

## SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DO CURSO NOTURNO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DA UFSM: UMA ANÁLISE COMPARATIVA

**Cláudia Medianeira Cruz Rodrigues**

Doutora em Engenharia da Produção - PPGE/P/FRGS

E-mail: [cruz2005claudia@hotmail.com](mailto:cruz2005claudia@hotmail.com)

**Débora Luíza dos Santos**

Mestranda do Programa de Pós-graduação em Administração- PPGA/UFSM

E-mail: [deboralui2@hotmail.com](mailto:deboralui2@hotmail.com)

**Kathiane Benedetti Corso**

Mestranda do Programa de Pós-graduação em Administração- PPGA/UFSM

E-mail: [kathi\\_corso@yahoo.com.br](mailto:kathi_corso@yahoo.com.br)

**Kelmara Mendes Vieira**

Doutora em Administração PPGA/EA/FRGS

E-mail: [kelmara@smail.ufsm.br](mailto:kelmara@smail.ufsm.br)

**Lisiane Pellini Faller**

Mestranda do Programa de Pós-graduação em Administração- PPGA/UFSM

E-mail: [lisifaller@gmail.com](mailto:lisifaller@gmail.com)

### RESUMO

Este estudo teve como objetivo principal identificar os fatores que contribuem mais significativamente no nível de satisfação dos alunos do curso de graduação noturno de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e comparar a satisfação destes com alunos do ensino noturno de outros 2 cursos pertencentes ao Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH). O método de pesquisa utilizado foi uma *survey* (n= 250), com amostra probabilística e estratificada, realizada com os alunos dos cursos noturnos do CCSH da UFSM localizados no Centro da Cidade de Santa Maria: Administração, Direito e Ciências Contábeis. Realizou-se uma análise fatorial e posterior análise de regressão, bem como algumas estatísticas descritivas a fim de caracterizar a população estudada e suas diferenças. Os resultados obtidos evidenciaram que dois fatores explicam a satisfação desses alunos: a qualidade dos processos (métodos de ensino) e a qualidade da estrutura (instituição), corroborando a literatura defendida por Loreto (2001) e o SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação superior (2004). O fator qualidade da estrutura foi o que obteve maior peso no modelo de regressão obtido, o qual explicou 33% da satisfação dos alunos com o ensino noturno do CCSH da UFSM. O curso de Ciências Contábeis apresentou avaliação de satisfação média para esses dois fatores inferior à média dos cursos noturnos do CCSH, o que remete a uma necessidade de avaliar e revisar alguns aspectos relacionados a tais fatores, visando qualificar o ensino prestado.

**PALAVRAS-CHAVE:** Ciências Contábeis, Ensino Noturno, Satisfação.

### ABSTRACT

This study aimed to identify the main factors that contribute most significantly the level of satisfaction among students of the course for graduation night of Sciences Accounting Federal University of Santa Maria (UFSM) and compare with the satisfaction of these pupils in night courses for another 2 belonging to the Centre for Social and Human Sciences (CCSH). The research method used was a survey (n = 250) with stratified random sample and held with students of evening courses of CCSH of UFSM located at the Center of the City of Santa Maria: Administration, Law and Accounting Sciences. There was a factor analysis and subsequent analysis of regression, and some descriptive statistics to characterize the study population and their differences. The results showed that two factors explain the satisfaction

of these students: the quality of procedures (teaching methods) and the quality of the structure (institution), corroborating the literature advocated by Loreto (2001) and SINAES National System of Education's Evaluation (2004). The factor was the quality of the structure which received more weight in the regression model obtained, which explained 33% of the students' satisfaction with the teaching of CCSH night of UFSM. The course of Accounting Sciences presented assessment of satisfaction average for those two factors behind the average of night courses of CCSH, which refers to a need to evaluate and review some aspects related to these factors, aiming at qualifying the education provided.

**KEYWORDS:** Accounting Science, Education Night, Satisfaction.

## 1. INTRODUÇÃO

A educação tem sido facilmente negligenciada diante da democratização do acesso à tecnologia de informação e comunicação e da grande diversidade de origens sociais e culturais. Dessa forma, é imprescindível que instituições de ensino não percam o foco na qualidade dos seus processos e estruturas ofertadas, devendo ficar atentas à satisfação e aproveitamento dos alunos (NÓVOA, 1999).

O desenvolvimento científico e tecnológico tem exigido novos padrões de formação e informação com práticas pedagógicas e processos de ensinar que precisam evoluir a cada dia através de novos parâmetros de criação do saber. Porém, a busca pela maior diversificação de inovações aliada a altos índices de expansão tendem a ser acompanhados pelo receio de que a qualidade da formação esteja ameaçada. Segundo Spagnolo (2000), uma das alternativas de controle da qualidade de ensino é construir um sistema de avaliação preciso. Considerando a complexidade de edificação desse sistema, com o máximo de ganhos e o mínimo de perdas ao desenvolvimento da sociedade, Sacristán (1999) indica a importância de uma “racionalidade dialogada” entre os agentes sociais e individuais que participam da educação: professores, pais, estudantes e representantes da sociedade.

“As idéias que o aluno traz para a escola são necessárias para a construção de significados. Suas experiências culturais e familiares não podem ser negadas. Essas idéias devem ser aceitas para progressivamente evoluírem, serem substituídas ou transformadas” (NÉBIAS, 1999, p. 139). A inserção do aluno como parte do processo de avaliação o traduz como um ser ativo, pensante, também responsável pela sua formação educacional e social, e não apenas um indivíduo à parte, sujeito às agruras de um possível sistema falho e ineficaz. Dessa forma, é possível constatar que o processo educacional é algo mais amplo, que exige a construção da formação na sua totalidade, “tem que contribuir para a formação de homens plenos; plenos de humanidade” (PIRES, 1997, p. 91). E, se a condição para tal é fazer com que alunos e professores sejam ouvidos nas suas necessidades, focar a atenção para as suas

vozes e saber das suas carências e satisfações é parte imprescindível para o desenvolvimento científico e social do campo educacional.

Segundo Sacristán (1999), é importante pensar em conhecimentos escolares como produtos de múltiplos interesses e embates e, por isso, fartos de sentidos e significados, congruentes com valores imputados à educação no espaço/tempo que vive. O ato de promover pesquisas a respeito da satisfação dos alunos permite captar suas multiplicidades, descobrindo possíveis peculiaridades (nesse caso entre alunos do turno noturno) ou falhas do processo educacional, e garantindo, com isso, a permanência ou a instauração da qualidade no ensino, através da qualidade do corpo de professores, da infra-estrutura e dos currículos e programas.

