

# Análise do processo de desenvolvimento de escalas para mensuração da satisfação discente no ensino superior

---

THUINE LOPES CARDOSO<sup>I</sup>

MÁRIO CÉSAR BARRETO MORAES<sup>II</sup>

RAFAEL TEZZA<sup>III</sup>

EVERTON PELLIZZARO DE LORENZI CANCELLIER<sup>IV</sup>

<http://dx.doi.org/10.22347/2175-2753v15i48.4014>

## Resumo

Satisfação discente é uma variável latente, sendo necessário que escalas sejam desenvolvidas para captação deste fenômeno. Esta pesquisa buscou analisar os processos de desenvolvimento de escalas originais, encontrados na literatura, para mensuração do construto "satisfação discente" no ensino superior. Para atender ao objetivo, realizou-se uma revisão da literatura e artigos que desenvolveram escalas foram analisados. Com a análise, identificou-se que nenhuma pesquisa demonstrou a operacionalização de todas as etapas propostas por Devellis (2011) para o desenvolvimento de escalas e que alguns estudos, em seu processo de desenvolvimento, colocaram em dúvida a representatividade e a confiabilidade das escalas ao adotarem cargas não estatisticamente significantes e valores de *alfa* inferiores ao mínimo aceitável, tornando questionável a representação da realidade proposta. Destaca-se, portanto, a necessidade de estudos que desenvolvam um instrumento adequado para captação da realidade que a variável latente "satisfação discente" deseja medir.

**Palavras-chave:** Satisfação discente; Escalas; Ensino Superior.

Submetido em: 24/07/2022

Aprovado em: 12/09/2023

---

<sup>I</sup> Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Florianópolis (SC), Brasil; <https://orcid.org/0000-0002-3659-4360>; e-mail: [thuinecardoso@hotmail.com](mailto:thuinecardoso@hotmail.com).

<sup>II</sup> Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Florianópolis (SC), Brasil; <https://orcid.org/0000-0002-0760-8444>; e-mail: [mcbmstrategos@gmail.com](mailto:mcbmstrategos@gmail.com).

<sup>III</sup> Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Florianópolis (SC), Brasil; <https://orcid.org/0000-0002-6539-4608>; e-mail: [rafael.tezza@udesc.br](mailto:rafael.tezza@udesc.br).

<sup>IV</sup> Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Florianópolis (SC), Brasil; <https://orcid.org/0000-0002-2634-4763>; e-mail: [everton.cancellier@udesc.br](mailto:everton.cancellier@udesc.br).

# Analysis of the process of development of scales to measure student satisfaction in higher education

## Abstract

Student satisfaction is a latent variable, and scales need to be developed to capture this phenomenon. This research sought to analyze the process of developing original scales, found in the literature, to measure the construct "student satisfaction" in higher education. A literature review was carried out and articles that developed scales were analyzed. With the analysis, it was identified that no research demonstrated the operationalization of all the stages proposed by Devellis (2011) for the development of scales and that some studies, in their development process, put in doubt the representativeness and reliability of the scales when adopting non-statistically significant loads and *alpha* values lower than the minimum acceptable, making the representation of the proposed reality questionable. Therefore, there is a need for studies that develop an adequate instrument to capture the reality that the latent variable "student satisfaction" wants to measure.

**Keywords:** Student satisfaction; Scales; Higher education.

# Análisis del proceso de elaboración de escalas para medir la satisfacción de los estudiantes en la educación superior

## Resumen

La satisfacción de los estudiantes es una variable latente y es necesario desarrollar escalas para capturar este fenómeno. Esta investigación buscó analizar el proceso de elaboración de escalas originales, encontradas en la literatura, para medir el constructo "satisfacción de los estudiantes" en la educación superior. Para cumplir con el objetivo, se realizó una revisión bibliográfica y se analizaron artículos que desarrollaron escalas. Con el análisis, se identificó que ninguna investigación demostró la operacionalización de todas las etapas propuestas por Devellis (2011) para el desarrollo de escalas y que algunos estudios, en su proceso de desarrollo, ponen en duda la representatividad y confiabilidad de las escalas al adoptarlas cargas no estadísticamente significativas y valores *alfa* inferiores al mínimo aceptable, lo que hace cuestionable la representación de la realidad propuesta. Por lo tanto, existe la necesidad de estudios que desarrollen un instrumento adecuado para capturar la realidad que la variable latente "satisfacción del estudiante" quiere medir.

