

Atributos de qualidade da disciplina de Custo Aplicado à Administração

Amelia Silveira (FURB) - amelia@floripa.com.br

Jucelia Appio (FURB) - juceliaappio@yahoo.com.br

Maria José Carvalho de Souza Domingues (FURB) - mariadomingues@furb.br

Resumo:

A análise dos atributos de qualidade da disciplina de Custo Aplicado à Administração se constitui no objetivo de pesquisa. O delineamento metodológico foi exploratório, com método qualitativo, em uma primeira parte. Descritivo, como método quantitativo, posteriormente. A população foi definida de forma intencional, de conveniência, de acordo com o objeto de estudo, constituindo-se em sujeitos sociais os alunos do curso de graduação em administração que cursaram esta disciplina, em uma das cinco turmas oferecidas no ano de 2007. A Técnica de Incidente Crítico foi adotada, tendo um questionário semi-estruturado, com questões abertas, como instrumento de coleta de dados. Analisaram-se as respostas, primeiramente, por meio de análise de conteúdo. As verbalizações dos respondentes foram consideradas em unidades de significados e categorizadas. Após este procedimento, as categorias foram transformadas em variáveis categóricas, sendo adotados procedimentos estatísticos. O software LHstat amparou a fase quantitativa de análise dos dados. Os resultados evidenciaram que os fatores categorizados como atributos de qualidade, com predominância de satisfação, foram: Didática do professor; Entendimento da matéria, por parte dos alunos; e Atenção dedicada aos alunos/esclarecimento de dúvidas por parte do professor. Os incidentes críticos, ou seja, as insatisfações se revelaram na distribuição da matéria e da carga horária; e no fato de um professor falar muito baixo e de forma inexpressiva. Os alunos sugerem que haja maior aplicação da teoria de custos como prática na disciplina, utilizando softwares específicos do tema, tendo como local de aprendizagem os laboratórios de informática.

Palavras-chave: *Atributos de qualidade. Ensino superior. Disciplina de custo aplicado à administração.*

Área temática: *Ensino e Pesquisa na Gestão de Custos*

Atributos de qualidade da disciplina de Custo Aplicado à Administração

Resumo

A análise dos atributos de qualidade da disciplina de Custo Aplicado à Administração se constitui no objetivo de pesquisa. O delineamento metodológico foi exploratório, com método qualitativo, em uma primeira parte. Descritivo, como método quantitativo, posteriormente. A população foi definida de forma intencional, de conveniência, de acordo com o objeto de estudo, constituindo-se em sujeitos sociais os alunos do curso de graduação em administração que cursaram esta disciplina, em uma das cinco turmas oferecidas no ano de 2007. A Técnica de Incidente Crítico foi adotada, tendo um questionário semi-estruturado, com questões abertas, como instrumento de coleta de dados. Analisaram-se as respostas, primeiramente, por meio de análise de conteúdo. As verbalizações dos respondentes foram consideradas em unidades de significados e categorizadas. Após este procedimento, as categorias foram transformadas em variáveis categóricas, sendo adotados procedimentos estatísticos. O software LHstat amparou a fase quantitativa de análise dos dados. Os resultados evidenciaram que os fatores categorizados como atributos de qualidade, com predominância de satisfação, foram: Didática do professor; Entendimento da matéria, por parte dos alunos; e Atenção dedicada aos alunos/esclarecimento de dúvidas por parte do professor. Os incidentes críticos, ou seja, as insatisfações se revelaram na distribuição da matéria e da carga horária; e no fato de um professor falar muito baixo e de forma inexpressiva. Os alunos sugerem que haja maior aplicação da teoria de custos como prática na disciplina, utilizando *softwares* específicos do tema, tendo como local de aprendizagem os laboratórios de informática.

Palavras-chave: Atributos de qualidade. Ensino superior. Disciplina de custo aplicado à administração.

Área Temática: **Ensino e Pesquisa na Gestão de Custos**

1 Introdução

O valor agregado aos serviços tornou-se um dos diferenciais competitivos de mercado em razão do aumento da concorrência nos diversos setores da economia. O mesmo vale para as instituições de ensino superior (IES), que enfrentam um mercado cada vez mais competitivo, com oferta superior à demanda, em muitas regiões do país. Assegurar a qualidade no ensino superior configura-se como uma das principais estratégias de sobrevivência destas IES.

O governo brasileiro e os demais órgãos e entidades ligados ao ensino superior vêm se preocupando com este assunto, de forma orientada ao longo do tempo, havendo referência ao assunto no texto da Magna Carta, em 1988. A avaliação institucional como condição para a elevação do padrão de qualidade das IES apresenta toda uma trajetória que culmina com a promulgação da Lei n.º 10.861, de 14 de abril de 2004, que definiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), com o objetivo de assegurar o processo nacional de avaliação das IES. (BRASIL, 2005). Segundo o que consta no Art. 4.º da Lei n.º 10.861, a avaliação dos cursos de graduação tem por objetivo identificar as condições de ensino oferecidas aos estudantes, em especial as relativas ao perfil do corpo docente, às instalações físicas e à organização didático-pedagógica (BRASIL, 2004). Estes processos buscam captar indicadores de qualidade, em distintos níveis e enfoques, cujos resultados serão analisados de

modo sistemático e integrado, oferecendo elementos fundamentais para a avaliação das instituições, “criando condições mais adequadas para o uso dos resultados nos processos regulatórios e construindo bases sólidas para que a educação superior brasileira em seu conjunto atinja patamares cada vez mais altos de qualidade” (BRASIL, 2005, p.4).

Esta avaliação deve ser entendida como anteparo ao gerenciamento da qualidade do ensino oferecido pela IES, sendo que esta deve desenvolver, permanentemente, por meio de com uma estrutura voltada para tal fim, avaliação interna e externa, anualmente.