Nesse sentido e perante o exposto, o presente artigo visa responder ao seguinte problema: “*Quais são os fatores que contribuem mais significativamente no nível de satisfação dos alunos do curso de graduação noturno de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)?*”. Desse modo, o estudo teve como objetivos (1) identificar os fatores que influenciam na satisfação dos alunos de Ciências Contábeis noturno da UFSM, e (2) comparar a satisfação destes com alunos do ensino noturno dos cursos de Administração e Direito, todos cursos pertencentes ao Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) da UFSM.

## 2. REVISÃO DE LITERATURA

Formar uma postura crítica no aluno depende da produção e apropriação do conhecimento produzido. “A criticidade é um modo de relação com a informação que supera o modo espontâneo e irrefletido de conhecer” (BASSO, 1998, s/p). Um sistema de ensino não deve apenas transmitir técnicas e conceitos para o aluno, mas também buscar meios de torná-lo ativo, participativo, crítico e ciente da realidade e da sua responsabilidade perante a sociedade (DANTAS *et al.*, 2001).

No entender de Veiga *et al.* (1998), o papel da universidade, enquanto instituição de ensino, é estar atenta à satisfação dos alunos em relação aos resultados do processo educacional, repensando e aperfeiçoando a qualidade dos serviços, estruturas e sistemas de avaliação utilizados. Dentre os principais fundamentos para garantir qualidade no processo de educação estão a garantia da melhoria contínua na criação, e o aprimoramento e difusão de conhecimentos tecnológicos, científicos, profissionais e culturais capazes de contribuir para a superação dos problemas regionais, nacionais e internacionais e para o “desenvolvimento sustentável dos seres humanos, sem exclusões, nas comunidades e ambientes em que vivem”

(Disponível em: <http://www.mec.gov.br>). Assim, é imprescindível que o uso das práticas pedagógicas seja explorado ao máximo e com tal relevância que se possa delas extrair seu melhor na condução do aprendizado, e que o seu uso seja devidamente acompanhado por rigorosos e freqüentes processos avaliativos.

## 2.1 Ensino de Graduação Noturno e Avaliação

O papel social das universidades vem adquirindo novas formas e funções à medida que a sociedade muda. Ao ditar necessidades, o mercado foi desenvolvendo um cenário de multiplicidades com estruturas e organizações adaptáveis. Para Rossato (2005), essa capacidade de adaptação e mudança é uma das principais causas da sobrevivência das instituições universitárias na sua trajetória. Neste sentido, Salomé (2000) ressalta que entre os anos 40 e 60 foi introduzido no país o ensino noturno como importante ferramenta educacional, visando proporcionar escola para todos. A partir dos anos 60, a categoria trabalhador/estudante cresce a tal ponto que surgem assim, as faculdades noturnas, na grande maioria instituições particulares. A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), quanto ao ensino noturno (Lei nº 9.394, de 20 de Dezembro de 1996) refere:

### Capítulo IV - Da Educação Superior

Art. 47 - § 4º As instituições de educação superior oferecerão, no período noturno, cursos de graduação nos mesmos padrões de qualidade mantidos no período diurno, sendo obrigatória a oferta noturna nas instituições públicas, garantida a necessária previsão orçamentária. Lei de Diretrizes e Bases da Educação – LDB. Brasília, 20 de dezembro de 1996; 175º da Independência e 108º da República (Disponível em <http://www.portal.mec.gov.br>).

Conforme a previsão da lei, Marcheti *et al.* (2005) aponta que não importa a modalidade ou turno das aulas, o objetivo do ensino deve ser a aprendizagem e formação do educando como um todo, ou seja, o desenvolvimento pleno das suas competências cognitivas, sociais e afetivas, contando com a qualidade do ensino e a satisfação dos envolvidos no processo educacional.

Dessa forma, Grasel (2000) argumenta que a qualidade e melhoria do ensino superior brasileiro estão ligadas à atenção sobre fatores que explicam o nível de qualidade das instituições: instalações, estrutura, serviços acadêmicos, suporte financeiro, política de avaliação institucional, planejamento institucional, jornada de trabalho, qualificação docente e técnico-administrativa, relação professor/aluno, processos metodológicos do ensino, oferta de vagas, expansão de cursos e de pós-graduação. O roteiro do processo de avaliação do

SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (2004) destaca os professores, devidamente qualificados e comprometidos com ensino, pesquisa e extensão e conformes aos princípios fundamentais da instituição, cabidamente vinculados à sociedade.

Para Salomé (2000), o professor, além de outras habilidades, deve possuir ação formativa no intuito de desenvolver o senso crítico e analítico nos alunos, firmando seu compromisso com o ensino. A LDB coloca que o professor deve “tornar o aluno um cidadão crítico, e consciente do seu papel na sociedade”, um elemento transformador (Disponível em <http://www.portal.mec.gov.br>).

O SINAES (2004) indica ser importante no processo avaliativo considerar salas de aula, bibliotecas, laboratórios, áreas de lazer e restaurantes, tendo em conta o ensino, a pesquisa, a extensão e, especialmente, as finalidades da instituição. Ainda salienta para instituir um sistema de avaliação onde a realidade avaliada esteja integrada em sínteses compreensivas (ensino, sistema, pesquisa, instituições, indivíduos, aprendizagem, administração, intervenção social e vinculação com a sociedade). A avaliação está ligada a uma percepção ideológica de sociedade, homem e mundo que se espera, objetivando contribuir para criar saberes e competências em alunos e para o êxito do ensino (HIPPERT *et al.*, 2002).

Uma das críticas mais constantes que se fazem às práticas avaliativas vigentes nestes últimos anos consiste no uso de instrumentos aplicados a objetos isolados e que conduzem a uma visão parcial e fragmentada da realidade. (SINAES, 2004, p.84).

É importante a consciência do papel e da riqueza das práticas avaliativas, atentando para o objeto de estudo e método utilizado. Mesmo concordando com a complexidade do processo, há que se reconhecer uma evolução quando já se ouvem as vozes do alunado nas pesquisas, julgando essenciais suas opiniões e anseios na hora de revelar onde podem estar as falhas ou as glórias do processo educativo. Perrenoud (1999, p. 156) considera o sistema de avaliação como um tipo de “faixa de segurança, bem vinda face às múltiplas incertezas que concernem aos objetivos e aos programas, e ao procedimento pedagógico”.

Por sua vez, Hippert *et al.* (2002) enfatiza que para evitar deficiências no ato de avaliar é preciso usar instrumentos que fundamentem a atribuição de valor, com critérios claros e definidos, através de objetivos que orientem a avaliação ao longo do processo, buscando veracidade nos resultados. Assim, é importante que as instituições educacionais não percam o foco no objetivo maior da avaliação, que é dirigir o ensino à máxima capacitação da

qualidade, direcionado à plena realização dos objetivos e satisfação dos indivíduos envolvidos no processo educacional.

