Competências Necessárias a Atividade Docente de Ensino

Dimensão	Competência	Definição da Competência
Conhecimento	Domínio da área de conhecimento	É a capacidade de possuir conhecimentos sólidos numa área específica, bem como experiência profissional adquirida através da pesquisa científica.
	Didático-Pedagógica	É o conhecimento de conceitos fundamentais didático-pedagógicos, adquirido através de cursos e/ou treinamentos específicos.

Habilidades	Relacionamento Interpessoal	É a capacidade de estabelecer um relacionamento harmônico e saudável com os seus alunos, inclusive sabendo administrar de forma equilibrada as eventuais situações conflitantes que possam surgir.
	Trabalho em equipe	É a capacidade de cooperar e obter cooperação de seus colegas nas atividades de ensino com objetivos comuns.
	Criatividade	É a capacidade de criar soluções inovadoras na condução do processo ensino-aprendizagem.
	Visão Sistêmica	Capacidade de perceber a integração e a interdependência de assuntos diversos que contribuem para uma maior eficácia do processo ensino aprendizagem.
	Comunicação	Capacidade de ouvir, processar, compreender e expressar-se de diversas formas e usar o <i>feedback</i> de forma adequada para facilitar a interação com seus alunos.
	Liderança	É a capacidade de incentivar e influenciar seus alunos a atingirem ou superarem seus objetivos pessoais do seu processo de aprendizagem.
	Planejamento	É a capacidade de planejar e organizar as diversas atividades do processo ensino-aprendizagem.
Atitudes	Comprometimento	É o comportamento relacionado com o nível de envolvimento na obtenção de resultados positivos nos processos ensino-aprendizagem sob a sua responsabilidade.
	Ética	É o comportamento orientado por princípios e valores universais de cidadania, em especial na relação com seus alunos.
	Proatividade	É o comportamento relacionado ao ato de praticar ações concretas por iniciativa pessoal para aprimorar o processo ensino-aprendizagem.
	Empatia	É a capacidade de se colocar no lugar do aluno, e a partir disto criar uma relação de confiança e harmonia que conduza a um maior grau de abertura deles para aceitar conselhos e sugestões.
	Flexibilidade	É a capacidade de adaptar-se a novas situações e de rever posturas quando necessário na sua atuação no processo de ensino-aprendizagem.

Fonte: Antonelli, Colauto e Cunha (2012).

Das quinze competências do modelo de Pereira (2007), Antonelli, Colauto e Cunha retirou apenas a competência metodologia de pesquisa, única voltada especificamente para o papel de pesquisador. Divididas por dimensões, as quatorze competências necessárias à atividade docente de ensino serão discorridas a seguir para um melhor entendimento.

2.2.1 Dimensão conhecimento

Segundo Pereira (2007) a dimensão conhecimento é definida como o saber teórico, adquirido por um indivíduo e aprimorado ao longo de sua vida, através de aprendizados ou de vivências que são entendidos e incorporados de forma cognitiva. Na dimensão conhecimento temos duas competências: o domínio da área de conhecimento e a didático-pedagógica.

Para Gramigna (2004) conhecimento é o conjunto de informações adquiridas e armazenadas ao longo dos anos. Conforme o autor, para o desenvolvimento do indivíduo são necessários conhecimentos específicos e conhecimentos essenciais, que são aqueles que fazem parte do rol que todo profissional deve ter para desempenhar uma determinada função. Vasconcelos (2009) entende o domínio da área de conhecimento de um docente como o domínio do conhecimento teórico e prático na área de atuação.

Já a competência didático-pedagógica pode se traduzir na capacidade de transmissão do conhecimento detido pelos docentes através da ministração das aulas. Em pesquisa desenvolvida por Faria et al. (2006) com alunos de ciências contábeis, a avaliação do conhecimento técnico e a didática e metodologia dos professores, foram considerados fatores relevantes na questão da qualidade do ensino-aprendizagem. Vindo atender de forma satisfatória às expectativas dos alunos. E verifica-se que as principais críticas estejam relacionadas diretamente com as mesmas.

2.2.2 Dimensão habilidades

Segundo Pereira (2007, p. 85) a dimensão habilidades é definida como o “saber fazer relacionado à capacidade de utilizar o conhecimento aprendido e/ou vivenciado com o objetivo de resolver problemas e obter resultados positivos”. Para Gramigna (2004) habilidades referem-se ao agir com talento, capacidade individual e técnica sobre a realidade, com o objetivo de resolver problemas e obter resultados positivos.

Na dimensão habilidades temos sete competências: relacionamento interpessoal, trabalho em equipe, criatividade, visão sistêmica, comunicação, liderança e o planejamento. O conceito de habilidade provém do termo latino *habilitas* e refere-se à capacidade e à disposição para fazer algo.

Relacionamento interpessoal para Oderich (2001) está ligado com a habilidade de manter e estimular um relacionamento pessoal e profissional harmônico e saudável. Sendo que as vantagens de se trabalhar em equipe trazem um maior envolvimento com o trabalho e o

aprimoramento da eficiência, qual é conseguida pelo maior comprometimento e comunicação (HARDINGHAN 1995, apud PEREIRA 2007).

Para Vasconcelos (2009) a criatividade é fator determinante para que o aprendizado se torne mais fácil e efetivo. Além de facilitar a necessidade de tornar o ensino mais atrativo. Já a visão sistêmica está relacionada com a capacidade de que um professor tem de visualizar como está seu relacionamento com as outras disciplinas e áreas de conhecimento, além da sua própria área de atuação ou conhecimento.

Oderich (2001) afirma que a comunicação é a habilidade para expressar por escrito e oralmente ideias, conceitos e orientações, de forma clara e objetiva. Vasconcelos (2009) ressalta que uma comunicação de boa qualidade resulta na capacidade de ouvir e compreender as necessidades dos alunos.

Pereira (2007) alega que líderes são pessoas que influenciam outros a partir de sua credibilidade, capacidade e comprometimento na busca de resultados positivos. Sendo está uma habilidade que pode ser aprendida por docentes universitários. Haja visto que o professor tem a capacidade de incentivar seus alunos a atingirem seus objetivos ao longo do processo de aprendizagem. E fechando esta dimensão, o planejamento é conceituado como a capacidade de esquematizar e organizar as diversas atividades do processo ensino-aprendizagem.

2.2.3 Dimensão atitudes

Segundo Pereira (2007) a dimensão atitudes é definida como a disposição de um indivíduo de querer fazer alguma coisa geralmente ligada a aspectos do campo social ou afetivo. Gramigna (2004) ao conceituar atitudes define como o conjunto de crenças, valores e princípios do indivíduo, formado ao longo do tempo, e que norteia suas ações. Dessa forma, as atitudes são fruto de história de cada pessoa. Na dimensão atitudes temos cinco competências: comprometimento, ética, proatividade, empatia e a flexibilidade.

Vasconcelos (2009) nos traz que o comprometimento para o professor é a responsabilidade pelo aprendizado dos seus alunos, sendo estes agentes ativos no processo de ensino. O que requer disponibilidade de tempo para que se possam acompanhar os alunos e conhecer suas necessidades.

Oderich (2001) define ética como uma postura comportamental orientada pela legalidade e por elevados padrões morais. Pereira (2007) afirma ser o comportamento

orientado por princípios e valores universais de cidadania, em especial na relação com seus alunos.

O conceito de proatividade está relacionado com a iniciativa pessoal de um indivíduo de praticar ações concretas que possam contribuir de alguma forma para a realidade que o cerca (PEREIRA, 2007). Já empatia seria a atitude de se sensibilizar e identificar com outra pessoa. Querer o que ela quer, sentir o que ela sente, e aprender do modo como ela aprende, como define Houaiss (2006, apud PEREIRA). Para um docente como ressalta Vasconcelos (2009) seria uma relação de confiança e abertura entre alunos e professores.

E por fim a flexibilidade, em que Pereira (2007) define como a capacidade de rever posturas e adaptar-se a novas situações na sua atuação ensino-aprendizagem. Vasconcelos (2009) ressalta que é dever de um professor estar sempre aberto a críticas de seu ofício competindo a ele avaliá-las e implantar mudanças para seu aprimoramento como docente quando necessário. Além de ser flexível e adaptativo às variações no cenário de ensino e na ciência.

2.3 ESTUDOS PRECEDENTES

Antonelli, Colauto e Cunha (2012) buscaram como objetivo principal avaliar a percepção dos estudantes de contábeis em relação às competências docentes a partir do grau de expectativas, representando o que os alunos esperavam de seus docentes, em confronto com a satisfação, demonstrado pelo quanto estavam realizados com as competências docentes. A fim de investigar a satisfação e expectativas dos discentes como fator chave para avaliar a qualidade do ensino através das habilidades inerentes aos professores.

