

Atributos de Qualidade em Disciplinas de Administração e Ciências Contábeis voltadas para o Estudo de Custos: o Ponto de Vista dos Discentes

Jucelia Appio Tibola

Doutoranda em Administração (Universidade Positivo – UP)
Professora da Horus Faculdades
Avenida Catharina Seger, 970, CEP 89985-000, Palma Sola (SC)
E-mail: juceliaappio@yahoo.com.br

Amélia Silveira

Doutora em Ciências da Comunicação (Universidade de São Paulo - USP)
Professora da Universidade Nove de Julho - Uninove
Mestrado em Gestão e Práticas Educacionais (Progepe - Uninove)
Rua Francisco Matarazzo, 612, CEP 05001-100 São Paulo (SP)
E-mail: amelia@floripa.com.br

Ilisangela Mais

Mestre em Administração (Universidade Regional de Blumenau – FURB)
Professora da Universidade Regional de Blumenau – FURB
Rua Antônio da Veiga, 140, CEP 89012-971, Blumenau (SC)
E-mail: ili@furb.br

Resumo

A identificação dos atributos de qualidade percebidos pelos alunos em disciplinas de Administração e de Contabilidade para o estudo de custos se constitui no objetivo desta pesquisa. Os sujeitos sociais foram 126 acadêmicos que cursaram as disciplinas de Custo Aplicado à Administração, Contabilidade de Custos, e Análise de Custos, correspondendo ao total dos estudantes do semestre em que a pesquisa foi realizada. O estudo foi, portanto, de caráter censitário. A instituição pesquisada é uma universidade pública, com cursos de pós-graduação em nível de mestrado e doutorado em Ciências Contábeis e Administração, com destaque na região Sul do Brasil. O delineamento de pesquisa foi exploratório, com método qualitativo em sua primeira parte, e descritivo, com método quantitativo, na fase posterior. Os dados foram coletados por meio de um questionário estruturado, com questões abertas, adotando a Técnica de Incidente Crítico. Adotou-se a análise de conteúdo para classificar as verbalizações dos respondentes em unidades de significados, categorizando-as. Essas categorias foram transformadas em variáveis categóricas, na segunda fase da pesquisa, sendo analisadas por meio de procedimentos estatísticos. Os resultados evidenciaram que os atributos de qualidade constituíram determinado Eixo, sendo que na disciplina de

Editado em Português, Inglês e Espanhol. Versão original em Português.

Recebido em 16/02/2011. Pedido de Revisão em 03/01/2012. Resubmetido em 19/03/2012. Aceito em 20/04/2012 por Valcemiro Nossa (Editor). Publicado em 30/11/2012. Organização responsável pelo periódico: CFC/FBC/ABRACICON.

Copyright © 2012 REPEC. Todos os direitos, até mesmo de tradução, são reservados. É permitido citar parte de artigos sem autorização prévia, desde que seja identificada a fonte.

Análise de Custos privilegiaram a qualidade do docente. Na disciplina Contabilidade de Custos, os acadêmicos evidenciaram como atributo relevante o comprometimento do professor e a aplicação de exemplos práticos. Na disciplina de Custo Aplicado à Administração, os resultados sinalizaram como atributos de qualidade o entendimento da matéria, o esclarecimento de dúvidas e didática do professor.

Palavras-chave: Atributos de qualidade. Ensino superior. Disciplinas de custos.

1. INTRODUÇÃO

A concorrência que se verifica atualmente no âmbito das Instituições de Ensino Superior (IES) confere destaque às avaliações sobre a qualidade do ensino oferecida e percebida pelos seus alunos. Preocupadas em manter e atrair alunos, as IES dedicam-se a buscar altos níveis de qualidade, cuja avaliação, por parte dos alunos e de órgãos externos, pode ser determinante para o seu adequado desempenho acadêmico e econômico.

A identificação dos atributos de qualidade percebidos pelos alunos em disciplinas de Administração e de Contabilidade para o estudo de Custos se constitui no objetivo desta pesquisa.

Para proceder a essa avaliação sobre a qualidade percebida no ensino superior, os pesquisadores costumam se utilizar de modelos e mecanismos disponíveis para avaliação de serviços, adequando-os às especificidades da área de ensino. Dessa forma, observam-se estudos nacionais e internacionais medindo a satisfação dos alunos, na condição de consumidores de serviços educacionais, utilizando-se de métodos variados, como as dimensões propostas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994), os constructos indicados por Paswan e Young (2002), o Modelo Kano (KANO et al., 1984), e o *gap* de melhoria (TONTINI; SILVEIRA, 2007).

Reconhecida a necessidade de verificar qual a avaliação dos alunos sobre os serviços recebidos, o presente estudo adota a avaliação de atributos de qualidade, combinada com a técnica de incidente crítico para atender aos objetivos do estudo.

Os modelos de avaliação de atributos de qualidade têm sido adotados pelas Instituições de Ensino Superior (IES) no sentido de amparar e de dar conotação científica aos estudos realizados, segundo revisões de literatura em estudos nacionais, como os de Figueredo (2005); Walter (2006); Mainardes (2007) e Deschamps (2007). Os modelos revisados são adotados em estudos de caráter quantitativo.

A Técnica de Incidente Crítico apresenta-se como modelo adequado para avaliação de atributos de qualidade quando se pretende desenvolver estudo qualitativo. Estudos com este procedimento foram desenvolvidos por Mondini (2006) e Mondini, Silveira e Tontini (2007), sendo que revisam os estudos que adotam a Técnica de Incidente Crítico voltados para o ensino superior, ao investigar os atributos de satisfação apontados por alunos do curso de Administração, no nível de pós-graduação, nos Estados de Santa Catarina e do Paraná. Também o estudo de Zwierewicz (2008) deve ser citado, uma vez que adotou esta técnica do incidente crítico em seu estudo. As respostas obtidas foram tratadas por meio da Técnica de Análise de Conteúdo, com o intuito de analisar, segundo a percepção dos discentes, os atributos de qualidade na prestação de serviços dos programas de pós-graduação em Administração da Furb e da UFSC, ambas do Estado de Santa Catarina.

Adicionalmente, os estudos dos atributos de qualidade no ensino superior podem ser identificados não só em relação aos cursos que a IES oferece, mas também no que tange às disciplinas que compõem seus cursos. Athiyaman (1997) argumenta que, no ensino superior, cada disciplina deveria ser tratada como uma transação ou uma prestação de serviços. Com base nesse argumento, justifica-se o interesse em pesquisar disciplinas da área de custos em cursos de graduação em Administração e Ciências Contábeis, por meio da Técnica de Incidente Crítico.

A escolha das disciplinas avaliadas se justifica pela relevância dos custos na gestão empresarial e nos níveis de competitividade das organizações. A área de custos tem sido considerada como determinante para conferir às empresas maiores níveis de competitividade e rentabilidade. O conhecimento

aprofundado da apuração e gerenciamento de custos garante cálculos precisos para identificação dos preços praticados pelas empresas, permitindo ganhos de eficiência e indicadores confiáveis sobre a empresa. Reforçando a relevância do tema, pode-se citar Ravenscroft, Rebele, Pierre e Wilson (2008), quando, em editorial da *Journal of Accounting Education*, ressaltam a importância das disciplinas de Contabilidade e suas subáreas, aí incluídas, entre outras, as disciplinas de custos. O argumento dos autores se baseia no papel desempenhado pela Contabilidade nas instâncias empresariais, governamentais, educacionais e em organizações não governamentais, afirmando que a Contabilidade contribui para moldar a sociedade. Por outro lado, profissionais mal preparados poderiam provocar grandes danos nas organizações nas quais estiverem inseridos.