## 2.2 Curso de Ciências Contábeis

Merece destaque o desafio das instituições de ensino, que em conjunto com os outros elementos envolvidos no processo educacional, consiste na elaboração e disponibilização de um curso superior de Ciências Contábeis que auxilie a classe contábil a atingir no Brasil elevado prestígio, conceito profissional e social, além das satisfatórias condições econômicas que a profissão já goza em países plenamente desenvolvidos (ROLLO e PEREIRA, 2003).

Assim, Romanowsky e Beuren (2005, p.84) confirmam que:

[...] a qualidade dos cursos de Ciências Contábeis tem sido alvo de constantes debates e questionamentos, uma vez que seus alunos têm enfrentado dificuldades no entendimento e recebimento das informações que lhes são transmitidas, tendo ao terminarem os cursos o sentimento de inaptidão para o exercício profissional, com dificuldades para atuarem em uma área. É como se tivessem que aprender tudo novamente.

Nesse contexto, o curso noturno de Ciências Contábeis da UFSM é um dos 10 cursos noturnos ofertados pela instituição, sendo criado em 1966. Possui grande procura no Concurso Vestibular pela oportunidade de acesso ao período noturno. O Curso visa formar profissionais capacitados para planejar, analisar, interpretar e revisar dados monetários computados pela contabilidade de pessoas jurídicas de direito público e privado, e desempenhar as atividades com competência e postura profissional para atender interesses sociais da sua comunidade (UFSM, 2002).

## 2.3 Satisfação nas Instituições de Ensino

Na literatura dois tipos de definições diferem em função da ênfase dada à satisfação quanto a produtos e serviços, quer como *resultado* ou como *processo*. Johnson *et al.* (2001) definem a satisfação do consumidor como uma avaliação feita por ele, a partir de sua experiência com um produto ou serviço até o momento. Portanto, a satisfação é esperada como resultado de um processo onde o consumidor tem expectativas com relação ao desempenho do produto/serviço. Para Kotler (1998, p. 68) “a satisfação do consumidor é o resultado de sua experiência sobre o desempenho de uma empresa que atende às suas expectativas. A relação de expectativas e de desempenho (resultado) é que vai determinar o

nível de satisfação.” Esta é uma das prioridades de gestão nas organizações comprometidas com a qualidade dos serviços e com os resultados alcançados junto a seus clientes.

Lovelock (2001, p. 110), afirma que “ultrapassar os níveis desejados das expectativas dos clientes resulta em percepção positiva na qualidade do serviço”. A avaliação estável da satisfação origina ótimos benefícios para a organização como forma de realimentar e controlar o empenho de uma empresa prestadora de serviços sob a ótica dos clientes. Avaliar os processos da organização é fundamental, sempre visando ganho de qualidade e posse da meta principal: a satisfação total do cliente.

Em qualquer empresa ou instituição, inclusive para as voltadas ao ensino, a satisfação é importante, visto que o fim maior de organizações desse ramo tem o propósito de satisfazer seus alunos com o ensino ofertado. O acadêmico ao utilizar determinado produto/serviço está exercitando seu direito de buscar a realização do seu plano de vida. De acordo com Dib (1984), a educação fundamenta-se em um processo contínuo que envolve o tripé aluno/professor/escola, caracterizando uma interdependência entre os três, onde todas as variáveis devem estar presentes e devidamente satisfeitas para o processo ser considerado efetivo.

Para uma organização entregar satisfação, deve estar atenta à totalidade dos serviços, enfatizando a qualidade do ensino ofertado ao cliente, nesse caso, o aluno. Enfatizam Pereira e Gil (2006), que somente com um ensino de qualidade a instituição obterá aprovação e reconhecimento da sociedade, que não pode ser negligenciada como seu cliente. Com isso, é importante buscar a satisfação do discente no Ensino Superior através da qualidade nos serviços. As Instituições de Ensino Superior (IES) que prezam a satisfação dos discentes formam uma parcela dominante do mercado, comprometida com a qualidade e resultados de serviços. É fundamental conhecer os alunos, saber quais são os seus gostos, anseios, preferências, necessidades e aspirações, para então atingir a satisfação quanto ao ensino prestado. Bateson (2001, p. 321) ressalta que, sendo “a satisfação dos clientes como propulsora-chave para empresas prestadoras de serviços, elas deveriam adotar a medida de satisfação dos discentes como uma ferramenta fundamental”.

Segundo Loreto (2001), quanto ao processo de avaliação da qualidade de ensino, a avaliação tanto pode incidir sobre o ensino ministrado (qualidade da prestação), sobre a maneira como foi prestado (qualidade do fornecimento) ou sobre o modo como a sua qualidade é assegurada (qualidade da garantia da qualidade). Porém, a preocupação maior deve ser a qualidade dos resultados/condicionantes: a qualidade dos resultados é

condicionada pela qualidade dos processos (métodos de ensino) que, por sua vez, é condicionada pela qualidade da estrutura (a instituição).

Considerando o foco na satisfação do aluno com o curso de graduação, a partir dos dois principais condicionantes da qualidade do ensino, definidos por Loreto (2001): qualidade dos processos (métodos de ensino) e qualidade da estrutura (instituição), e partindo do roteiro básico do processo de avaliação institucional, proposto pelo SINAES (2004), definiram-se para esse estudo alguns aspectos relacionados à qualidade do curso noturno a serem avaliados junto aos discentes: (1) qualidade do corpo de professores, (2) currículos e programas, (3) infra-estrutura.

### 3. MÉTODO DE PESQUISA

Pela natureza do problema, optou-se por realizar um estudo descritivo a partir de uma abordagem quantitativa, tendo como estratégia de pesquisa uma *survey*, a qual permite, de acordo com Baker (2001), descobrir fatos, determinar atitudes e opiniões, e ajudar a entender comportamentos, utilizando-se de uma avaliação, análise e descrição de uma população baseada em uma amostra.