Para tanto, modelos de avaliação de atributos de qualidade têm sido adotados pelas 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 qualidade apontados por alunos do curso de administração, no nível de pós-graduação, nos cursos de Santa Catarina. Também Zwierewicz (2008) revisou a literatura sobre esta Técnica e os trabalhos realizados na literatura internacional e nacional. A pesquisa dos atributos de qualidade em cursos de administração, no nível de pós-graduação em Santa Catarina, também se revelou como o objetivo do trabalho de Zwierewicz (2008).

Cabe ressaltar, entretanto, que os estudos dos atributos de qualidade no ensino superior podem ser identificados não só em relação aos cursos que a IES oferece no nível de graduação e de pós-graduação, mas também, no que tange às disciplinas destes cursos. Percebe-se, no entanto, que estudos dos atributos de qualidade, por meio da Técnica do Incidente Crítico, voltados para disciplinas do curso de graduação em administração, não se revelam na literatura de ensino e pesquisa da área de administração.

Com este argumento justifica-se o interesse em pesquisar disciplinas do curso de administração, no nível de graduação, por meio da Técnica de Incidente Crítico, buscando identificar os atributos de qualidade do ensino para o futuro administrador.

Convém destacar que no rol de disciplinas que amparam as habilidades e competências do administrador, inserem-se algumas que oportunizam interdisciplinaridade no currículo. Entre outras, a contabilidade de custo oportuniza conhecimentos que amparam a gestão e propiciam informações relevantes aos administradores para o processo de tomada de decisão sobre vários aspectos, dentre eles, a rentabilidade, o desempenho e o controle, tanto do custo como do processo produtivo. Este entendimento ampara a escolha da disciplina de Custo Aplicada à Administração como escopo desta pesquisa.

Derivada desta problemática, levanta-se a seguinte questão de pesquisa, que passa a nortear o presente estudo:

Até que ponto a qualidade do ensino da disciplina de Custo Aplicado à Administração se revela com a Técnica de Incidente Crítico?

O objetivo geral busca analisar os atributos de qualidade da disciplina de Custo Aplicado à Administração em uma IES.

Os objetivos específicos se voltam para: 1) caracterizar a disciplina de Custo Aplicado à Administração quanto à ementa, metodologia de ensino, carga horária e créditos semestrais teóricos e práticos e categoria; 2) identificar os atributos de qualidade desta disciplina em relação ao conteúdo programático, metodologia de ensino, carga horária, e professores ministrantes da disciplina, em cada uma das turmas; 3) definir as dimensões de satisfação/insatisfação em relação a cada uma das turmas e dos professores que ministram a

disciplina na IES; 4) verificar correlações dos atributos de satisfação/insatisfação da disciplina de Custo Aplicado à Administração.

2 Revisão de Literatura

A avaliação dos atributos de qualidade no ensino superior vem se revelando importante como uma das medidas gerenciais que amparam as decisões em Instituições de Ensino Superior (IES). São diversos os trabalhos que tratam do assunto, estando esta literatura em desenvolvimento. Destacam-se a seguir os autores que publicaram sobre avaliação da qualidade em serviços educacionais, nos últimos cinco anos, sendo que esta revisão não pretendeu ser exaustiva e nem esgotar o assunto. Entre outros, cabe mencionar os que mais se assemelham ao trabalho aqui desenvolvido: Iglesias (2004); Caminada Neto e Siqueira (2004); Figueredo (2005); Walter, Tontini e Domingues (2005); Marzo-Navarro, Pedraja-Iglesias e Rivera-Torres (2005); Morales e Moncloa (2005); Zani (2005); Tari (2006); Fullick (2006); Fiebig (2006); Figueredo, Tontini e Silveira (2006); Walter (2006); Mondini (2006); Tontini e Walter (2007); Mondini, Silveira e Tontini (2007); Mainardes (2007); Deschamps (2007); Perez et al. (2007); e Zwierewicz (2008). Estes autores, guardando as particularidades de cada estudo, apresentam avaliação da qualidade em IES e no ensino superior.

O ensino de custos no curso de administração, entretanto, não se revela com a mesma intensidade. Segundo artigo desenvolvido por Riccio, Sokota e Segura (2001) que pesquisou a literatura de custos no Brasil, de 1967 a 1999, considerando trabalhos acadêmicos (teses e dissertações), artigos de revistas específicas da área de contabilidade, o Congresso de Gestão Estratégica, que a partir de 1998 passou a ser denominado de Congresso Brasileiro de Custos, os trabalhos que abordavam o ensino e a pedagogia da contabilidade de custos perfaziam somente 3% do total analisado. Estes mesmos autores argumentam a validade do potencial de informações da contabilidade de custos para uso estratégico e gerencial das organizações, afirmando, porém, não ser este totalmente utilizado, e apresentando poucas pesquisas no tema. (RICCIO; SAKATA; SEGURA, 2008).

Estudo semelhante foi desenvolvido por Cardoso, Pereira e Guerreiro (2004) tomando como base de estudo os anais do Encontro da ANPAD, de 1998 a 2003. A conclusão aponta crescimento quantitativo da temática de contabilidade, no período estudado. Este crescimento não foi acompanhado, na mesma proporção, na área de custos.

Morais e Carvalho (2005) desenvolveram estudo sobre perspectivas do ensino da Contabilidade Analítica, de Custos e/ou de Gestão, como uma disciplina presente nos cursos de Contabilidade, Gestão, Economia, Finanças e áreas afins. Para os autores uma nova disciplina tenderá a se tornar “disciplina-chave”, de utilidade para sobrevivência das organizações, “possibilitando a sua integração na nova era empresarial”. (MORAIS; CARVALHO (2005).

