SATISFAÇÃO DOS DISCENTES E O ENSINO REMOTO: UM ESTUDO APLICADO COM DISCENTES DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DE UMA IES PRIVADA EM MOSSORÓ

Melissa Gabrielly Costa (FCRN) - melissagabrielly94@gmail.com

Jane Elly Nunes da Costa (FCRN) - jane_elly@hotmail.com

Natália Queiroz da Silva Oliveira (FCRN) - natyqs.queiroz@gmail.com

Ítalo Carlos Soares do Nascimento (UFC) - italocarlos25@gmail.com

Resumo:

Esta pesquisa buscou identificar a satisfação dos discentes do curso de Ciências Contábeis em relação ao ensino remoto em uma Instituição de Ensino Superior (IES) privada em Mossoró-RN. Trata-se de um estudo descritivo, quantitativo e de campo, com dados coletados através de um questionário aplicado a 25 alunos do referido curso, por meio do Google Forms, disponibilizado durante o mês de abril e maio. Com base na análise descritiva dos dados coletados, pode-se observar que os discentes do curso de Ciências Contábeis da IES estão mais satisfeitos com os atributos: Relacionamento professor-aluno e acessibilidade aos docentes e Estrutura curricular e conteúdo, e o atributo com menor satisfação é em relação a Plataforma de ensino (Google Meet). Os resultados desta pesquisa podem subsidiar os Gestores, da IES e do curso de Ciências contábeis especificamente, na tomada de decisão para ações de melhorias, especialmente em relação ao fator plataforma de ensino.

Palavras-chave: *Satisfação. Ensino remoto. IES*

Área temática: *Educação e Pesquisa em Contabilidade*

SATISFAÇÃO DOS DISCENTES E O ENSINO REMOTO: UM ESTUDO APLICADO COM DISCENTES DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DE UMA IES PRIVADA EM MOSSORÓ

Resumo

Esta pesquisa buscou identificar a satisfação dos discentes do curso de Ciências Contábeis em relação ao ensino remoto em uma Instituição de Ensino Superior (IES) privada em Mossoró-RN. Trata-se de um estudo descritivo, quantitativo e de campo, com dados coletados através de um questionário aplicado a 25 alunos do referido curso, por meio do *Google Forms*, disponibilizado durante o mês de abril e maio. Com base na análise descritiva dos dados coletados, pode-se observar que os discentes do curso de Ciências Contábeis da IES estão mais satisfeitos com os atributos: Relacionamento professor-aluno e acessibilidade aos docentes e Estrutura curricular e conteúdo, e o atributo com menor satisfação é em relação a Plataforma de ensino (*Google Meet*). Os resultados desta pesquisa podem subsidiar os Gestores, da IES e do curso de Ciências contábeis especificamente, na tomada de decisão para ações de melhorias, especialmente em relação ao fator plataforma de ensino.

Palavras-chave: Satisfação; Ensino remoto; IES.

Área temática do evento: Educação e Pesquisa em Contabilidade

1 INTRODUÇÃO

No cenário atual, devido a Covid-19, foi decretado em 2020 pela Organização Mundial da Saúde o isolamento social (DENG; PENG, 2020), assim, as instituições de ensino (IES) com modalidade de ensino presencial precisaram se reformular para adequa-se ao novo cenário pandêmico e optaram pelo ensino remoto para minimizar os impactos na educação (SANTOS *et al.*, 2021).

Diante deste cenário, as IES passaram a enfrentar vários desafios e preocupações de como implementar o ensino remoto, quanto à adaptação dos conteúdos, metodologias, avaliações e ferramentas tecnológicas, bem como, na relação alunos, professores e instituições (SANTOS *et al.*, 2021).

Assim, como a mensuração da satisfação dos discentes e a qualidade dos serviços ofertados é essencial para a sobrevivência das IES (VALE; OLIVEIRA; SOUSA, 2016), a satisfação dos alunos pode ser refletida por vários fatores como, os professores, as disciplinas, o curso e as aulas (SANTOS *et al*., 2021), a estrutura da IES, ao mercado de trabalho (VALE; OLIVEIRA; SOUSA, 2016) a coordenação e direção, a relação aluno-professor (FERREIRA; SANTOS; COSTA, 2016), a avaliação desses fatores são essenciais para melhorar os serviços ofertado pelas IES na modalidade de ensino remoto.

A satisfação dos discentes em relação às IES tem sido objeto de vários estudos (VALE; OLIVEIRA; SOUSA, 2016; FERREIRA; SANTOS; COSTA, 2016). Pesquisas sobre a relação entre a satisfação dos discentes e o ensino remoto têm sido apontadas como relevantes, o que motiva a realização deste trabalho (SANTOS *et al.*, 2021). O estudo aponta que a adoção do ensino remoto contingencial, afeta o interesse do estudante e a satisfação com o curso (SANTOS *et al.*, 2021) divergindo do estudo de Vale, Oliveira e Sousa (2016) que indicam uma insatisfação com o curso no ensino presencial.

Nessa perspectiva, a problemática do estudo é a seguinte: **Qual a satisfação dos discentes do curso de ciências contábeis de uma IES privada em relação ao ensino remoto?** Tendo como objetivo, identificar a satisfação dos discentes do curso de ciências contábeis de uma IES privada em relação ao ensino remoto.