**Palabras clave:** Satisfacción de los estudiantes; Escalas; Educación superior.

## **1 Introdução**

Com a promulgação da Lei 9.394/96 (BRASIL, 1996) foram definidas as novas diretrizes e bases para educação nacional, as quais tiveram mudanças significativas comparadas com a regulação anterior. A partir da nova regulamentação e com a edição de novas normas, resoluções e decretos, constata-se a partir de 1996, um crescimento no número de Instituições de Educação Superior (IES), em sua maioria privadas, visando suprir a demanda existente (BRASIL, 1996; LOPES; LEITE; LEITE, 2007).

Após mais de 20 anos da promulgação da Lei, o setor da educação superior encontra-se altamente concorrencial (LOPES; LEITE; LEITE, 2007). Segundo Hoffmann, Cavaleiro, Kontz e Martins (2021), demandas por qualidade tornaram-se comum nas IES, o que impacta na necessidade de otimização da gestão para melhoria do desempenho em benefício dos estudantes. Com tal finalidade, instituições passaram a adotar estratégias para aumentar a qualidade dos serviços prestados com o propósito de gerar satisfação nos seus alunos (LOPES; LEITE; LEITE, 2007).

As estratégias desenvolvidas acerca da qualidade do serviço prestado, segundo Milan, Corso, Eberle e Lazzari (2014), não podem ser baseadas apenas na percepção dos gestores, devem considerar, principalmente, o que o cliente espera e entende por qualidade, sendo necessário o conhecimento dos atributos efetivamente relevantes e que impactam no seu nível de satisfação. Corroborando, Lopes, Leite e Leite (2007) destacam a importância de conhecer a percepção dos alunos para que serviços mais adequados para as suas necessidades sejam ofertados pela IES, criando vantagens competitivas frente ao mercado.

Quanto a estas vantagens, a satisfação do cliente, segundo Milan, Eberle, Corso e Toni (2015, p. 417), pode contribuir para sua retenção, resultando na sua lealdade, o que induz a recompra de serviços junto a IES, fazendo com que outros programas institucionais sejam adquiridos, além de propiciar a indicação perante terceiros. Portanto, "a IES deve prestar serviços com um alto padrão de qualidade, garantindo, assim, a satisfação de seus clientes (alunos) e a grande possibilidade da conquista de novos".

A fim de melhorar a qualidade do serviço prestado pelas IES, estudos buscam compreender, identificar e/ou medir os fatores que impactam a satisfação discente na educação superior. Como a satisfação discente é uma variável latente, ou seja, uma variável não diretamente observável, é necessário o desenvolvimento de escalas para que este fenômeno seja mensurado. Neste sentido, escalas são

utilizadas para medir um fenômeno que acreditamos existir por nosso entendimento teórico e que é não observável diretamente (DEVELLIS, 2011; HAIR JR; BABIN; MONEY; SAMOUEL, 2006). Devellis (2011) explora um conjunto de diretrizes que os pesquisadores podem utilizar no processo de desenvolvimento de escalas, ressaltando a necessidade de estas representarem adequadamente o construto que desejam medir, o que pode contribuir para a melhoria do desempenho institucional das IES, a partir do diagnóstico dos pontos críticos que afetam a satisfação discente (PETRASSI; BORNIA; ANDRADE, 2021).