No último ano de 2007, uma série de estudos com enfoque no ensino de custos na área de administração, foi apresentada nos dois principais congressos que se voltam mais especificamente para esta temática, realizados no âmbito internacional e nacional. Entre outros, convém destacar os seguintes autores que realizaram trabalhos que guardam alguma semelhança com o aqui apresentado.

Amadormeza et al (2007) estudaram a disciplina de custos no sentido de propor uma estrutura de ensino que permita ao professor propor e aplicar estratégias de aprendizagem e aos alunos desenvolver habilidades colaborativas embasadas no pensamento crítico e criativo. A conclusão mostra método que pretende melhorar o desempenho e a qualidade educativa.

Cuervo Tafur, Duque Roldán e Gómez Motoya (2007) apresentaram uma nova proposta pedagógica para o ensino de custo, estando esta orientada para que o aluno

desenvolva a mente, crie cenário, e descubra o conhecimento, de forma que possa se apropriar de alternativas para solução de problemas. Há conexão com a necessidade empresarial de conhecer e de aplicar custos, dentro do entendimento de viabilidade da organização. Advogam que com este tipo de ensino a gerencia estratégica de custos é compreendida na academia, se estende ao mercado profissional, e que os alunos recém formados podem encontrar na prestação de serviços de consultoria uma forma de opção de trabalho.

Freire e Neire (2007) mostram como avaliar a competência dentro da prática profissional e dentro de uma empresa, passando esta experiência de ensino de gestão de custos como uma tendência nas universidades.

García Ramírez e Calatayud Galindo (2007) relataram o resultado de uma experiência com os discentes na disciplina de Custos I, no ano de 2007. Para os autores, a experiência teve êxito, devendo ser compartilhada.

Huppes, Bufrem e Oliveira (2007) realizaram estudo sobre as interações e aprendizagem adotando contribuições de autores clássicos como Jean Piaget e Lev Semenovitch Vygotsky, Também estudaram os alunos como sujeitos, as relações e os caminhos de construção de significados segundo Carl Ranson Rogers e César Coll. Neste estudo, há relato de como a teoria se faz evidente “na exposição de fatos que ocorreram em uma aula gravada, onde alunos trabalham na solução de um exercício da disciplina Contabilidade de Custos.” A conclusão é de que os processos de interação em sala de aula “mas acontecimentos que contribuem de forma relevante na construção do conhecimento.”

Padoan et al (2007) apresentaram os métodos e técnicas de ensino adotadas na disciplina de contabilidade de custos nas universidades públicas do estado do Paraná. Os professores desta disciplina foram os respondentes, tendo sido analisados os métodos utilizados em sala de aula e o que estes entendem sobre os métodos de ensino. A conclusão é de o entendimento sobre métodos de ensino na disciplina de contabilidade de custos é ainda restrito.

Scarpin e Grande (2007) verificaram a adoção da contabilidade de custos nas empresas de serviços como abordagem nas disciplinas de contabilidade de custos, nos cursos de Ciências Contábeis oferecidos pelas Instituições de Ensino Superior (IES) de Santa Catarina. A conclusão é de que há aplicação da contabilidade de custos nas empresas prestadoras de serviços como uma abordagem nas disciplinas de contabilidade de custos, havendo exemplos e exercícios neste tópico para o aprendizado. Os professores consideraram desnecessária a criação de disciplina específica voltada para o estudo de custos para empresas de serviços.

Domingues e Grande (2007) também se voltaram para o estudo da disciplina Contabilidade de custos nos cursos de Ciências Contábeis em Instituições de Ensino Superior (IES) de Santa Catarina. A pesquisa voltou-se para o custo ABC quanto ao conceito, a estrutura de funcionamento e o ensino na Contabilidade. A conclusão foi de que o ensino de custo ABC se constitui em explanação teórica e aplicação de exercícios, casos práticos e estudos de caso. Os professores não recomendam a criação deste tópico como disciplina específica.

Soares, Nagano e Ribeiro (2007) propõem a técnica de Programação Linear (PL) para resolução de casos e problemas no ensino de Contabilidade de Custos. Comparam a PL com as práticas tradicionais, por meio de um exemplo. Apresenta uma aplicação de PL em uma planilha eletrônica do Microsoft Excel®, com a utilização da ferramenta Solver® como exemplo.

Cruz et al. (2007) pesquisaram os métodos e técnicas no ensino da disciplina de contabilidade de custos em cursos de Ciências Contábeis nas IES do estado do Paraná. Os professores se constituíram nos sujeitos sociais da pesquisa, sendo que os resultados

evidenciam que são vários os métodos indicados pelos professores, mas poucos utilizados, em realidade.

Nestes estudos, entretanto, não transparece a problemática que norteia a presente pesquisa, ou seja, a avaliação dos atributos de qualidade da disciplina de custos aplicada à administração, tendo a Técnica de Incidente Crítico como medida qualitativa, e os discentes que cursaram esta disciplina em 2007, como sujeitos sociais da investigação. Esta conclusão ampara e justifica, ainda uma vez, o interesse pelo desenvolvimento do estudo.

Quanto à utilização da Técnica de Incidente Crítico na avaliação de atributos de qualidade no ensino superior, cabe afirmar que esta foi desenvolvida por Flanagan (1973). Consiste em uma prática qualitativa que faz duas questões abertas ao cliente de serviços solicitando que descreva uma situação ou acontecimento que lhe trouxe satisfação com o serviço prestado, e uma lhe trouxe insatisfação com o serviço (HOFFMAN e BATESON, 2003).

Segundo Davis (2006) o Incidente Crítico exemplifica o desempenho organizacional sob a ótica do cliente. Estes incidentes se verificam no momento da prestação de serviços, isto é, na interação entre a empresa e o cliente. O incidente crítico representa o desempenho positivo ou negativo de um serviço. Esta Técnica tem aplicação universal e funciona como um mapa identificação de problemas organizacionais, tendo utilidade na resolução de problemas organizacionais. Após a coleta de dados, as respostas devem ser agrupadas em categorias de análise, conforme o significado de seus conteúdos.

