

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

JÉSSICA STÉFANI HOPPE

**OPORTUNIDADES DE MELHORIA NA DISCIPLINA DE
CONTABILIDADE PÚBLICA: ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS
ACADÊMICOS DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DAS
INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DE PATO BRANCO**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**PATO BRANCO
2018**

JÉSSICA STÉFANI HOPPE

**OPORTUNIDADES DE MELHORIA NA DISCIPLINA DE
CONTABILIDADE PÚBLICA: ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS
ACADÊMICOS DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DAS
INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DE PATO BRANCO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Ciências Contábeis, do
Departamento de Ciências Contábeis, da
Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

Orientador (a): Prof. Me. Luciane Dagostini

**PATO BRANCO
2018**



Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Campus Pato Branco
Curso de Ciências Contábeis
Coordenação de Trabalho de Conclusão de Curso



TERMO DE APROVAÇÃO

Título do Trabalho de Conclusão de Curso

Oportunidades de melhoria da disciplina de Contabilidade Pública: Análise da percepção dos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis das instituições de ensino superior de Pato Branco

Nome do Aluno: Jéssica Stéfani Hoppe

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi apresentado às 19 horas, no dia 26 de outubro de 2018 como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Ciências Contábeis, do Departamento de Ciências Contábeis - DACON, no Curso de Ciências Contábeis da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora, composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho_____.

(aprovado, aprovado com restrições, ou reprovado).

Prof. Me. Luciane Dagostini
Orientador

Prof. Dr. Sandro César Bortoluzzi
Avaliador - UTFPR

Prof. Me. Marivânia Rufato da Silva
Avaliador - UTFPR

- O Termo de Aprovação assinado encontra-se na Coordenação do Curso -

Dedico este trabalho à minha mãe e ao meu namorado, pela compreensão nos momentos de ausência e pelo auxílio com atividades externas à Universidade.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, à Deus, por me permitir chegar até aqui.

Agradeço grandemente à minha orientadora, Mestre Luciane Dagostini, por todo o apoio, dedicação, competência e principalmente por acreditar (e me ajudar a acreditar) que seria possível.

Aos coordenadores dos cursos de Ciências Contábeis, Prof. Dr. Luiz Fernando Casagrande, da UTFPR, Prof. Me. Fernando José de Araújo Silva, da FADEP, e Prof. João Cesar Defendi, da Faculdade Mater Dei, que permitiram a realização da pesquisa com seus alunos, bem como aos professores Guilherme Wittmann e Simone Franceschina, que disponibilizaram suas aulas para a aplicação dos questionários.

À Prof. Me. Marivânia Rufato da Silva e ao Prof. Dr. Sandro César Bortoluzzi, pelas contribuições que foram fundamentais à construção deste trabalho.

À minha família e amigos, por entenderem minha ausência quando esta foi necessária.

À minha mãe, Sirlei, que sempre me ajudou como pôde, permitindo e incentivando meu estudo.

Agradeço, em especial, às colegas de faculdade que se tornaram grandes amigas, Jessica, Gabrieli, Kéllen, Aline e Suzy, pelo companheirismo e sintonia, que tornaram tudo mais fácil.

Por fim, mas não menos importante, agradeço ao meu namorado, pelo constante incentivo e compreensão, em todas vezes que precisou mudar os planos para que o desenvolvimento deste trabalho fosse possível.

Por vezes, sentimos que aquilo que
fazemos não é, senão, uma gota de água
no mar. Mas o mar seria menor se lhe
faltasse uma gota.
(CALCUTÁ, Madre Teresa de)

RESUMO

A presente pesquisa tem por objetivo verificar a percepção dos acadêmicos sobre as melhorias possíveis para a disciplina de Contabilidade Pública, com base na análise do modelo Kano de qualidade e da matriz de importância *versus* desempenho. Caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, de abordagem quantitativa e de natureza de levantamento ou *Survey*. O instrumento de pesquisa utilizado foi adaptado de Walter, Tontini e Domingues (2005) e Cunha et al. (2010), composto de cinco categorias: capacitação dos professores, métodos de ensino, atitude, conteúdo e infraestrutura. Aplicou-se questionários para 100 acadêmicos dos cursos de Ciências Contábeis de três Instituições de Ensino Superior do município de Pato Branco - PR. Os resultados obtidos evidenciaram que os atributos que devem ser melhorados, de forma prioritária, são: na IES 1, quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca, modernidade do laboratório de informática e infraestrutura da sala de aula; na IES 2, relação entre teoria e prática, apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso e modernidade do laboratório de informática; e na IES 3, o atributo modernidade do laboratório de informática.

Palavras-chave: Ciências Contábeis. Contabilidade Pública. Atributos de qualidade. Modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória. Matriz de importância e desempenho.

ABSTRACT

This research aims to verify the perception of students about the possible improvements for the Public Accounting course, based on analysis of the Kano quality model and the importance-performance matrix. It is characterized as descriptive research, of quantitative approach and inquiry nature or Survey. The research instrument used was adapted from Walter, Tontini and Domingues (2005) and Cunha et al. (2010), consisting of five categories: faculty training, teaching methods, attitude, syllabus and infrastructure. Questionnaires were applied to 100 Accounting students of three higher education institutions from the city of Pato Branco - PR. The results obtained evidence that, the attributes to be improved, by order of priority, are: at HEI 1, quantity of available Public Accounting titles at the library, modernity of computer labs and classroom infrastructure; at HEI 2, relationship between theory and practice, presentation of the interrelationship with the other courses and modernity of the computer labs; and at HEI 3, modernity of the computer labs.

Keywords: Accounting Sciences. Public Accounting. Attributes of Quality. Attractive and obligatory quality Kano model. Matrix of importance and performance.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Matriz de importância versus desempenho.....	24
Figura 2 - Matriz de Importância Versus Desempenho IES 1	37
Figura 3 - Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória IES 1	39
Figura 4 - Matriz de Importância Versus Desempenho IES 2	42
Figura 5 - Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória IES 2	44
Figura 6 - Matriz de Importância Versus Desempenho IES 3	47
Figura 7 - Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória IES 3	49
Figura 8 - Matriz de Importância versus Desempenho Todas	52
Figura 9 - Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória Todas	54

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Quadrantes da matriz de importância versus desempenho	24
Quadro 2 - Atributos do modelo Kano	25
Quadro 3 - Atributos por categorias	29
Quadro 4 - Etapa I – Caracterização do Respondente.....	30
Quadro 5 - Etapa II – Expectativas.....	30
Quadro 6 - Etapa III - Satisfação Atual.....	31
Quadro 7 - Etapa IV – Importância.....	32

LISTA DE SIGLAS

CFC	Conselho Federal de Contabilidade
CNE	Conselho Nacional de Educação
SC	Santa Catarina
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UTFPR	Universidade Tecnológica Federal do Paraná

LISTA DE ACRÔNIMOS

CES	Câmara da Educação Superior
FADEP	Faculdade de Pato Branco
IES	Instituição de Ensino Superior
MEC	Ministério da Educação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA.....	16
1.2 OBJETIVO GERAL.....	17
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4 JUSTIFICATIVA.....	18
1.5 DELIMITAÇÕES.....	19
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	20
2.1 ENSINO DA CONTABILIDADE NO BRASIL.....	20
2.1.1 MATRIZ CURRICULAR DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS.....	21
2.2 ENSINO DE CONTABILIDADE PÚBLICA.....	23
2.3 MATRIZ DE IMPORTÂNCIA <i>VERSUS</i> DESEMPENHO E MODELO KANO DE QUALIDADE ATRATIVA OBRIGATÓRIA.....	23
2.4 ESTUDOS ANTERIORES.....	26
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA	28
3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO.....	28
3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	29
3.2.1 Questionário Aplicado aos Alunos.....	30
3.3 AMOSTRA DA PESQUISA.....	33
3.4 PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DOS DADOS.....	34
3.4.1 Coleta de Dados.....	34
3.4.2 Análise de Dados.....	34
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	36
4.1 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS DA IES 1.....	36
4.1.1 Matriz de Importância <i>Versus</i> Desempenho.....	37
4.1.2 Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória.....	39
4.1.3 Análise Conjunta da Matriz de Importância <i>Versus</i> Desempenho e do Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória.....	41
4.2 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS DA IES 2.....	41
4.2.1 Matriz de Importância <i>Versus</i> Desempenho.....	42
4.2.2 Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória.....	44
4.2.3 Análise Conjunta da Matriz de Importância <i>Versus</i> Desempenho e do Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória.....	46
4.3 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS DA IES 3.....	46
4.3.1 Matriz de Importância <i>Versus</i> Desempenho.....	47
4.3.2 Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória.....	48
4.3.3 Análise Conjunta da Matriz de Importância <i>Versus</i> Desempenho e do Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória.....	50
4.4 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DA CIDADE DE PATO BRANCO.....	51
4.4.1 Matriz de Importância <i>Versus</i> Desempenho.....	51
4.4.2 Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória.....	54
4.4.3 Análise Conjunta da Matriz de Importância <i>Versus</i> Desempenho e do Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória.....	56
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	57
REFERÊNCIAS	59

APÊNDICE.....	65
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO UTILIZADO PARA A COLETA DE DADOS	65

1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo serão abordados os seguintes itens: (i) contextualização do tema e problema de pesquisa, (ii) objetivo geral, (iii) objetivos específicos, (iv) justificativa, (v) delimitações e (vi) estrutura do trabalho.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

As Instituições de Ensino Superior (IES) incluem-se em um cenário cada vez mais competitivo, graças à facilidade de abertura de IES proporcionada pela Lei de Diretrizes e Bases nº 9394/1996 (WALTER; TONTINI; DOMINGUES, 2006).

O sucesso de uma Instituição de Ensino está atrelado a um fator fundamental, que é o de proporcionar satisfação ao seu público-alvo. Os alunos, por meio de conversas sobre suas experiências com a instituição, influenciam a percepção que a sociedade e futuros alunos têm sobre esta, o que pode aumentar ou diminuir a demanda de ingressantes nos cursos oferecidos. (NEVES, RAMOS, 2008; WALTER, TONTINI, DOMINGUES, 2006).

Para tornar os acadêmicos realizados e comprometidos, as instituições de ensino superior precisam assegurar que seja fornecido um ensino de qualidade, que proporcione ao acadêmico a capacitação necessária para sua inserção no mercado de trabalho. De forma que estes, ao saírem da instituição, acabem por divulgar a satisfação com a formação acadêmica propiciada pela mesma (DALLABONA et al., 2010).

A qualidade de ensino garante, ainda, uma boa avaliação da instituição pelo governo e órgãos competentes, como o Ministério da Educação e Cultura (MEC), que possui um indicador de qualidade de todos os cursos de graduação e pós-graduação de cada instituição de ensino (WOJAHN; RAMOS; CARVALHO, 2015).

Assim, a importância de qualificar os serviços oferecidos está na garantia de permanência da IES no mercado e, ainda, no despertar de interesse à busca pela liderança (WOJAHN; RAMOS; CARVALHO, 2015). De acordo com Cunha et al.

(2010), para prestar um serviço qualificado, é necessário identificar os atributos considerados importantes pelos alunos, que são os clientes neste contexto.

Estudos de atributos de qualidade são realizados tanto associados aos cursos superiores oferecidos pelas IES, como em relação às disciplinas destes cursos (SILVEIRA; APPIO; DOMINGUES, 2008).

No curso de graduação em Ciências Contábeis no Brasil, uma das disciplinas que se destaca é a de Contabilidade Pública, uma vez que é obrigatória na matriz curricular do curso exposta pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC). Além disso, sua temática específica confere importância, no sentido de que é direcionada ao controle patrimonial de instituições do setor público. Entidades estas que têm por objetivo principal a prestação de serviços à sociedade (CARNEIRO et al., 2009; CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE, 2016).

Por este motivo, é necessário que a disciplina de Contabilidade Pública tenha qualidade, já que deve formar profissionais competentes, capazes de gerar informações confiáveis à população, a respeito de transações relacionadas ao bem comum (RONCALIO; BERNARD, 2008).

Diante do exposto, tem-se o seguinte problema de pesquisa: Qual a percepção dos discentes de contabilidade sobre possíveis melhorias na disciplina de Contabilidade Pública?

1.2 OBJETIVO GERAL

Verificar a percepção dos acadêmicos sobre as melhorias possíveis para a disciplina de Contabilidade Pública, com base na análise do modelo Kano de qualidade e da matriz de importância *versus* desempenho.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Buscando alcançar o objetivo geral, têm-se os objetivos específicos:

- Demonstrar a percepção dos acadêmicos a respeito dos pontos fortes e fracos da disciplina de Contabilidade Pública;
- Identificar oportunidades de melhoria na disciplina de Contabilidade Pública a partir do questionário aplicado aos estudantes; e
- Verificar os atributos prioritários dentre as oportunidades de melhoria na disciplina de Contabilidade Pública.

1.4 JUSTIFICATIVA

O modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória foi desenvolvido para verificar a satisfação de clientes a respeito de produtos e serviços (CUNHA et al., 2010), no entanto, já foi utilizado junto à matriz de importância *versus* desempenho em outros trabalhos da área de ensino, como os de Zonatto, Klann e dal Vesco (2014), Cunha, Utzig e Salla (2013), Cunha et al. (2010) e Walter, Tontini e Domingues (2006).

O estudo para identificação de oportunidades de melhoria na disciplina de Contabilidade Pública, com a utilização do modelo Kano de qualidade em conjunto com a matriz de importância *versus* desempenho, é importante para os professores e coordenadores dos cursos de Ciências Contábeis de Pato Branco, que podem utilizar os resultados como base para tomada de ações (CUNHA et al., 2010).

Por conseguinte, é interessante para os alunos, que podem ter um ensino mais adequado, para as instituições, que podem ter maior reconhecimento, e para a sociedade em geral, que pode contar com profissionais mais preparados para atuar na área pública (WALTER; TONTINI; DOMINGUES, 2006).

A presente pesquisa direcionou-se especificamente à disciplina de Contabilidade Pública devido à sua importância e peculiaridade, uma vez que é voltada exclusivamente ao setor público, espaço social onde atuam entidades responsáveis por administrar o bem comum (CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE, 2008).

Os alunos tendem a achar a disciplina complicada, uma vez que, de acordo com Kohama (2014), é uma das áreas mais complexas da ciência contábil, pois é responsável por todos os fenômenos orçamentários, financeiros e patrimoniais das

entidades públicas, e se utiliza de contas escrituradas segundo normas específicas do Sistema Contábil Público.

Além disso, foram encontrados poucos trabalhos relacionados a melhorias nesta disciplina, sendo então uma nova contribuição teórica para a academia.