Para realizar a pesquisa de campo, a população definida foi composta pelos alunos dos cursos de graduação noturno do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Optou-se por restringir a população aos cursos noturnos localizados no prédio central do CCSH em virtude de sua localização no Centro da Cidade, que difere dos demais cursos noturnos ofertados no campus da UFSM, caracterizando-se como diferencial de acessibilidade aos alunos. O público-alvo da pesquisa foi composto pelo total de alunos matriculados no segundo semestre de 2007 totalizando 669 alunos, distribuídos em 3 cursos: 253 alunos no curso de Administração, 181 alunos no curso de Ciências Contábeis, e 235 no curso de Direito. Utilizando-se a técnica de amostragem probabilística e estratificada, a um nível de confiança de 95%, e erro de 5%, chegou-se a um total de 250 questionários, conforme o cálculo abaixo:

$$n = \frac{\sigma \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + p \cdot q} = \frac{2^2 \cdot 50 \cdot 50 \cdot 669}{5^2 (669 - 1) + 2^2 \cdot 50 \cdot 50} = 250$$

Para o cálculo dos estratos utilizou-se a fórmula em seguida, resultando, portanto, em 94 alunos do curso de Administração, 68 de Ciências Contábeis e 88 do curso de Direito.

$$nqi = npi \cdot \frac{TQ}{\sum npi}$$

Onde: nqi= número de questionários a serem aplicados no estrato i; npi= tamanho da população pertencente ao estrato i; e TQ= número total de questionários a serem aplicados

Para a coleta de dados foi aplicado um questionário baseado no referencial teórico proposto por Loreto (2001) e pelo SINAES (2004), que foram abordados no referencial teórico deste trabalho. O instrumento de coleta visava buscar informações sobre a satisfação da amostra de alunos dos três cursos de graduação noturnos do CCSH da UFSM em relação ao ensino ofertado nos respectivos cursos. Na primeira parte do instrumento de coleta de dados buscou-se identificar o perfil dos respondentes; na segunda parte foram elaboradas questões com base numa escala *Likert* de quatro pontos, com intensidade variando de totalmente insatisfeito à totalmente satisfeito, versando sobre a satisfação com o curso de forma geral. Para tanto, considerou-se a classificação proposta por Loreto (2001), que aponta dois principais fatores condicionantes da satisfação do aluno em cursos de graduação, definidos por qualidade dos processos (métodos de ensino) e qualidade da estrutura (instituição). Partindo desses dois construtos, com base na proposta de avaliação do SINAES (2004), definiram-se as 12 variáveis relativas à satisfação discente em cursos de ensino superior conforme apresenta o Quadro 1:

Construtos		Variáveis
Qualidade dos processos (métodos de ensino)	Qualidade do corpo de professores	Práticas pedagógicas de ensino utilizadas pelos professores
		Formas de avaliação de conteúdos
		Qualificação de professores
	Currículos e programas	Disciplinas ofertadas
		Aplicabilidade prática das disciplinas
		Horários de início e término das aulas
		Palestras e eventos ofertados
	Qualidade da	Infra-estrutura

estrutura (instituição)	Condições das salas de aula
	Laboratório de informática
	Instalações
	Equipamentos

**Quadro 1:** Fatores condicionantes da satisfação do aluno de cursos de graduação.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Após coletados, os dados foram analisados na perspectiva de responder os objetivos propostos pelo trabalho. Neste sentido, foi utilizado o *software* SPSS versão 10.0 para realizar técnicas de análise estatística multivariadas, como análise fatorial e a técnica de regressão múltipla. A análise fatorial permite analisar relações latentes para um grande número de variáveis, de modo a condensar as informações em um conjunto menor de fatores. A regressão múltipla permite analisar a relação existente entre uma variável dependente e as várias independentes, formando um modelo que possibilita visualizar os pesos que contribuem cada variável ou construto independente na previsão da variável dependente em estudo (HAIR *et al.*, 2005).

Com o propósito de verificar a fidedignidade da escala de mensuração utilizada na avaliação da percepção dos acadêmicos referente à qualidade de serviço, foi utilizado um indicador de consistência interna, o *Alfa de Cronbach*, onde de acordo com Malhotra (2001), o valor de corte a ser considerado é 0,60, isto é, abaixo desse valor o autor considera que a fidedignidade é insatisfatória.

Os métodos de análise de dados quantitativos ao impor “uma estrutura predeterminada aos respondentes, homogeneiza a coleta de dados e permite inferências mais confiáveis do que a pesquisa qualitativa” (MOTTA, 1999, p. 9), entretanto possuem algumas limitações, como a separação entre fatos e seus contextos e a ênfase no dado empírico, o que exclui da análise fatores subjetivos que influenciam direta ou indiretamente no fenômeno.

#### 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Inicialmente realizou-se o teste de confiabilidade do instrumento de coleta de dados (questionário), obtendo-se um coeficiente de *Alfa de Cronbach* de 0,732, ou seja, o instrumento apresenta uma confiabilidade considerada boa (HAIR, 2005). Na primeira parte do questionário foram coletados dados referentes ao perfil dos alunos entrevistados, cuja amostra é composta por 41,2 % de homens e 58,8% de mulheres; 6% têm de 15 a 18 anos, 44,8% de 19 a 22 anos, 30,8% de 23 a 26 anos, 9,6% de 27 a 30 anos, e 8,8% acima de 30

anos. Em relação à profissão, 62,8% afirmaram ser estudantes; 13,2% funcionários públicos; 6,8% bancários; 2,8% profissionais liberais, e 14,4% outras profissões. Na segunda parte foi avaliada a satisfação dos alunos em relação as 12 variáveis em estudo, conforme o Quadro 2:

Questões	N	Média Geral	Média Ciências Contábeis	Média Administração	Média Direito
Práticas Pedagógicas	250	2,57	<b>2,47</b>	2,52	2,70
Avaliação Docente	250	2,57	<b>2,69</b>	2,33	2,74
Qualificação Docente	250	2,74	<b>2,69</b>	2,78	2,75
Disciplinas Ofertadas	250	2,83	<b>2,90</b>	2,74	2,87
Aplicabilidade Prática	250	2,41	<b>2,35</b>	2,27	2,60
Horário das Aulas	250	3,08	<b>3,09</b>	2,95	3,20
Palestras/ Cursos	250	2,65	<b>2,57</b>	2,59	2,78
Biblioteca CCSH	250	2,24	<b>2,15</b>	2,59	1,93
Salas de Aula	250	2,44	<b>2,26</b>	2,63	2,36
Laboratório	250	2,16	<b>2,12</b>	2,15	2,19
Informática	250	1,71	<b>1,69</b>	1,74	1,69
Instalações	250	2,57	<b>2,63</b>	2,91	2,16
Equipamentos	250	2,83	<b>2,78</b>	2,80	2,91
Satisfação geral					

**Quadro 2:** Estatística descritiva da avaliação dos alunos quanto à satisfação com os cursos noturnos  
Fonte: Elaborado pelos autores.