Justificando a empregabilidade desta Técnica, Arco-e-Flexa (2006) explica que quando são identificados os atributos de valor priorizados pelos clientes, entende-se os fatores críticos de sucesso do ponto de vista do cliente, percebendo-se exatamente o que ele quer e qual a ordem de prioridade. Estes fatores críticos de sucesso – que correspondem aos atributos de qualidade, ou seja, aos atributos de valor priorizados pelo cliente, passam a se constituir em um conceito-chave para a organização no sentido da definição de suas estratégias organizacionais. Fatores críticos de sucesso, “são as condições essenciais para que a organização tenha sucesso. São os elementos que têm de dar certo na organização para que ocorra a sua mera sobrevivência”. (ARCO-E-FLEXA, 2006, p. 33).

Método de pesquisa

Este trabalho de natureza teórico-empírica se caracteriza por ser exploratório, com método qualitativo, em sua primeira parte. Descritivo e qualitativo em uma etapa posterior. A utilização dos métodos qualitativos e quantitativos, de forma conjunta, permite aumentar o escopo de pesquisa e reduzir os vieses que porventura possam ocorrer.

A população de pesquisa foi definida de forma intencional, de conveniência, sendo o estudo censitário. A escolha da IES se justifica uma vez que esta figura entre as maiores e mais conceituadas universidades do estado de Santa Catarina, onde a disciplina de Custo Aplicado à Administração, em 2007, foi ministrada em cinco turmas no curso de administração. As características desta disciplina foram pesquisadas no Plano de Ensino de cada um dos cinco professores que ministraram estas turmas, por meio de pesquisa documental, em fonte primária. Para guardar o anonimato destes professores, foram denominados Prof. A; Prof.B; Prof. C; Prof. D e Prof. E, ao longo do discurso científico.

Os sujeitos sociais da pesquisa de campo foram os acadêmicos que cursaram esta disciplina de Custo Aplicado à Administração, no curso de administração, em uma destas cinco turmas, perfazendo o total de 80 acadêmicos. Estes permaneciam na IES, no ano de 2008, tendo concordado em participar desta pesquisa.

A coleta de dados foi realizada em abril de 2008, sendo o procedimento metodológico adotado na pesquisa a Técnica de Incidente Crítico. O instrumento de coleta de dados foi construído em conformidade com o que determina a esta Técnica. 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 ainda solicitado aos acadêmicos, de forma complementar, que indicassem solução ao incidente ou melhorias à disciplina. Todos os acadêmicos aceitaram participar, sendo oferecido tempo suficiente para que pudessem discorrer sobre as questões formuladas.

A análise e interpretação dos dados procedeu-se 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”. Para tanto, as respostas dos questionários foram interpretadas, classificadas e agrupadas em atributos considerados como Unidades de Significados (US). Estas categorizações de Satisfação/Insatisfação resultaram em doze dimensões.

A segunda etapa, de análise quantitativa, converteu estas categorizações em variáveis categóricas, utilizando a Análise Fatorial (ACP). Este tipo de análise geralmente evidencia o relacionamento entre variáveis/atributos que não tinham sido identificadas na primeira parte, de análise qualitativa. Segundo Hair Jr. et al (2005, p. 388) “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 visualização do encontrado. Esta análise quantitativa contou com o suporte do software LHstat (LOESCH; HOELTGEBAUM, 2005).

Resultados de pesquisa

As características da disciplina de Custo Aplicado à Administração podem ser apresentadas como sendo: 1) Carga horária semestral teórica e prática = Teórica: 72hs 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.

Quanto às características relacionadas ao método de ensino estas apresentaram alguma variação, de acordo com o plano de ensino de cada professor. O Prof. A refere-se a: a) Aulas expositivas através de projetor de multimídia e utilização do quadro negro; b) Solução de exercícios e casos; c) Aplicação de exercícios e estudo de casos. O Prof. B ensina por meio de: a) Aulas expositivas dialogadas; b) Leitura de textos selecionados; c) Trabalhos individuais e de grupos; d) Exercícios em sala de aula; e) Estudos de casos; f) Questões dirigidas. O Prof. C ministra a disciplina por meio de: a) Aula expositiva e dialogada, com uso do retroprojetor e/ou multimídia; b) Exercício escrito e individual/grupos utilizando material bibliográfico sugerido com solução em sala de aula; c) Exercícios extra classe. O Prof. D não especificou este item em seu plano de ensino. O Prof. E especificou: a) Aulas expositivas, com auxílio de projetor multimídia, retroprojetor e quadro; b) Realização de exercícios em classe e extra-classe; c) Trocas de conhecimentos entre os alunos, professor e autores que abordam o tema, de forma dialogada e análise das diferentes realidades do cenário empresarial e práticas vivenciadas por todos.

As doze dimensões de satisfação/insatisfação foram identificadas e definidas *a priori*, por meio da análise de conteúdo, na primeira parte da pesquisa qualitativa, em relação a cada um dos professores que foram responsáveis pelas cinco turmas da disciplina de Custo Aplicado à Administração, e constam na tabela 1.