Este trabalho contribui para o debate sobre a satisfação dos discentes levando em consideração a modalidade de ensino remoto. Dessa forma, o estudo colabora na identificação dos fatores e atributos da satisfação que podem ter sido impactados pelo ensino remoto, além do mais, que os resultados são específicos a amostra do estudo, podendo ser diferentes quando aplicados em outra IES.

Para tanto, realizou-se um estudo descritivo, com abordagem quantitativa, aplicado com os alunos do curso de ciências contábeis de uma instituição privada. Na coleta utilizou-se um questionário estruturado na escala *Escala Phrase Completion* de onze pontos, com as seguintes seções: delimitação e características dos respondentes, nível de satisfação em relação aos fatores, nível de satisfação em relação ao ensino remoto. Para a tabulação dos dados utilizou o *Microsoft Excel* (2013) e para análise dos dados contou-se com o auxílio do *Stata* 16®, para a correlação de *Pearson* e os testes de *Shapiro-wilk*.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nessa seção é abordado a literatura que fundamenta a pesquisa. Para tanto, delineou-se sobre a satisfação dos discentes, a modalidade de ensino remoto e estudos anteriores.

2.1 Satisfação dos Discentes

A satisfação está relacionada ao atendimento de uma necessidade, moderada por sua expectativa em relação ao produto a ser consumido, adquirido e avaliado (SOUZA; REINET, 2010). De acordo com Kotler e Keller (2012), satisfação é o resultado do valor percebido pelo cliente em relação a suas expectativas. Dessa forma, a satisfação pode ser concebida como o resultado de um julgamento comparativo de uma pessoa em relação ao desempenho real ou resultado de um produto e o que se esperava dele (VALE; OLIVEIRA; SOUZA, 2016).

Seguindo essa concepção, para que uma organização tenha sucesso, é necessário conhecer seus clientes procurando entender seus anseios, gostos, preferências, necessidades, para assim conseguir atender às suas expectativas da melhor forma (FORTES *et al*., 2007).

Segundo Coscadai e Arbex (2011), nos últimos anos, alguns estudos têm sido desenvolvidos para verificar as variáveis que influenciam o grau de satisfação dos discentes, em relação à qualidade oferecida pelas IES. Isso porque, a aplicação de pesquisas de satisfação é uma ferramenta importante para a formação de um ensino de qualidade (CARMO *et al.*, 2013).

Ademais, é um fator fundamental para o sucesso das IES (VIEIRA *et al*., 2008). De tal forma que, o conceito de satisfação é um elemento indispensável para se alcançar os objetivos estratégicos das mesmas (MAINARDES; DOMINGUES, 2008). Assim, as IES têm que satisfazer os discentes, aperfeiçoando a qualidade dos seus serviços, de sua infraestrutura e dos sistemas de avaliação utilizados (RODRIGUES *et al*., 2012).

Para Soares, Bordin e Rosa (2019) alguns dos fatores que podem refletir na satisfação do aluno é a forma como as aulas são ministradas e as características do curso, podendo refletir no desempenho do aluno e na avaliação da instituição. Além da estrutura da IES e o mercado de trabalho (VALE; OLIVEIRA; SOUSA, 2016), a coordenação e direção, a relação aluno-professor (FERREIRA; SANTOS; COSTA, 2016). Em relação ao ensino remoto, tem-se

também os seguintes fatores: o material de aprendizagem, o ambiente eletrônico, a interação do aluno-professor, o desenho da aula (PAECHTER; MAIER; MACHER, 2010).

No quadro 1, observa-se os fatores apontados que podem impactar na satisfação dos discentes.

Quadro 1: Fatores que impactam na satisfação dos discentes

Fatores	Autores
Qualidade dos serviços	Rodrigues, *et al.* (2012); Ferreira, Santos e Costa (2016)
Infraestrutura	Vale, Oliveira e Sousa. (2016); Ferreira, Santos e Costa (2016)
Sistema de avaliação	Rodrigues, *et al.* (2012)
Didática de ensino	Soares, Bordin e Rosa (2019); Santos, *et. al* (2021)
Características do curso	Soares, Bordin e Rosa (2019)
Material de aprendizagem	Paechter, Maier e Macher (2010)
Ambiente eletrônico	Paechter, Maier e Macher (2010)
Interação aluno-professor	Paechter, Maier e Macher (2010); Ferreira, Santos e Costa (2016); Santos, *et. al* (2021)
Coordenação e direção	Ferreira, Santos e Costa (2016)
Mercado de trabalho	Vale, Oliveira e Sousa. (2016)

Fonte: Elaborado pelos autores de acordo com a revisão da literatura (2021)

Diante as variáveis, pode-se observar com base nos estudos que a qualidade dos serviços, estão relacionados a estrutura da IES, em relação a satisfação do curso 62% dos discentes estão satisfeitos, um percentual bastante elevado (FERREIRA; SANTOS; COSTA, 2016). Quanto mais qualificada for a didática de ensino e a características do curso, melhor será a formação do aluno, gerando melhores resultados nos indicadores de qualidade (SOARES; BORDIN; ROSA, 2019).

Em relação à dimensão material de aprendizado e a dimensão ambiente eletrônico, existe uma forte correlação (PAECHTER; MAIER; MACHER, 2010). A interação aluno-professor está relacionada a satisfação do aluno, onde apresenta uma boa satisfação, assim como a coordenação e direção, isso significa que estão atingindo a perspectiva dos discentes (FERREIRA; SANTOS; COSTA, 2016). Em relação ao mercado de trabalho, a maioria dos discentes estão confiantes com o mercado de trabalho (VALE; OLIVEIRA; SOUZA, 2016).