De acordo com Kotler (1998) a satisfação é o sentimento de desapontamento ou prazer resultante da comparação do desempenho esperado de um produto ou serviço em relação às expectativas da pessoa. Sendo a satisfação em função das suas expectativas. Para Lizote et al. (2013) as medidas adotadas com base nas pesquisas de satisfação devem ter como objetivo principal o atendimento das necessidades e expectativas dos alunos e a preparação e capacitação desses alunos para o mercado de trabalho. Deste modo, ressaltam que:

[...] a busca pela qualidade nas Instituições de Ensino Superior passa pela descoberta das necessidades dos alunos, procurando, desta forma, melhorar os padrões de qualidade e, conseqüentemente, a satisfação dos mesmos, prosseguindo com o ciclo

de crescimento e permanência no mercado. Considerando que a qualidade de um serviço está condicionada ao sentimento (positivo ou negativo) de atendimento das necessidades ou expectativas de um cliente, é relevante conhecer as principais características de satisfação do cliente. (LIZOTE et al. 2013, p. 3)

Assim, de forma a abarcar as opiniões dos alunos tanto para a satisfação como suas respectivas expectativas, Antonelli, Colauto e Cunha (2012) aplicaram o questionário em três IES federais. A população pesquisada foi composta por estudantes do curso de graduação de ciências contábeis regularmente matriculados a partir do 5º período (cursos semestrais) e 3º ano (cursos anuais) da Universidade Federal do Paraná (UFPR), Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

Foram obtidas 202 respostas válidas chegando à conclusão que os alunos das IES analisadas esperam mais de seus professores, cujas médias de satisfação (4,76) são inferiores as de expectativas (7,20). Ressaltando o trabalho em equipe entre docentes e a criatividade como os pontos pior avaliados na ótica satisfação, revelando as competências mais deficitárias dos docentes. Em contraponto, as competências que os professores obtiveram alta média de satisfação foram ética, relacionamento interpessoal e domínio da área de conhecimento. Com relação às expectativas, o que mais os discentes esperavam de um professor era relacionamento interpessoal, planejamento e domínio da área de conhecimento.

Anteriormente, Vasconcelos (2009) aplicou um questionário similar aos docentes da região Nordeste do país obtendo 267 respostas válidas. As avaliações dos docentes foram apenas em relação ao nível em que possuíam determinada competência. A competência que foi mais bem avaliada foi a ética, resultado idêntico a avaliação realizada pelos discentes. A menor média de aprovação foi obtida em relação a competência didático-pedagógica.

3 METODOLOGIA

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Em relação ao objetivo da pesquisa, o estudo classifica-se como descritivo. Conforme Gil (2007), estudos de caráter descritivo tem como principal objetivo descrever as características de determinadas populações ou fenômenos ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

No que concerne aos procedimentos técnicos a serem utilizados classifica-se como uma pesquisa de levantamento do tipo *survey*. Gil (2007) afirma que a pesquisa de levantamento se caracteriza pela interrogação das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Sendo basicamente a solicitação direta de informações acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados, GIL (2007).

3.2 QUANTO A COLETA DE DADOS

A pesquisa foi aplicada em forma de questionário tipo *survey*. O mesmo foi desenvolvido por Pereira (2007) em sua tese e ajustado por Vasconcelos (2009) para ser aplicado aos docentes da área contábil e por Antonelli, Colauto e Cunha (2012) para ser aplicado aos alunos da mesma área, conforme apresentado no Anexo A.

A presente pesquisa investigou duas nuances da relação entre discentes e docentes: a expectativa, atribuída pelos discentes em relação às competências que esperam que os docentes possuam, e a satisfação desses mesmos discentes em relação às competências demonstradas pelos seus docentes.

A investigação relativa às expectativas teve como propósito auferir o que os alunos buscavam encontrar em seus docentes. Inicialmente essa percepção independe das ações dos professores, por estar associado a desejos cuja realização é possível. Entretanto, a partir do momento em que há um convívio maior entre aluno e professor, essa percepção das expectativas podem ser produtos de situações reais. É comum um professor lecionar mais de

uma matéria no curso, e se o aluno já conhece o método de agir do docente em sala de aula, isso irá corroborar para o aumento ou diminuição das expectativas em relação aos docentes. Já as questões relacionadas à satisfação buscaram verificar se as expectativas dos alunos estavam sendo atendidas a partir do quanto se encontravam realizados, ou seja, essa percepção depende diretamente das ações dos professores.

De acordo com Alexandrini, Hasse e Santos (2007), a satisfação é geralmente definida como uma função da percepção das expectativas. Assim, uma pessoa satisfeita, a exemplo de um cliente, é aquela que percebe que o atendimento de suas necessidades pela organização é pelo menos igual àquele que se esperava. Por isso há a necessidade de saber exatamente quais as expectativas do cliente e em seguida quais as suas percepções em relação ao cumprimento dessas expectativas, ou seja, sua satisfação. Para os autores conhecer o que o cliente espera e o atendimento dessa espera é o principal e o mais importante passo na prestação de um serviço de qualidade.

O questionário é o mesmo para ambas as percepções e contém 24 questões assertivas, denominadas por Pereira (2007) de atributos mensuráveis, que aferem a expectativa e a satisfação dos discentes em relação às 14 competências docentes propostas no modelo. As competências avaliadas foram classificadas como variáveis métricas, portanto quantitativas, por se tratar de um questionário de escala de atitudes, com onze níveis variando de 0 (não possui) a 10 (possui totalmente). No quadro a seguir estão ilustradas as questões utilizadas, de acordo com as suas dimensões e competências:

Quadro 2 - Questões assertivas da pesquisa

Dimensão	Competência	Código Questão	Descrição da Questão – Atributo Mensurável
Conhecimento	Domínio área de conhecimento	Q01	Possuírem sólidos conhecimentos das disciplinas ministradas.
	Didático-Pedagógica	Q02	Possuírem conhecimentos fundamentais de conceitos didático-pedagógicos.
Habilidades	Relacionamento Interpessoal	Q03	Estabelecerem um relacionamento harmônico e saudável com seus alunos.
		Q04	Administrarem de forma equilibrada os eventuais conflitos que possam surgir na relação com seus alunos.
	Trabalho em equipe	Q05	Realizarem atividades de ensino conjuntas com outros docentes com objetivos comuns.
	Criatividade	Q06	Criarem soluções inovadoras nas atividades de ensino sob sua responsabilidade.
	Visão Sistêmica	Q07	Perceberem a integração e a interdependência entre um assunto ensinado e demais assuntos de um curso de graduação.
		Q08	Refletirem com seus alunos sobre a relação entre

Habilidades	Comunicação	Q09	aquilo que estão aprendendo e aspectos globais da ciência e/ou da sociedade como um todo.
		Q10	Ouvirem, processarem e compreenderem as diferentes necessidades dos alunos e fornecerem <i>feedback</i> adequado.
	Liderança	Q11	Expressarem bem, em especial, de forma oral, de modo que possam ser facilmente compreendidos pelos seus alunos.
		Q12	Incentivarem os seus alunos a atingirem ou superarem seus objetivos pessoais no seu processo de aprendizagem.
	Planejamento	Q13	Influenciarem os seus alunos em relação as suas responsabilidades pessoais no seu processo de aprendizagem.
		Q14	Saberem elaborar programas e planos de curso de disciplinas da graduação.
		Q15	Saberem preparar material didático de apoio às atividades do curso.
Atitudes	Comprometimento	Q16	Organizarem a sequência lógica das atividades de cada aula lecionada.
		Q17	Saberem elaborar programas e planos de curso de disciplinas da graduação.
	Ética	Q18	Saberem preparar material didático de apoio às atividades do curso.
		Q19	Organizarem a sequência lógica das atividades de cada aula lecionada.
	Proatividade	Q20	Comprometerem-se com a obtenção de resultados positivos nas atividades de ensino sob sua responsabilidade.
	Empatia	Q21	Mostrarem-se disponíveis para atendimento extraclasse para os alunos.
		Q22	Demonstrarem respeito pelos seus alunos.
	Flexibilidade	Q23	Utilizarem um critério único de avaliação para todos os seus alunos.
Q24		Terem iniciativa pessoal de praticar ações concretas que contribuam para o aprimoramento do processo educacional de uma forma geral.	

Fonte: adaptada Antonelli; Colauto e Cunha (2012) e Zanella (2013).

Para caracterização do perfil do respondente foram utilizadas seis variáveis conforme apresentado no Anexo A: gênero; idade; IES; período/ano em curso; conclusão de outra graduação e se trabalha profissionalmente no momento.

A população pesquisada é composta por estudantes do curso de graduação de ciências contábeis regularmente matriculados a partir do 3º período (curso semestral) e 2º ano (curso anual). Esses períodos foram escolhidos pelo o fato desses alunos já apresentarem maior vivência com o ambiente de ensino superior e com os próprios docentes. Portanto a

abordagem é a não probabilística. A pesquisa foi aplicada na última quinzena de abril em duas IES públicas do estado de Goiás: a Universidade Estadual de Goiás (UEG) e a Universidade Federal de Goiás (UFG).