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

Código	Descrição	Prof. A	Prof. B	Prof. C	Prof. D	Prof. E
	Adequação do conteúdo à carga horária					
AT 1	disponível para a disciplina	4,76	0,00	-17,24	-40,00	8,37
AT 2	Entendimento da Matéria	28,57	0,00	3,44	10,00	8,33
AT 3	Relacionamento da teoria com a prática	-9,52	0,00	0,00	0,00	8,37
AT 4	Didática do Professor	-23,81	0,00	6,90	60,00	0,00
AT 5	Material Disponibilizado pelo Professor	0,00	12,50	0,00	-10,00	0,00
AT 6	Crêterios de avaliação da disciplina	-9,52	-12,50	10,35	0,00	8,33
AT 7	Atenção aos Alunos/ Esclarecer dúvidas	19,04	0,00	10,34	0,00	0,00
AT 8	Comprometimento do Professor	4,76	0,00	0,00	-10,00	0,00
AT 9	Qualificação do Professor	-19,04	0,00	-3,45	20,00	0,00
AT 10	Número de Alunos em Sala de Aula	0,00	0,00	0,00	0,00	-8,33
AT 11	Recursos disponíveis (laboratórios)	-4,76	0,00	0,00	0,00	0,00
AT 12	Nada lhe causou Satisfação/Insatisfação	9,53	0,00	-10,36	-30,00	-25,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2008

De posse dos dados destas categorizações foram geradas informações em uma matriz de correlação (*factor matrix*) entre os atributos originais e os fatores encontrados, na segunda fase 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 investiga-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 E HOELTGEBAUM, 2005). Uma representação mais precisa dos atributos que melhor explicam as similaridades de satisfação com os professores são apresentadas a seguir.

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 (<0,70) foram excluídos da análise.

As correlações dos atributos de satisfação/insatisfação da disciplina de Custo Aplicado à Administração foram verificadas e confirmadas pela análise da matriz de correlação apresentadas a seguir.

4.1 Matriz de correlação e matriz componentes da satisfação/insatisfação para a disciplina de Custo Aplicado à Administração

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

V1: AT 3, AT 6, AT 10

V2: AT 1, AT 2, AT 7, AT 8

V3: AT 5, AT 12

V4: AT 4, AT 9, AT 11

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.

Os pontos indicam atributos intrínsecos com elevada satisfação a favor do Prof. D, dentre as quais: AT 4 Didática do Professor, AT 9 Qualificação do Professor e AT 3 Relacionamento da teoria com a prática. Observa-se que o Prof. D e o Prof. A possuem significativa discrepância entre os atributos de satisfação avaliados pelos acadêmicos. Observando os atributos analisados pelos alunos percebe-se que AT8 Comprometimento do Professor, AT7 Atenção aos Alunos/ Esclarecer dúvidas, e AT1 Adequação do conteúdo à carga horária disponível para a disciplina são atributos fortemente positivos do Prof. A, ao passo que esses atributos são opostos ao Prof. D. No entanto, é visível que os atributos de satisfação do Prof. D são indicados quanto a formação e qualificação ao passo que os atributos do Prof. A referem-se, em sua maioria, ao relacionamento entre docente e discente.

Quando da avaliação do Prof. E, os dados sinalizam atributos positivos AT6 Critérios de avaliação da disciplina, AT10 Número de Alunos em Sala de Aula. Um fator relevante na análise gráfica esta relacionado ao Prof. B. Por encontrar-se próximo ao centro, o mesmo não possui atributo com expressiva significância. Quanto ao Prof. C os atributos de satisfação em que obteve correlação foram AT3 Relacionamento da teoria com a prática, AT6 Critérios de avaliação da disciplina.

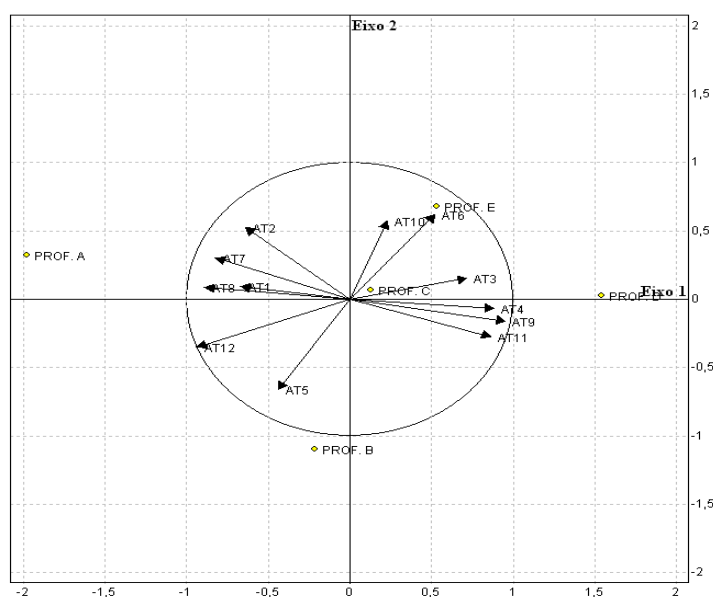


Figura 1 – Mapa fatorial dos componentes da disciplina de Custos Aplicados à Administração do Curso de Administração

Pela análise das coordenadas das variáveis da disciplina de Custos Aplicados à Administração do Curso de Administração, têm-se os coeficientes de correlação das variáveis e dos componentes com cargas para cada eixo, no quadro 1.

Num. eixo principal	Autovalor	% Inércia total	% Inércia acumulada
1	6,6213	55,2	55,2
2	1,7706	14,8	69,9
3	2,864	23,9	93,8

Quadro 1 – 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 69,9% da inércia total da nuvem de pontos. Quando agrupado o eixo 3, a inércia total representa 93,8% do total.

No eixo 1, existe uma correlação muito forte entre os atributos AT9 - Qualificação do Professor (0,950), AT4 – Didática do Professor (0,879), AT11 - Recursos disponíveis (laboratórios) (0,860) e AT3 Relacionamento da teoria com a prática (0,714). Ao analisar as combinações, se verificam atributos sinalizam, em sua maioria, fatores intrínsecos do Professor, sendo que o Professor além de estar qualificado para ministrar suas aulas, deve procurar relacionar a teoria com exemplos práticos. Outro fator relevante é dinamizar as aulas utilizando-se de recursos como laboratórios de informática. A contribuição relativa desse eixo perfaz uma afinidade ao Prof. D (35,70 %).