2.2 Modalidade de Ensino Remoto

De acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), no Brasil tem a modalidade de ensino presencial, semipresencial e o ensino a distância. O modelo de ensino mais organizado e sistemático é a modalidade presencial, onde há uma interação entre professor, aluno e escola. Já na modalidade a distância não há essa estrutura e organização muito definida (MARCHETI; BELHOT; SENO, 2005).

Com o advento do ensino a distância, o ensino passou a ser também eletrônico, com a utilização de técnicas tecnológicas e digitais para a realização das aulas, conhecido como *e-learning* (PAECHTER; MAIER; MACHER, 2010). A utilização de tecnologia no ensino é um dos fatores que diferenciam a modalidade de ensino presencial e ensino a distância. No entanto, com a pandemia provocada pelo vírus SARS-CoV-2, as instituições de ensino com modalidade presencial foram autorizadas pelo Ministério da Educação (MEC) a retornarem as atividades por meio do formato de aula denominada de ensino remoto, visando minimizar o impacto causados no ensino dos estudantes (SANTOS, *et al.*, 2021).

Assim, o ensino pode ser conduzido de forma síncrona ou assíncrona. Na síncrona o professor ministra a aula conectado pela *internet* ao mesmo tempo o aluno assiste, já na assíncrona a aula pode ser conduzida utilizando conteúdo gravado e disponibilizado para os alunos (SANTOS JUNIOR; MONTEIRO, 2020).

2.3 Estudos Anteriores

Com o objetivo de encontrar estudos realizados anteriormente que abordassem o grau de satisfação dos discentes do curso de ciências contábeis e o ensino remoto, realizou-se uma busca em bases de dados, por intermédio de um levantamento nos principais eventos acadêmicos, periódicos e arquivos digitais, sendo possível encontrar alguns trabalhos relacionados ao tema.

Quadro 2: Estudos anteriores

AUTORES (ANO)	OBJETIVO	RESULTADOS ALCANÇADOS
Vale, Oliveira e Sousa (2016)	Mensurar o grau de satisfação dos discentes em administração da UFERSA com seu curso e a sua IES.	Demonstraram uma boa satisfação em relação ao curso e à IES.
Ferreira, Santos e Costa (2016)	Mensurar a satisfação dos formandos do curso de graduação em Administração de uma IES pública, com o intuito de traçar ações estratégicas de melhoria no ensino e atendimento aos alunos do curso.	A pesquisa abordou a contribuição para a formação pessoal e profissional dos discentes, a melhoria da capacidade analítica dos alunos durante o curso, bem como a interdisciplinaridade
Marcuzzo *et al*. (2017)	Visa a identificar e explicar estatisticamente os fatores da satisfação dos alunos nos cursos de EaD na UFSM.	Evidencia-se um maior nível de satisfação do discente na variável qualidade do curso, a qual está associado ao atendimento das expectativas do discente quanto a realizar o curso na modalidade EaD e a percepção de que não há prejuízos pela forma como ele foi realizado.
Soares, Bordin e Rosa (2019)	Identificar variáveis que mais impactam no indicador de qualidade.	Apontam que as instituições localizadas nas regiões sul e sudeste e de maior porte vêm obtendo melhores resultados que as de menor porte, principalmente em relação àquelas localizadas nas regiões norte e nordeste.
Santos *et al*. (2021)	Analisar as experiências dos estudantes de ciências contábeis com o ensino remoto implementadas pelas IES federais da região centro-oeste brasileiro durante a pandemia da SARS-CoV-2, e seus efeitos no interesse e na satisfação deles com a aulas.	Apontaram que o ensino remoto não é uma opção e sim a única alternativa para não perder o ano letivo. Ressaltam de maneira positiva a contribuição dos professores para adaptar os conteúdos para o formato online.
Manzan, Santos e Costa (2021)	Mensurar a satisfação dos formandos do curso de graduação em Administração de uma IES pública, com o intuito de traçar ações estratégicas de melhorias no ensino e atendimento aos alunos do curso.	Apontam que o referido curso de Administração contribuiu para a formação pessoal e profissional dos discentes e que capacidade analítica dos alunos melhorou durante o período cursado.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021)

Percebe-se nos estudos anteriores, que independente da modalidade de ensino os fatores analisados para a mensuração da satisfação dos discentes são os mesmos. Um dos fatores que pode ser considerado diferente é o aspecto tecnológico, tendo em vista, as características do modelo de ensino das aulas presenciais.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto ao objetivo do estudo de identificar a satisfação dos discentes do curso de ciências contábeis de uma instituição privada em relação ao ensino remoto, a pesquisa se caracteriza como descritiva. A pesquisa descritiva é utilizada para descrever os atributos ou características de um problema específico (BABIE, 2005). Em relação a natureza dos dados, o estudo é classificado como quantitativo, pois aplica-se técnicas de codificação e análise estatística. Além do mais, para se medir relações entre variáveis ou avaliar o resultado, como a satisfação é mais indicado utilizar a pesquisa quantitativa (ROESCH, 2006).

A população da pesquisa é composta por alunos que cursam ciências contábeis em uma IES privada no município de Mossoró-RN, totalizando em uma amostra final de 25 alunos. Para tanto, utilizou uma amostra não probabilística, devido a acessibilidade aos alunos. Na tabela 1, tem-se o critério para a amostra final.