A escolha das universidades levou em consideração o fato de serem as únicas universidades públicas do estado de Goiás. As universidades públicas são conhecidas pela rigorosa seleção de seus discentes e pela qualidade de seus alunos e de seu corpo docente. Quanto à aplicação ser apenas aos alunos de ciências contábeis considera-se a falta de pesquisas sobre o tema que tenham como o foco o curso de ciências contábeis no estado de Goiás.

O curso de ciências contábeis da UEG Anápolis foi criado em 1984. Inicialmente era ofertado pela Universidade Estadual de Anápolis passando a ser ofertado pela UEG apenas em 1999. A criação da Universidade Estadual de Goiás se deu por força da Lei 13.456, de 16/04/1999. Organizada como uma universidade multicampi com a estratégia de beneficiar todos os municípios goianos, com ênfase em suas especificidades regionais. Seu crescimento proporcionou uma experiência inovadora, delineando uma nova e promissora realidade no ensino superior do estado de Goiás.

O curso de ciências contábeis da UEG é ofertado em cinco cidades em regime de funcionamento anual predominantemente noturno e com integralização mínima de cinco anos. A aplicação do questionário foi realizada na cidade de Anápolis, por ter o curso de ciências contábeis mais antigo da instituição e por ser localizado na sede central da UEG. Além da proximidade com o curso de contábeis ofertado pela UFG em Goiânia.

De acordo com o site do curso e os respectivos currículos Lattes o corpo docente da UEG é composto por 20 professores sendo um doutor, um doutorando, oito mestres, um mestrando e nove especialistas. Atualmente possuem 176 alunos matriculados, sendo 40 alunos no 1º Ano, 38 alunos no 2º Ano, 38 alunos no 3º Ano, 28 alunos no 4º Ano e 32 alunos no 5º Ano.

O Curso de ciências contábeis da UFG foi criado em 31/05/05 pela portaria do CONSUNI nº 10/05 e Resolução CEPEC nº 807/2006, que fixou o Projeto Pedagógico do Curso (PPC). O primeiro vestibular ocorreu ainda no final do ano letivo de 2005. A primeira turma iniciou em 2006 em regime de funcionamento semestral predominantemente noturno e com integralização mínima de quatro anos. O curso de ciências contábeis é oferecido apenas em Goiânia. A partir de 2014 passou para o regime de funcionamento anual sendo ofertadas 40 vagas ao ano para o turno matutino e 40 vagas para o noturno.

Em conformidade com o site do curso e os respectivos currículos Lattes o corpo docente é composto por 23 professores sendo três doutores, onze doutorando, três mestres, um mestrando e cinco especialistas.

Atualmente possui 381 alunos matriculados, sendo 341 alunos no turno noturno. O curso oferece disciplinas obrigatórias e optativas possibilitando ao aluno uma mobilidade maior entre os períodos desde que sejam cumpridas as matérias pré-requisitos. O que dificulta saber, quantos alunos estão matriculados por período, uma vez que são matriculados por disciplinas.

3.3 QUANTO A ANÁLISE DE DADOS

A pesquisa abordará apenas tratamento estatístico descritivo e univariado dos dados para as quatorze competências docentes. A estatística descritiva univariada fornece resumos simples sobre a amostra e sobre as observações que foram feitas a partir de uma única variável. Para resumir os dados serão utilizados o cálculo de média aritmética simples e o cálculo do desvio padrão ambos realizados em planilhas eletrônicas, software Excel.

De acordo com Fávero et al. (2009, p.52) média aritmética é “a soma do total de valores de uma variável dividida pelo número total de observações” e o desvio padrão é uma medida de dispersão dos dados em torno da média, ou seja, quanto maior seu valor, mais afastados os dados encontram-se da média da variável (FÁVERO et al., 2009).

Em consonância com o objetivo específico de se comparar os resultados obtidos entre as duas IES, inicialmente os dados serão analisados de forma separada para cada instituição. Salienta-se que apesar de serem as únicas universidades públicas do estado de Goiás, os cursos pesquisados são ofertados em cidades diferentes apesar de próximas, os professores que compõem o corpo docente não são os mesmos e existem variações quanto aos respectivos títulos dos docentes. O que poderiam influenciar a percepção dos alunos em relação às competências de seus professores.

É importante ressaltar a impossibilidade de generalização dos resultados obtidos em decorrência do método de amostragem utilizado que foi o não probabilístico.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA UEG

4.1.1 Caracterização da amostra

Foram obtidos na Universidade Estadual de Goiás 81 questionários válidos, divididos conforme tabela a seguir:

Tabela 1 - Questionários Respondidos UEG

Ano cursado	Questionários Respondidos	Porcentagem
1º ano	19	23,46%
2º ano	27	33,33%
3º ano	15	18,52%
4º ano	20	24,69%
Total	81	100%

Fonte: autora.

Em relação ao gênero dos entrevistados as mulheres representaram 67,90% dos respondentes e os homens 32,10%. Com relação à faixa etária a maioria dos respondentes possui de 20 a 25 anos representando 60,43% da amostra. As demais idades tiveram os seguintes resultados: até 19 anos (20,99%), 26 a 30 anos (9,88%), 31 a 35 anos (3,70%), 36 a 40 anos (4,94%) e não houve respondentes com idade acima de 40 anos.

Quanto a possuírem ou não outra graduação verificou-se que 72 respondentes estão cursando sua primeira graduação, assim 88,89% dos alunos. Os demais 11,11% (9 respondentes) afirmam terem concluído outra graduação. Três respondentes são graduados em direito, os outros são graduados em administração, ciências econômicas, letras, fisioterapia, enfermagem e tecnologia de análise de sistemas.

No tocante a área de atuação profissional constatou-se que 46 respondentes atuam na área contábil (56,79%), 22 respondentes atuam em outra área profissional (27,16%), e 13 respondentes não trabalham (16,05%).

4.1.2 Análise das expectativas dos discentes

Para resumir os dados utilizou-se o cálculo de média simples e do desvio padrão entre as respostas a fim de verificar a dispersão dos dados. Na tabela a seguir estão relacionadas as 14 competências com suas médias e variações para as expectativas dos estudantes em relação às competências docentes, no caso da UEG para alunos dos 2º ano, 3º ano, 4º ano e 5º ano.

Tabela 2 - Média Geral e Desvio Padrão das Expectativas dos Alunos UEG

Média Geral e Desvio Padrão das Expectativas dos Alunos UEG								
Competência	2º Ano		3º Ano		4º Ano		5º Ano	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP
Domínio Área de Conhecimento	8,47	1,61	8,96	0,98	8,33	1,45	7,80	2,14
Didática-Pedagógica	8,89	1,10	8,74	1,23	8,60	0,91	7,70	2,43
Relacionamento Interpessoal	8,82	1,36	8,87	1,70	8,73	1,12	8,30	1,93
Trabalho em Equipe	8,00	2,03	8,67	1,59	8,13	1,88	6,95	2,04
Criatividade	8,11	1,97	9,07	1,21	8,40	1,55	7,50	2,40
Visão Sistêmica	8,89	1,21	8,93	1,20	8,73	1,22	8,03	2,09
Comunicação	8,58	1,73	8,89	1,57	8,90	1,35	8,33	1,62
Liderança	8,79	1,59	9,07	1,59	8,43	1,60	7,83	2,15
Planejamento	8,86	1,28	9,32	1,06	8,98	0,98	7,98	2,14
Comprometimento	8,82	1,41	8,78	1,84	8,63	1,57	8,35	1,81
Ética	9,08	1,26	9,33	1,72	9,00	1,57	9,00	1,28
Proatividade	9,05	1,22	9,00	1,64	8,93	1,16	8,35	1,46
Empatia	9,05	1,49	9,15	1,32	8,80	1,35	7,88	2,31
Flexibilidade	8,76	1,40	9,30	0,91	8,50	1,95	8,08	1,88
Total Média Geral / DP	8,73	1,50	9,01	1,43	8,65	1,44	8,01	2,00

Fonte: autora.

Em termos de média geral verifica-se que o terceiro ano (média 9,01) tem as maiores expectativas em relação às competências docentes e a menor dispersão de dados (desvio padrão 1,43). O quinto ano apresentou as menores expectativas (média 8,01), ou seja, os alunos do último ano do curso são os que menos esperam de seus docentes. Com destaque para ambas as competências da dimensão conhecimento: domínio da área de conhecimento (média 7,80) e didática-pedagógica (média 7,70) que tiveram baixas expectativas. O motivo pode estar relacionado ao maior convívio e experiência com os docentes do curso. O quinto ano apresentou também a maior dispersão de opinião entre os alunos (desvio padrão 2,00).