O horário das aulas é um dos fatores que se destaca em relação aos demais pela avaliação positiva, com uma média geral de 3,08, equivalente a satisfeito, o que confirma a relevância da disponibilidade de vagas noturnas em cursos de graduação representa para os alunos. Nesse sentido, Salomé (2000) salienta que o ensino noturno representou uma importante ferramenta educacional de inclusão ao proporcionar escola para todos, desde o trabalhador até o morador da cidade ou do campo. Por outro lado, as instalações de modo geral foram o quesito de menor avaliação média segundo os respondentes, o que pode ser

justificado pelo fato de que o prédio central que abriga os cursos, o CCSH, ter sua fundação em 1970.

Foi realizada a análise de variância (ANOVA) visando identificar diferenças na percepção de satisfação dos alunos de acordo com as diferentes variáveis de satisfação com o curso em estudo, conforme pode ser visualizado no Quadro 3.

Variáveis	ância
Práticas Pedagógicas	
Avaliação docente	
Qualificação Docente	
Disciplinas Ofertadas	
Aplicabilidade Prática	
Horário das Aulas	
Palestras/ Cursos	
Biblioteca CCSH	
Salas de Aula	
Laboratório de Informática	
Instalações	
Equipamentos	
Satisfação geral	

**Quadro 3:** Análise de variância (ANOVA)

Fonte: Elaborado pelos autores.

As análises de variância (ANOVA) apontaram algumas diferenças na percepção de satisfação dos alunos de acordo com as variáveis estudadas: o curso de Ciências Contábeis apresentou valores de satisfação inferiores aos demais para as variáveis práticas pedagógicas de ensino e condições das salas de aula; as variáveis aplicabilidade prática das disciplinas e biblioteca apresentaram avaliações inferiores a avaliação média dos respondentes, enquanto a avaliação da satisfação com equipamentos, formas de avaliação de conteúdos, horários de início e término das aulas obtiveram valores intermediários em relação aos outros dois cursos.

Os aspectos que apresentaram avaliação diferenciada para o curso de Ciências Contábeis possuem forte relação com os construtos currículo e programas, e qualificação docente, o que remete a necessidade de uma análise mais profunda nesses fatores, visando à qualificação do ensino. Salienta-se que o curso de Direito obteve melhores índices médios de satisfação nas variáveis relativas aos construtos *currículos e programas* e *qualidade do corpo de professores*, o que aponta para possíveis estudos que avaliem que características das

práticas pedagógicas, formas de avaliação de conteúdo e aplicabilidade prática dos conhecimentos adquiridos desse curso são responsáveis pela maior satisfação dos seus discentes, e que se diferenciam dos demais cursos estudados.

Considerando a avaliação da média geral, duas variáveis merecem destaque: a variável *instalações* que obteve a menor média de satisfação; e no outro extremo, a variável *Horário das Aulas* que recebeu a melhor média, corroborando com a literatura estudada, que aponta o ensino noturno como uma importante ferramenta educacional, com a finalidade de proporcionar escola para todos (SALOMÉ, 2000), facilitando o acesso aos alunos que mantém outras atividades no turno diurno.

#### 4.1 Análise Fatorial

No intuito de identificar possíveis associações entre as variáveis, as 12 variáveis pesquisadas, relacionando a satisfação dos alunos com os cursos de graduação estudados, foram submetidas à análise fatorial. Os testes iniciais da fatorial incluíram o *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO), que mede a adequação dos dados, onde valores iguais ou menores do que 0,5 indicam que a realização da análise fatorial é insatisfatória devido à correlação fraca entre as variáveis; o teste de Bartlett que avalia a significância geral da matriz de correlação, e onde busca-se testar a hipótese da matriz de correlação ser a matriz identidade, ou seja, que não haja correlação perfeita entre as variáveis. Ambos os testes mostraram-se significativos, conforme apresenta o Quadro 4.

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,658
		260,42
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	7
	df	28
	Sig.	, 000

**Quadro 4:** Teste KMO e Bartlett  
Fonte: Elaborado pelos autores.

Para Hair (2005), deve-se utilizar na análise fatorial somente as variáveis com comunalidades maiores de 0,5, sendo, portanto, removidas as variáveis (disciplinas ofertadas, aplicabilidade prática das disciplinas, instalações e laboratório de informática) que apresentaram comunalidade inferior. Na etapa de extração dos fatores mais significativos

utilizou-se o critério dos autovalores (*eigenvalues*), que representa a quantidade de variância nas variáveis originais que está associada a um fator, considerando-se apenas variáveis com valor de *eigenvalue* acima de 1,0. O outro critério utilizado foi a porcentagem da variância explicada pelos fatores de forma cumulativa, cujo nível satisfatório, segundo Malhotra (2001) é em torno de 60%, conforme demonstrado no Quadro 5:

Fator	Autovalores		
	Total	% da Variância	% Acumulado
1	2,199	27,492	27,492
2	1,536	19,199	46,692
3	1,132	14,155	60,846
4	0,743	9,286	70,132
5	0,698	8,722	78,854
6	0,621	7,76	86,614
7	0,602	7,617	94,231
8	0,462	5,769	100,000

**Quadro 5:** Variância total explicada  
Fonte: Elaborado pelos autores.

No Quadro 6 pode-se identificar os três fatores e suas respectivas cargas fatoriais: Fator 1 composto por biblioteca, equipamentos e condições das salas de aula; o Fator 2 composto por práticas pedagógicas, avaliação e qualificação docente; e o Fator 3 composto por horário das aulas e palestras e cursos ofertados.

Variáveis	Fatores		
	1	2	3
Biblioteca	0,781		
Equipamentos	0,762		
Condições das Salas	0,722		
Práticas Pedagógicas		0,789	
Avaliação Docente		0,765	

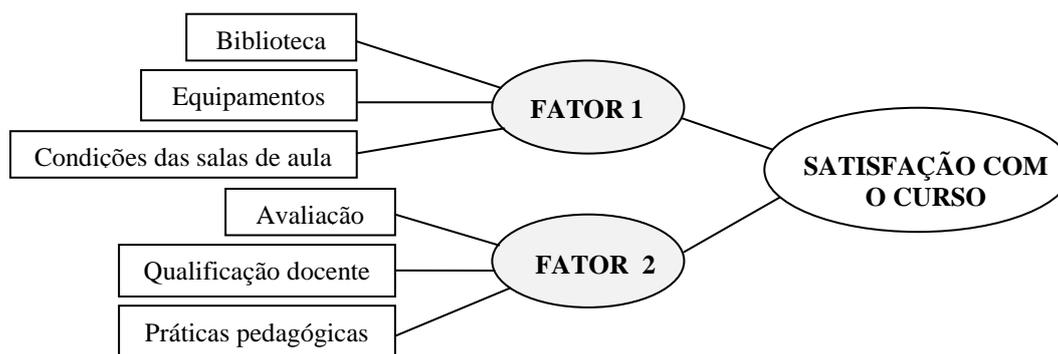
Qualificação			
Docente		0,687	
Horário das Aulas			0,841
Palestras/ Cursos			0,677