Tabela 1: Critério para a amostra final

Questionário aplicado e respondidos	**30**
(-) questionários em duplicidades	5
(=) Amostra da pesquisa	25
(*) Quantidade de meses	2
Total de observações	25

Fonte: Elaborada pelos autores (2021).

Para a coleta da pesquisa, aplicou-se um questionário estruturado na escala *Phrase Completion* no mês de abril a maio de 2021 por meio do *Google Forms*, disponibilizado nos grupos dos alunos no *WhatsApp*. A escala *Phrase Completion* permite indicar o nível de satisfação de forma mais clara dos respondentes, utilizando uma escala de 11 pontos, com três pontos de referência (SILVA JUNIOR; COSTA, 2014). No primeiro ponto de referência tem-se 0 a 2 que representa satisfação muito pequena; no segundo, 3 a 7 satisfação moderada e no terceiro, 8 a 10 satisfação muito grande. O questionário foi organizado nas seguintes seções: delimitação e características dos respondentes, nível de satisfação em relação a IES, nível de satisfação em relação ao curso, nível de satisfação em relação ao ensino remoto e nível de satisfação geral. Para o controle dos respondentes, solicitou-se o e-mail. No Quadro 3, são elencadas as variáveis e o suporte teórico em cada seção, bem como, as siglas ou termos utilizados na análise de resultados.

Quadro 3: Variáveis utilizadas na pesquisa

Variável	**Sigla/Termo**	**Suporte teórico**
Em relação a Instituição-IES		
Atendimento da equipe administrativa	AEA	Ferreira, Santos e Costa (2016); Lizote *et al.* (2018)
Atendimento da equipe pedagógica	AEP	Ferreira, Santos e Costa (2016); Lizote *et al.* (2018)
Infraestrutura	Infraestrutura	Ferreira, Santos e Costa (2016); Lizote *et al.* (2018)

Biblioteca	Biblioteca	Vale, Oliveira e Sousa (2016)
Preço, condições de pagamentos e serviços financeiros	PCS	Santos *et al.* (2021)
Em relação ao Curso		
Corpo Docente do curso	CDC	Ferreira, Santos e Costa (2016)
Atividade extracurriculares do curso	AEC	Soares; Bordin, Rosa (2016)
Estrutura curricular e conteúdo	ECC	Soares; Bordin, Rosa (2016)
Relacionamento professor-aluno e acessibilidade aos docentes	RPAD	Paechter, Maier e Macher (2010)
Proporção entre teoria e prática	PTP	Vale, Oliveira e Sousa (2016)
Metodologias ensino-aprendizagem	MEA	Paechter, Maier e Macher (2010)
Em relação ao Ensino Remoto		
Plataforma de ensino (Google Meet)	GoogleMeet	Ferreira, Santos e Costa (2016)
Metodologias de Ensino aplicadas	MEAp	Almeida, Arrigo,Broietti (2020)
Sistema de avaliação	SAV	Vale, Oliveira e Sousa (2016)
Qualidade de acesso à internet	Qualinet	Ferreira, Santos e Costa (2016)
Ambiente de interação (aluno-professor)	AI	Paechter, Maier e Macher (2010); Ferreira, Santos e Costa (2016); Santos, *et. al* (2021)
Conteúdo, material e didática	CMD	Ferreira, Santos e Costa (2016)
Satisfação Geral		
Nível de satisfação geral	NSG	Ferreira, Santos e Costa (2016)

Fonte: Elaborado a partir da literatura citada (2021)

Na tabulação dos dados, as informações coletadas foram organizadas por meio de planilhas (*Microsoft Excel*, 2013). Em seguida, para descrever e compreender como os dados da amostra se comportam, realizou-se a estatística descritiva (média, desvio padrão, mínimo e máximo). Para compreender a correlação entre as variáveis, IES, curso e o ensino remoto com o nível de satisfação, utilizou-se a Correlação de Pearson. Para tanto, realizou-se o teste *Shapiro-Wilk* para verificar a normalidade dos dados. Ademais, ressalta-se que o teste escolhido é devido a amostra ser menor de 50 respondentes. Por fim, para a análise dos dados contou-se com o auxílio *software Stata*- versão16®.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO

Nesta seção apresenta-se a discussão e análise dos resultados, quanto ao objetivo da pesquisa: identificar a satisfação dos discentes do curso de ciências contábeis de uma instituição privada em relação ao ensino remoto. Para tanto, aborda-se sobre a delimitação da amostra, nível de satisfação em relação a IES, nível de satisfação em relação ao curso, nível de satisfação em relação ao ensino remoto e nível de satisfação geral.

4.1 Delimitação da Amostra

Na Tabela 2, pode-se observar a delimitação da amostra do estudo que corresponde a alunos do curso de ciências contábeis de uma instituição de ensino superior privada, trazendo informações quanto ao período que estão cursando, gênero e faixa etária.

Tabela 2 – Delimitação da amostra do estudo

Delimitação da amostra		Frequência	%
	1º	1	4
	3º	3	12
	5º	3	12

Período que está cursando	7º	16	64
	8º	1	4
	9º	1	4
Gênero	Masculino	10	40
	Feminino	15	60
Faixa etária	16 a 24 anos	6	24
	25 a 33 anos	13	52
	34 a 42 anos	2	8
	acima de 43 anos	4	16

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Percebe-se, que na amostra de 25 alunos, 64% estão cursando o sétimo período (7º) 12% estão cursando o terceiro (3ª) e quinto (5ª) período e 4% nos demais períodos (1ª, 8ª e 9ª). Em relação ao gênero, 60% pertencem ao gênero feminino e 40% ao gênero masculino.