1.5 DELIMITAÇÕES

A pesquisa foi realizada com os estudantes que já concluíram a disciplina de Contabilidade Pública do curso de Ciências Contábeis, sendo os acadêmicos: do 3º e 4º anos da Instituição de Ensino Superior 1 (IES 1), do 7º semestre da Instituição de Ensino Superior 2 (IES 2); do 7º semestre da Instituição de Ensino Superior 3 (IES 3), todas da cidade de Pato Branco. O período de aplicação dos questionários foi entre abril e maio de 2018.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica do presente estudo será dividida em quatro seções (i) Ensino da Contabilidade no Brasil; (ii) Ensino da Contabilidade Pública; (iii) Matriz de Importância *versus* Desempenho e Modelo Kano de qualidade atrativa obrigatória; e, (iv) estudos anteriores.

2.1 ENSINO DA CONTABILIDADE NO BRASIL

A contabilidade iniciou, no Brasil, possivelmente com a vinda da Família Real Portuguesa no século XIX visto que, neste momento, o governo acentuou a preocupação com os negócios públicos e privados e, em 1808 e 1809, foram criadas cadeiras de estudo nas áreas econômica e comercial. Fatores como a ampliação do comércio com o mercado exterior, a crise do regime escravocrata, a expansão da produção de café e das estradas de ferro, incentivaram o desenvolvimento do ensino comercial e contábil, já que profissionais na área eram cada vez mais necessários (PELEIAS et al., 2004).

Em 1856, foi formado, no Rio de Janeiro, um curso com duração de dois anos que tinha Contabilidade e Escrituração Mercantil como primeira de quatro cadeiras. Curso superior, no entanto, só surgiu em 1945, por meio do Decreto-lei nº. 7988. Tinha duração de quatro anos e trazia em sua grade curricular as disciplinas de Contabilidade Geral, Organização e Contabilidade Industrial e Agrícola, Organização e Contabilidade Bancária, Organização e Contabilidade de Seguros, Contabilidade Pública e Revisões e Perícia Contábil (PELEIAS et al., 2004).

Pode-se afirmar, então, que a Contabilidade surgiu com a necessidade de informações e controle do patrimônio e se desenvolveu graças à evolução humana (SZÜSTER, SZÜSTER, SZÜSTER, 2005; PELEIAS et al., 2004).

Hoje, o mundo sem ela certamente seria mais difícil, pois não haveria controle de bens e avaliação de entidades, influenciando todo o sistema de alocação de recursos (SZÜSTER, SZÜSTER, SZÜSTER, 2005).

Atualmente, além de elaborar dados contábeis, o profissional contábil precisa traduzi-los, proporcionando o entendimento dos gestores, no intuito de auxiliá-los na tomada de decisões. Para atender as necessidades dos clientes, é fundamental que o contador acompanhe a evolução global e, para isso, precisa desenvolver além de conhecimentos técnicos, habilidades relacionadas à comunicação, à administração e às relações humanas (FAHL; MANHANI, 2006).

Nesse contexto, é indispensável que o ensino da contabilidade seja qualificado e atualizado, visto que deve preparar o estudante com as habilidades necessárias para ser um profissional completo (FAHL; MANHANI, 2006).

A Resolução CNE/CES 10 de 2014, em seu artigo 3º, determina que o curso de graduação em Ciências Contábeis deve dar condições para que o futuro contador seja capaz de:

- I - compreender as questões científicas, técnicas, sociais, econômicas e financeiras, em âmbito nacional e internacional e nos diferentes modelos de organização;
- II - apresentar pleno domínio das responsabilidades funcionais envolvendo apurações, auditorias, perícias, arbitragens, noções de atividades atuariais e de quantificações de informações financeiras, patrimoniais e governamentais, com a plena utilização de inovações tecnológicas;
- III - revelar capacidade crítico-analítica de avaliação, quanto às implicações organizacionais com o advento da tecnologia da informação (CONSELHO NACIONAL DA EDUCAÇÃO, 2004, p. 2).

Para isso, é necessário que o curso seja organizado através de uma matriz curricular, exposta a seguir.

2.1.1 MATRIZ CURRICULAR DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Matriz curricular é a união de atividades disciplinares que expressam o objetivo do curso, geralmente constituída de disciplinas obrigatórias, eletivas e optativas, estágio, trabalho de conclusão de curso (TCC) e atividades complementares (CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOLTA REDONDA, 2008).

Os cursos de graduação em Ciências Contábeis, bacharelado, devem apresentar conteúdos do cenário econômico e financeiro, nacional e internacional, proporcionando a harmonização de normas e padrões internacionais de contabilidade,

de acordo com o que é exigido pela Organização Mundial do Comércio e organizações governamentais (CONSELHO NACIONAL DA EDUCAÇÃO, 2014)

Nesse contexto, a matriz curricular do curso divulgada pelo Conselho Federal de Contabilidade, apresenta como Proposta Nacional de Conteúdo para o Curso de Graduação em Ciências Contábeis as disciplinas expostas na Tabela 1:

Tabela 1 - Conteúdo de Formação Profissional do Curso de Ciências Contábeis

CONTEÚDO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL	
Título	Carga Horária
Contabilidade Básica	120
Estrutura das Demonstrações Contábeis	90
Contabilidade Societária	120
Teoria Geral da Contabilidade	60
Perícia, Avaliação e Arbitragem	60
Contabilidade Avançada	120
Contabilidade de Custos	60
Apuração e Análise de Custos	60
Auditoria	90
Controladoria	60
Gestão de Finanças Públicas	60
Contabilidade Aplicada ao Setor Público	120
Planejamento e Contabilidade Tributária	60
Contabilidade Internacional	60
Responsabilidade Social	60
Análise de Projetos e Orçamento Empresarial	60
Análise das Demonstrações Contábeis	60
Empreendedorismo	60
Mercado de Capitais	60
Finanças Empresariais	60
Sistemas de Informação Gerencial	60
Optativa	60
Optativa	60
Optativa	60
SUBTOTAL	1.680

Fonte: Adaptado de Carneiro et al., 2009

A disciplina de Contabilidade Aplicada ao Setor Público – ou Contabilidade Pública, que está entre as quatro de maior representatividade do Curso de Ciências Contábeis considerando a carga horária proposta (120 horas), é objeto do presente estudo, e está explanada na seção 2.2.

2.2 ENSINO DE CONTABILIDADE PÚBLICA

A Contabilidade Aplicada ao Setor Público, de acordo com as Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público (NBC T 16) aprovadas pela Resolução CFC Nº. 1.128/08, tem como objetivo fornecer informações a respeito dos resultados obtidos e das situações orçamentárias, econômicas, financeiras e físicas do patrimônio da entidade pública, auxiliando na tomada de decisões.

Roncalio e Bernard (2008), abordam a crescente demanda da população brasileira por informações transparentes nesse contexto e, com isso, destacam a importância da capacitação dos profissionais responsáveis por essas informações.

A Resolução CNE/CES 10 de 2004, exige que o curso de Ciências Contábeis aborde conteúdos de formação profissional na área pública e, o CFC, apresenta na matriz curricular do curso a disciplina de Contabilidade Aplicada ao Setor Público, que tem por objetivo:

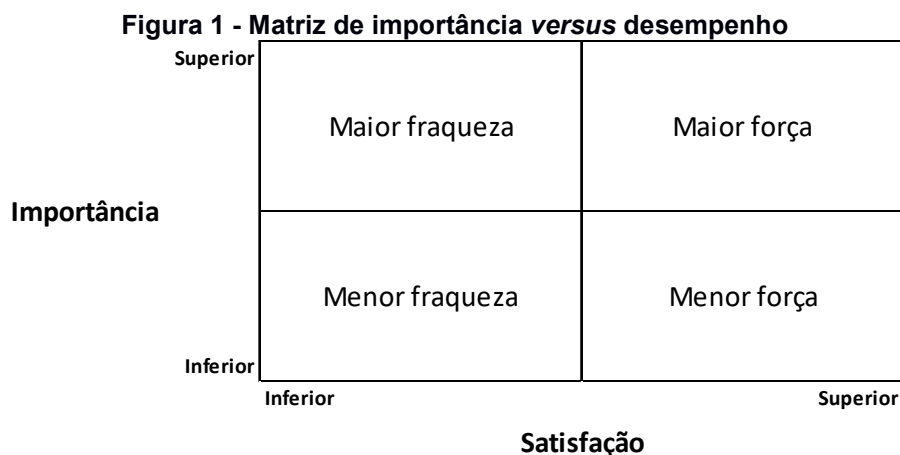
Compreender o arcabouço conceitual da contabilidade aplicada ao setor público para geração de informações que orientem a tomada de decisão e a instrumentalização do controle social, a partir da escrituração, da mensuração científica dos ativos e passivos, permitindo a evidenciação que contribua para a transparência do setor público (CARNEIRO et al., 2009, p. 91)

Além disso, é possível constatar a profissionalização de servidores da administração pública por meio dos crescentes concursos que são realizados em áreas específicas de controle, auditoria, contabilidade e consultoria, em todas as esferas da área pública (RONCALIO; BERNARD, 2008).

2.3 MATRIZ DE IMPORTÂNCIA *VERSUS* DESEMPENHO E MODELO KANO DE QUALIDADE ATRATIVA OBRIGATÓRIA

Walter, Tontini e Domingues (2006) abordam a matriz de importância *versus* desempenho como uma técnica que permite à organização visualizar atributos de seu produto ou serviço que devem ser melhorados, aumentando assim a satisfação dos clientes.

Os desempenhos atuais de um atributo com seu grau de importância são relacionados em um gráfico bidimensional. A partir de um questionário tipo *Likert* e da posição dos atributos nos quadrantes do gráfico, é possível visualizar o que deve ser melhorado, ignorado, mantido ou está com desempenho acima do esperado (FIGUEREDO, 2005), conforme a Figura 1:



Fonte: Adaptado de Garver, 2003

Os atributos podem ser considerados pontos mais ou menos fortes e fracos, conforme a localização da célula. São considerados como principais fraquezas os atributos que representam alta importância e baixo desempenho relativo. Os atributos que são de baixa importância e baixo desempenho relativo são considerados fracos. Em contraste, os atributos que representam alta importância e alto desempenho relativo são pontos fortes. Os atributos com baixa importância e alto desempenho relativo são considerados pontos fortes menores (GARVER, 2003).

Segundo Tontini e Silveira (2005), a matriz de importância *versus* desempenho pode ser dividida em quatro quadrantes, conforme exposto no Quadro 1:

Quadro 1 - Quadrantes da matriz de importância versus desempenho

Quadrante I	Atributos com alto grau de importância e com alto desempenho	Representam vantagens competitivas
Quadrante II	Atributos com alto grau de importância e com baixo desempenho	Representam desvantagens competitivas
Quadrante III	Atributos com baixo grau de importância e com baixo desempenho	Necessidade de realizar ações de melhoria

Quadrante IV	Atributos com baixo grau de importância e com alto desempenho	Desperdício de melhorias, poderia ser mais bem aproveitado
---------------------	---	--

FONTE: Adaptado de Tontini e Silveira (2005).

Embora, de acordo com Garver (2003), a matriz de importância *versus* desempenho tenha sido utilizada por décadas, sua utilização em conjunto com o modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória, permite uma melhor identificação dos atributos prioritários a serem melhorados (WALTER; TONTINI; DOMINGUES, 2006).

Enquanto a matriz de importância *versus* desempenho relaciona o desempenho atual de um atributo com seu grau de importância de forma simétrica e linear, o modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória traz uma visão assimétrica e não-linear desta relação, diferenciando três tipos de atributos: obrigatórios, unidimensionais e atrativos (CUNHA; UTZIG; SALLA, 2013). Esses atributos estão descritos no Quadro 2:

Quadro 2 - Atributos do modelo Kano

Atributos Obrigatórios	Crítérios básicos de cada produto. São vistos como pré-requisitos pelos clientes porque, se não estiverem presentes, afetam a satisfação destes, mas, se estiverem presentes, não aumentam sua satisfação.
Atributos Unidimensionais	São atributos que afetam a satisfação dos clientes, pois, quanto mais estiverem presentes maior será a satisfação destes, mas, proporcionalmente, quanto menos estiverem presentes, maior será a insatisfação.
Atributos Atrativos	São os atributos que se destacam na satisfação dos clientes, por trazerem uma satisfação em maior grau, mas se estes atributos não estiverem presentes não trarão insatisfação aos clientes.

FONTE: Adaptado de Tontini, 2003.

Conforme Plebani, Guerini e Tontini (2009), atributos básicos ou obrigatórios são os indispensáveis em um produto ou serviço, aqueles que se não estiverem presentes causarão insatisfação e se estiverem presentes não trarão satisfação. Atributos unidimensionais são os exigidos pelos clientes, aqueles que têm impacto na satisfação e na insatisfação. E atributos atrativos são aqueles que encantam o cliente quando existem, podendo gerar sua retenção e fidelização, e se não existem não são percebidos.

Existem, ainda, os atributos reversos, que só causam insatisfação e os atributos neutros, que não causam satisfação e nem insatisfação (PLEBANI; GUERINI; TONTINI, 2009).

2.4 ESTUDOS ANTERIORES

A avaliação do Ensino Superior no Brasil começou a ter destaque na década de setenta, no regime militar, período em que se processou a reforma universitária (PAIVA; FREIRE; FERNANDES, 2012).

A importância atribuída à qualidade de disciplinas em Instituições de Ensino Superior originou vários trabalhos neste contexto.

Muller, Schuster e Zonatto (2017), com base nos atributos de melhoria propostos por Paswan e Young (2002), realizaram um levantamento com 172 discentes das disciplinas de Custos dos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Engenharia de Produção da IES pesquisada. Os resultados encontrados evidenciaram que os atributos prioritários para a melhoria na disciplina estão relacionados com: adequação da titulação do professor que ministra a disciplina; participação dos discentes nas discussões em sala de aula; oportunidades de os alunos interagirem durante a exposição do conteúdo; conteúdo repassado pelo professor em um nível mais acelerado; leituras difíceis de serem compreendidas; e, verificação dos modos como o conteúdo é disponibilizado para os discentes.

Zonatto, Klann e dal Vesco (2014), aplicaram a técnica do modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória em conjunto com a matriz de importância e desempenho, visando identificar oportunidades de melhoria na disciplina de Contabilidade Internacional. Foram aplicados questionários a 128 estudantes que cursaram a matéria no curso de Ciências Contábeis, e o resultado evidenciou que é necessário melhorar a infraestrutura e o conteúdo da disciplina.