2. REVISÃO DA LITERATURA

Segundo censo do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) (BRASIL, 2009), em relação aos cursos presenciais de nível superior, no ano de 2007 existiam no Brasil 798.755 alunos matriculados em cursos de graduação em Gerenciamento e Administração e outros 190.971 alunos matriculados em cursos de Ciências Contábeis. Naquele ano, 7.158 alunos concluíram seus estudos na área de Administração e 2.492 alunos concluíram o curso de Ciências Contábeis. A comparação entre os números de alunos matriculados e os concluintes sinalizam para uma parcela significativa de desistência ou para a conclusão em prazo superior ao previsto para cumprimento da grade curricular.

Ao justificar a necessidade de mensurar a satisfação do consumidor, Gonçalves et al. (2008) afirmam que a satisfação indicada está relacionada com a qualidade do serviço prestado, acrescentando que uma grande dificuldade nessa mensuração é identificar diferentes atributos que possam representar os aspectos relacionados à qualidade, na perspectiva do consumidor. A identificação de tais atributos permitiria a concentração de esforços com vistas ao avanço na satisfação do cliente.

Nesse sentido, Souza, Alves e Buss (2008) conduziram um estudo com 356 estudantes do curso de graduação em Administração da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, apresentando-lhes duas questões abertas: “O que mais lhe agrada no curso?” e “O que mais lhe desagradou no curso?”. Ao submeterem os resultados a uma análise de conteúdo, obtiveram como resultado a informação de que, para os alunos da modalidade presencial, o fator que mais agrada e que mais desagradou os estudantes daquela instituição está relacionado à Estrutura Curricular e, na sequência, aparece o Corpo Docente. Para os alunos da modalidade de ensino a distância, a ordem de importância se inverte, com o Corpo Docente em primeiro lugar, seguido pela Estrutura Curricular.

De maneira similar, pesquisa com 130 estudantes do curso de Administração da Universidade Federal de Lavras buscou identificar os atributos de satisfação dos alunos. Desta vez, no entanto, o instrumento de coleta de dados se caracterizava como questionário estruturado e os resultados submetidos à análise estatística. Os pesquisadores encontraram as seguintes variáveis significativamente correlacionadas à nota dada pelos alunos ao curso: a) a motivação que os professores despertam nos alunos; b) o domínio pelos professores, do conteúdo ministrado nas disciplinas; e c) a qualidade do acervo disponibilizado para o curso de Administração (GONÇALVES et al., 2008).

Também com abordagem quantitativa, pode-se citar estudo realizado com os estudantes do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. Com a participação de 224 respondentes, a pesquisa se baseou em construtos apresentados no modelo de equações estruturais de Paswan e Young (2002). A pesquisa encontrou como resultado que os construtos Envolvimento do Professor e Interesse do Estudante influenciam positivamente a satisfação geral dos estudantes em relação ao curso (VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008).

Outro estudo nacional visando à mensuração da satisfação de alunos com seus cursos focou os cursos de Administração, Economia e Contabilidade da Universidade de São Paulo, utilizando abordagem bastante distinta das anteriores. A satisfação dos alunos com o curso foi avaliada a partir da pesquisa com ex-alunos e avaliou a sua relação com a situação profissional por ocasião da pesquisa. A pesquisa

contou com a participação de 153 respondentes e o instrumento constou de um questionário semiestruturado baseado, principalmente, nos critérios de avaliação dos cursos do MEC e da Capes. Como resultado da pesquisa, os autores identificaram que o item de maior relevância entre os alunos a respeito do curso e universidade é a facilidade de ingressar no mercado de trabalho. Adicionalmente, os alunos que estão em melhor situação profissional coincidem com aqueles que atribuíram as maiores notas aos seus cursos de graduação. Os autores sugerem que a atuação dos professores no sentido de influenciar o futuro profissional dos alunos poderia gerar como resultado um sentimento de orgulho após a formatura, caracterizando a satisfação dos ex-alunos com seu curso e instituição (MURITIBA et al., 2008).

A revisão dos trabalhos permitiu observar que há uma variedade de métodos e construtos sendo utilizados pelos pesquisadores para avaliar a satisfação dos alunos. Esse fato pode sugerir que os pesquisadores da área ainda não estejam convictos sobre quais sejam as abordagens mais adequadas para atingir seus objetivos.

Por outro lado, a relevância do tema em função do quadro de concorrência que se apresenta no Brasil é consenso em todos os trabalhos revisados (MURITIBA et al., 2008; GONÇALVES et al., 2008; WALTER; TONTINI; FREGA, 2008; SOUZA; ALVES; BUSS, 2008; VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008).

De maneira complementar, existem estudos que demonstram a importância da lealdade dos estudantes para a sobrevivência e prosperidade das Instituições de Ensino Superior (IES) (MARQUES; BRASIL, 2008), bem como o fato de que a lealdade consistiria em um indicador da efetividade e qualidade do ensino (WALTER; TONTINI; FREGA, 2008). Nesses dois trabalhos (MARQUES; BRASIL, 2008; WALTER; TONTINI; FREGA, 2008), a satisfação com o curso e a qualidade percebida aparecem entre os fatores de maior impacto para a lealdade dos alunos. Dessa forma, alunos satisfeitos e que percebam a qualidade das suas instituições poderiam contribuir para promover a entrada de novos alunos, favorecer o retorno dos alunos para cursos de pós-graduação, bem como proporcionar outras formas de relacionamento que permitam às instituições melhorar seu desempenho econômico e financeiro.

Entretanto, a maioria dos trabalhos revisados com referência à avaliação dos cursos nas áreas de Administração e Contabilidade estão mais focadas em questões relativas a: a) ensino e aprendizagem, como prática e formação docente (SALM; MENEGASSO; MORAES, 2007; ANDERE; ARAÚJO, 2007; LACOMBE et al., 2007); b) técnicas e metodologias de ensino (SOARES; ARAÚJO, 2008; GUADALUPE AMADORMEZA et al., 2007; CUERVO TAFUR; DUQUE ROLDÁN; GÓMEZ MONTOYA, 2007; GARCÍA RAMÍREZ; CALATAYUD GALINDO, 2007; PADOAN et al., 2007); c) currículos (SILVA, 2007; SCHLINDWEIN; DOMINGUES, 2007; CAPACCHI et al., 2007).

Em estudos nacionais, convém destacar que, no rol dos estudos, analisando-se atributos em disciplinas de cursos nas áreas de Administração e Ciências Contábeis, o estudo de Silveira, Appio e Domingues (2008) é o que mais se assemelha a este. O estudo identificou os atributos de qualidade da disciplina de Custo Aplicado à Administração, com método qualitativo e quantitativo. A pesquisa contou com a participação de 80 acadêmicos do curso de graduação em Administração que cursaram tal disciplina em uma das cinco turmas oferecidas no ano de 2007 de uma IES catarinense. A Técnica de Incidente Crítico foi adotada para a coleta de dados da pesquisa, os quais foram analisados por meio da análise de conteúdo. Os fatores de qualidade, com predominância de satisfação para esta disciplina foram: didática do professor, entendimento da matéria e atenção dedicada aos alunos/esclarecimento de dúvidas. As insatisfações se revelaram na distribuição da matéria e da carga horária e na postura de um professor (falar muito baixo e de forma inexpressiva). Os alunos sugeriram que houvesse maior utilização de aulas práticas na disciplina, utilizando *softwares* específicos do tema, tendo como local de aprendizagem os laboratórios de informática.