Quanto à faixa etária, mais da metade dos participantes estão entre 25 e 33 anos, representando 52% da amostra. Os demais, são 25% representados por alunos de 16 a 24 anos, 16% acima de 43 anos e 8% de 34 a 42 anos.

4.2 Nível de Satisfação em Relação a IES

Na Tabela 3, apresenta-se a estatística descritiva do nível de satisfação em relação a IES (atendimento da equipe administrativa, atendimento da equipe pedagógica, infraestrutura, biblioteca e preço condições e serviços financeiros).

Tabela 3: Estatística descritiva nível de satisfação em relação a IES.

Variáveis	Média	Desvio padrão	Máximo	Mínimo
Atendimento da equipe administrativa	7,16	2,55	10	1
Atendimento da equipe pedagógica	7,64	1,93	10	3
Infraestrutura	7,88	2,47	10	1
Biblioteca	7,72	2,59	10	1
Preço, condições de pagamentos e serviços financeiros	6,28	2,90	10	1
Total	7,33	2,48	10	1

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Observa-se na Tabela 3, a variável infraestrutura com maior média (7,88). Em seguida, tem-se a biblioteca com média de (7,72), o atendimento pedagógico com média de (7,64), o atendimento da equipe administrativa com média de (7,16) e o preço, condições de pagamentos e serviços financeiros com média de (6,28). Tais resultados indicam que o nível de satisfação é moderado com base na escala *Phrase Completion (*escala de 4 a 7*)*. Todas as variáveis, exceto o atendimento pedagógico, tiveram o valor máximo 10 e mínimo 1. Assim, o nível de satisfação em relação a IES corresponde a moderado (7,33).

Os resultados apontam que tais variáveis são indicadores para a satisfação, condizentes com Lizote *et al.* (2018). Além do mais, estão alinhados com o estudo de Vale, Oliveira e Souza (2016) pois evidenciaram uma média de 7,2 para a Infraestrutura e Instalações da IES. Vale mencionar, que a satisfação do aluno com a IES, pode contribuir para uma boa formação pessoal e profissional (MELO; DUTRA; OLIVEIRA, 2001).

4.3 Nível de Satisfação em Relação ao Curso

Na Tabela 4, evidencia-se o resultado da amostra em relação à estatística descritiva no nível de satisfação em relação ao curso, incluindo variáveis como corpo docente; atividade extracurricular; estrutura curricular e conteúdo; relacionamento professor-aluno; dentre outras.

Tabela 4: Estatística descritiva nível de satisfação em relação ao curso.

Variáveis	Média	Desvio padrão	Máximo	Mínimo
Corpo docente do Curso	7,88	1,98	10	2
Atividade extracurriculares do curso	7,56	2,02	10	3
Estrutura curricular e conteúdo	8,2	2,12	10	1
Relacionamento professor-aluno e acessibilidade aos docentes	8,6	2,00	10	1
Proporção entre teoria e prática	6,68	2,26	10	1
Metodologias ensino-aprendizagem	7,56	2,38	10	1
Total	7,74	2,12	10	1

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Conforme a Tabela 4, verifica-se que o relacionamento do professor-aluno e acessibilidade dos docentes obteve uma média de 8,6, isso significa que o relacionamento do professor e aluno influencia na satisfação em relação ao curso. A estrutura curricular e conteúdo obteve uma média de (8,2), a atividade extracurricular do curso (7,88), metodologia ensino-aprendizado (7,56) e proporção de teoria e prática (6,68) com a menor média, considerado uma média moderada. De acordo com o trabalho de Ferreira, Santos e Costa (2016) essas variáveis contribuem para que os alunos tenham uma boa qualidade de ensino, destacando que apresentações e discussões em sala ajudam no aprendizado.

Corroborando, Lizote, *et al.* (2018) demostraram que aproximadamente 44,5% da satisfação geral do aluno pode estar relacionada com o envolvimento do professor e interesse do aluno.

4.4 Nível de Satisfação em Relação ao Ensino Remoto

Na Tabela 5, apresenta-se a estatística descritiva do nível de satisfação em relação ao ensino remoto, plataforma de ensino (*Google Meet*), metodologia de ensino aplicado, sistema de avaliação, qualidade de acesso à internet, ambiente de interação (aluno-professor), conteúdo, material e didática.

Tabela 5: Estatística descritiva nível de satisfação em relação ao ensino remoto.

Variáveis	Média	Desvio padrão	Máximo	Mínimo
Plataforma de ensino (Google Meet)	4,04	1,17	5	1
Metodologias de Ensino aplicadas	7,36	2,49	10	1
Sistema de avaliação	7,48	2,27	10	2
Qualidade de acesso à internet	7,24	2,68	10	1
Ambiente de interação (aluno-professor)	8,08	2,17	10	3
Conteúdo, material e didática	7,6	2,56	10	2
Total	6,96	2,22	10	1

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Conforme a Tabela 5, observa-se, em relação a satisfação do ensino remoto, que a média total é de 6,96. Portanto, significa uma baixa satisfação do aluno com as aulas remotas. Plataforma de ensino (4,04) sendo a menor média, metodologia de ensino aplicada (7,36), sistema de avaliação (7,48), qualidade de acesso à internet (7,24), ambiente de interação (aluno - professor (8,08), conteúdo, material e didática (7,6). Umas das variáveis que representou a menor média é em relação a plataforma de ensino onde mostra a insatisfação do aluno. Pode-

se observar que a média da interação aluno e professor é considera uma média muito grande.