Por meio de questionários, aplicados à estudantes matriculados em Contabilidade Introdutória nos cursos de Ciências Contábeis e Administração de uma IES em Vale do Itajaí (SC), Cunha et al. (2013) identificaram oportunidades de melhoria na modernidade dos laboratórios de informática, na utilização de laboratórios para a resolução de exercícios, na infraestrutura da sala de aula e na oferta de atividades extracurriculares.

A pesquisa realizada por Tibola, Silveira e Mais (2012), com 126 acadêmicos que cursaram as disciplinas de Custo Aplicado à Administração, Contabilidade de Custos, e Análise de Custos, revelou que os atributos de qualidade na disciplina de Análise de Custos privilegiaram a qualidade do docente. Na disciplina Contabilidade

de Custos, consideraram-se atributos relevantes o comprometimento do professor e a aplicação de exemplos práticos. Na disciplina de Custo Aplicado à Administração, os resultados sinalizaram como atributos de qualidade o entendimento da matéria, o esclarecimento de dúvidas e didática do professor.

A partir da percepção de 268 discentes do curso de Ciências Contábeis, com o uso do modelo Kano de qualidade e da matriz de importância versus desempenho, Cunha, Utzig e Salla (2013) analisaram oportunidades de melhoria na disciplina de Auditoria Contábil. As prioridades de melhoria, conforme os resultados obtidos, são: a modernidade dos laboratórios de informática, a infraestrutura da sala de aula e a carga horária da disciplina.

Cunha et al. (2010) aplicaram a técnica do modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória em conjunto com a matriz de importância e desempenho, com o intuito de identificar oportunidades de melhoria na disciplina de Custos de diferentes cursos de graduação. A pesquisa foi realizada por meio de questionário, com 214 alunos de um total de 289, e os resultados evidenciaram que os atributos prioritários para melhoria são a modernidade dos laboratórios de informática e a infraestrutura da sala de aula.

Silveira, Appio e Domingues (2008) analisaram os atributos da disciplina de Custo Aplicado à Administração, a partir de dados coletados por meio de questionários aplicados aos alunos do curso de graduação em Administração que cursaram esta disciplina. Identificaram oportunidade de melhoria na aplicação prática do conteúdo, por meio de *softwares* específicos do tema, tendo como local de aprendizagem os laboratórios de informática.

Walter, Tontini e Domingues (2006) utilizaram a técnica do modelo Kano de qualidade e da matriz de importância x desempenho com uma amostra de 362 alunos do curso de Administração da Universidade Regional de Blumenau/SC. Os resultados apontam como melhoria a ser priorizada a modernidade nos laboratórios de informática.

Com base nos estudos anteriores citados, pode-se dizer que, as prioridades de melhoria em disciplinas dos cursos de Ciências Contábeis e Administração mais recorrentes estão, normalmente, voltadas à tecnologia, infraestrutura das salas de aula e aplicação prática dos conteúdos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

A seção da metodologia da pesquisa será subdividida em: (i) enquadramento metodológico; (ii) instrumento para coleta de dados; (iii) amostra de pesquisa e (iv) procedimentos para coleta e análise dos dados.

3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

O presente estudo caracteriza-se, quanto à natureza do trabalho, como levantamento ou *Survey*. Nesse tipo de estudo um grupo significativo de pessoas é diretamente interrogado acerca do problema estudado para que, com os dados coletados, obtenha-se uma conclusão, a partir de análise quantitativa (GIL, 2008). Deste modo, será feito o uso de questionário.

Em face do objetivo de medir opiniões, configura-se como pesquisa quantitativa, caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto na de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas. O método quantitativo tem por intenção garantir a precisão dos resultados, evitando distorções e atribuindo segurança a estes (RICHARDSON, 1999). Essa precisão é necessária no presente estudo, uma vez que as questões apresentadas serão analisadas a partir de gráficos.

Quanto à natureza do objetivo de pesquisa, é descritiva, pois conforme Richardson (1999), estudos descritivos buscam “o que é”, ou seja, descobrir características de um fenômeno como tal, considerando como objeto de estudo uma situação específica, um grupo ou um indivíduo. Além disso, de acordo com Gil (2008), a pesquisa descritiva estabelece relação entre variáveis, e é uma das mais solicitadas por instituições educacionais. No presente estudo, os resultados obtidos serão descritos e comparados com os resultados de outras pesquisas.

3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a presente pesquisa aplicou-se um questionário aos alunos do curso de Ciências Contábeis que já cursaram a disciplina de Contabilidade Pública em instituições de ensino superior da cidade de Pato Branco. O questionário foi dividido em 5 categorias: capacitação dos professores, métodos de ensino, atitude, conteúdo e infraestrutura, conforme demonstrado no Quadro 3:

Quadro 3 - Atributos por categorias

Categoria	Código	Atributo	Fonte
Capacitação dos professores	A01	Atualização do professor	Alves (2000), Alves e Raposo (1999), Walter, Tontini e Domingues (2005)
	A02	Titulação do professor	
	A03	Experiência prática sobre o conteúdo ministrado	
Métodos de ensino	A04	Relação entre teoria e prática na disciplina	Owlia e Aspinwall (1996), Walter, Tontini e Domingues (2005)
	A05	A quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem	Marks (2000), Walter, Tontini e Domingues (2005)
	A06	Os critérios de avaliação usados na disciplina	
	A07	Nível de exigência do professor	
Atitude	A08	Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula	Owlia e Aspinwall (1996), Marks (2000), Walter, Tontini e Domingues (2005)
	A09	Atendimento do professor em horários extraclasse	
	A10	Disposição do professor para preparação das aulas	
	A11	Disposição do professor para condução das aulas	
Conteúdo	A12	Contribuição da disciplina para o desempenho profissional	Alves (2000), Alves e Raposo (1999), Walter, Tontini e Domingues (2005)
	A13	Pertinência dos assuntos para a disciplina	
	A14	Oferta de atividades extracurriculares (Ex.: visitas à prefeitura e demais órgãos públicos)	
	A15	Atualização do conteúdo	
	A16	Apresentação de interrelação com as demais disciplinas do curso	
	A17	A carga horária da disciplina	
Infraestrutura	A18	Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca	Owlia e Aspinwall (1996), Walter, Tontini e Domingues (2005)
	A19	Contribuição da modernidade dos laboratórios de informática para a disciplina	
	A20	A infraestrutura da sala de aula (tamanho, conforto, ventiladores e/ou ar condicionado, equipamentos)	

Fonte: Adaptado de Walter, Tontini e Domingues (2006); Cunha et al. (2010).

Para cada categoria buscou-se identificar atributos mais e menos importantes, e o nível de satisfação atual e estimado dos acadêmicos com cada um deles. O questionário aplicado está descrito na subseção 3.2.1.

3.2.1 Questionário Aplicado aos Alunos

O questionário aplicado aos alunos era composto por quatro etapas, sendo a primeira denominada como “Etapa I – Caracterização do Respondente”, onde foram solicitados dados pessoais dos respondentes, totalizando três questões, todas variáveis de classificação nominal, que são demonstradas no Quadro 4:

Quadro 4 - Etapa I – Caracterização do Respondente

Código	Questão	Opções de Respostas
Q01	Gênero.	Masculino; Feminino.
Q02	Você trabalha atualmente?	Sim; Não
Q03	Se <u>Sim</u> , tem relação com a disciplina de Contabilidade Pública?	Sim; Não

Fonte: Adaptado de Walter, Tontini e Domingues (2005); Cunha et al. (2010).

Na segunda etapa, denominada “Etapa II – Expectativas”, os respondentes deveriam indicar, em uma escala de -5 a 5, como se sentiriam caso o atributo correspondente fosse real, sendo: “-5 - muito insatisfeito”, “0 – neutro” e “5 – muito satisfeito”. Totalizou 46 questões, demonstradas no Quadro 5:

Quadro 5 - Etapa II – Expectativas

Código	Atributo
A01	Se o professor da disciplina se mostrar menos atualizado
A02	Se o professor da disciplina se mostrar mais atualizado
A03	Se o professor da disciplina não possuir titulação
A04	Se o professor da disciplina possuir mais titulação
A05	Se o professor possuir menor experiência prática sobre o conteúdo ministrado
A06	Se o professor possuir maior experiência prática sobre o conteúdo ministrado
A07	Se existir menor relação entre teoria e prática na disciplina
A08	Se existir maior relação entre teoria e prática na disciplina
A09	Se existir menor quantidade de exercícios
A10	Se existir maior quantidade de exercícios
A11	Se existir menos exercícios que envolvam simulação utilizando os casos de contabilização
A12	Se existir mais exercícios que envolvam simulação utilizando os casos de contabilização
A13	Se não utilizar laboratórios para resolução de exercícios em planilhas eletrônicas

A14	Se utilizar laboratórios para resolução de exercícios em planilhas eletrônicas
A15	Se a quantidade de materiais no ambiente virtual de aprendizagem for menor
A16	Se a quantidade de materiais no ambiente virtual de aprendizagem for maior
A17	Se o critério de avaliação usado na disciplina for menos justo
A18	Se o critério de avaliação usado na disciplina for mais justo
A19	Se o professor apresentar um nível de exigência menor para a disciplina
A20	Se o professor apresentar um nível de exigência maior para a disciplina
A21	Se o professor mantiver pior relacionamento com os alunos em sala de aula
A22	Se o professor mantiver melhor relacionamento com os alunos em sala de aula
A23	Se existir menos atendimento do professor em horários extraclasse
A24	Se existir mais atendimento do professor em horários extraclasse
A25	Se o professor apresentar menos disposição para preparar as aulas
A26	Se o professor apresentar mais disposição para preparar as aulas
A27	Se o professor apresentar menos disposição para conduzir as aulas
A28	Se o professor apresentar mais disposição para conduzir as aulas
A29	Se a disciplina contribuir menos para o desempenho profissional
A30	Se a disciplina contribuir mais para o desempenho profissional
A31	Se os assuntos forem menos pertinentes para a disciplina
A32	Se os assuntos forem mais pertinentes para a disciplina
A33	Se a disciplina possuir menos atividades extracurriculares (Ex.: visitas à prefeitura e demais órgãos públicos)
A34	Se a disciplina possuir mais atividades extracurriculares (Ex.: visitas à prefeitura e demais órgãos públicos)
A35	Se o conteúdo da disciplina for menos atualizado
A36	Se o conteúdo da disciplina for mais atualizado
A37	Se o conteúdo apresentar menos interrelação com as demais disciplinas do curso
A38	Se o conteúdo apresentar mais interrelação com as demais disciplinas do curso
A39	Se a carga horária da disciplina for menor
A40	Se a carga horária da disciplina for maior
A41	Se a quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca for menor
A42	Se a quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca for maior
A43	Se os laboratórios de informática apresentarem-se menos modernos
A44	Se os laboratórios de informática apresentarem-se mais modernos
A45	Se a infraestrutura da sala de aula (tamanho, conforto, ventiladores e/ ou ar condicionado, equipamentos) for pior
A46	Se a infraestrutura da sala de aula (tamanho, conforto, ventiladores e/ ou ar condicionado, equipamentos) for melhor

Fonte: Adaptado de Walter, Tontini e Domingues (2005); Cunha et al. (2010).

Já na terceira etapa, denominada "Etapa III - Satisfação Atual", os respondentes deveriam indicar em uma escala de -5 a 5, como se sentem atualmente com cada um dos atributos, apresentados por categorias, sendo: "-5 - muito insatisfeito", "0 – neutro" e "5 – muito satisfeito". Totalizou 23 questões, conforme o Quadro 6:

Quadro 6 - Etapa III - Satisfação Atual

Categoria	Código	Atributo
	A01	Atualização do professor

Capacitação dos professores	A02	Titulação do professor
	A03	Experiência prática sobre o conteúdo ministrado
Métodos de ensino	A04	Relação entre teoria e prática na disciplina
	A05	Quantidade de exercícios aplicados
	A06	Aplicação de exercícios que envolvam simulação utilizando casos práticos
	A07	Utilização de laboratório para resolução de exercícios em planilhas eletrônicas
	A08	A quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem
	A09	Os critérios de avaliação usados na disciplina
	A10	Nível de exigência do professor
Atitude	A11	Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula
	A12	Atendimento do professor em horários extraclasse
	A13	Disposição do professor para preparação das aulas
	A14	Disposição do professor para condução das aulas
Conteúdo	A15	Contribuição da disciplina para o desempenho profissional
	A16	Pertinência dos assuntos para a disciplina
	A17	Oferta de atividades extracurriculares (Ex.: visitas à prefeitura e demais órgãos públicos)
	A18	Atualização do conteúdo
	A19	Apresentação de interrelação com as demais disciplinas do curso
	A20	A carga horária da disciplina
Infraestrutura	A21	Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca
	A22	Contribuição da modernidade dos laboratórios de informática para a disciplina
	A23	A infraestrutura da sala de aula (tamanho, conforto, ventiladores e/ ou ar condicionado, equipamentos)

Fonte: Adaptado de Walter, Tontini e Domingues (2005); Cunha et al. (2010).

Por fim, a quarta etapa, denominada “Etapa IV – Importância”, determinava que os acadêmicos apontassem o nível de importância de cada atributo na opinião de cada um, sendo possibilidades de resposta: “Sem importância”; “Alguma importância”; “Importante”; “Muito Importante”; e “Extremamente importante”. Está demonstrada no Quadro 7:

Quadro 7 - Etapa IV – Importância

Categoria	Código	Atributo
Capacitação dos professores	A01	Atualização do professor
	A02	Titulação do professor
	A03	Experiência prática sobre o conteúdo ministrado
Métodos de ensino	A04	Relação entre teoria e prática na disciplina
	A05	Quantidade de exercícios aplicados
	A06	Aplicação de exercícios que envolvam simulação utilizando casos práticos

	A07	Utilização de laboratório para resolução de exercícios em planilhas eletrônicas
	A08	A quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem
	A09	Os critérios de avaliação usados na disciplina
	A10	Nível de exigência do professor
Atitude	A11	Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula
	A12	Atendimento do professor em horários extraclasse
	A13	Disposição do professor para preparação das aulas
	A14	Disposição do professor para condução das aulas
Conteúdo	A15	Contribuição da disciplina para o desempenho profissional
	A16	Pertinência dos assuntos para a disciplina
	A17	Oferta de atividades extracurriculares (Ex.: visitas à prefeitura e demais órgãos públicos)
	A18	Atualização do conteúdo
	A19	Apresentação de interrelação com as demais disciplinas do curso
	A20	A carga horária da disciplina
Infraestrutura	A21	Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca
	A22	Contribuição da modernidade dos laboratórios de informática para a disciplina
	A23	A infraestrutura da sala de aula (tamanho, conforto, ventiladores e/ou ar condicionado, equipamentos)

Fonte: Adaptado de Walter, Tontini e Domingues (2005); Cunha et al. (2010).