Em termos de expectativas há um consenso que a competência ética, é a competência que os alunos mais esperam encontrar em seus professores, no segundo ano (média 9,08), terceiro ano (média 9,33), quarto ano (média 9,00) e quinto ano (média 9,00). A competência

ética, da dimensão atitudes, é segundo Pereira (2007) o comportamento docente orientado por princípios e valores universais de cidadania, em especial na relação com seus alunos.

Interessante notar que, o trabalho em equipe é a competência com as menores expectativas para todos os anos analisados. No segundo ano (média 8,00), terceiro ano (média 8,67), quarto ano (média 8,13) e quinto ano (média 6,95). Para Pereira (2007) o trabalho em equipe é a capacidade do docente de cooperar e obter cooperação dos demais professores nas atividades de ensino com objetivos comuns.

4.1.3 Análise da satisfação dos discentes

Na tabela a seguir estão relacionadas as 14 competências com suas médias e desvio padrão para a satisfação dos alunos em relação às competências docentes, para os alunos dos 2º ano, 3º ano, 4º ano e 5º ano da UEG:

Tabela 3 - Média Geral e Desvio Padrão da Satisfação dos Alunos UEG

Média Geral e Desvio Padrão da Satisfação dos Alunos UEG								
Competência	2º Ano		3º Ano		4º Ano		5º Ano	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP
Domínio Área de Conhecimento	7,79	1,90	7,04	1,40	6,53	1,69	6,50	1,47
Didática-Pedagógica	7,95	1,51	7,85	1,49	6,47	1,96	6,30	1,95
Relacionamento Interpessoal	8,24	1,42	8,00	1,37	8,03	1,45	7,53	1,60
Trabalho em Equipe	7,00	2,08	5,93	2,18	5,80	2,88	4,85	2,23
Criatividade	7,32	1,94	6,15	2,26	6,27	1,91	5,55	1,98
Visão Sistêmica	7,63	1,43	7,13	1,73	6,87	1,88	6,45	1,84
Comunicação	7,16	1,63	6,85	2,21	6,97	1,66	6,85	1,70
Liderança	7,68	1,71	7,04	2,44	5,93	2,84	6,30	1,87
Planejamento	7,72	1,37	7,15	1,96	7,13	1,72	6,50	1,95
Comprometimento	7,68	1,32	7,06	1,92	7,03	2,02	6,95	1,85
Ética	8,87	1,13	8,28	1,78	8,13	1,68	8,38	1,36
Proatividade	8,21	1,32	7,26	1,56	6,40	2,39	7,05	1,54
Empatia	7,82	1,41	6,85	2,42	6,50	2,28	6,80	2,10
Flexibilidade	7,42	1,53	6,85	2,09	5,97	2,86	6,25	1,74
Total Média Geral / DP	7,75	1,57	7,10	1,95	6,72	2,14	6,59	1,81

Fonte: autora.

Na análise da satisfação dos alunos da UEG destaca-se que há uma diminuição da satisfação geral dos alunos no decorrer dos anos. O segundo ano apresenta a maior satisfação (média 7,75) e a mesma decresce até o quinto ano, o menos satisfeito em relação às

competências de seus docentes (média 6,59). A justificativa pode estar relacionada ao fator maior convívio e experiência com os docentes do curso.

A ética foi a competência que obteve as maiores médias de satisfação para todos os anos significando uma concordância entre os alunos, no segundo ano (média 8,87), terceiro ano (média 8,28), quarto ano (média 8,13) e quinto ano (média 8,38). A competência ética foi auferida em dois quesitos: demonstração de respeito do professor em relação aos seus alunos e quanto à utilização de critério único de avaliação para todos os discentes.

A competência trabalho em equipe é a competência com a menor média de satisfação para todos os anos analisados. No segundo ano (média 7,00), terceiro ano (média 5,93), quarto ano (média 5,80) e quinto ano (média 4,85). Ressalta-se também, que o trabalho em equipe apresentou para todos os anos um alto desvio padrão. A competência foi auferida pelos alunos de acordo com a realização por parte dos professores de atividades de ensino conjuntas com outros docentes com objetivos comuns.

4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA UFG

4.2.1 Caracterização da amostra

Foram obtidos na Universidade Federal de Goiás 100 questionários válidos. De forma a aumentar a comparabilidade dos dados entre as IES pesquisadas, a amostra da UFG originalmente em períodos foi condensada de forma anual.

Dessa forma, 3º e 4º período, 5º e 6º período, 7º e 8º período tornaram-se respectivamente segundo, terceiro e quarto ano. Justifica-se a junção devido ao curso da UFG ser anual, o que impossibilita dividi-lo em períodos, e em razão da pequena quantidade de questionários obtidos nos períodos iniciais do curso da UFG. Conforme demonstrado na tabela a seguir:

Tabela 4 - Questionários Respondidos UFG

(continua)

Período cursado	Questionários Respondidos	Ano Correspondente	Porcentagem
3º período	10	2º	20%
4º período	10		

Tabela 4 - Questionários Respondidos UFG

(conclusão)

Período cursado	Questionários Respondidos	Ano Correspondente	Porcentagem
5º período	10	3º	31%
6º período	21		
7º período	23	4º	49%
8º período	26		
Total	100		100%

Fonte: autora.

Acentua-se que ao agrupar os períodos de forma anual, o correspondente ao quarto e último ano da graduação da UFG abrangeu 49% da amostra total. Todavia, o curso da UEG possui duração de cinco anos e o correspondente ao quarto e quinto ano abarcou 43,21% da amostra total dos alunos.

Em relação ao gênero dos entrevistados da UFG as mulheres representaram 54% dos respondentes e os homens 46%. Com relação à faixa etária a maioria dos respondentes possui de 20 a 25 anos representando 69% da amostra. As demais idades tiveram os seguintes resultados: até 19 anos (15%), 26 a 30 anos (12%), 31 a 35 anos (3%), 36 a 40 anos (1%) e não houve respondentes com idade acima de 40 anos.

Quanto a possuírem ou não outra graduação verificou-se que 94 respondentes estão cursando sua primeira graduação, 94% dos alunos. Quanto terem concluído outra graduação 6% dos respondentes afirma terem concluído cursos diversos. Há um graduado para administração, ciências econômicas, letras, comunicação social, fotografia e engenharia da computação.

No que diz respeito a área de atuação profissional constatou-se que 46 respondentes atuam na área contábil (46%), 27 respondentes atuam em outra área profissional (27%), e 27 respondentes não trabalham (27%).

4.2.2 Análise das expectativas dos discentes

Na tabela a seguir estão relacionadas as 14 competências com suas médias e desvio padrão para as expectativas dos estudantes da UFG em relação às competências docentes:

Tabela 5 - Média Geral e Desvio Padrão da Satisfação dos Alunos UEG

Média Geral e Desvio Padrão da Satisfação dos Alunos UEG						
Competência	2º Ano (3º e 4º per.)		3º Ano (5º e 6º per.)		4º Ano (7º e 8º per.)	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP
Domínio Área de Conhecimento	8,85	1,09	8,48	1,61	8,43	1,51
Didática-Pedagógica	7,75	2,42	8,39	1,78	8,49	1,50
Relacionamento Interpessoal	8,45	1,42	8,39	1,47	8,24	1,73
Trabalho em Equipe	6,60	2,96	7,06	2,20	6,96	2,33
Criatividade	7,75	1,94	7,42	2,43	7,78	1,99
Visão Sistêmica	8,60	1,45	8,47	1,44	8,29	1,52
Comunicação	8,45	2,10	8,92	1,41	8,48	1,75
Liderança	8,13	2,40	8,65	1,42	8,46	1,69
Planejamento	8,80	1,45	9,11	1,32	8,63	1,55
Comprometimento	8,78	1,53	8,87	1,52	8,67	1,60
Ética	9,13	1,57	9,42	1,16	8,96	1,85
Proatividade	8,10	1,55	8,84	1,42	8,20	2,34
Empatia	8,03	2,15	8,89	1,47	8,32	2,04
Flexibilidade	8,30	1,75	8,95	1,48	8,50	1,90
Total Média Geral / DP	8,27	1,91	8,56	1,62	8,32	1,83

Fonte: autora.

Verifica-se uma proximidade entre as médias gerais das expectativas dos alunos da UFG. É interessante notar que os alunos que correspondem ao segundo ano apresentaram as menores expectativas em relação ao terceiro e quarto ano. As expectativas do terceiro ano (média 8,56) foram maiores que a do quarto (média 8,32), porém ambas foram maior que as expectativas do segundo ano (média 8,27). O motivo para o aumento das expectativas pode estar relacionado ao maior convívio e experiência com os professores, o que corrobora para uma confiança na relação ensino-aprendizagem que faz com que os alunos mantenham consideravelmente suas expectativas. O terceiro ano também apresentou o menor desvio padrão, ou seja, são os que mais concordaram entre si.