A variável que evidenciou um maior nível de satisfação é a qualidade do curso, o qual está relacionada a modalidade de ensino EAD (MARCUZZO *et al*., 2017)

4.5 Nível de Satisfação Geral (NSG)

Na Tabela 6, tem-se a estatística descritiva do nível de satisfação geral da amostra. Nota-se, que a média do nível de satisfação geral está alinhado com as satisfações relacionadas a IES (7,33) e ao curso (7,74), resultando em uma satisfação moderada (7,4). Percebe-se, que a satisfação com o ensino remoto obteve a menor média (6,96). Condizente com os achados de Santos *et al.* (2021), pois a adoção do ensino remoto, refletiu no interesse do estudante e na satisfação com o curso.

Tabela 6: Estatística descritiva nível de satisfação geral

Variáveis	Média	Desvio padrão	Máximo	Mínimo
Nível de satisfação geral	7,4	2,64	10	1
Total	7,4	2,64	10	1

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Para identificar a correlação entre as variáveis IES, curso e ensino com o nível de satisfação, utilizou-se o coeficiente de Correlação de Pearson. Percebe-se na Tabela 6, que a satisfação dos discentes está associada às variáveis atendimento da equipe administrativa (AEA) e equipe pedagógica (AEP), com significância de 1% (*p-valor*=0,0009 e 0,0001), mostrando uma correlação positiva (0,6233) e (0,6971), respectivamente. Condizente com os resultados de Ferreira, Santos e Costa (2016) e Lizote *et al.* (2018).

Em relação, ao preço, condições de pagamento e serviços financeiros mostra-se significante a 5% (*p-valor*=0.0056), com uma correlação positiva (0,5371). Já as variáveis infraestrutura (0,2880) e biblioteca (0,3392), apresentaram uma associação menor com o nível de satisfação e não significativos *p-valor* (0.1627) e (0.0971), respectivamente.

Tabela 7: Correlação do nível de satisfação geral em relação a variável IES.

Variáveis	AEA	AEP	Infraestrutura	Biblioteca	PCS	NSG
AEA	1,0000					
AEP	0,7673 (0.0000)***	1,0000				
Infraestrutura	0,4798 (0.0152)	0,4787 (0.0155)	1,0000			
Biblioteca	0,4812 (0.0149)	0,2452 (0.2375)	0,4305 (0.0317)	1,0000		
PCS	0,6952 (0.0001)***	0,5372 (0.0056)**	0,4801 (0.0151)	0,5915 (0.0018)**	1,000	
NSG	0,6233 (0.0009)***	0,6971 (0.0001)***	0,2880 (0.1627)	0,3392 (0.0971)	0,5371 (0.0056)**	1,0000

Legenda: Atendimento da equipe administrativa (AEA); Atendimento da equipe pedagógica (AEP); Preço, condições de pagamentos e serviços financeiros (PCS); Nível de satisfação geral (NSG).
Obs: *p-valor *, **, *** denotam significância de 10%, 5% e 1%, respectivamente.*
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Na Tabela 8, ao identificar a correlação das variáveis relacionadas ao curso com o nível de satisfação geral, observa-se que as variáveis Corpo Docente do curso (CDC) e Metodologias ensino-aprendizagem (MEA), apresentam o maior grau de correlação (0,7550) e (0,7895),

respectivamente, com significância de 1% (*p-valor* = 0,0000). Em seguida, tem-se a atividade extracurriculares do curso (AEC), com grau de correlação de 0,6261 e a proporção entre teoria e prática (PTP) com 0,6264, a um nível de significância de 1% (*p-valor* = 0.0008). Os resultados vão ao encontro dos achados de Lizote *et al.*, (2018); Ferreira, Santos e Costa (2016) e Paechter, Maier e Macher (2010).

Quanto à estrutura curricular e conteúdo, a correlação com o nível de satisfação é 0,6088 e a significância de 5% (*p-valor* =0,0012). Já a variável relacionamento professor-aluno e acessibilidade aos docentes (RPAD), apresentou a menor correlação (0,4725) e não significativo (p-valor = 0,0171). Divergindo dos resultados de Ferreira, Santos e Costa (2016), concluíram que a relação professor-aluno é importante para a satisfação e desenvolvimento do curso.

Tabela 8: Correlação do nível de satisfação geral em relação a variável Curso.

Variáveis	CDC	AEC	ECC	RPAD	PTP	MEA	NSG
CDC	1,0000						
AEC	0,8059	1,0000					
	(0,0000)						
ECC	0,8071	0,7887	1,0000				
	(0,0000)***	(0,0000)***					
RPAD	0,4490	0,5934	0,6678	1,0000			
			(0.0003)***				
	(0,0243)	(0.0018)**					
PTP	0,6850	0,8856	0,6981	0,5493	1,000		
			(0.0001)***				
	(0.0002)***	(0.0000)***		(0.0045)***			
MEA	0,8957	0,7799	0,8675	0,6438	0,7442	1,0000	
			(0.0000)***				
	(0.0000)***	(0.0000)***		(0.0000)***	(0.0000)***		
NSG	0,7550	0,6261	0,6088	0,4725	0,6264	0,7895	1,0000
	(0.0000)***	(0.0008)***	(0.0012)**	(0.0171)	(0.0008)***	(0.0000)***	

Legenda: Corpo Docente do curso (CDC); Atividade extracurriculares do curso (AEC); Estrutura curricular e conteúdo (ECC); Relacionamento professor-aluno e acessibilidade aos docentes (RPAD); Proporção entre teoria e prática (PTP); Metodologias ensino-aprendizagem (MEA); Nível de satisfação geral (NSG).
Obs: *p-valor *, **, *** denotam significância de 10%, 5% e 1%, respectivamente.*
Fonte: dados da pesquisa (2021).