O questionário acima exposto foi aplicado a um público específico, que está descrito na seção 3.3.

3.3 AMOSTRA DA PESQUISA

A aplicação do questionário abrangeu, de forma intencional a atender o objetivo de pesquisa, 100 acadêmicos dos cursos de Ciências Contábeis que já concluíram a disciplina de Contabilidade Pública, sendo: 20 do 3º ano e 25 do 4º ano da IES 1; 40 do 7º período da IES 2; e 15 do 7º período da IES 3. A autora, que fazia parte do grupo analisado, não respondeu o questionário, visando a preservação da imparcialidade da pesquisa.

3.4 PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Esta subseção destina-se a descrição dos procedimentos para coleta de dados e a forma que foi realizada a análise dos dados.

3.4.1 Coleta de Dados

Os dados que foram analisados neste trabalho são resultantes da aplicação de questionários nos dias 27/04/2018 na IES 1, 03/05/2018 na IES 2 e 07/05/2018 na IES 3.

3.4.2 Análise de Dados

Para realizar análise, os dados coletados foram tabulados em planilha eletrônica, possibilitando a construção de gráficos. Em primeiro momento, foi relacionado o nível de importância dos atributos com a satisfação atual que eles proporcionam. Depois, esses atributos foram expostos, de acordo com o levantamento de dados, em um gráfico que traz quatro características: atrativos, unidimensionais, neutros e obrigatórios.

Na construção dos gráficos de dispersão do índice de satisfação conforme o modelo de Kano, foi estabelecida a divisão dos quadrantes pela média geral de satisfação dos atributos.

Para a matriz de importância *versus* desempenho, foi estabelecida uma linha divisória, ou seja, utilizou-se o divisor 3 do questionário (que corresponde à reposta marcada como importante). Em relação à linha de satisfação atual, esta foi dividida pela média geral da satisfação atual dos atributos relacionados na pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Na etapa correspondente à análise de dados serão apresentados os resultados obtidos mediante a aplicação do questionário para os acadêmicos do Curso de Ciências Contábeis das IES de Pato Branco.

A análise está disposta em quatro etapas, sendo: 4.1 Análise da Percepção dos Acadêmicos da IES 1; 4.2 Análise da Percepção dos Acadêmicos da IES 2; 4.3 Análise da Percepção dos Acadêmicos da IES 3; e 4.4 Análise da Percepção dos Acadêmicos das Instituições de Ensino Superior da Cidade de Pato Branco. Ou seja, em primeiro momento as análises são descritas individualmente por Instituição de Ensino Superior e, depois, de forma conjunta, construindo um resultado geral de todas as Instituições de Ensino Superior pesquisadas. Serão apresentados os gráficos de dispersão para a análise da matriz de importância *versus* desempenho e do modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória, correspondentes a cada uma das etapas.

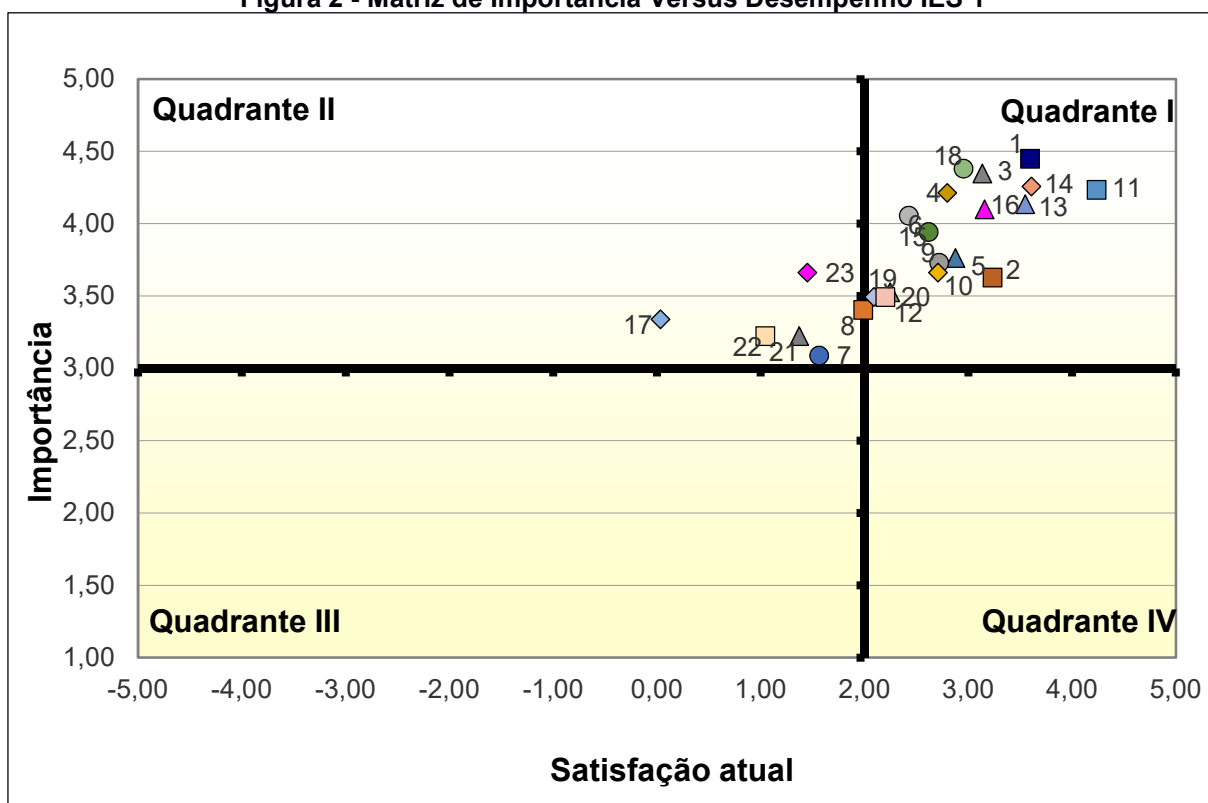
4.1 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS DA IES 1

Na Instituição de Ensino Superior 1 foram aplicados questionários a 45 acadêmicos, sendo 20 do 3º ano e 25 do 4º ano. A análise da percepção dos acadêmicos das duas turmas da IES 1 foi dividida em três partes: a primeira, pela matriz de importância *versus* desempenho; a segunda, a partir do modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória; e a terceira, que é a análise conjunta dos resultados obtidos com as duas primeiras. Ambas estão descritas nos itens 4.1.1, 4.1.2 e 4.1.3, respectivamente.

4.1.1 Matriz de Importância Versus Desempenho

Na Figura 2, está representado o gráfico de dispersão de para análise da matriz de importância versus desempenho, relacionado com os atributos envolvidos na pesquisa aplicada na IES 1:

Figura 2 - Matriz de Importância Versus Desempenho IES 1



Legenda dos atributos			
1	Atualização do professor	13	Disposição do professor para preparar as aulas
2	Titulação do professor	14	Disposição do professor para conduzir as aulas
3	Experiência prática do professor no assunto ministrado	15	Contribuição da disciplina para o desempenho profissional
4	Relação entre teoria e prática	16	Pertinência dos assuntos para a disciplina
5	Quantidade de exercícios	17	Oferta de atividades extracurriculares
6	Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços	18	Atualização do conteúdo
7	Utilização de laboratório para a resolução de exercícios	19	Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso
8	Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem	20	Carga horária da disciplina
9	Critérios de avaliação usados na disciplina	21	Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca
10	Nível de exigência do professor	22	Modernidade do laboratório de informática

11	Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula	23	Infraestrutura da sala de aula
12	Atendimento do professor em horários extraclasse		

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Pode-se observar que os atributos abordados se localizaram nos Quadrantes I e II, ou seja, todos são considerados importantes pelos acadêmicos, embora o desempenho relativo seja alto em alguns e baixo em outros.

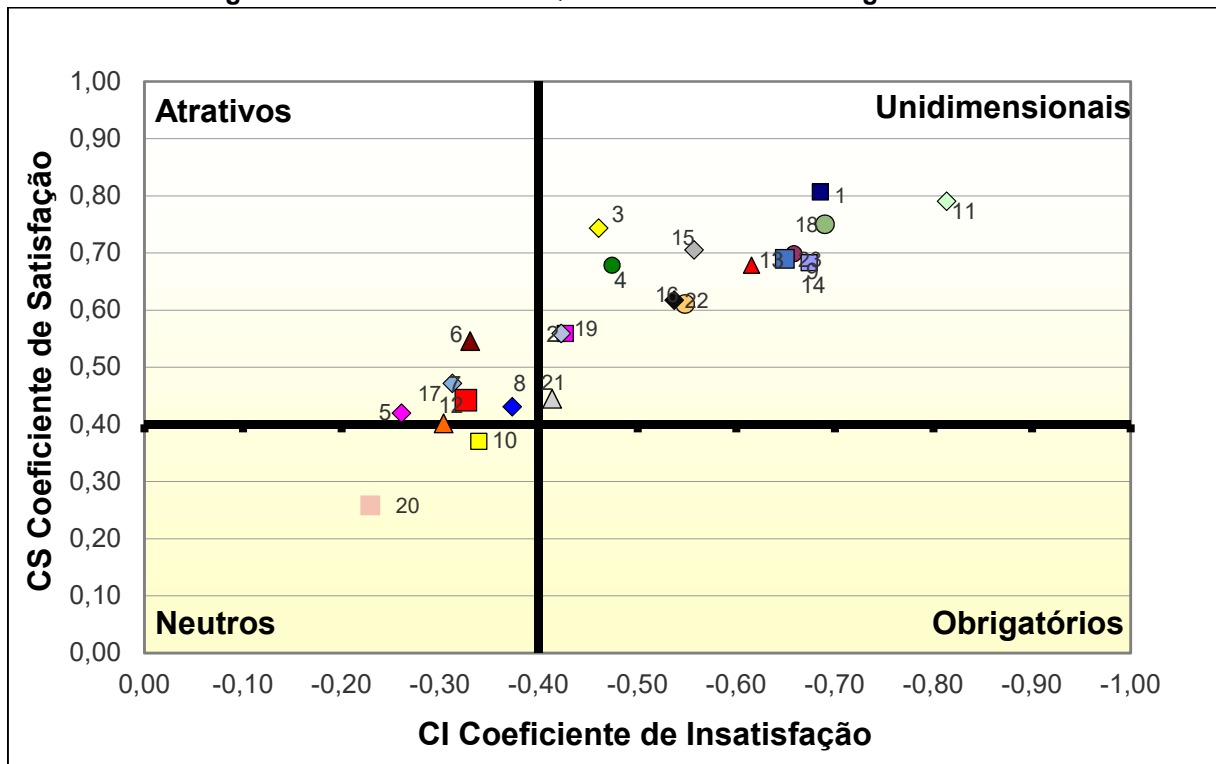
São atributos de alto desempenho relativo (pontos fortes, que representam uma vantagem competitiva), os localizados no Quadrante I: (1) Atualização do professor, (2) Titulação do professor, (3) Experiência prática do professor no conteúdo ministrado, (4) Relação entre teoria e prática, (5) Quantidade de exercícios, (6) Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços, (9) Critérios de avaliação usados na disciplina, (10) Nível de exigência do professor, (11) Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula, (12) Atendimento do professor em horários extraclasse, (13) Disposição do professor para preparar as aulas, (14) Disposição do professor para conduzir as aulas, (15) Contribuição da disciplina para o desempenho profissional, (16) Pertinência dos assuntos para a disciplina, (18) Atualização do conteúdo, (19) Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso e (20) Carga horária da disciplina.

São atributos de baixo desempenho relativo (pontos fracos, que devem ser melhorados), os localizados no Quadrante II: (7) Utilização de laboratório para a resolução de exercícios, (8) Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem, (17) Oferta de atividades extracurriculares, (21) Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca, (22) Modernidade do laboratório de informática e (23) Infraestrutura da sala de aula.

4.1.2 Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória

Na Figura 3, está representado o gráfico de dispersão de para análise do modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória, relacionado com os atributos envolvidos na pesquisa aplicada na IES 1:

Figura 3 - Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória IES 1



Legenda dos atributos

1	Atualização do professor	13	Disposição do professor para preparar as aulas
2	Titulação do professor	14	Disposição do professor para conduzir as aulas
3	Experiência prática do professor no assunto ministrado	15	Contribuição da disciplina para o desempenho profissional
4	Relação entre teoria e prática	16	Pertinência dos assuntos para a disciplina
5	Quantidade de exercícios	17	Oferta de atividades extracurriculares
6	Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços	18	Atualização do conteúdo
7	Utilização de laboratório para a resolução de exercícios	19	Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso
8	Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem	20	Carga horária da disciplina
9	Critérios de avaliação usados na disciplina	21	Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca
10	Nível de exigência do professor	22	Modernidade do laboratório de informática

11	Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula	23	Infraestrutura da sala de aula
12	Atendimento do professor em horários extraclasse		

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória, os atributos abordados se apresentaram como Atrativos, Unidimensionais ou Neutros, nenhum atributo foi considerado Obrigatório.

São atributos Atrativos (que aumentam a satisfação quando estão presentes, mas não a diminuem se não estiverem): (5) Quantidade de exercícios, (6) Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços, (7) Utilização de laboratório para a resolução de exercícios, (8) Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem e (17) Oferta de atividades extracurriculares.

São atributos Unidimensionais (que aumentam a satisfação quando estão presentes e diminuem, proporcionalmente, se não estiverem): (1) Atualização do professor, (2) Titulação do professor, (3) Experiência prática do professor no conteúdo ministrado, (4) Relação entre teoria e prática, (9) Critérios de avaliação usados na disciplina, (11) Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula, (13) Disposição do professor para preparar as aulas, (14) Disposição do professor para conduzir as aulas, (15) Contribuição da disciplina para o desempenho profissional, (16) Pertinência dos assuntos para a disciplina, (18) Atualização do conteúdo, (19) Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso, (21) Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca, (22) Modernidade do laboratório de informática e (23) Infraestrutura da sala de aula.

São atributos Neutros (que não causam satisfação e nem insatisfação): (10) Nível de exigência do professor e (20) Carga horária da disciplina.

O atributo (12) Atendimento do professor em horários extraclasse, ficou localizado entre os atributos Atrativos e Neutros.

4.1.3 Análise Conjunta da Matriz de Importância *Versus* Desempenho e do Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória

Para definir as prioridades de melhoria para a disciplina, é mais seguro analisar os resultados obtidos com a matriz de importância *versus* desempenho em conjunto com o modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória.