Na literatura internacional, é possível encontrar relatos de vários estudos sobre a satisfação de usuários de serviços. Dentre eles, um estudo realizado nos Estados Unidos (MERSHA; ADLAKHA, 1992) buscou identificar os atributos de qualidade de serviços em diferentes setores, incluindo o setor de ensino superior. Os atributos relatados como sendo os de maior impacto para serviços de boa qualidade foram: boa vontade para corrigir erros, conhecimento, minúcia/acurácia do serviço e consistência/confiabilidade. De maneira oposta, os serviços de baixa qualidade apresentam como atributos: relutância para corrigir erros, falta de conhecimento, indiferença ou atitude “eu não me importo” e rudeza no

tratamento. A metodologia do trabalho iniciou com a listagem de atributos por 25 estudantes de MBA, cujos itens que mais apareceram compuseram uma lista prévia submetida a estudantes de graduação. Os respondentes assinalaram os atributos com os quais concordavam e tinham liberdade para incluir outros atributos que julgassem adequados.

Athiyaman (1997), em estudo longitudinal realizado com alunos de uma universidade australiana, encontrou suporte para afirmar que a qualidade percebida é consequência da satisfação dos estudantes. No estudo, o autor abordou a satisfação dos estudantes em relação à cada disciplina, acrescentando que as experiências mais recentes exercem maior efeito sobre a qualidade percebida em relação a eventos anteriores. Dessa forma, cada oferta de serviço, entendida pelo autor principalmente em termos de disciplina cursada, deveria ser interpretada como uma nova oportunidade para a universidade melhorar a qualidade percebida por seus estudantes.

A tais estudantes foi apresentada a seguinte questão: “O que a qualidade de ensino significa para você?”. Os resultados obtidos demonstraram que os alunos valorizam os professores e a rede de suporte da instituição, com destaque para os primeiros. Os alunos argumentaram que muitos dos fatores que contribuem para o ensino de alta qualidade estão relacionados a estilos particulares de ensino e aprendizagem, com muitos alunos apontando que atribuíam grande valor a professores que eram encorajadores, construtivos, positivos e transmitiam entusiasmo por seu assunto.

Embora a revisão procedida para o presente estudo não tenha identificado estudos internacionais que citassem explicitamente a utilização da técnica do incidente crítico na área de ensino superior, identificou-se um estudo cujo objetivo foi avaliar a utilização da técnica na literatura de *marketing* internacional. Como resultado, obtiveram-se 141 artigos publicados em periódicos e eventos internacionais no período de 1975 a 2003, dos quais 43 tinham como objetivo medir a avaliação da satisfação do consumidor, especialmente a qualidade do serviço e a satisfação do consumidor (GREMLER, 2004). O autor acrescentou que o uso da técnica é preferido para estudos envolvendo prestadores de serviços diretos ao consumidor, cuja ocorrência é observada, entre outras, nas instituições de ensino superior.

Dessa forma, julgou-se adequada a utilização da Técnica de Incidente Crítico no presente estudo como ferramenta para identificar os atributos de qualidade no ensino superior.

3. MÉTODO DE PESQUISA

Este trabalho, de natureza teórico-empírica, se caracteriza por ser exploratório, com método qualitativo em sua primeira fase, seguido de método quantitativo na segunda fase.

Tratando-se de estudo direcionado à identificação dos atributos das disciplinas de Custos, nos cursos de Administração e de Ciências Contábeis, a investigação considerou o Centro de Ciências Sociais Aplicadas da universidade pesquisada. Após mapeamento das disciplinas, identificaram-se os seguintes cursos e disciplinas: no curso de Administração, a disciplina “Custo Aplicado à Administração”; no curso de Ciências Contábeis, as disciplinas “Contabilidade de Custos” e “Análise de Custos”. A disciplina “Custo Aplicado à Administração” foi ministrada por cinco diferentes professores em cinco turmas; a disciplina “Contabilidade de Custos” foi ministrada por um professor em duas turmas; e a disciplina “Análise de Custos” foi ministrada em uma única turma e por um único professor.

Inicialmente, para identificar e caracterizar as disciplinas de Custos, foi adotada a pesquisa documental, baseada, principalmente, na análise dos planos de ensino dos professores, os quais se constituíram em fontes primárias.

A população de pesquisa foi definida de forma intencional, por conveniência, tratando-se de estudo censitário. A escolha da IES se justifica por figurar entre as maiores e mais conceituadas universidades do Estado de Santa Catarina. Os sujeitos sociais da pesquisa de campo foram os acadêmicos que cursaram estas disciplinas no semestre imediatamente anterior ao semestre em que a pesquisa foi aplicada, perfazendo o total de 126 acadêmicos, sendo 80 da disciplina “Custo Aplicado à Administração”; 24 da disciplina “Contabilidade de Custos”; e 22 da disciplina “Análise de Custos”.

A próxima etapa da pesquisa se caracterizou pela adoção da técnica de incidente crítico para analisar os fatores de satisfação e insatisfação em relação às disciplinas. Johnston (1995), em pesquisa para determinar fatores de satisfação e insatisfação em usuários de serviços bancários, destacou a qualidade das respostas que obteve ao utilizar a técnica de incidente crítico. O autor relatou que várias respostas excediam 100 palavras, com riqueza de detalhes. O instrumento de coleta de dados foi construído em conformidade com o que determina a Técnica.

De acordo com Hayes (2001), a elaboração de incidentes críticos envolve dois passos: no primeiro momento, para obter informações específicas sobre o serviço, os clientes são entrevistados; em seguida, no segundo momento, a informação obtida é classificada em grupos, em que cada grupo reflete uma dimensão da qualidade. As pessoas entrevistadas devem ser clientes efetivos, que tenham tido várias interações com o prestador do serviço, pois deverão dar exemplos específicos da qualidade.

O estudo de tais incidentes tem por finalidade, conforme Esteban (2000), identificar quais fases de um processo de prestação de serviço são fundamentais e em quais delas podem surgir problemas. Constitui-se, então, uma maneira alternativa para criar um entendimento sobre como os clientes percebem a qualidade de um dado serviço (GRÖNROOS, 2003).

Para o autor, a Técnica do Incidente Crítico enfoca a obtenção de informações de clientes acerca dos serviços e produtos que recebem, sendo sua principal vantagem a utilização dos próprios clientes para definir suas necessidades, não confiando apenas nos padrões da organização para determinação dessas necessidades.

Assim, um questionário estruturado, com duas questões abertas, foi apresentado aos acadêmicos solicitando que descrevessem um incidente que gerou satisfação ou insatisfação em relação à disciplina cursada no semestre anterior. Na ocasião da coleta de dados, foi solicitado aos acadêmicos, de forma complementar, que indicassem solução ao incidente ou melhorias às disciplinas. Todos os acadêmicos aceitaram participar, sendo oferecido tempo suficiente para que pudessem discorrer sobre as questões formuladas. A aplicação dos questionários foi realizada em sala de aula, conduzida presencialmente por um dos autores do trabalho, mediante consentimento dos professores.

A técnica do incidente crítico permite aos respondentes que expressem suas percepções com as suas próprias palavras, classificando-as em fatores de satisfação ou insatisfação. Por outro lado, suas desvantagens estão relacionadas à possibilidade de as pessoas mudarem sua avaliação sobre os incidentes críticos em função do tempo decorrido desde o evento. Além disso, pode acontecer que as pessoas não considerem os incidentes que estejam dentro da sua zona de tolerância (JOHNSTON, 1995). Dessa forma, suas respostas tendem a ficar mais concentradas em incidentes extremos em termos de satisfação ou insatisfação.