Na Tabela 9, em relação às variáveis ensino remoto e o grau de correlação da satisfação geral. Nota-se, que as Metodologias de Ensino aplicadas (MEAp), o Sistema de avaliação (SAV), O Ambiente de interação (aluno-professor) (AI) e o Conteúdo, material e didática (CMD) são as com maior grau de correlação e significância 1% (p-valor = 0.0000). Em que, o SAV tem a maior correlação (0,9358), pois encontra-se mais próximo de 1. Em seguida, a MEAp com grau de correlação (0,9041), o AI com grau de correlação (0,8981) e o CMD com grau de correlação (0,8961). Além do mais, apresentam uma correlação positiva, divergindo dos resultados de Santos et al. (2021), entre os pontos negativos no ensino remoto refere-se a falta de feedback, ausência de interação entre as partes e o excesso de avaliações.

Enquanto, as variáveis Plataforma de ensino (*Google Meet*) e Qualidade de acesso à internet (Qualinet), são as com menor grau de correlação (0,4784) e (0,5204). Tais resultados podem ser um reflexo da dificuldade quanto ao gerenciamento de tempo (SANTOS *et al.*, 2021).

Tabela 9: Correlação do nível de satisfação geral em relação a variável Ensino remoto.

Variáveis	*GoogleMeet*	MEAp	SAV	Qualinet	AI	CMD	NSG

GoogleMeet	*1,0000*						
MEAp	0,5642	1,0000					
	(0.0033)**						
SAV	0,5551	0,9360	1,0000				
	(0.0040)**	(0.0000)***					
Qualinet	0,5007	0,5153	0,5199	1,0000			
	(0.0108)	(0.0084)*	(0.0077)*				
AI	0,5538	0,8369	0,9169	0,4603	1,000		
			(0.0000)**				
	(0.0041)***	(0.0000)***	*	(0.0206)			
CMD	0,4767	0,8945	0,9478	0,4627	0,8933	1,0000	
			(0.0000)**				
	(0.0160)	(0.0000)***	*	(0.0199)	(0.0000)***		
NSG	0,4784	0,9041	0,9358	0,5204	0,8981	0,8961	1,0000
			(0.0000)**			(0.0000)***	
	(0.0156)	(0.0000)***	*	(0.0077)	(0.0000)***		

Legenda: Plataforma de ensino (Google Meet); Metodologias de Ensino aplicadas (MEAp); Sistema de avaliação (SAV); Qualidade de acesso à internet (Qualinet); Ambiente de interação (aluno-professor) (AI); Conteúdo, material e didática (CMD); Nível de satisfação geral (NSG).
Obs: *p-valor *, **, *** denotam significância de 10%, 5% e 1%, respectivamente.*
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Resumidamente, percebe-se, dentre as variáveis, as que apresentaram menor grau de associação com o nível de satisfação foi Infraestrutura e biblioteca (variáveis relacionadas com a IES), Relacionamento professor-aluno e acessibilidade aos docentes (variável Curso) e *Google Meet* (variável ensino remoto).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o intuito identificar a satisfação dos discentes do curso de ciências contábeis em relação ao ensino remoto em uma instituição de ensino privado em Mossoró, este estudo, descritivo de abordagem quantitativa, coletou dados por meio de questionário aplicado a alunos do curso, através de um link enviado pelo *WhatsApp*.

Considerando-se que a avaliação da satisfação do aluno é um dos principais pontos para as organizações, ao mensurar as percepções e experiências vividas pelo discente do curso, é possível adquirir informações significativas que poderão influenciar de forma positiva nas decisões futuras que permitam a melhoria da qualidade do serviço oferecido pela instituição.

O resultado demonstra que há um grande relacionamento professor-aluno e acessibilidade aos docentes é relativamente alto, algo que, por sua vez, pode ajudar na contribuição daqueles para a formação pessoal e profissional destes, bem como a melhoria da capacidade analítica dos graduandos no decorrer do curso. Observou-se ainda que, na média, estrutura curricular e conteúdo há uma grande capacidade e domínio do conteúdo das disciplinas por parte dos docentes.

A plataforma de ensino (*Google Meet*), foi o atributo apontado com a menor satisfação, onde isso significa que a maioria dos alunos não estão sabendo usar a plataforma de ensino, dessa forma podem vir a ser prejudicados.

A pesquisa avança nos campos teóricos e práticos, no entanto, ainda que inerente a toda e qualquer pesquisa, teve suas limitações. A principal dessas é o fato de a pesquisa ter sido conduzida apenas com discentes do curso Ciências Contábeis de uma única IES em Mossoró, não se estendendo aos demais cursos da IES e nem a outras IES. Outra limitação foi por conta da pandemia a pesquisa foi feita através de questionários enviados através de link pelo

WhatsApp o que acabou dificultando um pouco a coleta, pois muitos não responderam, e a amostra obteve um menor número de respondentes.