Dos atributos identificados como oportunidades de melhoria na matriz de importância *versus* desempenho, ou seja, aqueles que são importantes, mas apresentam pouca satisfação, (7) Utilização de laboratório para a resolução de exercícios, (8) Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual e (17) Oferta de atividades extracurriculares, são caracterizados pelo modelo Kano como atributos Atrativos. Isso quer dizer que, na análise conjunta, estes atributos passam a ter menor prioridade de melhoria do que os demais, pois apesar de aumentarem a satisfação quando estão presentes, não causam insatisfação se não estiverem.

Já os atributos (21) Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca, (22) Modernidade do laboratório de informática e (23) Infraestrutura da sala de aula, além de se apresentarem como pontos fracos da disciplina pela matriz de importância *versus* desempenho, são caracterizados como Unidimensionais pelo modelo Kano, ou seja, se não estiverem presentes a satisfação diminui, ao passo que a presença destes aumenta a satisfação. Sendo assim, deve-se priorizar a melhoria dos atributos 21, 22 e 23.

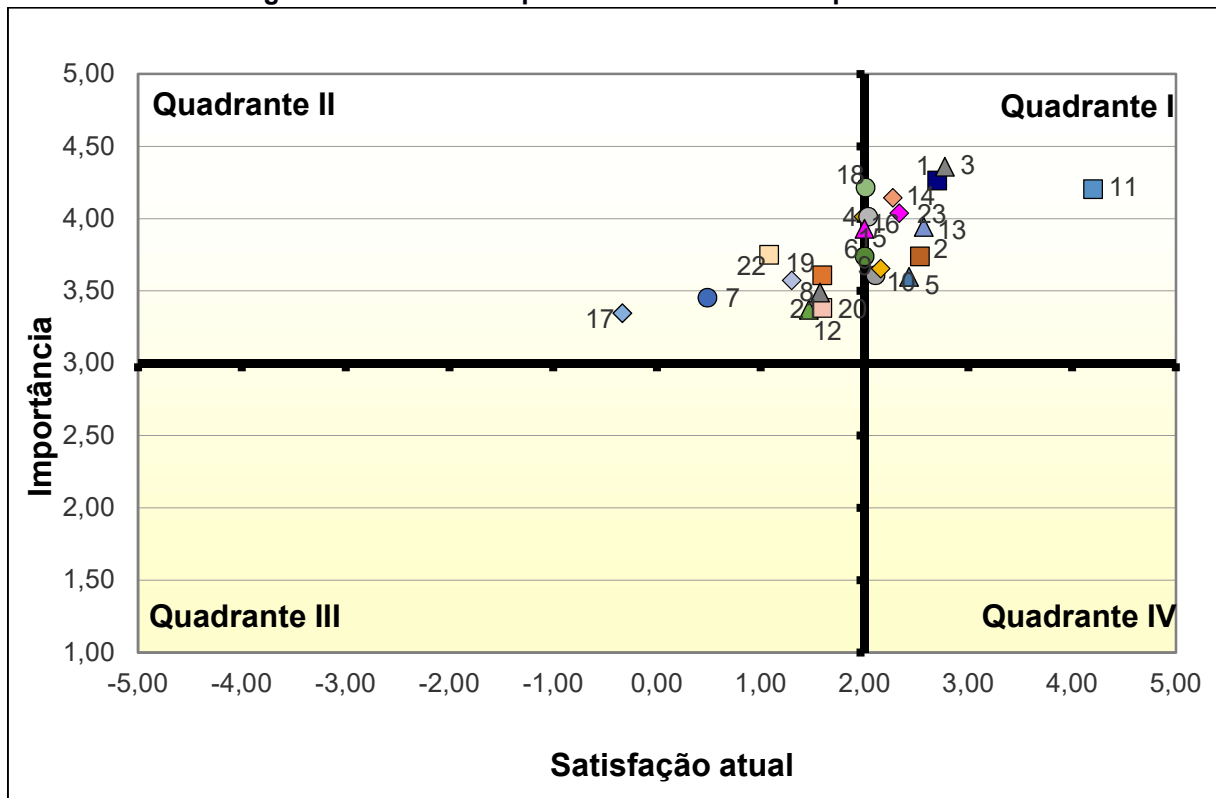
4.2 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS DA IES 2

Na Instituição de Ensino Superior 2 foram aplicados questionários a 40 acadêmicos do 7º período. A análise da percepção dos acadêmicos das IES 2 foi dividida em três partes: a primeira, pela matriz de importância *versus* desempenho; a segunda, a partir do modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória; e a terceira, que é a análise conjunta dos resultados obtidos com as duas primeiras. Ambas estão descritas nos itens 4.2.1, 4.2.2 e 4.2.3, respectivamente.

4.2.1 Matriz de Importância Versus Desempenho

Na Figura 4, está representado o gráfico de dispersão de para análise da matriz de importância versus desempenho, relacionado com os atributos envolvidos na pesquisa aplicada na IES 2:

Figura 4 - Matriz de Importância Versus Desempenho IES 2



Legenda dos atributos			
1	Atualização do professor	13	Disposição do professor para preparar as aulas
2	Titulação do professor	14	Disposição do professor para conduzir as aulas
3	Experiência prática do professor no assunto ministrado	15	Contribuição da disciplina para o desempenho profissional
4	Relação entre teoria e prática	16	Pertinência dos assuntos para a disciplina
5	Quantidade de exercícios	17	Oferta de atividades extracurriculares
6	Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços	18	Atualização do conteúdo
7	Utilização de laboratório para a resolução de exercícios	19	Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso
8	Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem	20	Carga horária da disciplina
9	Critérios de avaliação usados na disciplina	21	Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca
10	Nível de exigência do professor	22	Modernidade do laboratório de informática

11	Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula	23	Infraestrutura da sala de aula
12	Atendimento do professor em horários extraclasse		

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os atributos abordados apresentaram-se nos Quadrantes I e II, nenhum atributo localizou-se nos Quadrantes III e IV. Isso quer dizer que todos os atributos expostos são considerados de grande importância para os acadêmicos respondentes, sendo alguns de alto e outros de baixo desempenho relativo.

São atributos de alto desempenho relativo (pontos fortes, que representam uma vantagem competitiva), os localizados no Quadrante I: (1) Atualização do professor, (2) Titulação do professor, (3) Experiência prática do professor no conteúdo ministrado, (5) Quantidade de exercícios, (9) Critérios de avaliação usados na disciplina, (10) Nível de exigência do professor, (11) Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula, (13) Disposição do professor para preparar as aulas, (14) Disposição do professor para conduzir as aulas, (15) Contribuição da disciplina para o desempenho profissional, (18) Atualização do conteúdo e (23) Infraestrutura da sala de aula.

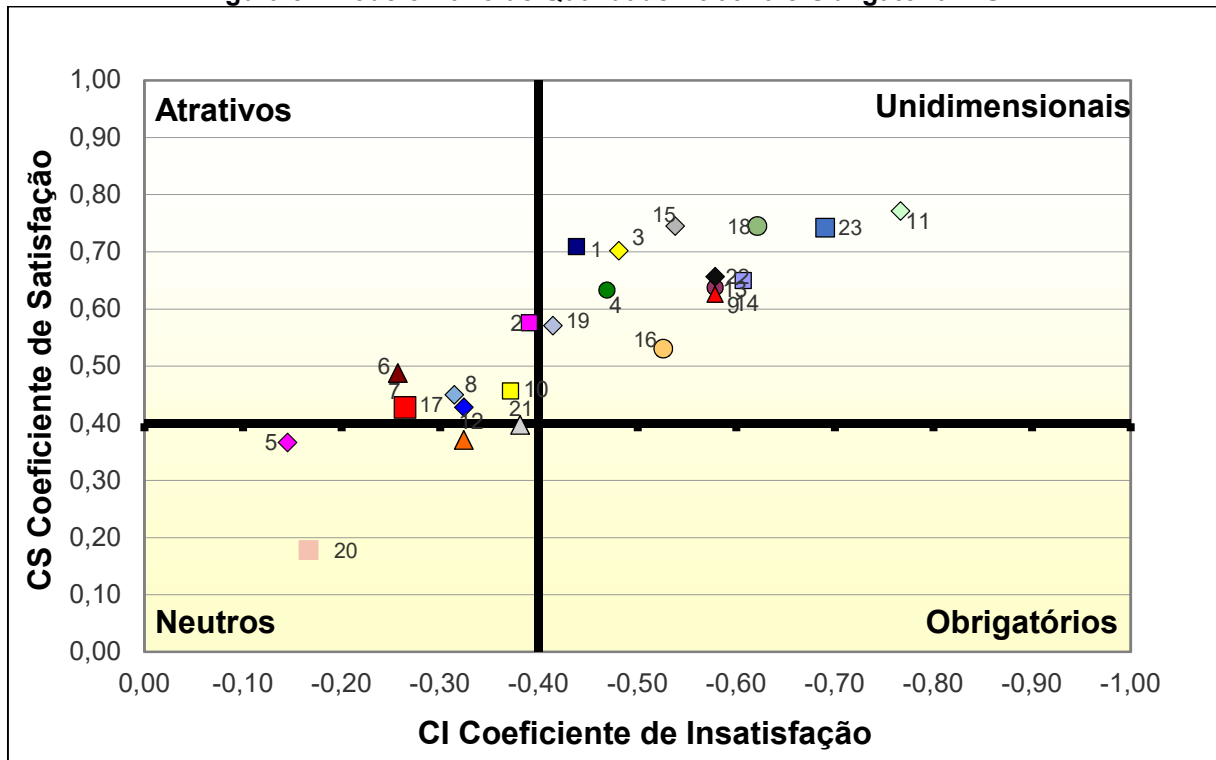
São atributos de baixo desempenho relativo (pontos fracos, que devem ser melhorados), os localizados no Quadrante II: (4) Relação entre teoria e prática, (7) Utilização de laboratório para a resolução de exercícios, (8) Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem, (12) Atendimento do professor em horários extraclasse, (17) Oferta de atividades extracurriculares, (19) Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso, (20) Carga horária da disciplina (21) Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca e (22) Modernidade do laboratório de informática.

Os atributos (6) Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços e (16) Pertinência dos assuntos para a disciplina, localizaram-se entre os Quadrantes I e II, representando um desempenho relativo médio.

4.2.2 Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória

A Figura 5 representa o gráfico de dispersão para análise do modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória relacionado com os atributos envolvidos na pesquisa aplicada na IES 2:

Figura 5 - Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória IES 2



1	Atualização do professor	13	Disposição do professor para preparar as aulas
2	Titulação do professor	14	Disposição do professor para conduzir as aulas
3	Experiência prática do professor no assunto ministrado	15	Contribuição da disciplina para o desempenho profissional
4	Relação entre teoria e prática	16	Pertinência dos assuntos para a disciplina
5	Quantidade de exercícios	17	Oferta de atividades extracurriculares
6	Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços	18	Atualização do conteúdo
7	Utilização de laboratório para a resolução de exercícios	19	Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso
8	Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem	20	Carga horária da disciplina
9	Critérios de avaliação usados na disciplina	21	Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca
10	Nível de exigência do professor	22	Modernidade do laboratório de informática

11	Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula	23	Infraestrutura da sala de aula
12	Atendimento do professor em horários extraclasse		

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória, os atributos abordados se apresentaram como Atrativos, Unidimensionais ou Neutros, nenhum atributo foi considerado Obrigatório.

São atributos Atrativos (que aumentam a satisfação quando estão presentes, mas não a diminuem se não estiverem): (2) Titulação do professor, (6) Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços, (7) Utilização de laboratório para a resolução de exercícios, (8) Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem, (10) Nível de exigência do professor e (17) Oferta de atividades extracurriculares.

São atributos Unidimensionais (que aumentam a satisfação quando estão presentes e diminuem, proporcionalmente, se não estiverem): (1) Atualização do professor, (3) Experiência prática do professor no conteúdo ministrado, (4) Relação entre teoria e prática, (9) Critérios de avaliação usados na disciplina, (11) Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula, (13) Disposição do professor para preparar as aulas, (14) Disposição do professor para conduzir as aulas, (15) Contribuição da disciplina para o desempenho profissional, (16) Pertinência dos assuntos para a disciplina, (18) Atualização do conteúdo, (19) Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso, (22) Modernidade do laboratório de informática e (23) Infraestrutura da sala de aula.

São atributos Neutros (que não causam satisfação e nem insatisfação): (5) Quantidade de exercícios, (12) Atendimento do professor em horários extraclasse, (20) Carga horária da disciplina e (21) Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca.

4.2.3 Análise Conjunta da Matriz de Importância *Versus* Desempenho e do Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória

Dos atributos identificados como pontos fracos pela Matriz de Importância *Versus* Desempenho, onde melhorias devem ser realizadas, (12) Atendimento do professor em horários extraclasse, (20) Carga horária da disciplina e (21) Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca, são Neutros pelo Modelo Kano. Ou seja, esses atributos não causam satisfação e nem insatisfação, então pela análise conjunta eles não são prioridades de melhoria. Já os atributos (7) Utilização de laboratório para a resolução de exercícios, (8) Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem e (17) Oferta de atividades extracurriculares, são configurados como Atrativos pelo Modelo Kano, de modo que não causam insatisfação se não existirem.

Sendo assim, a prioridade de melhoria deve ser dada aos atributos (4) Relação entre teoria e prática, (19) Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso e (22) Modernidade do laboratório de informática, que são Unidimensionais pelo Modelo Kano, e estão causando a insatisfação dos acadêmicos respondentes.