A ética é a competência que os alunos mais esperam encontrar em seus professores, no segundo ano (média 9,13), terceiro ano (média 9,42) e quarto ano (média 8,96). Em consonância, o trabalho em equipe é a competência com as menores expectativas para todos os anos analisados, segundo ano (média 6,60), terceiro ano (média 7,06), quarto ano (média 6,96).

4.2.3 Análise da satisfação dos discentes

Na tabela a seguir estão relacionadas as 14 competências com suas médias e desvio padrão para a satisfação dos alunos da UFG em relação às competências de seus docentes:

Tabela 6 - Média Geral e Desvio Padrão da Satisfação dos Alunos UEG

Média Geral e Desvio Padrão da Satisfação dos Alunos UEG						
Competência	2º Ano (3º e 4º per.)		3º Ano (5º e 6º per.)		4º Ano (7º e 8º per.)	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP
Domínio Área de Conhecimento	7,55	1,10	6,71	1,40	6,65	1,56
Didática-Pedagógica	6,70	1,75	5,77	1,41	6,04	1,97
Relacionamento Interpessoal	7,48	1,53	6,87	1,80	6,68	1,98
Trabalho em Equipe	3,85	2,58	4,13	2,69	4,35	2,45
Criatividade	4,95	1,98	4,19	2,06	4,88	2,43
Visão Sistêmica	6,60	1,83	6,06	1,80	6,36	1,94
Comunicação	6,20	2,20	6,00	1,89	5,95	1,93
Liderança	6,13	2,62	5,81	2,02	6,13	2,49
Planejamento	6,93	2,24	6,65	1,72	6,60	1,93
Comprometimento	6,60	2,65	6,16	2,07	6,41	1,77
Ética	8,40	1,93	7,87	1,97	7,09	2,25
Proatividade	6,25	2,42	6,61	1,50	6,37	1,94
Empatia	5,38	2,67	5,47	2,01	5,55	2,34
Flexibilidade	6,10	2,66	5,48	2,19	5,68	1,94
Total Média Geral / DP	6,37	2,21	5,98	1,92	6,05	2,08

Fonte: autora.

Na análise da satisfação dos alunos da UFG o segundo ano apresentou a maior satisfação geral (média 6,37), o terceiro ano a menor satisfação (média 5,98) com um pequeno aumento para o quarto ano (média 6,05). Entretanto, os valores da satisfação ainda continuam próximos. O terceiro ano apresentou novamente o menor desvio-padrão ressaltando uma menor dispersão de opinião.

Em consenso, a ética foi a competência que obteve as maiores médias de satisfação para todos os anos, no segundo ano (média 8,40), terceiro ano (média 7,87), quarto ano (média 7,09). A competência ética foi auferida em dois quesitos: demonstração de respeito do professor em relação aos seus alunos e quanto à utilização de critério único de avaliação para todos os discentes.

A competência trabalho em equipe é também a competência com a menor média de satisfação para todos os anos analisados. No segundo ano (média 3,85), terceiro ano (média 4,13), quarto ano (média 4,35). A competência trabalho em equipe foi auferida pelos alunos de acordo com a realização por parte dos professores de atividades de ensino conjuntas com outros docentes com objetivos comuns.

4.3 ANÁLISE CONJUNTA DOS RESULTADOS

Para resumir os dados utilizou-se o cálculo de média geral da amostra total para cada IES analisada. Na tabela a seguir estão relacionadas as médias quanto as expectativas e satisfação dos alunos em relação as 14 competências de seus docentes:

Tabela 7 - Média Geral da Satisfação e das Expectativas dos Alunos

Média Geral da Satisfação e das Expectativas dos Alunos						
Competência	UEG			UFG		
	Expect. (A)	Satisf. (B)	(A-B)	Expect. (A)	Satisf. (B)	(A-B)
Domínio Área de Conhecimento	8,44	6,99	1,46	8,53	6,85	1,68
Didática-Pedagógica	8,49	7,23	1,26	8,31	6,09	2,22
Relacionamento Interpessoal	8,69	7,94	0,75	8,33	6,90	1,43
Trabalho em Equipe	7,99	5,89	2,10	6,92	4,18	2,74
Criatividade	8,33	6,30	2,04	7,66	4,68	2,98
Visão Sistêmica	8,66	7,03	1,63	8,41	6,32	2,09
Comunicação	8,68	6,94	1,74	8,61	6,02	2,59
Liderança	8,58	6,80	1,78	8,45	6,03	2,42
Planejamento	8,82	7,12	1,70	8,81	6,68	2,13
Comprometimento	8,65	7,17	1,48	8,76	6,37	2,39
Ética	9,13	8,41	0,72	9,14	7,60	1,54
Proatividade	8,84	7,27	1,57	8,38	6,42	1,96
Empatia	8,75	7,00	1,75	8,44	5,49	2,95
Flexibilidade	8,72	6,67	2,05	8,60	5,71	2,89
Total Média Geral	8,63	7,06	1,57	8,38	6,09	2,29

Fonte: autora.

Com a média geral das 14 competências inerentes aos docentes, constatou-se que em uma escala de zero a dez, os alunos da UEG apresentaram satisfação (média 7,06) e expectativas (média 8,63). Significa que há uma diferença de (1,57) entre o que os alunos esperavam encontrar em seus docentes e o quanto estavam realizados e satisfeitos.

De acordo com a amostra total da UEG as competências que os discentes se encontram mais satisfeitos são a ética (média 8,41), o relacionamento interpessoal (média 7,94) e a proatividade (média 7,27). Segundo Freire (1997) a ética exerce papel fundamental para o exercício de professor. O relacionamento interpessoal, dimensão habilidades, foi julgado em dois quesitos: a capacidade dos professores de estabelecerem um relacionamento harmônico e saudável com seus alunos, e por meio da administração de forma equilibrada de eventuais conflitos que possam surgir na relação com seus alunos. E a proatividade, dimensão atitudes, foi auferida pelo quesito: os professores terem iniciativa pessoal de praticar ações concretas que contribuam para o aprimoramento do processo educacional de uma forma geral.

Dentre o grupo de competências com menor satisfação, se encontram o trabalho em equipe (média 5,89), e a criatividade (média 6,30). O trabalho em equipe é a elaboração de atividades para os alunos em comum com outros professores e a criatividade é definida por Pereira (2007) como a capacidade de criar soluções inovadoras na condução do processo ensino-aprendizagem.

Em relação às expectativas, os que discentes da UEG mais esperavam encontrar em seus docentes são a ética (média 9,13) e a proatividade (média 8,84). A competência que teve a menor média foi o trabalho em equipe (média 7,99) seguido pela criatividade (média 8,33). Assim, verificou-se que a competência com maior expectativa, a ética, foi também a competência de maior satisfação entre os alunos apresentando a menor diferença entre as médias (0,72).

De acordo com a amostra total da UFG, em uma escala de zero a dez, apresentaram em relação às 14 competências inerentes a seus docentes, satisfação (média 6,09) e expectativas (média de 8,38) o que gerou uma diferença de (2,29). Dentre o grupo das 14 competências, 10 obtiveram uma diferença superior a dois pontos entre as expectativas e a satisfação dos alunos didática-pedagógica, trabalho em equipe, criatividade, visão sistêmica, comunicação, liderança, planejamento, comprometimento, empatia e flexibilidade. Essa diferença mostra que as expectativas dos alunos não estão sendo atingidas.

As competências que os discentes da UFG se encontram mais satisfeitos são a ética (média 7,60), o relacionamento interpessoal (média 6,90) e o domínio da área de conhecimento (média 6,85). As competências com menor satisfação foram o trabalho em equipe (média 4,18) e a criatividade (média 4,68). Nota-se também que tiveram as menores médias de expectativas, o trabalho em equipe (média 6,92) e a criatividade (média 7,66).

Em relação às expectativas, o que os discentes da UFG mais esperavam encontrar em seus docentes foram a ética (média 9,14), o planejamento (média 8,81) e o comprometimento (média 8,76). Assim, verificou-se que a competência com maior expectativa, a ética, foi também a competência de maior satisfação entre os alunos, apesar da diferença média de (1,54) entre as médias.