A análise e a interpretação dos dados foram procedidas em duas etapas: na primeira, as respostas coletadas por meio da técnica de incidente crítico foram examinadas com a adoção da análise de conteúdo. Segundo Bardin (1977, p. 38), “A análise de conteúdo aparece como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”. Assim, as respostas dos questionários foram interpretadas, classificadas e agrupadas em atributos considerados como Unidades de Significados (US). Essas categorizações de satisfação/insatisfação resultaram em dez dimensões, que foram consideradas como variáveis categóricas, amparando a continuidade da pesquisa.

A segunda etapa, de análise quantitativa, considerou a conversão dessas categorizações em variáveis categóricas, utilizando em seguida a Análise Fatorial (ACP). Este tipo de análise geralmente evidencia o relacionamento entre variáveis/atributos que não tinham sido identificados na primeira parte, de análise qualitativa. Segundo Hair Jr. et al. (2005, p. 388), esta “[...] é uma técnica estatística multivariada que pode sintetizar as informações de um grande número de variáveis em um número muito menor de variáveis ou fatores”. Mapas fatoriais são apresentados para a visualização do resultado encontrado. A análise quantitativa contou com o suporte do software LHstat (LOESCH; HOELTGEBAUM, 2005).

4. RESULTADOS DE PESQUISA

Os resultados são descritos ressaltando aqueles encontrados na análise estatística. De maneira complementar, apresenta-se parte das expressões de alunos obtidas por ocasião da coleta de dados a fim de melhor ilustrar os resultados da presente pesquisa.

Inicialmente, apresentam-se as características gerais das disciplinas, cujos dados foram obtidos durante a pesquisa documental realizada nos planos de ensino das disciplinas em estudo:

Custo aplicado à administração: 1) Carga horária semestral teórica e prática = Teórica: 72h e Prática: zero; 2) Créditos teóricos e práticos = Teóricos: 4 e Práticos: zero; 3) Categoria: Disciplinas obrigatórias; 4) Ementa: Custos industriais. Contabilidade Decisória e Custos para Planejamento. Decisão e Controle. Campo de Aplicação da Contabilidade de Custos. Estrutura da Contabilidade de Custos na Empresa. Sistema de Custeio Integral e Variável. Controle e Registro dos Estoques de Materiais, Produtos Acabados e em Elaboração. Critérios de Apropriação de Custos Indiretos. Cálculo do Ponto de Equilíbrio. Formação do Preço de Venda.

Contabilidade de custos: 1) Carga horária semestral teórica e prática = Teórica: 72h e Prática: zero; 2) Créditos teóricos e práticos = Teóricos: 4 e Práticos: zero; 3) Categoria: Disciplinas obrigatórias; 4) Ementa: Introdução à Evolução da Contabilidade de Custos e a Terminologia Contábil. Visão Sistêmica de Custos. Custos para Valoração dos Estoques. Esquema Básico de Custeio e a Departamentalização. Sistemas de Custeio. Aspectos Fiscais Relativos à Avaliação dos Estoques.

Análise de custos: 1) Carga horária semestral teórica e prática = Teórica: 72h e Prática: zero; 2) Créditos teóricos e práticos = Teóricos: 4 e Práticos: zero; 3) Categoria: Disciplinas obrigatórias; 4) Ementa: Conceituação, Gerenciamento e Controle dos Estoques, Princípios de Análise, Evolução dos Métodos Gerenciais, Objetivos e Ferramentas. Análise da Margem de Contribuição: Conceituação, Contribuição por Produto, Contribuição por Departamento, Fator Limitativo. Análise do Ponto de Equilíbrio e do Grau de Alavancagem Operacional. Utilização dos Custos para Determinação do Preço de Venda: Formação de Preços, Custo Financeiro, os Gastos Fixos e os Custos Financeiros.

Na etapa de coleta de dados com os acadêmicos, utilizou-se a técnica do incidente crítico. Os acadêmicos responderam ao questionário manifestando-se livremente sobre um incidente que gerou satisfação ou insatisfação em relação à disciplina cursada no semestre anterior, além de serem convidados a indicar solução ao incidente ou melhorias às disciplinas.

Considerando o conjunto das disciplinas analisadas, os 10 tópicos que sobressaíram entre os incidentes críticos foram: Distribuição da Matéria e Carga Horária; Entendimento da Matéria; Exemplos Práticos; Didática do Professor; Material Disponível; Formas de Avaliação; Atenção aos Alunos/Esclarecer Dúvidas; Comprometimento; Qualidade do Docente; e As Facilidades de Laboratórios/Computadores/Internet.

Dentre as soluções de melhorias para as disciplinas, aquelas que se destacaram estão relatadas no Quadro 1, com a demanda dos alunos pela realização de mais exercícios práticos:

Disciplina	Curso	Sugestões apresentadas
Custo Aplicado à Administração	Administração	Mais um semestre para esta disciplina. Mais provas e exercícios. Limitar o número de alunos da disciplina, adequando-os aos laboratórios e a capacidade lógica de possibilidade de ensino.
Contabilidade de Custos	Ciências Contábeis	O professor deveria fazer aulas diferenciadas e tentar ter mais autoridade em sala de aula.
Análise de Custos	Ciências Contábeis	Mais exemplos práticos como forma de avaliação dos alunos. Trazer a realidade das empresas para o meio acadêmico.

Quadro 1: Sugestões de melhorias para as disciplinas relacionadas à área de Custos

Fonte: Dados da pesquisa, 2008

Na próxima fase da pesquisa, as dimensões de satisfação/insatisfação foram identificadas e definidas *a priori*, por meio da análise de conteúdo dos dados coletados dos respondentes, durante a etapa qualitativa da pesquisa, em relação a cada disciplina: Custo Aplicado à Administração; Contabilidade de Custos; e Análise de Custos.

Para iniciar o tratamento estatístico dos dados, decidiu-se pela utilização de dez dimensões de satisfação/insatisfação. A Tabela 1 apresenta as dimensões identificadas.

Para se obterem os índices representativos de satisfação/insatisfação, procedeu-se análise individualizada dos atributos, atribuiu-se percentagem para cada indicação na questão satisfação, extraindo desse percentual, quando mencionados, as indicações de insatisfação. Para cada atributo em relação a cada disciplina, os indicadores positivos representam satisfação e, quando negativos, significa que sobressai a insatisfação.

Tabela 1: Distribuição das categorias/atributos de satisfação/insatisfação na pesquisa qualitativa

Casos	Atributo	Custo Aplicado à Administração	Contabilidade de Custos	Análise de Custos
1	AT1 distribuição da matéria e carga horária	-8,82	9,53	-4,54
2	AT2 entendimento da matéria	10,07	-9,52	0,00
3	AT3 exemplos práticos	0,23	4,76	-22,73
4	AT4 didática do professor	8,62	-9,52	13,64
5	AT5 material disponível	0,50	9,52	9,09
6	AT6 formas de avaliação	-0,67	14,29	9,09
7	AT7 atenção aos alunos/esclarecer dúvidas	5,88	0,00	-0,45
8	AT8 comprometimento	0,61	0,00	-18,18
9	AT9 qualidade do docente	-0,50	-38,10	18,18
10	AT10 laboratórios/computadores/internet	-2,61	0,00	-9,09

Fonte: Dados da pesquisa, 2008

Cabe destacar que outras dimensões encontradas durante a coleta de dados, e que se referem à insatisfação, não foram utilizadas no tratamento estatístico, por se tratarem de problemas muito específicos e pontuais, sendo: professor fala muito baixo e rápido; falta de autoridade do professor; e número excessivo de alunos em sala de aula.