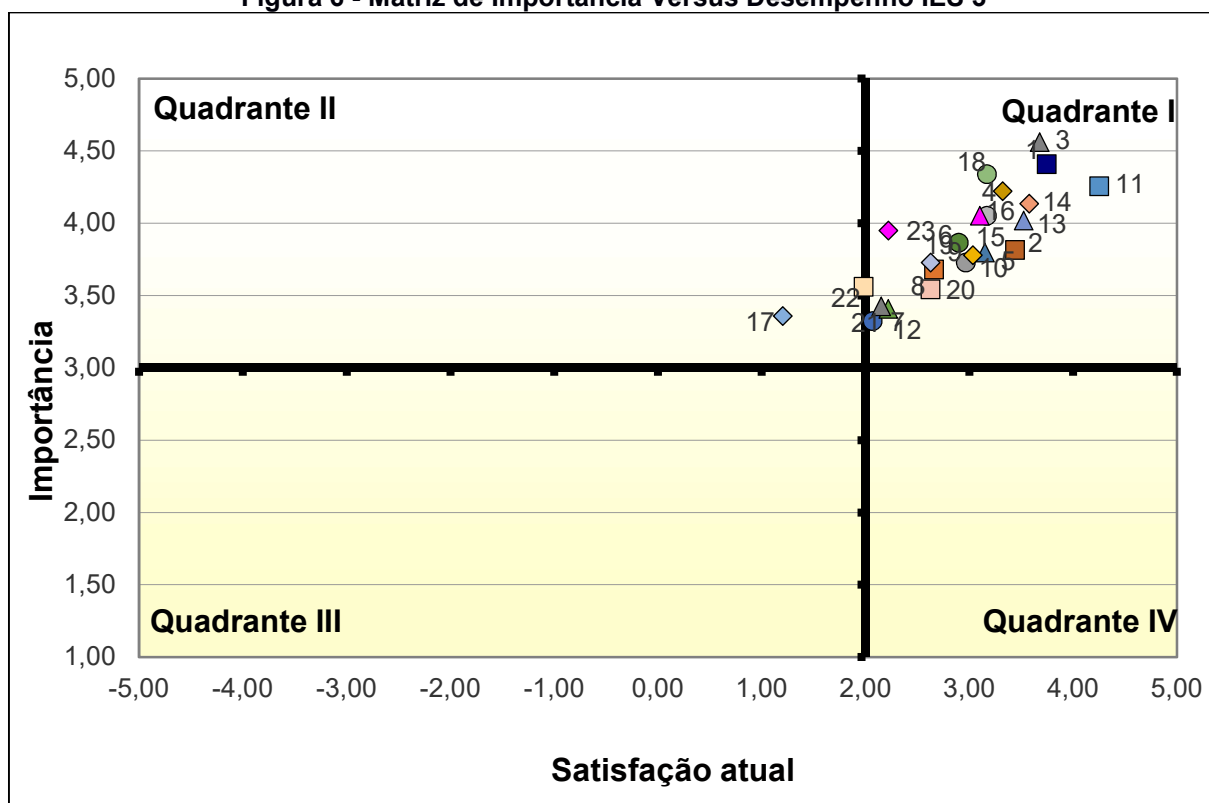
4.3 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS DA IES 3

Na Instituição de Ensino Superior 3 foram aplicados questionários a 15 acadêmicos do 7º período. A análise da percepção dos acadêmicos da IES 3 foi dividida em três partes: a primeira, pela Matriz de Importância *versus* Desempenho; a segunda, a partir do Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória; e a terceira, que é a análise conjunta dos resultados obtidos com as duas primeiras. Ambas estão descritas nos itens 4.3.1, 4.3.2 e 4.3.3, respectivamente.

4.3.1 Matriz de Importância Versus Desempenho

A Figura 6 mostra o gráfico de dispersão para análise da Matriz de Importância versus Desempenho, relacionado com os atributos envolvidos na pesquisa aplicada na IES 3:

Figura 6 - Matriz de Importância Versus Desempenho IES 3



1	Atualização do professor	13	Disposição do professor para preparar as aulas
2	Titulação do professor	14	Disposição do professor para conduzir as aulas
3	Experiência prática do professor no assunto ministrado	15	Contribuição da disciplina para o desempenho profissional
4	Relação entre teoria e prática	16	Pertinência dos assuntos para a disciplina
5	Quantidade de exercícios	17	Oferta de atividades extracurriculares
6	Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços	18	Atualização do conteúdo
7	Utilização de laboratório para a resolução de exercícios	19	Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso
8	Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem	20	Carga horária da disciplina
9	Critérios de avaliação usados na disciplina	21	Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca
10	Nível de exigência do professor	22	Modernidade do laboratório de informática

11	Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula	23	Infraestrutura da sala de aula
12	Atendimento do professor em horários extraclasse		

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os atributos apresentados localizaram-se nos Quadrantes I e II, nenhum atributo ficou nos Quadrantes III e IV. Isso quer dizer que todos os atributos expostos são considerados importantes para os acadêmicos respondentes, sendo alguns de alto e outros de baixo desempenho relativo.

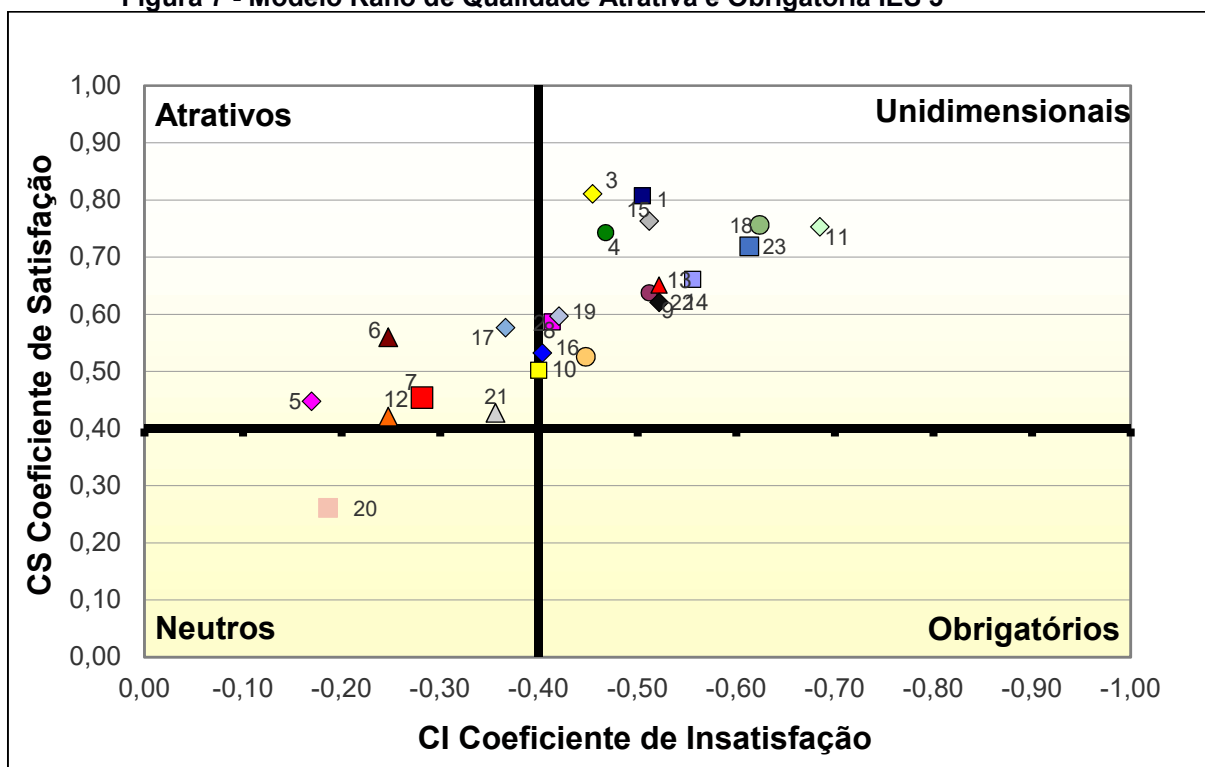
São atributos de alto desempenho relativo (pontos fortes, que representam uma vantagem competitiva), os localizados no Quadrante I: (1) Atualização do professor, (2) Titulação do professor, (3) Experiência prática do professor no conteúdo ministrado, (4) Relação entre teoria e prática, (5) Quantidade de exercícios, (6) Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços, (7) Utilização de laboratório para a resolução de exercícios, (8) Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem, (9) Critérios de avaliação usados na disciplina, (10) Nível de exigência do professor, (11) Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula, (12) Atendimento do professor em horários extraclasse, (13) Disposição do professor para preparar as aulas, (14) Disposição do professor para conduzir as aulas, (15) Contribuição da disciplina para o desempenho profissional, (16) Pertinência dos assuntos para a disciplina, (18) Atualização do conteúdo, (19) Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso, (20) Carga horária da disciplina (21) Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca e (23) Infraestrutura da sala de aula.

São atributos de baixo desempenho relativo (pontos fracos, que devem ser melhorados), os localizados no Quadrante II: (17) Oferta de atividades extracurriculares e (22) Modernidade do laboratório de informática.

4.3.2 Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória

Na Figura 7, está representado o gráfico de dispersão de para análise do Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória, relacionado com os atributos envolvidos na pesquisa aplicada na IES 3:

Figura 7 - Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória IES 3



1	Atualização do professor	13	Disposição do professor para preparar as aulas
2	Titulação do professor	14	Disposição do professor para conduzir as aulas
3	Experiência prática do professor no assunto ministrado	15	Contribuição da disciplina para o desempenho profissional
4	Relação entre teoria e prática	16	Pertinência dos assuntos para a disciplina
5	Quantidade de exercícios	17	Oferta de atividades extracurriculares
6	Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços	18	Atualização do conteúdo
7	Utilização de laboratório para a resolução de exercícios	19	Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso
8	Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem	20	Carga horária da disciplina
9	Critérios de avaliação usados na disciplina	21	Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca
10	Nível de exigência do professor	22	Modernidade do laboratório de informática
11	Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula	23	Infraestrutura da sala de aula
12	Atendimento do professor em horários extraclasse		

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória, os atributos abordados se apresentaram como Atrativos, Unidimensionais ou Neutros, nenhum atributo foi considerado Obrigatório.

São atributos Atrativos (que aumentam a satisfação quando estão presentes, mas não a diminuem se não estiverem): (5) Quantidade de exercícios, (6) Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços, (7) Utilização de laboratório para a resolução de exercícios, (12) Atendimento do professor em horários extraclasse, (21) Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca e (17) Oferta de atividades extracurriculares.

São atributos Unidimensionais (que aumentam a satisfação quando estão presentes e diminuem, proporcionalmente, se não estiverem): (1) Atualização do professor, (2) Titulação do professor, (3) Experiência prática do professor no conteúdo ministrado, (4) Relação entre teoria e prática, (9) Critérios de avaliação usados na disciplina, (11) Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula, (13) Disposição do professor para preparar as aulas, (14) Disposição do professor para conduzir as aulas, (15) Contribuição da disciplina para o desempenho profissional, (16) Pertinência dos assuntos para a disciplina, (18) Atualização do conteúdo, (19) Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso, (22) Modernidade do laboratório de informática e (23) Infraestrutura da sala de aula.

É atributo Neutro (que não causa satisfação e nem insatisfação): (20) Carga horária da disciplina.

Os atributos (8) Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem e (10) Nível de exigência do professor, ficaram localizados entre Atrativos e Unidimensionais.

4.3.3 Análise Conjunta da Matriz de Importância *Versus* Desempenho e do Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória

Apenas dois atributos foram apresentados pela Matriz de Importância *Versus* Desempenho como pontos fracos, onde as melhorias devem ser feitas, e destes, o (17) Oferta de atividades extracurriculares é Atrativo e o (22) Modernidade do laboratório de informática é Unidimensional. Ou seja, o atributo 22 é de melhoria prioritária, já que está causando insatisfação aos respondentes, e o atributo 17 pode ser melhorado depois, já que traz satisfação se existir, mas não traz insatisfação quando não existe.

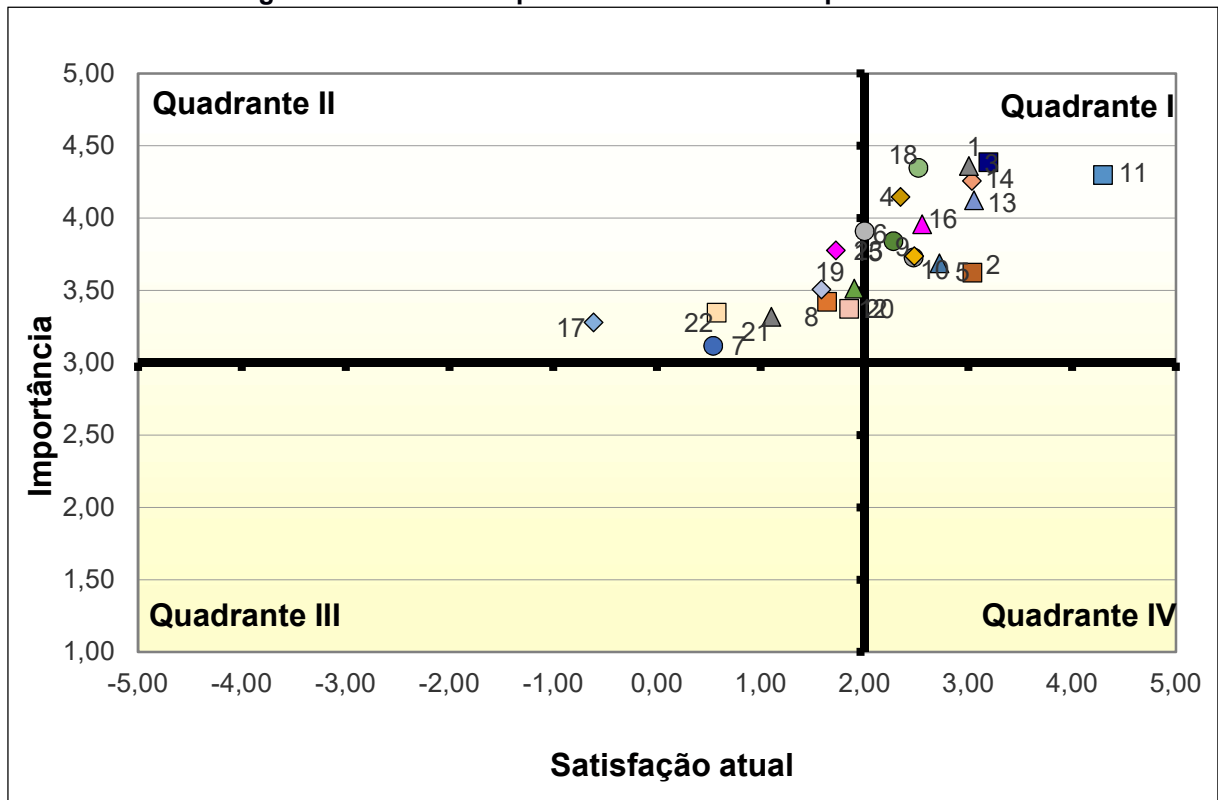
4.4 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DA CIDADE DE PATO BRANCO

No intuito de se obter uma conclusão geral das instituições de ensino superior da cidade de Pato Branco, os dados levantados a partir dos questionários aplicados nas três instituições foram tabulados em uma única planilha eletrônica, construindo um gráfico com a utilização da Matriz de Importância *versus* Desempenho e outro a partir do Modelo Kano. As análises desses gráficos estão descritas nos itens 4.4.1 e 4.4.2, respectivamente, e no item 4.4.3 é feita a análise conjunta dos resultados obtidos nos itens anteriores.