Considerando a importância de mensurar os fatores que impactam a variável latente "satisfação discente", esta pesquisa busca analisar os processos de desenvolvimento de escalas originais, encontrados na literatura, para mensuração do construto "satisfação discente" no ensino superior. Para atender ao objetivo da pesquisa, realizou-se uma revisão da literatura sobre o tema e artigos que desenvolveram escalas originais para medir a satisfação discente foram analisados.

## **2 Avaliação do ensino superior: satisfação discente**

A avaliação do ensino superior brasileiro compreende a avaliação das instituições, dos seus cursos de graduação e do desempenho dos acadêmicos (BRASIL, 2004). A avaliação institucional, segundo Nascimento, Bernardes, Sousa e Lourenço (2016), busca promover a melhoria da qualidade da educação superior, aumentando a efetividade acadêmica e aprofundando compromissos e responsabilidades institucionais. Esta avaliação pode ser interna ou externa.

No âmbito interno, os discentes configuram-se como importantes atores deste processo, "sua percepção sobre a experiência acadêmica pode ser avaliada sob vários ângulos, e a satisfação do acadêmico consiste em um ângulo de importante verificação" (NASCIMENTO; BERNARDES; SOUSA; LOURENÇO, 2016, p. 125), uma vez que a própria sobrevivência da instituição pode ser afetada, se a qualidade do serviço prestado não atender às expectativas. Vale, Oliveira e Sousa (2016, p. 105) destacam que a sobrevivência das IES "depende da qualidade dos serviços oferecidos e da satisfação dos seus clientes".

Rodrigues e Liberato (2017, p. 21) destacam que a "satisfação é impactada pelo atendimento às expectativas e pela experiência educacional dos alunos". Assim, de acordo com Tamashiro, Almeida, Larios-Gomez e Prates (2018), "analisar o

nível das expectativas e da satisfação é fundamental, pois constitui uma ferramenta que permite um melhor gerenciamento das necessidades do consumidor".

Quanto ao atendimento das necessidades, diferentes estudantes, com amplas e distintas necessidades, interesses, expectativas e objetivos, fazem parte do ensino superior, buscando formação inicial, atualização, aprofundamento e especialização em diferentes áreas, formando um público heterogêneo (HOFFMANN; CAVALHEIRO; KONTZ; MARTINS, 2021; PEREIRA; GIL, 2007). Lopes, Leite e Leite (2007) destacam a importância de conhecer a percepção dos alunos para que serviços mais adequados para as suas necessidades sejam ofertados. Se as expectativas não forem satisfeitas, a visibilidade da instituição será afetada, uma vez que a satisfação dos discente é fundamental para manutenção e imagem das IES (WALTER; TONTINI; DOMINGUES, 2006; TOMIO; SOUZA, 2008; GOMES; DAGOSTINI, CUNHA, 2013; PEREIRA, GIL, 2007).

Além de contribuir para imagem, Silva, Xavier, Gambirage e Lima (2018) ressaltam que é essencial conhecer a satisfação dos alunos, por esta garantir a retenção e a lealdade dos discentes. Entretanto, para compreender a satisfação discente é necessário o desenvolvimento de escalas de mensuração, visto que esta é uma variável latente não diretamente observável (DEVELLIS, 2011). Em decorrência disto, estudos buscaram identificar/mensurar os fatores que impactam esta variável, os quais estão apresentados no Quadro 1.

Quadro 1 – Fatores que refletem a satisfação discente

Estudo	Fatores que refletem a satisfação discente
Gomes, Ferreira, Lima e Walter (2020)	Aprendizagem e desempenho pessoal; conteúdo atualizado; avaliação adequada; grade curricular; método de ensino; nível de exigência do professor; organização do curso; qualidade do ensino/desempenho do curso; e relacionamento com o professor.
Milan, Corso, Eberle e Lazzari (2014)	Imagem; corpo docente e estrutura curricular; estrutura e suporte; relação custos versus benefícios; limpeza; aplicabilidade de conteúdos e regras de ensino; atendimento aos alunos; ambiente de ensino; conveniência e integração; e estacionamento e reprografia.