\* Método de Rotação: Varimax

**Quadro 6:** Variáveis formadoras dos fatores e suas cargas fatoriais

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os fatores foram submetidos ao teste de confiabilidade *Alfa de Cronbach*, obtendo-se os resultados: Fator 1: Alfa de 0,661; Fator 2: Alfa de 0,617; Fator 3: Alfa de 0,395. Apenas os Fatores 1 e 2 obtiveram valores acima de 0,6. Como resultado final da análise fatorial, obtiveram-se 2 fatores influenciadores na satisfação dos alunos com os cursos de graduação, que apresentam semelhanças com a literatura de Loreto (2001) e diretrizes de avaliação do SINAES (2004), conforme a Figura 1:



**Figura 1:** Fatores e suas variáveis

Fonte: Elaborado pelos autores

Assim, o Fator 1, composto por biblioteca, equipamentos e condições das salas de aula representa aspectos de infra-estrutura, denominado como qualidade da estrutura, considerando a classificação apresentada por Loreto (2001), e como categoria de avaliação segundo o SINAES (2004), abarca o aspecto infra-estrutural dos cursos de ensino. Já o Fator 2, composto por práticas pedagógicas, avaliação e qualificação docente foi denominado, considerando a classificação de Loreto (2001) qualidade dos processos (métodos de ensino), e segundo categoria de avaliação do SINAES (2004), engloba a qualidade do corpo de professores, e dos currículos e programas.

De acordo com os dados coletados a avaliação média para o fator 1 (qualidade da estrutura) foi 2,41, com um desvio padrão de 0,63, e para o fator 2 (qualidade de processos)

foi de 2,63, com um desvio padrão de 0,45. Considerando os dois fatores encontrados para explicar a satisfação dos alunos dos cursos de graduação noturnos do CCSH, os resultados do teste ANOVA evidenciaram diferença significativa entre os cursos conforme o Quadro 7:

Fatores		F	Sig.
FATOR 1	Qualidade da estrutura	21,589	,000
FATOR 2	Qualidade dos processos	4,073	,018

**Quadro 7:** Análise de Variância dos fatores em relação ao curso.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Assim, para o fator Qualidade da Estrutura, o curso de Ciências Contábeis teve avaliação média de 2,35, inferior ao de Administração (2,71) e superior ao de Direito (2,15). Em relação ao fator Qualidade dos Processos, o curso de Ciências Contábeis teve avaliação média de 2,62, inferior ao de Direito (2,73) e superior ao de Administração (2,54). Em relação a ambos os fatores, o curso de Ciências Contábeis teve uma avaliação mediana, o que reforça a existência de variáveis a serem melhoradas tanto em relação à qualidade de infra-estrutura quanto em relação à qualidade dos processos, e onde os demais cursos podem servir como referência.

#### 4.2 Análise de Regressão

Considerando os 2 fatores (Qualidade da Estrutura e Qualidade dos Processos), realizou-se uma análise de regressão linear visando analisar a relação entre uma única variável dependente, no caso a satisfação do aluno com o curso de graduação noturno e as demais variáveis independentes, ou seja, os dois fatores identificados, possibilitando uma estimativa para a média da população, em termos de valores conhecidos (em amostragem), das variáveis explicativas. Os resultados do teste de significância global da regressão e do coeficiente de determinação ajustado são apresentados no Quadro 8. Como os valores calculados da estatística de teste Durbin-Watson são superiores ao valor tabelado para o limite superior, é possível aceitar a hipótese nula de que não há autocorrelação positiva ou negativa.

Foram calculados os coeficientes de correlação de Pearson e a sua significância, para avaliar a possibilidade de multicolinearidade entre os fatores, ou seja, a intercorrelação das variáveis independentes, bem como as estatísticas tolerância e FIV (Fator de Inflação de Variância) para avaliar a presença ou a ausência de multicolinearidade. De acordo com Hair (2005), estas últimas são as medidas mais comuns para analisar a multicolinearidade, onde a

tolerância é a medida de variabilidade de uma variável independente não explicada pelas outras variáveis independentes, e valores pequenos de tolerância significam alta multicolinearidade, contrário aos valores do VIF que é  $1/\text{tolerância}$ . A tolerância varia entre 1 e 0 e valores perto de 1 são indicativos de ausência de multicolinearidade e o valor de VIF tem como limite máximo 10, sendo que quanto mais próximo de 1 menor a multicolinearidade (PESTANA e GAGEIRO, 2000). O modelo apresentou valor de tolerância = 0,978, e VIF = 1,02. Os autores apontam também a análise do Índice de Condição, onde um valor superior a 15 indica um possível problema de multicolinearidade. No modelo os índices de condição situam-se entre 1,000 e 8,224.

Modelo	Soma dos Quadrados	df	Média dos Quadrados	F	Significância
Regressão	20,897	2	10,449	61,38	,000 <sup>a</sup>
Residual	42,047	247	0,17		
Total	62,944	249			

**Quadro 8:** Teste F para análise de regressão  
Fonte: Elaborado pelos autores.

O valor do teste F (F= 61,38; Sig. 0,000) é significativo a 1%, rejeitando-se a hipótese de que todos os coeficientes da regressão sejam iguais a zero para o modelo estudado. O percentual da variável dependente que é explicado pelas variáveis independentes, segundo esse modelo, representado pelo valor do coeficiente de explicação ajustado aos graus de liberdade e sem o termo constante ( $R^2$  Adj), leva a concluir que os fatores Qualidade da Estrutura e Qualidade dos Processos conseguem explicar em torno de 33,2% da variância da variável “*satisfação dos alunos com os cursos de graduação noturnos*”, o que demonstra que existem variáveis e fatores que influenciam a variável dependente não analisados neste estudo reforçando a necessidade de novas pesquisas. O modelo apresentou coeficiente padronizado para os fatores, positivo, indicando que quanto mais presentes, melhor a satisfação discente, conforme apresentado no Quadro 9.