4.4.1 Matriz de Importância *Versus* Desempenho

Na figura 8, está representado o gráfico de dispersão de para análise da matriz de importância *versus* desempenho, relacionado com os atributos envolvidos na pesquisa geral:

Figura 8 - Matriz de Importância versus Desempenho Todas



Legenda dos atributos			
1	Atualização do professor	13	Disposição do professor para preparar as aulas
2	Titulação do professor	14	Disposição do professor para conduzir as aulas
3	Experiência prática do professor no assunto ministrado	15	Contribuição da disciplina para o desempenho profissional
4	Relação entre teoria e prática	16	Pertinência dos assuntos para a disciplina
5	Quantidade de exercícios	17	Oferta de atividades extracurriculares
6	Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços	18	Atualização do conteúdo
7	Utilização de laboratório para a resolução de exercícios	19	Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso
8	Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem	20	Carga horária da disciplina
9	Critérios de avaliação usados na disciplina	21	Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca
10	Nível de exigência do professor	22	Modernidade do laboratório de informática
11	Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula	23	Infraestrutura da sala de aula
12	Atendimento do professor em horários extraclasse		

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Os atributos apresentados localizaram-se nos Quadrantes I e II, nenhum atributo ficou nos Quadrantes III e IV. Isso quer dizer que todos os atributos expostos

são considerados importantes para os acadêmicos respondentes, sendo alguns de alto e outros de baixo desempenho relativo.

Considerando que, na Matriz de Importância *versus* Desempenho, como destacam Walter, Tontini e Domingues (2005, p. 4) “Os consumidores avaliam qual a importância para eles e o desempenho da organização em relação ao atendimento de suas expectativas para cada atributo”, pode-se dizer que os atributos situados no Quadrante I representam uma vantagem competitiva, e os situados no Quadrante II representam um ponto fraco.

No Quadrante I, situam-se os atributos de alta importância e de alta satisfação, ou seja, os pontos fortes da disciplina de Contabilidade Pública. São eles: (1) Atualização do professor, (2) Titulação do professor, (3) Experiência prática do professor no assunto ministrado, (4) Relação entre teoria e prática, (5) Quantidade de exercícios, (6) Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços, (9) Critérios de avaliação usados na disciplina, (10) Nível de exigência do professor, (11) Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula, (13) Disposição do professor para preparar as aulas, (14) Disposição do professor para conduzir as aulas, (16) Pertinência dos assuntos para a disciplina e (18) Atualização do conteúdo.

No Quadrante II, estão dispostos os atributos que constituem os pontos fracos da disciplina de Contabilidade Pública. São eles: (7) Utilização de laboratório para a resolução de exercícios, (8) Quantidade de materiais disponíveis para o ambiente virtual de aprendizagem, (12) Atendimento do professor em horários extraclasse, (17) Oferta de atividades extracurriculares, (19) Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso, (20) Carga horária da disciplina, (21) Quantidade de títulos da disciplina de contabilidade pública na biblioteca, (22) Modernidade do laboratório de informática, e (23) Infraestrutura da sala de aula.

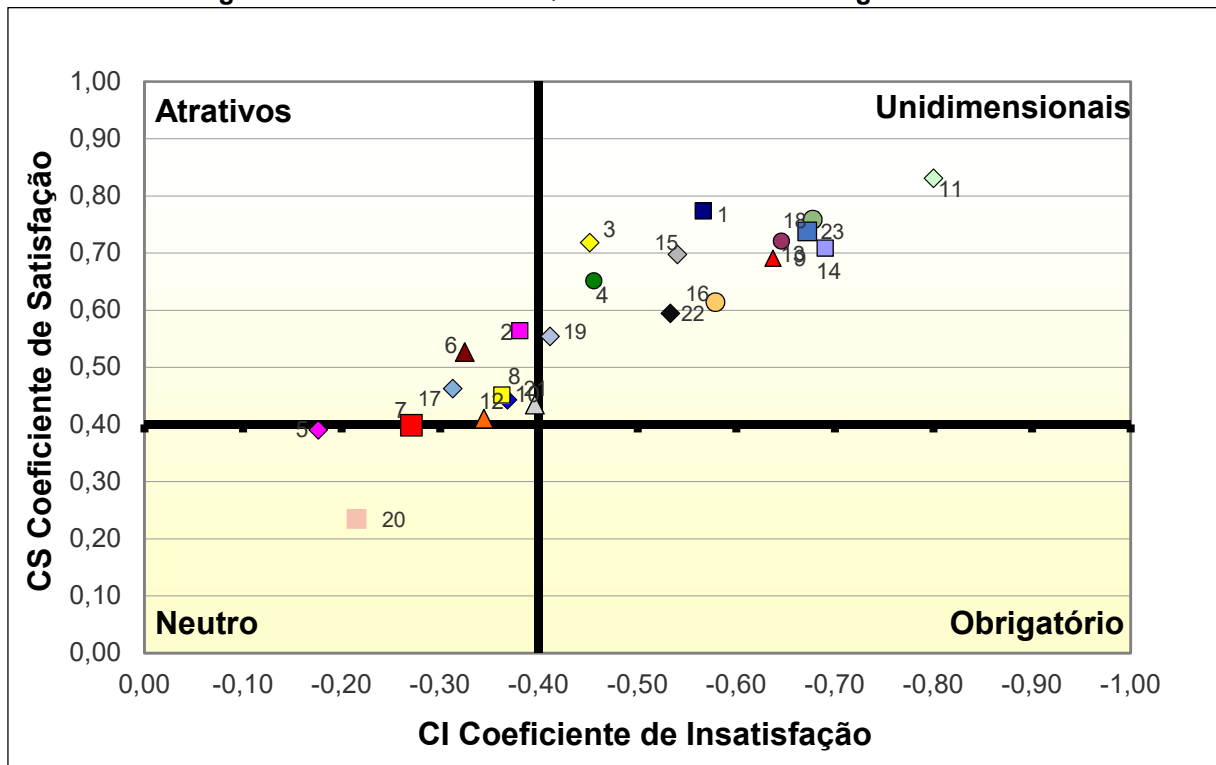
O atributo (15) Contribuição da disciplina para o desempenho profissional ficou entre o Quadrante I e II, representando alta importância e média satisfação.

Todos os atributos apresentados foram considerados importantes pelos acadêmicos. Os atributos situados no Quadrante I possuem alta satisfação, representando vantagem competitiva. Porém, aqueles situados no Quadrante II, possuem satisfação abaixo da média, representando oportunidades de melhoria para a disciplina.

4.4.2 Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória

Na Figura 9, apresenta-se o gráfico de dispersão para análise do índice de satisfação do cliente conforme o Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória, relacionado com a pesquisa:

Figura 9 - Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória Todas



Legenda dos atributos			
1	Atualização do professor	13	Disposição do professor para preparar as aulas
2	Titulação do professor	14	Disposição do professor para conduzir as aulas
3	Experiência prática do professor no assunto ministrado	15	Contribuição da disciplina para o desempenho profissional
4	Relação entre teoria e prática	16	Pertinência dos assuntos para a disciplina
5	Quantidade de exercícios	17	Oferta de atividades extracurriculares
6	Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços	18	Atualização do conteúdo
7	Utilização de laboratório para a resolução de exercícios	19	Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso
8	Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem	20	Carga horária da disciplina
9	Critérios de avaliação usados na disciplina	21	Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca
10	Nível de exigência do professor	22	Modernidade do laboratório de informática

11	Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula	23	Infraestrutura da sala de aula
12	Atendimento do professor em horários extraclasse		

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

No Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória, os atributos abordados se apresentaram como Atrativos, Unidimensionais ou Neutros, nenhum atributo foi considerado Obrigatório.

São atributos Atrativos (que aumentam a satisfação quando estão presentes, mas não a diminuem se não estiverem): (2) Titulação do professor, (6) Aplicação de exercícios que envolvam indústria, comércio e serviços, (8) Quantidade de materiais disponíveis para o ambiente virtual de aprendizagem, (10) Nível de exigência do professor, (12) Atendimento do professor em horários extraclasse e (17) Oferta de atividades extracurriculares.

São atributos Unidimensionais (que aumentam a satisfação quando estão presentes e diminuem, proporcionalmente, se não estiverem): (1) Atualização do professor, (3) Experiência prática do professor no assunto ministrado, (4) Relação entre teoria e prática, (9) Critérios de avaliação usados na disciplina, (11) Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula, (13) Disposição do professor para preparar as aulas, (14) Disposição do professor para conduzir as aulas, (15) Contribuição da disciplina para o desempenho profissional, (16) Pertinência dos assuntos para a disciplina, (18) Atualização do conteúdo, (19) Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso, (22) Modernidade do laboratório de informática, e (23) Infraestrutura da sala de aula.

São atributos Neutros (que não causam satisfação e nem insatisfação): (5) Quantidade de exercícios e (20) Carga horária da disciplina.

O atributo (21) Quantidade de títulos da disciplina de contabilidade pública na biblioteca, ficou localizado entre os atributos Atrativos e Unidimensionais, e o atributo (7) Utilização de laboratório para a resolução de exercícios, localizou-se entre os atributos Atrativos e Neutros.

4.4.3 Análise Conjunta da Matriz de Importância *Versus* Desempenho e do Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória

Através da Matriz de Importância *Versus* Desempenho foram identificados como pontos fracos, ou oportunidades de melhoria, um total de nove atributos. Destes, (20) Carga horária da disciplina é Neutro, (8) Quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem, (12) Atendimento do professor em horários extraclasse e (17) Oferta de atividades extracurriculares são Atrativos, (7) Utilização de laboratório para a resolução de exercícios está entre Neutro e Atrativo e (21) Quantidade de títulos da disciplina de contabilidade pública na biblioteca está entre Atrativo e Unidimensional.

Considerando que atributos Neutros não trazem satisfação nem insatisfação e Atrativos não trazem insatisfação, deve-se priorizar melhorias nos atributos Unidimensionais, que estão causando insatisfação aos acadêmicos respondentes e podem aumentar a satisfação se melhorados. São eles: (19) Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso, (22) Modernidade do laboratório de informática e (23) Infraestrutura da sala de aula.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Contabilidade Pública consiste em um sistema que gera informações acerca das ações realizadas pelos gestores da coisa pública, servindo a diversos usuários e utilizada para diversos fins: pelos gestores é utilizada para o planejamento e processo de tomada de decisão, pelos cidadãos para visualizar a aplicação dos recursos públicos, por órgãos internos e externos no intuito de fiscalização, entre outros (BEZERRA FILHO, 2006; ROZA, MACHADO, QUINTANA, 2011).

A necessidade de informações transparentes referentes aos recursos públicos é crescente no Brasil e, portanto, os profissionais da área devem ser habilitados. O Curso de Graduação em Ciências Contábeis possui como exigência a abordagem de disciplinas referentes ao setor público (RONCALIO; BERNARD, 2008).

No intuito de melhorar essa disciplina, a pesquisa teve como objetivo verificar a percepção dos acadêmicos sobre as melhorias possíveis para a disciplina de Contabilidade Pública, com base na análise do modelo Kano de qualidade e da matriz de importância *versus* desempenho.

Os resultados obtidos com a análise conjunta da matriz de importância *versus* desempenho e do modelo Kano de qualidade atrativa e obrigatória, evidenciaram que os atributos que devem ser melhorados, de forma prioritária, são: na Instituição de Ensino Superior 1, (21) Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca, (22) Modernidade do laboratório de informática e (23) Infraestrutura da sala de aula; na Instituição de Ensino Superior 2, (4) Relação entre teoria e prática, (19) Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso e (22) Modernidade do laboratório de informática; e na Instituição de Ensino Superior 3, o atributo (22) Modernidade do laboratório de informática.

Analisando os questionários das três IES em conjunto, é possível dizer que os atributos a serem melhorados com prioridade na disciplina de Contabilidade Pública, na cidade de Pato Branco, são: (19) Apresentação de inter-relação com as demais disciplinas do curso, (22) Modernidade do laboratório de informática e (23) Infraestrutura da sala de aula.

Observa-se que o atributo (22) Modernidade do laboratório de informática, é o mais recorrente, uma vez que se apresentou como prioridade de melhoria em todas as IES analisadas, individual e coletivamente, e também em outros estudos como os

de Cunha et al. (2013) , Cunha, Utzig e Salla (2013), Cunha et al. (2010) e Walter, Tontini e Domingues (2006). A melhoria deste atributo pode não depender, no entanto, do professor da disciplina ou coordenador do curso, já que refere-se à infraestrutura.

O atributo (23) Infraestrutura da sala de aula, também se apresentou como prioridade de melhoria nos estudos de Zonatto, Klann e dal Vesco (2014), Cunha et al. (2013), Cunha, Utzig e Salla (2013), Cunha et al. (2010). Mas, da mesma forma que o atributo 22, sua melhoria pode não depender da coordenação ou corpo docente.

A categoria que mais apresentou pontos fracos, ou oportunidades de melhoria, foi a de Infraestrutura, sendo 100% das prioridades de melhoria encontradas na IES 1, 33,33% na IES 2 e 100% na IES 3.

Como limitações da pesquisa, os resultados obtidos através desta não podem ser generalizados às demais disciplinas, em virtude de que foi aplicado para uma disciplina específica do curso de Ciências Contábeis. Sugere-se como sugestão para as próximas pesquisas deste cunho, a realização da mesma com mais turmas que cursaram esta disciplina para a verificação e comparação de resultados.

REFERÊNCIAS

ALVES, Helena M. B. As dimensões da qualidade no serviço Educação. **Revista Portuguesa de Gestão**, p. 78-89, out. 2000.

ALVES, Helena M. B.; RAPOSO, Mário. O Marketing nas universidades: um estudo exploratório sobre a satisfação dos alunos como clientes no ensino superior. **Revista Portuguesa de Marketing**, v. 3, n. 8, p. 67-80, 1999.

BARROS, Vaine de Magalhães. O novo velho enfoque da informação contábil. **Revista de Contabilidade e Finanças**, São Paulo, n. 38, p. 102-112, ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rcf/v16n38/v16n39a09.pdf>>. Acesso em: 05 set. 2017.

BEZERRA FILHO, J. E. **Contabilidade pública: teoria, técnica de elaboração de balanços e questões**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

CARNEIRO, Juarez Domingues et al. Proposta nacional de conteúdo para o curso de graduação em Ciências Contábeis. **Fundação Brasileira de Contabilidade**, Brasília, 2ª edição, 2009. Disponível em: <<http://portalcfc.org.br/wordpress/wp-content/uploads/2013/01/proposta.pdf>>. Acesso em: 22 abr. 2018.