De posse das categorizações, foram geradas informações em uma matriz de correlação (*factor matrix*) entre os atributos originais e os fatores encontrados na fase qualitativa da pesquisa. Segundo Pereira (1999, p. 124), “A matriz utilizada para interpretação dos resultados de uma análise fatorial é uma ‘matriz rodada’, que nada mais é que um artifício para prover maior distinção das relações encontradas”. Vetores de apresentação dos atributos próximos ao Eixo 1 são de alta contribuição, ou seja, são aqueles que desempenham um papel mais relevante na análise e são atributos de forte correlação positiva. Em seguida, investigam-se os componentes do Eixo 2, que também tem representação significativa, porém em menor proporção. A importância de cada Eixo é medida pela contribuição da inércia e seu autovalor (LOESCH; HOELTGEBAUM, 2005).

Adicionalmente, os atributos foram avaliados pela matriz de componentes estando, portanto, contidas no intervalo [-1 a +1] (HAIR JR. et al., 2005, p. 396). Quanto maior o valor absoluto de uma carga de fatores, mais importante é o fator (atributo). Segundo pesquisadores em administração, para importantes cargas de fatores: +/0,30 são considerados aceitáveis; +/0,50 são moderadamente importantes; +/0,70 são muito importantes. (HAIR JR. et al., 2005). Em seguida, os atributos com comunalidades (<0,60) foram excluídos da análise.

A seguir, demonstra-se uma representação mais precisa dos atributos que melhor explicam as similaridades de satisfação entre as disciplinas, incluindo as correlações dos atributos de satisfação/insatisfação das disciplinas de Custo Aplicado à Administração, Contabilidade de Custos e Análise de Custos verificadas e confirmadas pela matriz de correlação e matriz de componentes.

4.1 Matriz de correlação e matriz componentes da satisfação/insatisfação para as disciplinas de Custo Aplicado à Administração, Contabilidade de Custos e Análise de Custos.

Pode-se mencionar a existência de quatro grupos de atributos que mantêm forte correlação positiva entre si.

Vetor 1: AT9 – qualidade do docente;

Vetor 2: AT1 – distribuição de material e carga horária; AT6 – formas de avaliação; AT5 material disponível; AT10 – laboratórios/computadores/internet.

Vetor 3: AT8 – comprometimento do docente; AT3 – exemplos práticos;

Vetor 4: AT4 – didática; AT7 atenção aos alunos/esclarecer dúvida; AT2 – entendimento da matéria.

O V1 opõe-se ao grupo do V3 e os atributos do V2 opõem-se aos atributos do V4, isto é, os atributos de um grupo correlacionam-se negativamente com os atributos do outro vetor. Por sua vez, os atributos do grupo V1 mantêm correlação insignificante com os atributos do grupo V2 e o V4, e assim sucessivamente.

O vetor 1 (Figura 1) indica que o atributo AT9 – qualidade do docente foi avaliado pelos acadêmicos da disciplina de Análise de Custos (ANÁLCUST) como o principal atributo de qualidade desta disciplina. Para os alunos, destacam-se entre as características marcantes do professor o “conhecimento e domínio do conteúdo” e “a complexidade e sequência lógica utilizada para ministrar a matéria”. Segundo Walter (2006), os alunos declaram que se sentir seguro com relação ao ensino recebido está relacionado com o nível de conhecimento dos professores.

Em contrapartida, oposto a este atributo, os acadêmicos evidenciam alto grau de insatisfação com relação ao atributo AT3 – exemplos práticos declaram estes serem formas de “expressar a realidade”. Domingues e Grande (2007) também concluíram que o ensino de custo ABC se constituía em explanação teórica e aplicação de exercícios, casos práticos e estudos de caso, o que ratifica as solicitações dos alunos desta disciplina.

Observa-se que o atributo considerado de alta satisfação para os acadêmicos da disciplina de Análise de Custos (Vetor 1) possui significativa discrepância quando comparado à disciplina de Contabilidade de Custos (Vetor 3). Observando os atributos analisados pelos alunos da disciplina “Contabilidade de Custos” (CONTCUST), percebem-se AT8 – comprometimento do professor, o qual se destaca pela “vontade de dar aula” –; e AT3 – exemplos práticos. Os alunos declaram que “o professor (...) tornou a disciplina simples, ilustrando com exemplos práticos”. Estes são considerados atributos de qualidade desta disciplina, ao passo que esses atributos são opostos à disciplina de Análise de Custos. Cabe salientar que as duas disciplinas comparadas fazem parte do curso de Ciências Contábeis.

Os resultados encontrados, nos quais a satisfação dos alunos está fortemente relacionada com a atuação dos professores, reforçam os resultados de estudos anteriores nas literaturas nacionais (DOMINGUES; GRANDE, 2007; VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008, GONÇALVES et al., 2008) e internacional (HILL; LOMAS; MACGREGOR, 2003).

Quando da avaliação da disciplina de Custo Aplicado à Administração (CUSTOAPL), os dados sinalizam (Vetor 4) atributos positivos AT2 - entendimento da matéria. Nas expressões dos alunos, destaca-se que o professor, “...tornou o conteúdo da matéria de fácil entendimento e também com exemplos do dia a dia”, “...conseguiu passar todo o conteúdo com muita clareza, fazendo com que todos entendessem a disciplina”. Além deste, os alunos destacaram o atributo AT7 atenção aos alunos/esclarecer dúvidas, declarando que o professor “...respondia a todas as perguntas, sempre muito prestativo”; e, por fim, destaca-se o atributo AT4 – didática do Professor, expressada pela “...forma de lecionar (dinâmica), eficiente e prática”.

Mondini (2006) também constatou que dentre os eventos causadores de maior satisfação para os alunos de cursos de pós-graduação em Administração estão a dedicação, o empenho e a preocupação dos professores com os alunos; e Walter (2006) encontrou, entre os aspectos de satisfação, a manifestação dos professores em dispor de tempo livre para auxiliar os alunos.

Quando analisados os atributos de insatisfação desta disciplina (Vetor 2), verifica-se a ênfase no atributo AT1 – distribuição da matéria e carga horária. Para os alunos “um semestre é muito pouco para se aprender esta matéria...”; “AT6 – formas de avaliação da disciplina, considerando que há “poucas oportunidades de provas”; e com referência ao atributo AT10 – laboratórios/computadores/internet., há insatisfação quanto à “estrutura e disponibilidade do laboratório de informática...”.

Os alunos consideraram que ministrar aulas em laboratório de informática, com auxílio de software, facilitaria o aprendizado. Os resultados encontrados, nos quais esse assunto se evidencia, reforçam os resultados de estudos anteriores (CUERVO TAFUR; DUQUE ROLDÁN; GÓMEZ MOTOYA, 2007; SOARES; NAGANO; RIBEIRO, 2007).

Um fator relevante na análise gráfica é o fato de os atributos pertencentes ao Vetor 2 não serem considerados pontos fortes para as disciplinas analisadas pelo estudo, conforme Figura 1.