*Continua*

Conclusão

Estudo	Fatores que refletem a satisfação discente
Milan, Corso, Larentis, Toni, Everle e Lazzari (2015)	Corpo docente e currículo; imagem e reputação; valor percebido; limpeza; atendimento aos alunos; e segurança.
Milan, Eberle, Corso e Toni (2015)	Cursos de graduação: Imagem; corpo docente e estrutura curricular; estrutura e suporte; relação custos versus benefícios; limpeza; aplicabilidade de conteúdos e regras de ensino; atendimento aos alunos; ambiente de ensino; conveniência e integração; e estacionamento e reprografia. cursos de pós-graduação: professores/nível de ensino; estrutura/imagem; planejamento e desenvolvimento do curso; atendimento; ambiente de ensino; e relação custo versus benefícios.
Milan, Toni e Maiolo (2013)	Instalações; ambiente / imagem; relação custo versus benefícios; suporte ao aluno; serviços complementares e cursos disponíveis; comunicação / informações; avaliação; atendimento; organização; conveniência; recursos para pesquisa; professores; e serviços de reprografia.
Schleich, Polydoro e Santos (2006)	Satisfação com o curso; oportunidade de desenvolvimento; e satisfação com a instituição.
Weerasinghe e Fernando (2018)	Qualidade do corpo docente; qualidade das instalações universitárias; qualidade do programa de graduação; qualidade do pessoal administrativo; localização da universidade; e imagem da universidade.

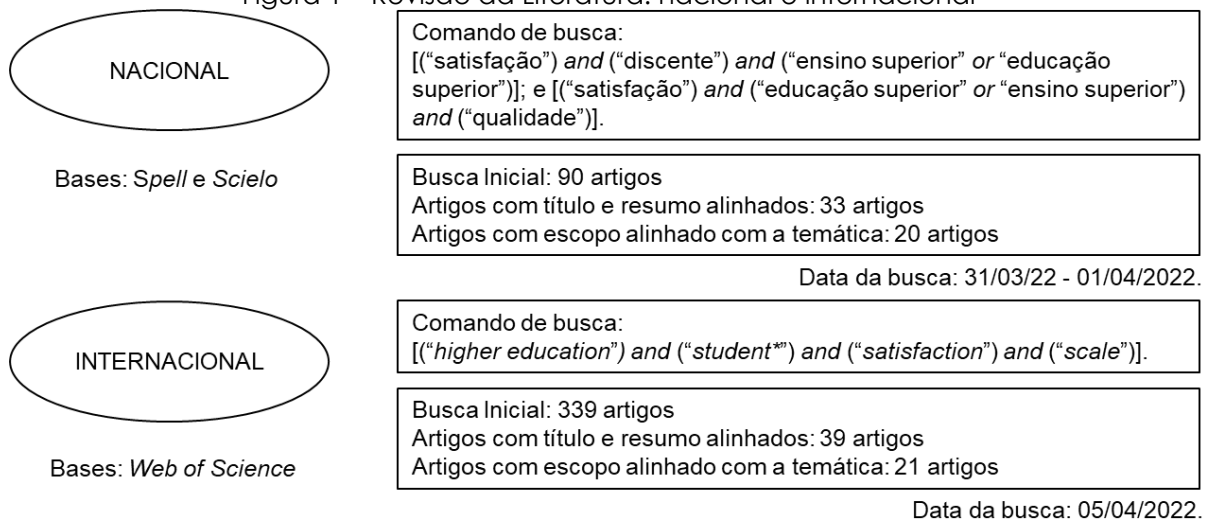
Fonte: Os autores (2022).