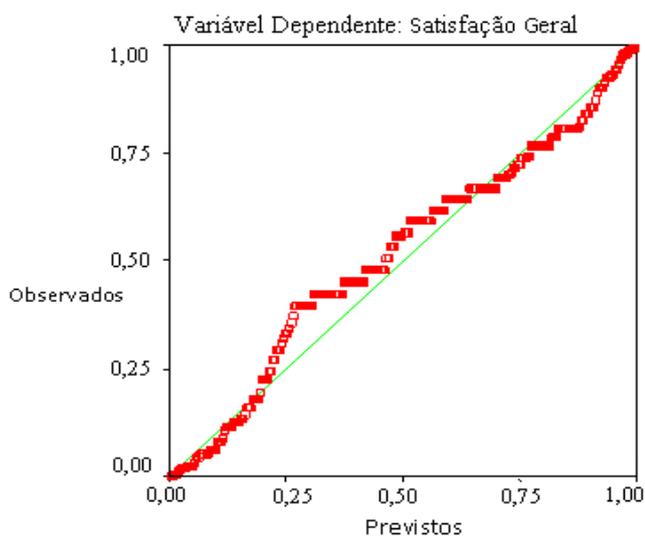
Modelo	B	Coeficientes Padronizados	t	Significância
		Beta		
Constante	1,018		5,877	0,000

FATOR 1- Estrutura	Qualidade da		0,106	2,012	0,045
FATOR 2- Processos	Qualidade dos		0,551	10,47	3
					0,000

**Quadro 9:** Valores dos coeficientes da regressão

**Fonte:** Elaborado pelos autores

O gráfico da Figura 02 mostra que os resíduos estão distribuídos relativamente ao longo da diagonal, entretanto salienta-se que, de acordo com Hair (2005), o ideal é que os resíduos não apresentem desvios substanciais ou sistemáticos, representando a normalidade dos resíduos.



**Figura 2:** Gráfico de probabilidade normal dos resíduos

Fonte: elaborado pelos autores

Após realizadas as análises para verificar a adequação do modelo de regressão definiu-se a seguinte equação:

$$Y = 1,018 + 0,106X_1 + 0,551X_2 + e$$

Onde: Y = Satisfação dos alunos com os cursos de graduação noturnos; X1= Qualidade da estrutura; X2= Qualidade dos processos

Com base na equação de regressão, pode-se dizer, que a variável dependente denominada “Satisfação dos alunos com os cursos de graduação noturnos” pode ser explicada positivamente pelos fatores “Qualidade da Estrutura” e “Qualidade dos Processos” para um índice de explicação de 33% da variância total da variável “Satisfação”. O fator Qualidade dos Processos apresentou-se com maior peso em relação ao fator Qualidade da Estrutura o que corrobora a afirmação de Loreto (2001), que a qualidade dos resultados do ensino, aspecto chave na avaliação do ensino e na satisfação do aluno, é condicionada pela qualidade dos processos (métodos de ensino) que, por sua vez, é condicionada pela qualidade da estrutura (a instituição). Destaca-se, ainda, diante dos resultados encontrados neste estudo, o papel fundamental que representa as habilidades didáticas do professor, assim como sua qualificação, pois em decorrência destes quesitos que o docente irá selecionar os conteúdos a serem ministrados, a prática pedagógica a ser adotada (SALOMÉ, 2000).

Considerando a complexidade inerente a uma organização de ensino superior, proporcionar um elevado grau de satisfação ao aluno requer conhecer os principais aspectos que influenciam o processo avaliativo, diante de que, como afirma Bateson (2001, p. 321) ter uma ferramenta para mensurar a sua satisfação é fundamental na avaliação dos serviços prestados, além de estar intrinsecamente relacionada aos resultados da aprendizagem como salienta Loreto (2001). Como os resultados evidenciaram que o curso de Ciências Contábeis apresentou avaliação de satisfação média para os dois fatores que explicam 33% da satisfação discente com os cursos de ensino noturno estudados, inferior à média dos demais cursos noturnos do CCSH, emerge a necessidade de avaliar e revisar alguns aspectos relacionados a tais fatores, visando qualificar o ensino prestado.

## **5. Considerações Finais**

Ao final desse estudo, acredita-se ter conseguido alcançar os objetivos propostos ao início do trabalho. Os resultados obtidos evidenciaram que dois fatores explicam a satisfação dos alunos de curso noturno: a Qualidade dos Processos (métodos de ensino) e a Qualidade da Estrutura (instituição), corroborando com Loreto (2001) e o SINAES (2004). O fator Qualidade da Estrutura foi o que obteve maior peso no modelo de regressão obtido. O curso de Ciências Contábeis apresentou avaliação de satisfação média para esses dois fatores inferior à média dos cursos noturnos do CCSH, o que remete a uma necessidade de avaliar e revisar alguns aspectos relacionados a tais fatores, visando qualificar o ensino prestado.

Referente às diferenças de percepção dos alunos quanto à satisfação geral do curso, evidenciou-se que não existe diferença de opinião entre os alunos dentre os diferentes cursos. Contudo, quando analisada a satisfação dos alunos de cada curso com as variáveis específicas de cada construto, constata-se diferença significativa, indicando a necessidade de estudos que aprofundem nas diferenças de opinião, e, por conseguinte de satisfação, dos alunos de cada curso noturno.

A análise fatorial, apesar de após os testes de *Alfa de Crombach* terem indicado a não-significância do terceiro fator obtido inicialmente, indicou 2 fatores como influenciadores na satisfação dos alunos com o curso de graduação, que condizem com a literatura exposta por Loreto (2001) e encontram-se fundamentados nas diretrizes de avaliação do ensino do SINAES (2004). Quanto ao resultado encontrado na regressão linear, o modelo apesar de sua limitação de explicar apenas 33 % da satisfação dos alunos com os cursos de graduação noturno mostrou que a Qualidade dos Processos (Fator 2), possui um grande peso na avaliação da satisfação. Assim, constata-se a importância desse construto e a necessidade de se avaliar e investir nesse fator com mais frequência e profundidade. Ainda, a análise de regressão permitiu verificar a oportunidade de complementar esse estudo focando em pesquisas na busca de outras variáveis e construtos que influenciam e expliquem a satisfação do discente do ensino noturno.

Como limitação do estudo tem-se o fato de que a aplicação dos questionários ocorreu somente nos cursos noturnos do CCSH localizados no Centro da cidade de Santa Maria/ RS. Entretanto, essa limitação está justificada no método como critério de escolha da população a ser observada. Para pesquisas futuras propõe-se realizar o mesmo estudo com o curso diurno de Ciências Contábeis da UFSM, para verificar possíveis diferenças em razão do turno ou se são comuns ao curso em si. Ainda, é válida a comparação com cursos de Ciências Contábeis de outras IES, principalmente nas instituições privadas que oferecem cursos noturnos, a fim de verificar possíveis diferenças da satisfação do aluno com o ensino/ curso conforme a instituição em que está vinculado. Por fim, ainda se torna válido realizar uma pesquisa periódica, permitindo uma percepção longitudinal do ensino noturno do CCSH da UFSM, servindo de balizador para possíveis planos de ação que visem à melhoria da qualidade da estrutura e dos processos do ensino oferecido aos alunos.