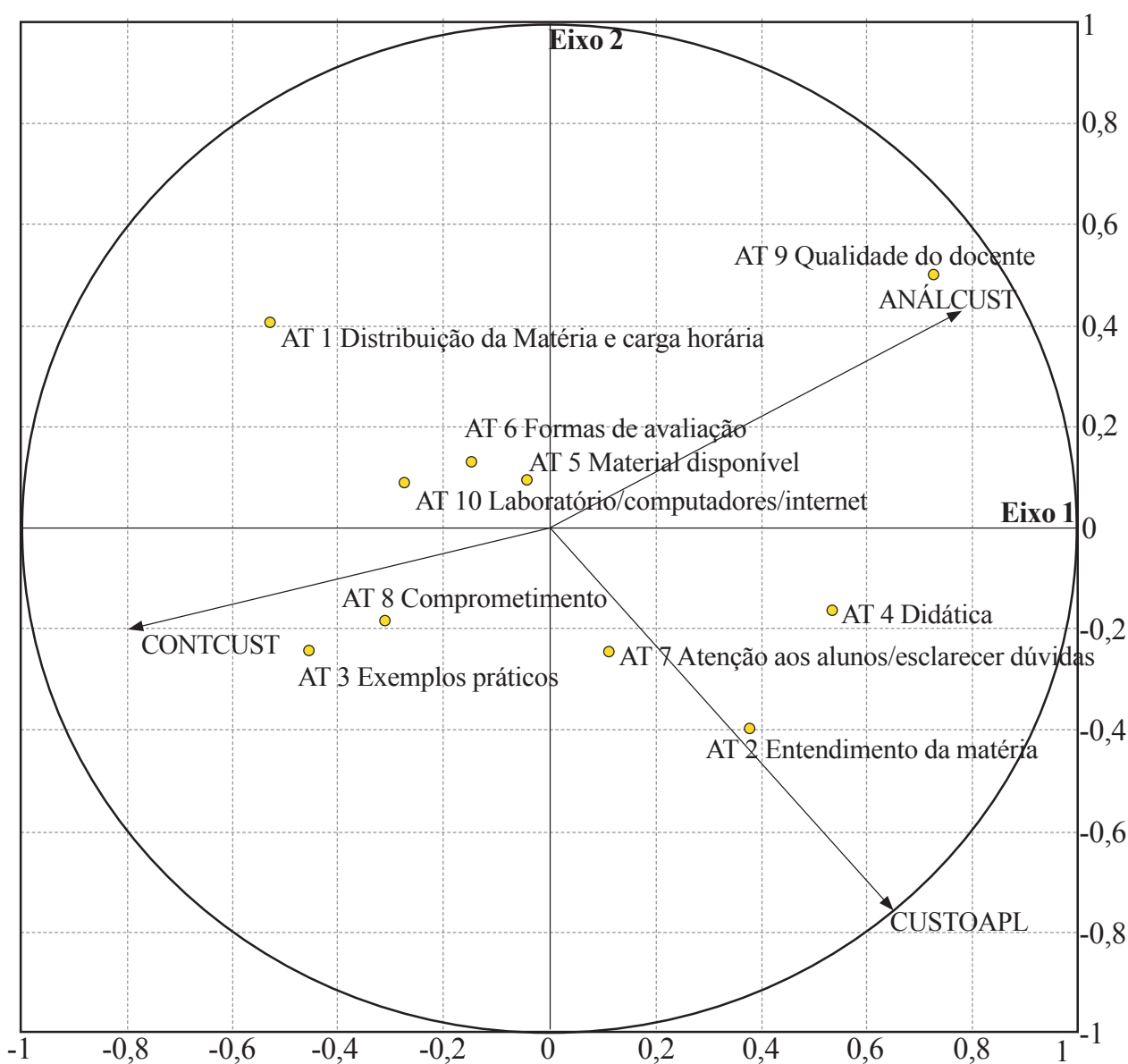


Figura 1: Mapa fatorial dos componentes das disciplinas de Custos Aplicados à Administração do curso de Administração, e das disciplinas de Contabilidade de Custos e Análise de Custos do curso de Ciências Contábeis

Fonte: Dados da pesquisa, 2008

Pela análise das coordenadas das variáveis das disciplinas “Custos Aplicado à Administração”, do Curso de Administração, e das disciplinas “Contabilidade de Custos” e “Análise de Custos”, do curso de Ciências Contábeis, têm-se os coeficientes de correlação das variáveis e dos componentes com cargas para cada Eixo, no Quadro 2.

Nº de Eixos principais	Autovalor	% Inércia total	% Inércia acumulada
1	1,6440	54,8	54,8
2	0,7873	26,2	81,0
3	0,5687	19,0	100,0

Quadro 2: Autovalores e Inércias para os atributos de satisfação/insatisfação

Fonte: Dados da pesquisa, 2008

As estatísticas das coordenadas dos atributos formados por dois Eixos (1 e 2) mostram 81,0% da inércia total da nuvem de pontos. Quando agrupado o Eixo 3, a inércia total representa 100%.

No Quadro 3, verifica-se a qualidade de representação dos atributos categorizados. No Eixo 1, existe uma correlação muito forte entre os atributos AT4 – didática do Professor (0,837); AT10 – laboratórios/computadores/internet (0,722); AT3 – exemplos práticos (0,626); e AT1 – distribuição da matéria e carga horária (0,622).

Ao se analisarem as combinações, verifica-se que os atributos sinalizam, em sua maioria, fatores extrínsecos ao professor, sendo estes relacionados com a estrutura física da instituição, ementa da disciplina e metodologia de ensino.

Em segundo momento, no Eixo 2, evidencia-se correlação abaixo de <0,60 em praticamente todos os atributos com exceção ao atributo AT7 – atenção aos alunos esclarecer dúvida (0,760). Este atributo refere-se aos aspectos intrínsecos a favor dos professores que ministraram a disciplina “Custo Aplicado à Administração” do curso de Administração. Os incidentes críticos categorizados como atributos de qualidade da disciplina “Custo Aplicado à Administração” no estudo de Silveira, Appio e Domingues (2008) também predominaram em relação ao entendimento da matéria e à atenção no esclarecimento de dúvidas por parte do professor.

No Eixo 3, há relacionamento entre os atributos AT5 – material disponível (0,910) e AT6 – formas de avaliação da disciplina (0,810). Ambos os atributos pertencem ao vetor 2 (Figura 1) e considerados como atributos de insatisfação nas três disciplinas pesquisadas. Silveira, Appio e Domingues (2008), avaliando os fatores de satisfação e insatisfação da disciplina “Custo Aplicado à Administração”, também identificaram a forma de avaliação da disciplina como um fator de insatisfação, referindo-se aos fatores extrínsecos.

Os atributos que definem a satisfação/insatisfação dos alunos das disciplinas “Custos Aplicada à Administração”, do Curso de Administração, e das disciplinas “Contabilidade de Custos” e “Análise de Custos”, do curso de Ciências Contábeis, estão disponíveis no Quadro 3. É importante salientar que as cargas com sinais negativos [-1] significam que está negativamente relacionado com aquele Eixo. Variáveis +/0,30 são consideradas aceitáveis; +/0,50 são moderadamente importantes; +/0,70 são muito importantes.