De forma a ilustrar a amostragem total da pesquisa, calculou-se a média geral e o desvio padrão para os 181 alunos respondentes, independente da IES de origem. E no quadro a seguir estão demonstrados os resultados:

Tabela 8 - Média Geral e Desvio Padrão da amostra total

Média Geral e Desvio Padrão da amostra total					
Competências	Expectativas		Satisfação		Diferença
	Média (A)	Desvio Padrão	Média (B)	Desvio Padrão	Média Geral (A) – (B)
Domínio da Área de Conhecimento	8,49	1,52	6,91	1,54	1,58
Didática-Pedagógica	8,39	1,71	6,60	1,89	1,79
Relacionamento Interpessoal	8,49	1,60	7,37	1,76	1,12
Trabalho em Equipe	7,40	2,27	4,94	2,61	2,46
Criatividade	7,96	2,03	5,40	2,32	2,56
Visão Sistêmica	8,52	1,49	6,64	1,84	1,88
Comunicação	8,64	1,66	6,43	1,97	2,21
Liderança	8,51	1,77	6,38	2,36	2,13
Planejamento	8,82	1,48	6,88	1,89	1,94
Comprometimento	8,71	1,60	6,73	1,98	1,98
Ética	9,13	1,55	7,96	1,94	1,17
Proatividade	8,59	1,75	6,80	1,89	1,79
Empatia	8,57	1,83	6,17	2,34	2,40
Flexibilidade	8,65	1,67	6,14	2,19	2,51
Total Média Geral / DP	8,49	1,72	6,53	2,06	1,97

Fonte: autora.

Em relação à análise da amostra total, que inclui as duas universidades conjuntamente, constatou-se que em uma escala de zero a dez, os 181 alunos apresentaram satisfação (média 6,53) e expectativas (média 8,49) o que significa uma diferença de (1,97). Percebe-se que as diferenças entre as expectativas, o que os alunos esperavam de seus docentes e as médias de satisfação ficaram entre (1,12 e 2,56) pontos.

Em relação às expectativas as maiores médias foram para a competência ética (média 9,13) e planejamento (média 8,82). Já a competência trabalho em equipe (média 7,40) e criatividade (média 7,96) tiveram as menores médias de expectativas.

As competências que os discentes se encontram mais satisfeitos são a ética (média 7,96), o relacionamento interpessoal (média 7,37) e o domínio da área de conhecimento (média 6,91).

Para os estudantes, os professores tem demonstrado respeito para com os alunos e um critério único de avaliação para todos. Vasconcelos (2009) ressalta que em uma relação entre aluno-professor deve haver um tratamento em que o respeito prevaleça acima de qualquer outro aspecto.

Quanto ao relacionamento interpessoal, os discentes estão satisfeitos com a forma que os professores administram os eventuais conflitos que surgem na relação com seus alunos e com a convivência dentro e fora da sala de aula que culmina em um relacionamento pessoal e profissional harmônico e saudável. Salientam-se algumas importantes características como a

valorização dos indivíduos, o saber ouvir, entender e responder às preocupações dos alunos e o saber respeitar as diferentes características pessoais de cada um (ODERICH, 2001). Os alunos estão satisfeitos também quanto ao domínio da área de conhecimento de seus professores bem como a experiência profissional passada por estes, a junção da teoria com a prática.

As competências menos satisfeitas são o trabalho em equipe (média 4,94) e a criatividade (média 5,40). Observa-se então que os discentes esperam que os seus professores implementem mais atividades em conjuntos com os demais docentes e conseqüentemente as demais disciplinas, de forma a potencializar os conhecimentos sob um âmbito holístico. E que apresentem inovação e originalidade ao ensinar, saindo de vez em quando da zona de conforto quadro, giz, data show. O que pode aumentar a participação dos alunos nas aulas, principalmente daqueles que trabalham durante o dia, culminando em um maior aprendizado.

Interessante notar que a competência ética, a competência relacionamento interpessoal e a competência domínio da área de conhecimento foram as que apresentaram maior satisfação para a presente pesquisa e para a pesquisa de Antonelli, Colauto e Cunha (2012). Ressalta-se também que o trabalho em equipe e a criatividade foram as competências menos satisfeitas em ambas as pesquisas. Ou seja, apesar da diferença regional, do corpo docente das IES e do método de abordagem não probabilístico, os alunos de ciências contábeis de ambas as pesquisas apresentaram as mesmas opiniões quanto às competências mais satisfeitas e menos satisfeitas.

Nas pesquisas anteriores, em que o foco era a percepção dos professores em relação às próprias competências docentes, a pesquisa de Pereira (2007) apontou que dentre as competências pesquisadas, as competências individuais mais relevantes para o papel do professor na visão dos próprios docentes do curso de engenharia química das universidades públicas do Brasil foram: domínio da área de conhecimento, ética, visão sistêmica e relacionamento interpessoal. A pesquisa de Vasconcelos (2009) apresentou que as competências individuais que os professores de ciências contábeis do nordeste brasileiro alegaram que mais possuíam foram: ética, comprometimento, flexibilidade e relacionamento interpessoal.

Desprende-se assim que, tanto a ética como o relacionamento interpessoal, são competências consideradas como de grande importância pelos professores do estudo de Pereira (2007), como também as competências que os docentes do estudo de Vasconcelos mais possuem. Na visão dos alunos, são também as competências mais satisfeitas no estudo de Antonelli, Colauto e Cunha (2012) e agora são reafirmadas, de acordo com o presente

estudo como as competências mais satisfeitas também para os alunos de ciências contábeis das duas universidades públicas do estado de Goiás.

Ao comparar os estudos na área de ciências contábeis, quanto à satisfação dos discentes do estudo de Antonelli, Colauto e Cunha (2012) em contraponto com as competências existentes nos docentes oriundos do estudo de Vasconcelos (2009), percebe-se a existência de diferenças nas médias:

Tabela 9 - Comparação entre os estudos precedentes de ciências contábeis

Competências	(A) Média obtida no Estudo de Antonelli, Colauto e Cunha (2012) ¹ – Visão discente	(B) Média do estudo de Vasconcelos (2009) – Visão docente
Domínio Área de Conhecimento	6,69	8,00
Didático-Pedagógica	6,06	7,90
Relacionamento Interpessoal	6,71	9,10
Trabalho em equipe	4,48	8,20
Criatividade	4,85	8,40
Visão Sistêmica	6,00	8,80
Comunicação	5,61	8,80
Liderança	5,86	9,00
Planejamento	6,12	9,00
Comprometimento	6,07	9,10
Ética	7,45	9,20
Proatividade	5,85	8,60
Empatia	5,56	9,00
Flexibilidade	5,61	9,10

Fonte: adaptado de Antonelli, Colauto e Cunha 2012.

É importante citar a impossibilidade de generalização dos resultados por conta do método de amostragem utilizado, que foi o não probabilístico. Mas conforme levantado por Antonelli, Colauto e Cunha (2012), a partir desses levantamentos, cabe aos docentes e as instituições, refletirem de forma geral sobre a satisfação dos discentes que se encontram sob suas responsabilidades.

¹ Foi utilizada a comparação das competências por meio das médias aritméticas simples, por razão do estudo inicial de Vasconcelos (2009) demonstrar seus resultados nesta metodologia.

5 CONCLUSÃO

As competências individuais são focos de debates desde a década de 1970. As competências individuais são características que apresentam uma relação causal com o desempenho superior no trabalho, ou seja, a posse e utilização daquelas características conduzem ao desempenho superior profissional. Pereira (2007) elencou 14 competências individuais e as classificou como de suma relevância para os docentes universitários.

Dessa forma, o presente estudo teve como objetivo geral analisar a percepção dos estudantes do curso de ciências contábeis em relação às competências de seus docentes. Buscou responder o seguinte problema: Qual a percepção dos alunos do curso de ciências contábeis quanto as expectativas e a satisfação em relação às competências docentes?

As competências com maiores expectativas para os estudantes da amostra total foram: ética, planejamento e comprometimento e tiveram as menores expectativas a competência trabalho em equipe e a competência criatividade. A pesquisa constatou que as competências docentes em que os alunos estão mais satisfeitos são as competências: ética, relacionamento interpessoal e domínio da área de conhecimento. Todavia, as competências menos satisfeitas foram o trabalho em equipe e a criatividade.

Desprende-se que os alunos querem mais interação entre as disciplinas e entre os professores com trabalhos que abarquem e interliguem de alguma forma os conteúdos ministrados. No final do semestre/ano é comum cada professor pedir um trabalho final para sua disciplina, interessante seria um trabalho único que abrangessem três, quatro disciplinas que valeria para todas. Ou qualquer atividade com o propósito que levem os professores a trabalharem em equipe perante uma turma de alunos.

Os alunos também demonstraram que sentem falta de uma criatividade por parte dos docentes em sala de aula. Quando um professor é criativo dentro ou fora da sala de aula e demonstra isso ao aluno, ele dá uma perspectiva diferente a uma ação comum. Um exemplo de criatividade no meio profissional da docência pode despertar também a criatividade dos alunos nos desafios de suas carreiras profissionais. Afinal, o que um professor transmite para os estudantes em sala de aula corrobora para a capacitação final destes futuros profissionais. Muitos alunos precisam trabalhar concomitantemente com a graduação noturna e a criatividade do professor na condução do processo ensino-aprendizagem contribue para que o aluno obtenha sucesso nessa dupla jornada.