Ressalta-se a importância de mensurar o nível de satisfação dos estudantes, pois, segundo Rowley (2003), permite que os mesmos tenham oportunidade de opinar sobre os seus cursos de formar e trazer melhorias, encorajando a reflexão sobre a forma como ocorre o

aprendizado, promovendo a antecipação e/ou correção de falhas ocasionais no serviço prestado. Conhecer os fatores que influenciam na satisfação do aluno com os cursos de graduação constitui-se em um elemento fundamental na avaliação e na construção de qualidade, mediante ao qual a instituição conseguirá sua efetividade, aprovação e reconhecimento na sociedade. Além disso, um estudo comparativo permite não apenas analisar uma dada realidade isolada, mas sim percebê-la no seu contexto, ampliando o foco da análise.

### Referências Bibliográficas

- BAKER, M. J. Selecting a Research Methodology. **The Marketing Review**. Westburn Publishers Ltd, 2001, 1, p. 373-397.
- BASSO, I. S. Significado e sentido do trabalho docente. **Cadernos CEDES**, vol. 19, n. 44. Campinas, Apr, 1998.
- BATESON, J.E.G.; HOFFMAN, K. D. **Marketing de serviços**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- DANTAS, F. *et al.* Avaliação quali-quantitativa das disciplinas curriculares: a experiência da Universidade Federal de Uberlândia. **Revista Brasileira de Educação Médica**. v. 25, n. 1, jan./abr. Rio de Janeiro, 2001.
- DIB, C. Z. **Tecnologia da educação e suas aplicações à aprendizagem de física**. São Paulo: Enio Matheus & Cia Ltda, 1984.
- GRASEL, D. Qualidade e melhoria do ensino superior brasileiro. **Universidade e Sociedade**, Brasília, n.22, ano X, p.84-89, nov, 2000.
- HAIR Jr., J. *et al.* **Análise multivariada de dados**. 5 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HIPPERT, A. *et al.* Avaliação de curso em EAD via internet. Programa de pós-graduação em Educação da UFRJ. VII e VIII **Encontro de Educação em Engenharia**, Petrópolis e Juiz de Fora, v.1, 2002.
- JOHNSON, M. *et al.* The evolution and future of national consumer satisfaction index models. **Journal of Economic Psychology**, v. 22, p. 217-245, 2001.
- KOTLER, P. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo: Atlas, 1998.
- LOVELOCK, C. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.
- LORETO, P. Q. R. S. **Jornadas pedagógicas 2001**. Disponível em: [www.isec.pt](http://www.isec.pt). Acesso em 21 jan. 2008.
- MARCHETI, A. P. C. *et al.* Educação à distância: diretrizes e contribuições para a implantação dessa modalidade em instituições educacionais. **Revista digital da CVA-RICESU**. v. 3, n. 9, Jul, 2005.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MEC. Ministério da educação e cultura. **Leis de Diretrizes e Bases**. Disponível em <http://portal.mec.gov.br>. Acesso em 30 jan. 2008.
- MOTTA, P. C. **Serviços: pesquisando a satisfação do consumidor**. Rio de Janeiro: Papel Virtual, 1999.
- NÉBIAS, C. Formação dos conceitos científicos e práticas pedagógicas. **IX Endipe - Encontro Nacional de Didática e Prática de Ensino**, Águas de Lindóia, SP, 1998.

- NÓVOA, A. **Os Professores na Virada do Milênio: do excesso dos discursos à pobreza das práticas.** Educação e Pesquisa, São Paulo, v. 25, n. 1, p. 11-20, jan./jun. 1999.
- OLIVEIRA, E. S. G. *et al.* **A avaliação na educação à distância: desafios e progressos.** Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 2003.
- PEREIRA, B. C. de S., GIL, C. A Satisfação dos Alunos de Escolas de Administração. In: Anais do IX SEMEAD. **Seminários em Administração FEA-USP.** São Paulo, 2006.
- PERRENOUD, P. **Avaliação: da excelência à regulação das aprendizagens - entre duas lógicas.** Porto Alegre: Ed. Artes Médicas Sul, 1999.
- PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. **Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS.** 2. ed. Lisboa: Silabo, 2000.
- PIRES, M. F. C. Education and the historical and dialectical materialism. **Interface — Comunicação, Saúde, Educação**, v.1, n.1, 1997.
- ROLLO, L. F.; PEREIRA, A. C. Análise do processo educacional contábil sob o prisma de seus elementos de maior relevância. **Revista Brasileira de Contabilidade.** Brasília, n. 142, p. 49-57, jul/ago, 2003.
- ROMANOWSKY, L. R.; BEUREN, I. M. Um estudo dos procedimentos metodológicos de ensino utilizados nos cursos de Ciências Contábeis. **Revista Brasileira de Contabilidade.** Brasília, n. 137, p. 83,97, set/out, 2002.
- ROSSATO, R. **Universidade: nove séculos de história.** 2ª Ed. Universidade de Passo Fundo: Ed. UPF, 2005.
- ROWLEY, J. Designing student feedback questionnaires. **Quality Assurance in Education.** v. 11, n. 3, p. 142-149, 2003.
- SALOMÉ, J. S. **O ensino superior noturno frente à era do conhecimento.** 2000. 128f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.
- SACRISTÁN, J. G. **Poderes instáveis em Educação.** Porto Alegre: Artes Médicas, 1999.
- SINAES. **Sistema nacional de avaliação da educação superior: da concepção à regulamentação.** 2ª Ed. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2004.
- SINAES. **Sistema nacional de avaliação da educação superior.** Ministério da educação. Comissão nacional de avaliação da educação superior - Conaes. Disponível em <[www.inep.gov.br/sinaes](http://www.inep.gov.br/sinaes)>. Acesso em: 31 jan. 2008.
- SPAGNOLO, F. Avaliação do ensino superior: dez lições da Inglaterra. **Infocapes – Boletim Informativo da CAPES**, 8/1, p. 6-44, 2000.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. Pró-Reitoria de Graduação. **Projeto político-pedagógico da UFSM.** Santa Maria: Universitária, 2002.
- VEIGA, R. T. *et al.* O ensino a distância pela internet: conceito e proposta de avaliação. XXII Encontro Nacional da ANPAD. **Anais...** Foz do Iguaçu: Anpad, 1998, AI- 16.