Atributo	Coordenadas			% de contribuição relativa			Qualidade de representação		
	Eixo 1	Eixo 2	Eixo 3	Eixo 1	Eixo 2	Eixo 3	Eixo 1	Eixo 2	Eixo 3
AT 1 Distribuição da matéria e carga horária	-0,52	0,40	0,02	16,83	21,27	0,14	0,62	*0,37	*0,00
AT 2 Entendimento da matéria	0,37	-0,39	-0,03	8,68	20,22	0,21	*0,47	*0,52	*0,00
AT 3 Exemplos práticos	-0,45	-0,24	-0,25	12,55	7,35	11,49	0,62	*0,17	*0,19
AT 4 Didática	0,53	-0,16	0,16	17,43	3,43	5,04	0,83	*0,07	*0,08
AT 5 Material disponível	-0,04	0,09	0,33	0,11	1,17	19,84	*0,01	*0,07	0,91
AT 6 Formas de avaliação	-0,14	0,13	0,40	1,27	2,18	28,73	*0,10	*0,08	0,81
AT 7 Atenção aos alunos/esclarecer dúvidas	0,11	-0,24	0,07	0,75	7,34	1,01	*0,16	0,76	*0,07
AT 8 Comprometimento do docente	-0,30	-0,18	-0,25	5,81	4,19	11,74	*0,48	*0,16	*0,34
AT 9 Qualidade do docente	0,72	0,50	-0,32	31,99	31,80	18,14	*0,59	*0,28	*0,11
AT 10 Laboratórios/computadores/Internet	-0,27	0,08	-0,14	4,51	1,01	3,62	0,72	*0,07	*0,20

*variáveis excluídas por apresentarem comunalidades baixas (<0,60) ou por não apresentarem coerência conceitual com o Eixo.

Quadro 3: Estatísticas e Coordenadas dos Atributos das disciplinas de Custos Aplicado à Administração do Curso de Administração e das disciplinas de Contabilidade de Custos e Análise de Custos do Curso de Ciências Contábeis

Fonte: Dados da pesquisa, 2008

5. CONCLUSÃO

O presente trabalho foi desenvolvido com vistas à identificação dos atributos de qualidade percebidos pelos alunos em disciplinas de Administração e de Contabilidade para o estudo de Custos em uma universidade pública de Santa Catarina. A utilização da técnica do incidente crítico permitiu aos respondentes a livre expressão de suas percepções com as suas próprias palavras, relatando fatores que os marcaram em termos de satisfação ou insatisfação relacionados às disciplinas pesquisadas.

De forma específica para cada disciplina, dentre os incidentes críticos categorizados como atributos de qualidade para as disciplinas estudadas, sobressaíram:

- Disciplina “Custo Aplicado à Administração”: os dados sinalizaram atributos de satisfação, referindo-se ao entendimento da matéria, por parte do aluno e à atenção dedicada por parte do professor, destacando-se, entre estes, a didática do professor. Tais atributos também foram apontados no estudo de Silveira, Appio e Domingues (2008).
- Disciplina “Análise de Custos”: predominância de satisfação dos alunos com a qualidade do docente. Em contrapartida, para esta, os acadêmicos evidenciam alto grau de insatisfação com relação a exemplos práticos, acreditando este ser fundamental para o aprendizado.
- Disciplina “Contabilidade de Custos”: a predominância de satisfação dos alunos referiu-se ao comprometimento do professor e à aplicação de exemplos práticos. Tal resultado reafirma o encontrado em estudo de Domingues e Grande (2007), no qual a aplicação de exercícios, casos práticos e estudos de caso contribuem com o aprendizado.

A análise de tais resultados sugere que a satisfação dos alunos está mais relacionada com os métodos de ensino e o desempenho do professor do que com aspectos relacionados ao conteúdo, carga horária ou com a estrutura física da instituição. Esses resultados auxiliam o gestor em relação aos aspectos mais relevantes para garantir a satisfação dos alunos em relação aos serviços educacionais, ressaltando o papel dos professores, no entanto, demonstra certa fragilidade das instituições ao concentrar em figuras individuais a avaliação geral dos alunos sobre suas disciplinas ou seus cursos.

Nesse sentido, pode ser recomendável às instituições de ensino superior investir na orientação de seus professores, oferecendo suporte pedagógico e promovendo discussões entre o seu corpo docente para identificar e disseminar técnicas de ensino inovadoras e eficazes, que contribuam para a aprendizagem e para a satisfação dos seus alunos.

A demanda dos alunos por exercícios práticos e relação das teorias com casos práticos também pode ser compreendida como uma característica da personalidade dos estudantes contemporâneos, que estão expostos continuamente a novos conteúdos e que desejam ter um papel ativo no processo de ensino-aprendizagem, especialmente quando for possível combinar os conteúdos discutidos em sala de aula com as informações e atividades que se apresentam no seu dia a dia.

Essa observação pode ser especialmente aplicável à área de custos, já que constitui uma área relevante para as organizações e que se reveste de significativa complexidade para aqueles que iniciam nessa atividade, pois inclui, além de cálculos, a correta interpretação de dados e identificação de valores que subsidiarão a formação dos preços de mercadorias e, em última instância, ajudam a determinar o desempenho geral das organizações.

No que tange aos métodos e técnicas de pesquisa adotada, a pesquisa qualitativa com suporte da técnica de incidente crítico e da análise de conteúdo mostrou-se adequada para coletar e categorizar os entendimentos de satisfação/insatisfação dos alunos pesquisados.

Recomenda-se que novos trabalhos sejam realizados, revendo e aprofundando os resultados aqui apresentados. Da mesma forma, recomendam-se novos estudos voltados para o ensino de custos em cursos distintos, a fim de contribuir para o estudo desta temática por meio do enfoque dos atributos de qualidade do ensino superior.

6. REFERÊNCIAS

ANDERE, Maira Assaf, ARAÚJO, Adriana Maria Procópio de. Formação do docente de contabilidade. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 2007, Recife. **Anais...Recife:2007**. 1 CD-ROM.

ATHIYAMAN, Adeel. Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. **European Journal of Marketing**. V. 31, N. 7, p. 528-540, 1997.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP. 2009. **Censo educacional, 2009**. Disponível em <http://www.inep.gov.br/> Acesso em: 14 de julho de 2009.

CAPACCHI, Maristela et al. A prática do ensino contábil no estado do Rio Grande do Sul: uma análise da grade curricular frente às exigências legais e necessidades acadêmicas. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS, 2007, Gramado. **Anais... Gramado:2007**. 1 CD-ROM.

CUERVO TAFUR, Joaquín; DUQUE ROLDÁN, María Isabel; GÓMEZ MONTROYA, Luis Fernando. El currículo basado en la solución de problemas aplicado a la enseñanza de los costos. In: CONGRESSO DEL INSTITUTO INTERNACIONAL DE CUSTOS, 10, Lyon (France), 2007. **Proceedings...** Lyon: Instituto de Sócio-Economia das Empresas e das Organizações (ISEOR), Instituto Internacional de Custos (IIC), 2007. 1 CD-ROM.

DESCHAMPS, Marcelo. **Avaliação de qualidade no ensino superior**: aplicação dos modelos HE-dPERF e SERVPERF na Faculdade de Tecnologia do Senai/SC-Blumenau. 2007. 194f. Mestrado (Programa de Pós-Graduação em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2007.

DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza; GRANDE, Jefferson Fernando. O ensino do custeio ABC nos cursos de ciências contábeis na IES de SC. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 14, João Pessoa, 2007. **Anais...** João Pessoa: 2007. 1 CD-ROM.

ESTEBAN, Ildefonso Grande. **Marketing de losservicios**. 3. ed. Madrid: ESIC Editorial, 2000.

FIGUEREDO, Marcelo Salmeron. **Percepções sobre os atributos de qualidade da associação educacional do vale do Itajaí mirim a partir da integração dos modelos SERVQUAL e Kano**. 2005. 165f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação em Administração, Fundação Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2005.