Conforme desenvolvido no trabalho, buscar e possuir conhecimentos ou capacidades não significa ser competente. Pois o processo vai além dos saberes diversos se estendendo ao saber agir, tendo a ação, como utilização dos saberes na realização de atividades profissionais como garantia de agregação de valor às suas atividades na Universidade.

Em conclusão, afirma-se que os alunos de ciências contábeis das IES públicas pesquisadas do estado de Goiás possuem opiniões similares em relação às competências docentes. Quanto a contribuição dos resultados desta pesquisa, conhecer o que os alunos do estado de Goiás esperam e sua satisfação implica em um diagnóstico sobre a situação e a implementação de ações concretas por parte das IES e dos docentes, visando a qualidade do ensino-aprendizagem e a preparação e capacitação desses alunos para o mercado de trabalho.

No que diz respeito à limitação da pesquisa, é importante ressaltar a impossibilidade de generalização dos resultados obtidos por conta do método de amostragem utilizado, que foi o não probabilístico.

Cabe aos interessados refletirem sobre os resultados da satisfação e também das expectativas dos alunos, e principalmente entre as diferenças apresentadas entre o desempenho docente esperado pelos alunos e o resultado dessa espera. Sugere-se as IES um maior comprometimento em ouvir e atender a seus alunos, que são o foco da educação de ensino superior. Pois conforme foi apresentado neste trabalho, estudar a educação e a qualidade do ensino contribui para o incentivo de melhorias na área e para o progresso da sociedade em geral.

Para pesquisas futuras sugerem-se a replicação deste estudo para os diferentes cursos de graduação e pós-graduação em IES públicas e privadas. A replicação deste estudo para os alunos e seus respectivos docentes, pois possibilitaria uma análise em conjunto, a verificação de possíveis causas e motivos para as diferenças encontradas, e a realização de análise estatística multivariada para uma melhor compreensão dos dados obtidos.

6 REFERÊNCIAS

ALARCÃO, I. (1998). **Formação continuada como instrumento de profissionalização docente**. En: Veiga, I. P. A (Orgs.). Caminhos da profissionalização do magistério. Campinas, SP: Papirus.

ALEXANDRINI, F.; HASSE, C. R.; SANTOS F. Estudo da Satisfação e Fidelização de Clientes em uma Empresa de Informática. In: IV SEGET - Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia da Associação Educacional Dom Bosco. **Anais...** Resende, 2007. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos07/861_Artigo_satis_cli_ti.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2014.

ANDERE, M.A.; ARAUJO, A. M. P. Aspectos da Formação do Professor de Ensino Superior de Ciências Contábeis: Uma análise dos Programas de Pós-Graduação. **Revista de Contabilidade e Finanças**. São Paulo, v. 19, n. 48, p. 91-102, 2008. Disponível em: <<http://www.eac.fea.usp.br/cadernos/completos/48/maira-adriana-pg91a102.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2013.

ANTONELLI, R. A.; COLAUTO, R. D.; CUNHA, J.V. A. Expectativa e Satisfação dos Alunos de Ciências Contábeis Com Relação às Competências Docentes. **REICE – Revista Iberoamericana sobre Qualidade Eficácia e Mudança em Educação**, v. 10, n. 01, p. 74-91, 2012. Disponível em: <<http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol10num1/art5.pdf>>. Acesso em: 14 set. 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 6023: Informação e documentação: referências – elaboração. Rio de Janeiro, 2002.

BRASIL. Decreto Presidencial nº 6.096, de 24 de abril de 2007. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6096.htm>. Acesso em: 15. Set. 2013.

_____. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm>. Acesso em: 15. Set.2013.

_____. Lei nº 10.260, de 12 de julho de 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/110260.htm>. Acesso em: 15. Set.2013.

_____. Lei nº 11.096, de 13 de janeiro de 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/L11096.htm>. Acesso em: 15. Set.2013.

CATAPAN, A.; COLAUTO, R. D.; SILLAS E.P. Análise da percepção dos discentes sobre os docentes exemplares de contabilidade em IES públicas e privadas. **RIC – Revista de Informação Contábil**, v. 6, n. 2, p 63-82, 2012. Disponível em: <<http://www.revista.ufpe.br/ricontabeis/index.php/contabeis/article/viewArticle/403>>. Acesso em 30 set. 2013.

CODA, R.; SILVA, D. Sua escola de administração é uma excelente escola para se estudar? In: XXVIII Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. **Anais...** Enanpad, Curitiba, 2004. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2004/EPA/2004_EPA1989.pdf>. Acesso em: 22 set. 2013.

CORNACHIONE JR. E. B. **Tecnologia da educação e cursos de ciências contábeis: modelos colaborativos virtuais**. Tese (Livre - docência) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/livredocencia/12/tde-12092007-124732/pt-br.php>>. Acesso em: 23 out. 2013.

CORSO, K.B. et al. Determinantes da Satisfação Discente no Ensino Noturno: uma survey em cursos do Centro de Ciências Sociais e Humanas de uma Universidade Federal. In: XI Seminários em Administração FEA-USP. **Anais...** SEMEAD, São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/semead/11semead/resultado/trabalhosPDF/571.pdf>>. Acesso em: 23 out. 2013.

FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E CIÊNCIAS ECONÔMICAS, FACE – UFG. Disponível em: <<http://www.face.ufg.br/contabeis/>>. Acesso em: 05 mai. 2014.

FARIA, A.C. et al. O Grau De Satisfação Dos Alunos Do Curso De Ciências Contábeis: busca e sustentação da vantagem competitiva de uma IES privada. **Enfoque Reflexão Contábil**, v.25, n.1, p. 25-36, 2006. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/Enfoque/article/view/3507>>. Acesso em: 15 ago. 2013.

FÁVERO, L. P. et al. **Análise de Dados: Modelagem multivariada para tomada de decisões**. 1. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2009.

FERNANDES, D. **Avaliação do desempenho docente: Desafios, problemas e oportunidades**. Lisboa: Texto Editores, 2008. Disponível em: <http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/5508/1/Brochura_avaliacao_docente.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2013.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY A. Construindo o conceito de competência. Revista de Administração Contemporânea, Curitiba, v. 5, ed. especial, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552001000500010&script=sci_arttext>. Acesso em: 15 mai. 2014.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: Saberes necessários à prática educativa**. 21. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

GIL, A. Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GRAMIGNA, Maria Rita Miranda. **Modelo de competências e gestão dos talentos**. 1. ed. São Paulo, Makron Books, 2004.

HAAS, C. M. Interdisciplinaridade: uma nova atitude docente. **Olhar de Professor**, Ponta Grossa, 10, mar. 2009. Disponível em: <<http://revistas2.uepg.br/index.php/olhardeprofessor/article/view/1481/1126>>. Acesso em: 26 out. 2014.

HAIR JR, J. F. et al. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

INEP. Consulta os resultados do ENADE 2006 e 2012: Disponível em: <<http://enadeies.inep.gov.br/enadeIes/enadeResultado/>>. Acesso em: 06 out.2013.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KUENZER, A.Z. As políticas de formação: A constituição da identidade do professor sobrance. **Educação e Sociedade**, ano XX, n. 68, p. 163-183, 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v20n68/a09v2068.pdf>>. Acesso em: 15 set.2013.

LAFFIN, M. Ensino da Contabilidade: componentes e desafios. **Contabilidade Vista e Revista**, v. 13, n. 3, 2002. Disponível em: <<http://web.face.ufmg.br/face/revista/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/200>> Acesso em: 15 set. 2013.

LIZOTE, A. S. et al. Satisfação dos alunos de Ciências Contábeis: um estudo em uma instituição de ensino superior comunitária. **Revista brasileira de contabilidade** nº 201, p.45-56, Maio/Junho de 2013.

MASETTO, M.T. **Competência pedagógica do professor universitário**. 1. ed. São Paulo: Summus, 2003.

MCCLELLAND, D.C. Testing for competence rather than for “intelligence”. **American Psychologist**, v. 28, n. 1, p. 1-14, 1973.

MIRANDA, G. J. **Relações entre as qualificações do professor e o desempenho discente nos cursos de graduação em Contabilidade no Brasil**. Tese de Doutorado, – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-16032012-190355/pt-br.php>>. Acesso em: 05 out. 2013.

NOSSA V. **Formação do Corpo Docente dos Cursos de Graduação em Contabilidade no Brasil: uma análise crítica**. Caderno de Estudos, São Paulo, FIECAFI, n. 21, 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cest/n21/n21a05.pdf>>. Acesso em: 06 out. 2013.

ODERICH, C. L. **Gestão de competências gerenciais: noções e processos de desenvolvimento em três empresas gaúchas**. Tese de Mestrado - Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/1773>>. Acesso em: 06 out. 2013.