Dessa forma, sugere-se que outras pesquisas abranjam todos os discentes da IES analisada, inclusive envolvendo outros cursos, para conseguir uma amostra maior e consequentemente um resultado mais significativo. Como também, sugere-se uma pesquisa que englobe todas as IES da cidade de Mossoró, seja apenas com discentes de Ciências Contábeis e/ou de outros cursos para possibilitar um comparativo de cursos e de IES.

A didática foi ressaltada pelos alunos, com críticas e sugestões que demonstraram a necessidade de sempre mensurar a satisfação dos formandos do curso de graduação, com o objetivo de desenvolver ações estratégicas de melhoria no ensino, com vistas a suprir as expectativas dos estudantes.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, F.G, ARRIGO. V., BOIETTI, F. C. D. docência no ensino superior em tempos de pandemia. **Revista docência ensino superior.** v.10, p. 1-21, Belo Horizonte, 2020.

BABIE, Earl. **Métodos de pesquisa de survey**. 3. ed. Belo Horizonte: UFMG, 2005.

BORGES, F.E. O. **Satisfação dos alunos com pós-graduação em educação especial: Domínio cognitivo e motor.** 2011. 140 f. Dissertação (Mestrado em Educação). Escola Superior de Educação Almeida Garrett, Lisboa, 2011.

CARMO *et al.*.Panorama da satisfação dos acadêmicos da faculdade de estudos sociais da Universidade Federal do Amazonas. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 310-331, set. 2013.

COSCADAI, N.; ARBEX, M. A.. Como discentes de administração enxergam o próprio curso? um estudo com discentes de graduação de uma instituição pública e de uma instituição privada na região de Londrina/PR. **Anais do Congresso Virtual Brasileiro de Administração**. Online, 8, 2011.

DENG, S. Q., PENG, H. J. Characteristics of and public health responses to the coronavirus disease 2019 outbreak in China. **Journal of Clinical Medicine**, v.9, n.2, p.575, 2020.

FERREIRA, M, L., SANTOS, V, M., COSTA, A, L. Avaliação da Satisfação de Formandos de um Curso de Graduação em Administração de uma Faculdade Pública Paulista. **Grad - Revista de Graduação USP**. v.1, n.2, nov., 2016.

FORTES, A. V. A satisfação do discente em instituições de ensino superior: um estudo de caso. **Simpósio de Gestão e Estratégia em Negócios**. Seropédica, RJ, 5. 2007.

KOTLER, P., KELLER, K. L. Administração de marketing. **Pearson Education do Brasil,** 2012.

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

MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, M. J. C. S.. Satisfação em serviços educacionais: estudo multicaso na graduação em administração em instituições de ensino superior de

Joinville, SC. **Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração**. Rio de Janeiro, Brasil, 32, 2008.

MARCHETTI, A. P. C.; BELHOT, R. V.; SENO, W. P. Educação a distância: diretrizes e contribuições para a implantação dessa modalidade em instituições educacionais. **Colabora - Revista Digital da CVA-RICESO**, v. 3, n. 9, p. 1-9, 2005.

MARCUZZO, M. M.V., GUBIANA, S. J., ALMEIDA, M.D., LOPES, L.F.D., CORREA, S. J. A satisfaçãodos alunos de educação a distância da universidade federal de Santa Maria, v.10, n.1; p.105-124,2017.

MELO, S. C. B.; DUTRA, H.F.O, OLIVEIRA, P.A.S. "Avaliando a Quantidade de Serviços Educacionais numa IES: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação" v.8, p. 125-13, 2001.

ROESCH. S. A.. Projeto de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

RODRIGUES, C. M. C., SANTOS, D. L.; CORSO, K. B.; VIEIRA, K. M.; FALLER, L. P. Satisfação dos discentes do curso noturno de ciências contábeis da UFSM: uma análise comparativa. **Revista Eletrônica de Contabilidade**, v.6, n.1, p.1-22, 2012.

SANTOS, E.A., *et al.* Experiência com ensino remoto e os efeitos no interesse e na satisfação dos estudantes em ciências contábeis durante a pandemia da SARS-CoV. **Revista Gestão Organizacional**, v. 14, n. 1, p. 356-377, jan./abr. 2021

SANTOS JUNIOR, V. B. dos S.; MONTEIRO, J. C. S. COVID-19 e escolas no ar: transmissão de aulas por rádio e tv aberta em período de distanciamento social. Boletim de Conjuntura, ano II, vol. 3, n. 8, Boa Vista, 2020.

SILVA JUNIOR, S.D.; COSTA, F. J. Mensuração e Escalas de Verificação: uma análise comparativa das escalas de *Likert* e *Phrase Completion*. **PMRT - Revista Brasileira de Pesquisa de Marketing, Opinião e Mídia**. v.15, p.1-16, Outubro, São Paulo, 2014.

SOARES, R. J.; BORDIIN, R.; ROSA, R.S. Indicadores da gestão e de qualidade das instituições federais de ensino superior Brasileiro. **REAd**, v.25 n.2, P. 215-239, 2019.

SOUZA, A. S. REINERT, N. J. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/ insatisfação discente. **Avaliação**, 15(1), 159-176, 2010.

PAECHTER, M.; MAIER, B.; MACHER, D. Students' expectations of, and experiences in elearning: Their relation to learning achievements and course satisfaction. **Computers & Education**, v. 54, n. 1, p. 222-229, 2010.

VALE, A. E.; OLIVEIRA, A.M. B.; SOUZA J.C. Grau de satisfação dos discentes de administração com seu curso e sua IES. **Revista de administração IMED**. v.6, p.105-115, jan./jun., 2016.