Em segundo momento, no eixo 2, evidencia-se correlação abaixo de $<0,70$, porém é importante mencionar os atributos AT6 - Critérios de avaliação da disciplina (0,620), e AT10 Número de alunos em sala de aula (0,570), que se referem aos fatores extrínsecos.

No eixo 3, há relacionamento entre os atributos AT10 Número de alunos em sala de aula (0,730) e AT1 Adequação do conteúdo à carga horária disponível para a disciplina (0,709). Esse eixo consiste dos atributos referentes à infra-estrutura da IES para o desenvolvimento do ensino, evidenciando que um número adequado de alunos em sala de aula corrobora para o andamento do conteúdo da disciplina em sala de aula.

Os atributos que definem a satisfação dos acadêmicos pela disciplina de Curso Aplicado à Administração constam no quadro 2. É importante salientar que as cargas com sinais negativos [-1], significam que o mesmo está negativamente relacionado com aquele eixo. Variáveis $+0,30$ são consideradas aceitáveis; $+0,50$ são moderadamente importantes; $+0,70$ são muito importantes.

Variável	Média	Desvio padrão	Coef. Variação	Eixo 1	Eixo 2	Eixo 3
AT1	-8,822	17,893	-202,8%	* -0,667	* 0,095	0,709
AT2	10,068	9,906	98,4%	* -0,637	* 0,523	* -0,463
AT3	-0,23	5,66432	-2462,7%	0,714	* 0,153	* 0,683
AT4	8,618	27,7243	321,7%	0,879	* -0,070	* -0,466
AT5	0,5	7,14143	1428,3%	* -0,440	* -0,656	* 0,613
AT6	-0,668	9,17781	-1373,9%	* 0,517	* 0,620	* 0,246
AT7	5,882	7,69998	130,9%	* -0,820	* 0,301	* -0,365
AT8	-1,048	4,84079	-461,9%	* -0,890	* 0,090	* 0,421
AT9	-0,498	12,4353	-2497,0%	0,950	* -0,160	* -0,214
AT10	1,666	3,332	200,0%	* 0,230	* 0,570	0,730
AT11	-0,952	1,904	-200,0%	0,860	* -0,273	* 0,374
AT12	-11,166	14,8307	-132,8%	* -0,932	* -0,347	* -0,034

*variáveis excluídas por apresentarem comunalidades baixas ($<0,70$) ou por não apresentarem coerência conceitual com o eixo.

Quadro 2 – Estatísticas e Coordenadas dos Atributos da disciplina de Custo Aplicado à Administração
Fonte: Dados da pesquisa, 2008

Alguns trabalhos que estudaram os atributos de qualidade em IES apresentaram resultados semelhantes aos aqui encontrados, onde se verifica que os fatores intrínsecos referentes ao professor, isto é, ao prestador de serviços educacionais em uma IES, representa os maiores graus de satisfação e de insatisfação por parte dos alunos. O exemplo reside no fato de que, enquanto há atributos com elevada satisfação para o Prof. D, quanto à AT 4 Didática do professor, AT 9 Qualificação do Professor e AT 3 Relacionamento da teoria com a prática, percebe-se que para o Prof. A os atributos de satisfação fortemente positivos se referem à AT8 Comprometimento do professor, AT7 Atenção aos alunos/ esclarecer dúvidas,

e AT1 Adequação do conteúdo à carga horária disponível para a disciplina. Estes dois professores, o Prof. D e o Prof. A, lecionando na mesma IES, no mesmo curso, a mesma disciplina, em um mesmo ano, apresentam significativa discrepância entre os atributos de satisfação avaliados pelos acadêmicos. Desta forma, fica evidente que os atributos intrínsecos estão mesmo dependentes da figura do professor. Variando o professor, realmente variam os atributos intrínsecos relativos à qualidade de prestação de serviços educacionais.

Mondini (2005) também constatou que os eventos causadores de maior satisfação ou maior insatisfação para os discentes de cursos de pós-graduação em administração estão a dedicação, o empenho e a preocupação com os alunos, todos relacionados ao corpo docente. Também foram mencionados os docentes, entretanto, como causadores de insatisfação.

Walter (2006) encontrou como aprendizagem percebida pelos discentes de cursos de graduação a atitude dos professores em relação aos alunos. Como responsividade está a condição de professores dispostos a ajudá-los e professores com tempo livre para auxiliá-los. A segurança corresponde a um comportamento dos professores que inspire confiança. Além deste fato, sentir-se seguro com relação ao ensino recebido está relacionado com o nível de conhecimento dos professores. A empatia se revela na atenção individual por parte dos professores, e em perceberem que seus interesses estão sendo levados a sério.

Fiebig (2006) encontrou o corpo docente como principal atributo de qualidade. Entretanto, os docentes também foram mencionados como causadores dos eventos de insatisfação, estando, entre os atributos citados, a incapacidade para ministrar aulas e a falta de metodologia de ensino.

Para Mondini, Silveira e Tontini (2007) os atributos de qualidade considerados pelos alunos se voltam para o relacionamento com o corpo docente, além da qualidade, dedicação, empenho e preocupação do corpo docente com os discentes.

Mainardes (2007) mostra que os atributos de melhor desempenho são aqueles ligados a dois fatores: 1) ao corpo de professores – considerando a qualidade dos professores com relação à formação e atualização, os conhecimentos práticos, experiência, capacidade de ensino, e quantidade de docentes em administração; 2) ao mercado de trabalho - com destaque para a representatividade e qualidade do diploma do curso para a sociedade.

Deschamps (2007) concluiu que no que se refere aos desempenhos mais significativos dos atributos de qualidade revelados, os aspectos acadêmicos estavam no modelo HEdPERF e a segurança no modelo SERVPERF. O corpo docente era o propulsor do bom desempenho destes atributos.