PEREIRA, M.A.C. **Competências para o ensino e a pesquisa: um survey com docentes de engenharia química**. Tese de Doutorado. - Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3136/tde-08082007-170909/pt-br.php>>. Acesso em: 14 set. 2013.

ROMERO, S. M. T. A Avaliação de Desempenho Docente como Instrumento de Capacitação de Docentes dos Cursos de Graduação. In: III ENANGRAD - Encontro Nacional dos Cursos de Graduação em Administração. **Anais...** Belo Horizonte, 1992. Disponível em: <http://www.angrad.org.br/_resources/files/_modules/producao/producao_414_201212051834228e9c.pdf>. Acesso em: 04 jun. 2014.

SHULMAN, L.S. Those Who Understand: Knowledge Growth in Teaching. **Educational Researcher**, v. 15, n. 2, p. 4-14, 1986. Disponível em: <http://coe.utep.edu/ted/images/academic_programs/graduate/pdfs/matharticles/Knowledge%20Growth%20in%20Teaching%20Shulman.pdf>. Acesso em: 29 set. 2013.

SLOMSKI, V.G. Saberes que fundamentam a prática pedagógica do professor de ciências contábeis. In: VIII Congresso USP de Controladoria e Contabilidade da FEA/USP. **Anais...** São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.congressosp.fipecafi.org/web/artigos82008/633.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2013.

SOUZA, S. A; REINERT, J. N. Avaliação de um curso de Ensino superior através da Satisfação/insatisfação discente. **Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 15, n. 1, p. 159-176, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v15n1/v15n1a09.pdf>>. Acesso em: 14 set. 2013.

TARDIF, M., LESSARD, C. e LAHAYE, L. Os professores face ao saber: esboço de uma problemática do saber docente. **Teoria e Educação: Interpretando o trabalho docente**, n. 4, p.215-233. Porto Alegre: Pannonica Editora, 1991.

UNIDADE UNIVERSITÁRIA DE CIÊNCIAS SÓCIO-ECONÔMICAS E HUMANAS. Disponível em: <http://www.unucseh.ueg.br/conteudo/1169_ciencias_contabeis#>. Acesso em: 18 jun. 2013.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS. Disponível em: <http://www.ueg.br/conteudo/1604_cursos?aplicativo=consulta_cursos&funcao=dados&varia vel=6>. Acesso em: 05 mai. 2013.

VASCONCELOS, A.F. **Professores em Ciências Contábeis: um estudo sobre as competências para o exercício da docência nos cursos presenciais no Nordeste Brasileiro**. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Universidade Federal da Paraíba, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, João Pessoa, 2009. Disponível em: <http://bdtd.bce.unb.br/tesdesimplificado/tde_arquivos/38/TDE-2009-10-13T120229Z-4499/Publico/2009_AdrianaFernandesdeVasconcelos.pdf>. Acesso em: 14 set. 2013.

VENTURINI, J.; PEREIRA, B.A.D; VIEIRA, K.M.; MILACH, F. Satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis da UNIFRA: um estudo à luz das equações estruturais. In: VIII Congresso USP de Controladoria e Contabilidade da FEA/USP. **Anais...** São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.congressosp.fipecafi.org/web/artigos82008/551.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2013.

VIEIRA, K. M.; MILACH, F. T.; HUPPES, D. Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de ciências contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. In: XXXI Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. **Anais...** Enanpad, Rio de Janeiro, 2007.

ZANELLA, P. **Satisfação e expectativas dos alunos do curso de ciências contábeis da UTFPR em relação aos seus docentes**. Trabalho de conclusão de curso, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2013. Disponível em: <<http://www.pb.utfpr.edu.br/bibliotecadigital/index.php/ecap/article/download/2075/892>>. Acesso em: 15 set. 2013.

ANEXO A - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA**BLOCO I – CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE****1. Gênero**

- Masculino
 Feminino

2. Idade:

- Até 19 anos
 20 a 25 anos
 26 a 30 anos
 31 a 35 anos
 36 a 40 anos
 41 a 45 anos
 Acima de 46 anos

3. É estudante de qual IES? _____

4. Qual período/ano esta cursando?Regime Semestral:

- 3º Semestre
 4º Semestre
 5º Semestre
 6º Semestre
 7º Semestre
 8º Semestre

Regime Anual:

- 2º ano
 3º ano
 4º ano
 5º ano

5. Já concluiu outra graduação?

- Não
 Sim Qual seria: _____

6. Você trabalha profissionalmente no momento?

- Atua na área.
 Atua em outra área.
 Não trabalha.

TEMA DA PESQUISA: Satisfação e Expectativas dos alunos de Ciências Contábeis em relação às competências docentes

A presente pesquisa tem o objetivo de analisar a percepção da satisfação e expectativas dos alunos referentes às competências docentes. Para melhor entendimento das perguntas define-se a termo **COMPETÊNCIAS**, **SATISFAÇÃO** e **EXPECTATIVA**:

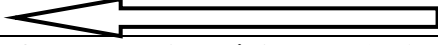
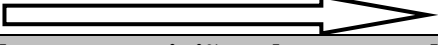
Competências de um Docente Universitário é o **conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes**, interdependentes e necessárias para o exercício das atividades acadêmicas de ensino e pesquisa na educação (PEREIRA, 2007).

Expectativa: representam o que os discentes **esperam** de seus docentes em relação às suas competências.

Satisfação: representa o quanto os discentes **ficaram satisfeitos** com as competências de seus docentes no decorrer da graduação.

BLOCO II – COMPETÊNCIAS

Por favor, para cada questão abaixo atribua o grau que expresse a intensidade da competência de acordo com sua **SATISFAÇÃO** (coluna A) e suas **EXPECTATIVAS** (coluna B) com seus docentes do curso por meio da numeração abaixo.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Não Possui	Quanto mais próximo de 0 (ZERO) MENOS as competências são satisfeitas/esperadas 									Possui Totalmente	
	Quanto mais próximo de 10 (DEZ) MAIS as competências são satisfeitas/esperadas. 										
Assinale em cada uma das duas colunas sua opinião sobre o grau de intensidade que os docentes possuem em relação à:											
										Coluna A	Coluna B
Código Questão	Dimensão Conhecimento									Satisfação	Expectativas
Q01	Possuírem sólidos conhecimentos das disciplinas ministradas.										
Q02	Possuírem conhecimentos fundamentais de conceitos didático-pedagógicos.										
										Satisfação	Expectativas
Q03	Estabelecerem um relacionamento harmônico e saudável com seus alunos.										
Q04	Administrarem de forma equilibrada os eventuais conflitos que possam surgir na relação com seus alunos.										
Q05	Realizarem atividades de ensino conjuntas com outros docentes com objetivos comuns.										
Q06	Criarem soluções inovadoras nas atividades de ensino sob sua responsabilidade.										
Q07	Perceberem a integração e a interdependência entre um assunto ensinado e demais assuntos de um curso de graduação.										
Q08	Refletirem com seus alunos sobre a relação										

	entre aquilo que estão aprendendo e aspectos globais da ciência e/ou da sociedade como um todo.		
Q09	Ouvirem, processarem e compreenderem as diferentes necessidades dos alunos e fornecerem <i>feedback</i> adequado.		
Q10	Expressarem bem, em especial, de forma oral, de modo que possam ser facilmente compreendidos pelos seus alunos.		
Q11	Incentivarem os seus alunos a atingirem ou superarem seus objetivos pessoais no seu processo de aprendizagem.		
Q12	Influenciarem os seus alunos em relação as suas responsabilidades pessoais no seu processo de aprendizagem.		
Q13	Saberem elaborar programas e planos de curso de disciplinas da graduação.		
Q14	Saberem preparar material didático de apoio às atividades do curso.		
Q15	Organizarem a sequência lógica das atividades de cada aula lecionada.		
	Dimensão Atitudes	Satisfação	Expectativas
Q16	Comprometerem-se com a obtenção de resultados positivos nas atividades de ensino sob sua responsabilidade.		
Q17	Mostrarem-se disponíveis para atendimento extraclasse para os alunos.		
Q18	Demonstrarem respeito pelos seus alunos.		
Q19	Utilizarem um critério único de avaliação para todos os seus alunos.		
Q20	Terem iniciativa pessoal de praticar ações concretas que contribuam para o aprimoramento do processo educacional de uma forma geral.		
Q21	Criarem uma relação de confiança e harmonia com seus alunos que conduzam a um maior grau de abertura deles (docentes) para aceitar conselhos e sugestões.		
Q22	Colocarem-se no lugar do aluno e tentarem compreender o seu comportamento pessoal, visando poder auxiliá-lo a ser mais produtivo no seu aprendizado.		
Q23	Adaptarem-se a novas situações quando necessário frente a novos desafios nos processos de ensino nos quais atua.		
Q24	Estarem dispostos a rever o processo de ensino com base em resultados de avaliações efetuadas.		