GARCÍA RAMÍREZ, Marlen; CALATAYUD GALINDO, Luis Manuel. Diseño de una estrategia de enseñanza para las materias de costos y presupuestos de la licenciatura en contaduría en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México. In: CONGRESSO DEL INSTITUTO INTERNACIONAL DE CUSTOS, 10, Lyon (France), 2007. **Proceedings...** Lyon: Instituto de Sócio-Economia das Empresas e das Organizações (ISEOR), Instituto Internacional de Custos (IIC), 2007. 1 CD-ROM.

GONÇALVES, Eduardo Jardel Veiga et al. Expectativa e satisfação com o curso de graduação: um estudo junto aos estudantes de administração da Universidade Federal de Lavras. In: ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: 2008. 1 CD-ROM.

GREMLER, Dwayne D. The critical incident technique in service research. **Journal of Service Research**, v. 7, n. 1, p. 65-89, 2004.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GUADALUPE AMADORMEZA, Araceli et al. La enseñanza diseñada en los costos para desarrollar habilidades críticas y creativas nuevas tendencias en aspectos pedagógicos referidos a la enseñanza de la Gestión y Control de Costes. In: CONGRESSO DEL INSTITUTO INTERNACIONAL DE CUSTOS, 10, Lyon (France), 2007. **Proceedings...** Lyon: Instituto de Sócio-Economia das Empresas e das Organizações (ISEOR), Instituto Internacional de Custos (IIC), 2007. 1 CD-ROM.

HAIR, JR. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Bookman, 2005.

HAYES, Bob E. **Medindo a satisfação do cliente**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

HILL, Yvonne; LOMAS, Laurie; MACGREGOR, Janet. Students' perceptions of quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 11, n. 1, p. 15-20, 2003.

JOHNSTON, Robert. The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. **International Journal of Service Industry Management**, v. 6, n. 5, p. 53-71, 1995.

KANO N. et al. Attractive quality and must-be quality. **The Journal of the Japanese Society for Quality Control**, p. 39-48, Apr. 1984.

LACOMBE, Beatriz Maria Braga et al. Competências dos professores de graduação em administração: a perspectiva de alunos e professores. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 2007, Recife. **Anais...** Recife: 2007. 1 CD-ROM.

LOESCH, Cláudio; HOELTGEBAUM, Marianne. **Métodos estatísticos multivariados aplicados à economia de empresas**. Blumenau: Nova Letra, 2005.

MAINARDES, Emerson Wagner. **Atração e retenção de alunos em cursos de graduação em administração das instituições particulares de ensino superior de Joinville/SC**. 2007. 331f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2007.

MARQUES, Licione, BRASIL, Vinícius Sittoni. Validação de um modelo de lealdade do estudante com base na qualidade do relacionamento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: 2008. 1 CD-ROM.

MERSHA, T; ADLAKHA, V. Attributes of service quality: the consumers' perspective. *International Journal of Service Industry Management*, v. 3, n. 3, p. 34-45, 1992.

MONDINI, Vanessa Edy Dagnoni. **Estudo da satisfação dos alunos dos programas de pós-graduação em administração em Santa Catarina e no Paraná**. 2006. 141f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2006.

MONDINI, Vanessa Edy Dagnoni; SILVEIRA, Amélia; TONTINI, Gérson. Atributos de satisfação no contexto da pós-graduação em Administração: a ótica dos discentes. In: SIMPÓSIO DE GESTÃO E ESTRATÉGIA EM NEGÓCIOS, 5, 2007, Seropédica. **Anais...** Seropédica, UFRRJ, 2007.

MURITIBA, P. M. et al. Relação entre satisfação com o curso de graduação e estágio profissional. In: ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: 2008. 1 CD-ROM.

PADOAN, Fátima Aparecida da Cruz et al. Métodos e técnicas utilizados no ensino da disciplina de contabilidade de custos em cursos de ciências contábeis: um estudo exploratório em instituições públicas de ensino superior no estado do Paraná. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 14, João Pessoa, 2007. **Anais...** João Pessoa: 2007. 1 CD-ROM.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. **Journal of Marketing**, v. 58, p. 111-124, Jan.1994.

PASWAN, A. K.; YOUNG, J. A. Student evaluation of instructor: a homological investigation using structural equation modeling. **Journal of Marketing Education**, v. 24, n. 3, p. 193-202, 2002.

PEREIRA, Júlio Cesar R. **Análise de dados qualitativos**: estratégias metodológicas para as ciências da saúde, humanas e sociais. São Paulo: EDUSP, 1999.

RAVENSROFT, S.; REBELE, J.E.; PIERRE, K.; WILSON, R.M.S. "The importance of accounting education research" *Journal of Accounting Education*, 26 (4): 180-187, 2008.

SALM, José Francisco, MENEGASSO, Maria Ester, MORAES, Mário Cesar Barreto. A capacitação docente em administração: referenciais e proposições. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 2007, Recife. **Anais...** Recife: 2007. 1 CD-ROM.

SCHLINDWEIN, Antonio Carlos; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. O ensino de ciências contábeis nas instituições de ensino superior (IES) da mesorregião do Vale do Itajaí - SC: uma análise das contribuições curriculares da Resolução CNE/CES N. 10/2004. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 2007, Recife. **Anais...** Recife:2007. 1 CD-ROM.

SILVA, Manuela Ramos da. Ensino de administração: um estudo da trajetória curricular do curso de graduação. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 2007, Recife. **Anais...** Recife:2007. 1 CD-ROM.

SILVEIRA, Amélia; APPIO, Jucelia; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Atributos de qualidade da disciplina de custo aplicado à administração. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 15, Curitiba, 2008. **Anais...** Curitiba: 2008. 1 CD-ROM.

SOARES, Mara Alves; ARAÚJO, Adriana Maria Procópio de. Aplicação do método de ensino Problem Based Learning (PBL) no curso de ciências contábeis: um estudo empírico. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS, 2, 2008, Salvador. **Anais...** Salvador: 2008. 1 CD-ROM.

SOARES, Mara Alves; NAGANO, Marcelo Seido; RIBEIRO, Evandro Marcos Saidel. Utilização da programação linear no ensino da contabilidade de custos: uma comparação com as práticas tradicionais. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 14, João Pessoa, 2007. **Anais...** João Pessoa: 2007. 1 CD-ROM.

SOUZA, S. A.; ALVES, F. M. S.; BUSS, R. N. Satisfação dos estudantes dos cursos de graduação em administração da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. In: ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: 2008. 1 CD-ROM.

TONTINI, Gerson; SILVEIRA, Amélia. Identification of satisfaction attributes using competitive analyse of the improvement gap. International. **Journal of Operations & Production Management**, v.27, n.5, p.482-500, 2007.

VIEIRA, Kelmara Mendes; MILACH, Felipe Tavares; HUPPES, Daniela. Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. **Revista Contabilidade e Finanças**. V. 19, N. 48, p. 65-76, 2008.

WALTER, Silvana A. **Antecedentes da satisfação e da lealdade de alunos de uma instituição de ensino superior**. 2006. 167f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação em Administração, Fundação Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2006.

WALTER, Silvana Anita, TONTINI, Gerson, FREGA, José Roberto. Antecedentes da lealdade de alunos de uma instituição de ensino superior: um modelo confirmatório. In: ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: 2008. 1 CD-ROM.

ZWIEREWICZ, Márcia. **Atributos de qualidade em cursos de pós-graduação em administração do estado de Santa Catarina**: estudo com a técnica do incidente crítico. 2008. 188f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2008.