Zwierewicz (2008) também se refere ao desempenho docente como um dos atributos de qualidade considerados no nível de estudos de pós-graduação.

Os resultados da presente pesquisa no que se refere aos atributos de qualidade que demonstram insatisfação dos alunos estão direcionados para AT10 Número de alunos em sala de aula. Outro item foi AT6 - Critérios de avaliação da disciplina. Ainda AT1 Adequação do conteúdo à carga horária disponível para a disciplina se fez presente. Este atributo chamou atenção na avaliação do estudo uma vez que, enquanto há afirmação por parte de uma turma de adequação do conteúdo programático à carga horária da disciplina estudada, há sugestão específica por parte de um grupo de alunos, de determinada turma, para que esta tenha carga horária aumentada. Outra sugestão que deixa entrever insatisfação com a disciplina foi de que haja atualizações de conteúdos. Estes enfoques dizem respeito aos fatores extrínsecos e aos referentes à infra-estrutura da IES para o desenvolvimento do ensino, respectivamente, evidenciando que um número adequado de alunos em sala de aula corrobora para o andamento do conteúdo da disciplina em sala de aula. O atributo AT3 Relacionamento da teoria com a prática também se revela na verbalização dos alunos. Ministrar mais aulas em Laboratório de Informática, por se tratar de uma disciplina que pode ser aprendida facilmente com o emprego de softwares, é outra contribuição dos acadêmicos, que sugerem aos

professores este uso, com mais frequência. Este assunto se evidencia nos trabalhos de Cuervo Tafur, Duque Roldán e Gómez Motoya (2007) e de Soares, Nagano e Ribeiro (2007).

Perez et al. (2007) comentou que a avaliação de qualidade proporciona uma visão estratégica de negócios, mostrando quais os atributos que satisfazem às expectativas dos alunos, e destacando, entre outros aspectos, se o curso agrada, o que proporciona uma maior habilitação e competências no estudo, quais as disciplinas que têm caráter estratégico, e as que abordam ações e práticas vivenciadas nas empresas.

Conclusão

O presente trabalho permitiu identificar os principais estudos sobre atributos de qualidade presentes na literatura interancional e nacional, nos últimos cinco anos. As conclusões são de que esta revisão de literatura que embasou a fundamentação teórico-empírica do estudo permitiu entender que métodos e técnicas estão sendo utilizados para medir os atributos de qualidade no ensino superior, sendo consideradas relevantes para identificar dimensões de entendimento do ponto de vista dos alunos da prestação de serviços educacionais, no âmbito da avaliação institucional. O estudo dos atributos de qualidade de uma organização ampara e permite uma visão ampliada na gestão estratégica.

Da mesma forma, levantou e analisou os trabalhos sobre ensino de custos na área de administração. Os trabalhos relativos ao ensino de custos são relativamente escassos. No último ano, em 2007, este tema esteve presente, com maior atenção, nos dois eventos de custos, tanto no nível internacional, como nacional.

A Técnica de Incidente Crítico mostrou-se adequada para pesquisar atributos de satisfação em relação aos serviços educacionais, ou seja, um método que auxilia a gestão universitária. Percebeu-se, entretanto, que sua utilização em ensino de administração ainda é pequena. Esta Técnica de Incidente Crítico foi adotada para nortear a coleta de dados dentro de um delineamento metodológico, sendo que a análise de conteúdo permitiu identificar, definir e categorizar os atributos de qualidade identificados na verbalização dos 80 alunos distribuídos em cinco turmas da disciplina de Custos Aplicados à Administração em uma IES, em 2007.

O estudo por meio de procedimentos estatísticos verificou as correlações entre as variáveis categóricas e permitiu conhecer que os atributos de satisfação e de insatisfação não se revelaram constantes para as cinco turmas da disciplina estudada. Houve correlação positiva entre quatro grupos de variáveis, sendo que a descrição do encontrado revelou as relações correspondentes.

De forma geral, os incidentes críticos categorizados como atributos de qualidade indicam predominância de satisfação dos alunos com o entendimento da matéria e a atenção no esclarecimento de dúvidas por parte do professor. As insatisfações se revelaram mais acentuadas no número de alunos em sala de aula. Critérios de avaliação da disciplina também se revelaram como insatisfatórios para alguns alunos. Adequação do conteúdo à carga horária disponível para a disciplina consta também com comentários que indicam insatisfação para uma turma, havendo sugestão para aumento da carga horária. Mais uma sugestão constante dos comentários que acompanharam as respostas solicitadas quando da descrição do incidente crítico permite entender que deve haver atualizações de conteúdos. O atributo AT3 Relacionamento da teoria com a prática também constou como insatisfação para alguns respondentes. Os alunos sugerem que haja maior aplicação da teoria de custos como prática na disciplina, utilizando *softwares* específicos do tema, tendo como local de aprendizagem os laboratórios de informática.

Desta forma os objetivos da pesquisa foram alcançados.

Considera-se oportuno aprofundar ainda mais estes estudos com outros tipos de métodos de estudos, ampliando ainda mais a pesquisa aqui apresentada. Como este trabalho

privilegiou a visão discente, outro trabalho voltado para o docente poderia complementar e aumentar a contribuição para estudo dos atributos de qualidade do ensino de custos, na área de administração.

Referências

AMADORMEZA, Araceli Guadalupe 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.

ARCO-E-FLEXA, Iberê. A densa floresta da estratégia e sua essência. In: DIAS, Sérgio Roberto (Coord.) **Marketing: estratégia e valor**. São Paulo: Savaiva, 2006.

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

BRASIL. Avaliação externa de instituições de educação superior: diretrizes e instrumento. 2005. Disponível em:

http://www.abmes.org.br/download/Associados/Seminarios/2006/02_21_AvaliacaoExterna/Avaliacao_Externa_IES.doc. Acesso em: 16 abril 2008.