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOLTA REDONDA. Guia Acadêmico 2017. Volta Redonda: UNIFOA, 2017. Disponível em: <http://unifoa.edu.br/secretaria/pdf/guia_academico2016.pdf>. Acesso em: 12 mai. 2018.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Norma Brasileira de Contabilidade, de 23 de setembro de 2016. **NBC TSP Estrutura Conceitual: Estrutura Conceitual para Elaboração e Divulgação de Informação Contábil de Propósito Geral pelas Entidades do Setor Público**. Disponível em: <<http://www.cfc.org.br>>. Acesso em: 22 mai. 18.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Resolução CFC nº 1.128, de 21 de novembro de 2008. **NBC T 16.1: Conceituação, Objeto e Campo de Aplicação**. Disponível em: <<http://www.cfc.org.br>>. Acesso em: 30 set. 2017.

CONSELHO NACIONAL DA EDUCAÇÃO. Resolução CNE/CES 10, de 16 de dezembro de 2004. Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Graduação em Ciências Contábeis. **Diário Oficial da União**. Disponível em: <portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces10_04.pdf>. Acesso em: 22 mai. 18.

CUNHA, Paulo Roberto da et al. Melhorias na disciplina de Custos identificadas por meio da utilização conjunta do modelo Kano de qualidade e da matriz de importância e desempenho. **Revista de Contabilidade e Organizações**, São Carlos - SP, v. 4, n. 9, p. 168-188, ago. 2010. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/4905/melhorias-na-disciplina-de-custos-identificadas-por-meio-da-utilizacao-conjunta-do-modelo-kano-de-qualidade-e-da-matriz-de-importancia-e-desempenho>>. Acesso em: 04 ago. 2017.

CUNHA, Paulo Roberto da et al. Oportunidades de melhoria na disciplina de Contabilidade Introdutória com a utilização do modelo Kano e da matriz de importância versus desempenho. **Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, [S.l.], v. 11, n. 2, dez. 2013. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/download/25507>>. Acesso em: 01 set. 2017.

CUNHA, Paulo Roberto da; UTZIG, Mara Jaqueline Santore; SALLA, Neusa Gonçalves. Oportunidade de melhoria na disciplina de Auditoria Contábil identificada por meio do modelo Kano de qualidade e da matriz de importância versus desempenho. **Registro Contábil - RECONT**, Maceió - AL, v. 4, n. 1, p. 73-88, abr. 2013. Disponível em: <<http://www.seer.ufal.br/index.php/registrocontabil/article/view/599/697>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

DALLABONA, Lara Fabiana et al. Fatores que interferem na qualidade, satisfação e lealdade de acadêmicos perante o curso de Ciências Contábeis da Unochapecó – SC. **XIII SEMEAD**, [S.l.], p. 1-16, set. 2010. Disponível em: <http://sistema.semead.com.br/13semead/resultado/an_resumo.asp?cod_trabalho=79>. Acesso em: 11 mar. 2018.

FAHL, Alessandra Cristina; MANHANI, Lourdes Pereira de Souza. As perspectivas do profissional contábil e o ensino da contabilidade. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 10, n. 12, p. 25-33, 2006. Disponível em: <<http://www.pgsskroton.com.br/seer/index.php/rcger/article/view/2709>>. Acesso em: 22 mai. 2018.

FIGUEREDO, Marcelo Salmeron. **Percepções sobre os atributos de qualidade da Associação Educacional do Vale do Itajaí Mirim a partir da integração do modelo Servqual e Kano**. 165 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2005.

GARVER, Michael S. Best practices in identifying customer-driven improvement opportunities. **Industrial Marketing Management**, v. 32, p. 455-466, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo, SP: Atlas S.A., 2008. 200 p.

KOHAMA, Heilio. **Contabilidade Pública: Teoria e Prática**. 14. ed. São Paulo, SP: Atlas S.A., 2014. 410 p.

LIMA, Diana Vaz de; SANTANA, Cláudio Moreira; GUEDES, Marianne Antunes. As Normas Brasileiras de Contabilidade aplicadas ao setor público e a legislação contábil pública brasileira: uma análise comparativa à luz da teoria contábil. **Contabilidade, Gestão e Governança**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 15-23, ago. 2009. Disponível em: <<https://cgg-amg.unb.br/index.php/contabil/article/view/65>>. Acesso em: 20 ago. 2017.

MARKS, Ronald B. Determinants of student evaluations of global measures of instructor and course value. **Journal of Marketing Education**, Thousand Oaks, v. 22, n. 2, p. 108 -119, aug. 2000.

MULLER, Suzana Habitzreuter; SCHUSTER, Herivelton Antônio; ZONATTO, Vinícius Costa da Silva. Oportunidades de melhoria no ensino de disciplinas que abrangem conteúdos de custos: uma análise com base na percepção de discentes. **Administração: Ensino e Pesquisa**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 2, p. 301-344, ago. 2017. Disponível em: <<https://raep.emnuvens.com.br/raep/article/view/535/pdf>>. Acesso em: 01 set. 2017.

NEVES, Adriane Bayerl; RAMOS, Cleber Fagundes. A imagem das instituições de ensino superior e a qualidade do ensino de graduação: a percepção dos acadêmicos do Curso de Administração. **Revista de Economia e Administração**, v. 1, n. 1, p. 75-84, 2002. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/25570/a-imagem-das-instituicoes-de-ensino-superior-e--->>. Acesso em: 11 mar. 2018.

OWLIA, Mohammad S.; ASPINWALL, Elaine M.. A framework for the dimensions of quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 4, n. 2, p. 12-120, 1996.

PAIVA, Polyana Barcelos de; FREIRE, Fátima de Souza; FERNANDES, José Lúcio Tozetti. Avaliando o Curso de Ciências Contábeis: uma visão dos alunos da UnB. **Ensaio - Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 74, p. 89-112, mar. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v20n74/a06v20n74.pdf>>. Acesso em: 04 set. 2017.

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

PELEIAS et al. Evolução do ensino da contabilidade no Brasil: Uma análise histórica. **Revista de Contabilidade e Finanças**, São Paulo, ed. 30 anos de doutorado, p. 19-32, jun. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rcf/v18nspe/a03v18sp.pdf>>. Acesso em: 21 mai. 2018.

PLEBANI, Solange; GUERINI, Ana Cristina Lana; TONTINI, Gérson. Identificação de Atributos que Influenciam a Satisfação de Usuários de Web Sites: Aplicação do Modelo Kano. In: EnANPAD, 33., 2009, São Paulo - SP. **XXXIII Encontro da ANPAD**. [s.n.], 2009. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GOL669.pdf>>. Acesso em: 18 set. 2017.

RICHARDSON, Roberto J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RONCALIO, Michele Patricia; BERNARD, Ricardo Rodrigo Stark. Um Modelo de Simulação para o Ensino de Contabilidade Pública no Brasil. **XXXII ENANPAD**, Rio de Janeiro, 2008.

ROZA, Mariana Costa da. MACHADO, Débora Gomes. QUINTANA, Alexandre Costa. Análise Bibliométrica da produção científica sobre Contabilidade Pública no Encontro de Administração Pública e Governança (ENAPG) e na Revista de Administração Pública (Rap), no período 2004-2009. **ConTexto**, Porto Alegre, v. 11, n. 20, p. 59-72, 2º semestre 2011.

SANTOS, Clydemberg Barbosa; ALMEIDA, Karla Katiuscia Nóbrega. Análise Introdutória das Mudanças Provocadas na Contabilidade Pública pelas Normas Brasileiras de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público. **Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 21-38, abr. 2012. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/doc/umentos/download/38311>>. Acesso em: 05 set. 2017.

SILVEIRA, Amelia; APPIO, Jucelia; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Atributos de qualidade da disciplina de Custo Aplicado à Administração. In: Congresso Brasileiro de Custos, 15., 2008, Curitiba, PR, Brasil. **Ensino e Pesquisa na Gestão de Custos...** [S.l.: s.n.], 2008. Disponível em: <<https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/1180>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

SZÜSTER, Natan; SZÜSTER, Fortunée Rechtman; SZÜSTER, Flávia Rechtman. Contabilidade: atuais desafios e alternativa para seu melhor desempenho. **Revista de Contabilidade e Finanças**, São Paulo, n. 38, p. 20-30, ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rcf/v16n38/v16n38a03.pdf>>. Acesso em: 05 set. 2017.

TIBOLA, Jucelia Appio; SILVEIRA, Amélia; MAIS, Ilisangela. Atributos de Qualidade em Disciplinas de Administração e Ciências Contábeis voltadas para o Estudo de Custos: o Ponto de Vista dos Discentes. **Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade**, Brasília, v. 6, n. 4, p. 383-398, dez. 2012. Disponível em: <<http://www.repec.org.br/index.php/repec/article/download/271/656>>. Acesso em: 01 set. 2017.

TONTINI, Gérson. Como identificar atributos atrativos e obrigatórios para o consumidor. **Revista de Negócios**, Blumenau, v. 8, n. 1, p. 19-27, 2003. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/29248/como-identificar-atributos-atrativos-e-obrigatorios-para-o-consumidor>>. Acesso em: 21 mai. 2018.

TONTINI, Gérson; SILVEIRA, Amélia. **Identification of critical attributes of success in products and services: an alternative to importance-performance analysis**. In: Usiness Association Of Latin American Studies, Madrid. Proceedings... Madrid: BALAS, 2005.

WALTER, Silvana Anita; TONTINI, Gérson; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Identificação de Oportunidades de Melhoria em IES Através do Uso Conjunto do Modelo Kano e Matriz de Importância x Desempenho. **V Colóquio Internacional de Gestão Universitária**, Mar Del Plata, dez. 2005. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/97432/Silvana%20Anita%20Walter.pdf?sequence=3&isAllowed=y>>. Acesso em: 22 mai. 2018

WALTER, Silvana Anita; TONTINI, Gérson; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Análise da satisfação do aluno para melhoria de um curso de administração. **Revista de Administração FACES Journal**, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 52-70, ago. 2006. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194016908005>>. Acesso em: 04 ago. 2017.

WOJAHN, Rafael Matte; RAMOS, Sheila Patrícia; CARVALHO, Luciano Castro de. Proposta de modelo para avaliação da satisfação com a qualidade do ensino. **XV SEMEAD**, [S.l.], p. 1-16, nov. 2015. Disponível em: <<http://sistema.semead.com.br/18semead/resultado/trabalhosPDF/1005.pdf>>. Acesso em: 04 ago. 2017.

ZONATTO, Vinícius Costa da Silva; KLANN, Roberto Carlos; DAL VESCO, Delci Grapégia. Oportunidades de melhoria na disciplina de contabilidade internacional:

Uma análise da percepção de discentes do curso de Ciências Contábeis. **Contexto**, Porto Alegre, v. 14, n. 27, p. 4-22, ago. 2014. Disponível em: <http://www.seer.ufrgs.br/index.php/ConTexto/article/view/37828/pdf_24>. Acesso em: 04 set. 2017.

APÊNDICE

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO UTILIZADO PARA A COLETA DE DADOS



Ministério da Educação
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
Câmpus Pato Branco
Trabalho de Conclusão de Curso
Orientadora: Prof. Me. Luciane Dagostini
4º ano - Curso de Ciências Contábeis
Acadêmica: Jéssica Stéfani Hoppe



OPORTUNIDADES DE MELHORIA NA DISCIPLINA DE CONTABILIDADE PÚBLICA COM A UTILIZAÇÃO DO MODELO KANO DE QUALIDADE E DA MATRIZ DE IMPORTÂNCIA E DESEMPENHO

Prezados alunos(as),

Estou concluindo o curso de Ciências Contábeis, faltando uma etapa que é o Trabalho de Conclusão de Curso – TCC.

Para tanto, estou fazendo uma pesquisa sobre o grau de satisfação (ou insatisfação) que diferentes atributos ou situações podem trazer aos alunos das Instituições de Ensino Superior 1, 2 e 3 em relação à disciplina de CONTABILIDADE PÚBLICA.

Nesta pesquisa pretende-se verificar oportunidades de melhoria na disciplina de Contabilidade Pública.

Os dados obtidos com ela serão utilizados apenas para fins acadêmicos.

Peço a sua colaboração para respondê-la.

Este questionário está dividido em QUATRO etapas:

1ª ETAPA – caracterização do respondente;

2ª ETAPA - responda conforme sua expectativa em relação a cada atributo relacionado à disciplina de Contabilidade Pública. Indique como você SE SENTIRIA se o desempenho dos atributos fosse como está apresentado;

3ª ETAPA - aponte o grau de desempenho, ou seja, sua SATISFAÇÃO ou INSATISFAÇÃO ATUAL em relação a cada atributo apresentado;

4ª ETAPA - indique o grau de IMPORTÂNCIA que cada atributo tem para você.

Muito obrigada!

1ª ETAPA - Caracterização do respondente

Gênero: Feminino Masculino

Você trabalha atualmente? Sim Não

Se Sim, tem relação com a disciplina de Contabilidade Pública?

Sim Não

OPORTUNIDADES DE MELHORIA NA DISCIPLINA DE CONTABILIDADE PÚBLICA COM A UTILIZAÇÃO DO MODELO KANO DE QUALIDADE E DA MATRIZ DE IMPORTÂNCIA X DESEMPENHO						
4ª ETAPA - Aponte o grau de IMPORTÂNCIA que cada atributo tem para você.						
CATEGORIAS	ATRIBUTOS	Sem importância	Alguns importância	Importante	Muito importante	Extremamente importante
Capacitação dos professores	Atualização do professor					
	Titulação do professor					
	Experiência prática sobre o conteúdo ministrado					
Métodos de ensino	Relação entre teoria e prática na disciplina					
	Quantidade de exercícios aplicados					
	Aplicação de exercícios que envolvam simulação utilizando casos práticos					
	Utilização de laboratório para resolução de exercícios em planilhas eletrônicas					
	A quantidade de materiais disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem					
	Os critérios de avaliação usados na disciplina					
Atitude	Nível de exigência do professor					
	Relacionamento do professor com os alunos em sala de aula					
	Atendimento do professor em horários extraclasse					
	Disposição do professor para preparação das aulas					
Conteúdo	Disposição do professor para condução das aulas					
	Contribuição da disciplina para o desempenho profissional					
	Pertinência dos assuntos para a disciplina					
	Oferta de atividades extra-curriculares (Ex.: visitas à prefeitura e demais órgãos públicos)					
	Atualização do conteúdo					
	Apresentação de interrelação com as demais disciplinas do curso					
Infraestrutura	A carga horária da disciplina					
	Quantidade de títulos da disciplina de Contabilidade Pública na biblioteca					
	Contribuição da modernidade dos laboratórios de informática para a disciplina					
	A infraestrutura da sala de aula (tamanho, conforto, ventiladores e/ou ar condicionado, equipamentos)					