BRASIL. **Lei n.º 10.861, de 14 de abril de 2004**: Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – Sinaes. 2004. Disponível em:

http://www.abmes.org.br/Download/Associados/Legislacao/2004/Legislacao8_2004.pdf. Acesso em: 16 abril 2008.

CAMINADA NETO, Adherbal et al. Qualidade em serviços: avaliação dos clientes em educação continuada. In: SIMPOSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2003, Bauru. **Anais...**Bauru: SIMPEP, 2003. 1 CD-ROM.

CARDOSO, Ricardo Lopes; PEREIRA, Carlos Alberto; GUERREIRO, Reinaldo. A produção acadêmica em custos no âmbito do EnAnpad: uma análise de 1998 a 2003. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 28., 2004. Curitiba. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2004. 1 CD-ROM.

CUERVO TAFUR, Joaquín; DUQUE ROLDÁN, María Isabel; GÓMEZ MONTOYA, 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.

CRUZ, Fátima Aparecida et al. Métodos e técnicas utilizadas 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.
DAVIS, C.; Swanson, S. Navigating satisfactory and dissatisfactory classroom incidents. **Journal of Education for Business**, v.11, n.2, p. 15-19, 2001

DESCHAMPS, Marcelo. **Avaliação de qualidade no ensino superior: aplicação dos modelos HEDPERF 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.

FIEBIG, Evelyn Quadros. **Avaliação de cursos de graduação em administração: proposta de uma metodologia a partir de um estudo de caso em Florianópolis focalizando o consumidor no papel de acadêmico.** 2006. 107f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Cursos de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

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. Mestrado (Programa de Pós-Graduação em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2005.

_____; TONTINI, Gérson; SILVEIRA, Amélia. Integrando os modelos SERVQUAL, Kano e Matriz de Importância x Desempenho para avaliação de instituições de ensino superior. In: SILVEIRA, Amélia; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza (Org.). **Ensino na área de administração e avaliação em instituições de ensino superior.** Blumenau: Edifurb, 2006.

FREIRE, Liliana Beatriz; NEIRE, Graciela Mabel. Nuevas tendencias para la enseñanza en la gestion de los costes: una experiencia enriquecedora. 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.

FULLICK, Patrick L. Synchronous web-based communication using text as a means of enhancing discussion among school students. **Campus-Wide Information Systems**, Bradford, v.23, n.3, p.159-170, 2006.

FLANAGAN, J. C. A técnica do incidente crítico. **Arquivos Brasileiros de Psicologia Aplicada**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 2, p. 99-141, abr./jun. 1973.

GARCÍA RAMÍREZ, Marlen; CALATAYUD GALINDO, Luis Manual. 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.

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

HOFFMAN, Douglas K.; BATESON, John E. G. **Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos**. São Paulo: Pioneira, 2003.

HUPPES, Cristiane Mallmann; BUFREM, Leilah Santiago; OLIVEIRA, Everado Leonel de. Ensino da contabilidade de custos e interações em sala de aula: relato de uma experiência. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 14, João Pessoa, 2007. **Anais...** João Pessoa: 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, 2006.

MARZO-NAVARRO, Mercedes; PEDRAJA-IGLESIAS, Marta; RIVERA-TORRES, M. Pilar. Measuring customer satisfaction in summer courses. **Quality Assurance in Education**, Bradford, v. 13, n. 1, p. 64, 2005).

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, UFRuralRJ, 2007.

MORAIS, Oscar Manuel Martins; CARVALHO, João Baptista da Costa. Contabilidade de Gestão: perspectivas de futuro para o ensino da disciplina. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE CUSTOS, 9, Florianópolis, 2005. **Anais...** Florianópolis: 2005. 1 CD-ROM.

MORALES, Miguel; MONCLOA, Luis Felipe Calderón. Testing the construct validity of an instrument to measure executive education service quality: a follow-up study in Latin America. In: THE BUSINESS ASSOCIATION OF LATIN AMERICAN STUDIES, 2005, Madrid. **Proceedings...** Madrid: BALAS, 2005.

PADOAN, Fátima Aparecida da Cruz. 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.

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

PEREZ, Gilberto et al. Pós-graduação *lato sensu* em Administração: visão estratégica ou treinamento? **FACEF Pesquisa**, Franca, v. 10, n. 2, p. 210-220, 2007.

RICCIO, Edson Luiz; SAKATA, Marici C.G.; SEGURA, Liliane C. A pesquisa qualitativa em Contabilidade. In: ASIAN-PACIFIC CONFERENCE ON INTERNATIONAL ACCOUNTING, 30, Rio de Janeiro, 2001. **Proceedings...** Rio de Janeiro: 2001. 1 CD-ROM

_____. **Um estudo sobre a evolução das pesquisas sobre custos: 1967 a 1999.** Disponível em: <www.tecsi.fea.usp.br>. Acesso em: 27 jul.2008

SCARPIN, Jorge Eduardo; GRANDE, Jefferson Fernando. O ensino da Contabilidade de custos voltado às empresas prestadoras de serviços nos cursos de ciências contábeis de Santa Catarina. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 14, João Pessoa, 2007. **Anais...** João Pessoa: 2007. 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.

WALTER, Silvana Anita. **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 – PPGAd, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2006.

_____; TONTINI, Gerson; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Identificação de oportunidades de melhoria em IES pelo uso conjunto do modelo Kano e Matriz de Importância x Desempenho. In: TONTINI, Gerson; SILVEIRA, Amélia (Org.) **Gestão espreendedora e estrategica em instituições de ensino superior.** Bluemanu: Nova Letra, 2005.

ZANI, Adriana Valongo. **Incidentes críticos do processo ensino–aprendizagem do curso de graduação em enfermagem segundo a percepção de alunos e professores.** 2005. 191f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Programa de Pós-Graduação em Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2005.

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.