Com base no Quadro 1, nota-se que estudos representam a variável latente “satisfação discente” de maneiras distintas ao desenvolverem diferentes escalas de mensuração. Como este grupo de atores é heterogêneo e, isto influencia o que se entende por satisfação discente, é necessário que o processo de desenvolvimento de escalas seja operacionalizado de forma adequada para que reflita efetivamente o que se pretende medir. A medição adequada permite que a investigação da satisfação acadêmica contribua para adoção de estratégias que considerem as necessidades e expectativas dos estudantes, melhorando, assim, a qualidade dos serviços prestados, gerando vantagem competitiva para as IES (LOPES; LEITE; LEITE, 2007; SCHLEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006).

### 3 Metodologia

Para atender ao objetivo desta pesquisa, realizou-se uma revisão da literatura nacional e uma internacional. Os dados das buscas estão demonstrados na Figura 1.

Figura 1 – Revisão da Literatura: nacional e internacional



Fonte: Os autores (2022).

Os resultados da revisão sistemática realizada, conforme apresentado na Figura 1, identificaram 41 artigos com escopo alinhado com a temática desta pesquisa. Entretanto, o artigo de Oliveira, Maciel, Iachite, Salles, Nascimento e Folle (2020) fez parte do portfólio final das duas buscas. Assim, 40 artigos foram selecionados, dos quais foram analisados apenas os que realizaram o desenvolvimento de escalas originais e específicas para o constructo "satisfação discente". Dessa forma, um artigo foi retirado da análise por realizar uma análise qualitativa da satisfação discente (RICHARTZ; ENSSLIN; VALMORBIDA; CARDOSO, 2017). Outro por utilizar abordagem quantitativa apenas para levantamento de frequências e porcentagens, prevalecendo a análise qualitativa dos resultados (FARIA; COME; POLI; FELIPE, 2006).

Estudos foram retirados da análise por não se referirem ao desenvolvimento de escalas específicas para o constructo "satisfação discente", ou seja, por tratarem a satisfação discente como uma dimensão ou como um item de outro constructo (GOUVÊA; ONUSIC; MANTOVANI, 2016; HOFFMANN; CAVALHEIRO; KONTZ; MARTINS, 2021; LOPES; LEITE; LEITE, 2007; SILVA; XAVIER; GAMBIRAGE; LIMA, 2018; TAMASHIRO; ALMEIDA; LARIOS-GOMEZ; PRATES, 2018; ALVES; RAPOSO, 2007; CHANDRA; CHANDRA; PURWATI; CHANDRA, 2019; CHAUDHARY; DEY, 2020; DEWI; ROZA; TARIDI; FAHRURROZI, 2021; HUSSAIN; BIROL, 2011; KASHIF; CHEEWAKRAKOKBIT, 2018; LEE; SEONG, 2020; LEONNARD, 2021; LIZOTE; VERDINELLI; TERRES; CAMOZZATO, 2018; MARTINEZ-ARGUELLES; BATTALLA-BUSQUETS, 2016; MEŠTROVIĆ; ZUGIC, 2018; NADIRI;

KANDAMPULLY; HUSSAIN, 2009; RAFIK; PRIYONO, 2018; SALEEM; MOOSA; IMAM; KHAN, 2017; SOHAILL; HASAN, 2021; TEEROOVENGADUM; NUNKOO; GONROOS; KAMALANABHAN; SEEBALUCK, 2019; YILMAZ; TEMIZKAN, 2022; YIN; WANG; HAN, 2016).

Além destes, estudos foram retirados por se tratar de replicações de instrumentos, ou seja, por não desenvolverem uma escala original para medir a satisfação discente, apenas replicarem uma ferramenta já construída. Nestes casos, buscou-se identificar o estudo que desenvolveu a escala original utilizada no artigo para análise (CARMO; NASCIMENTO; BARBOSA; CASTRO, 2020; ESPERLAND; INDREHUS, 2003; FADEL; SOUZA; BORDIN; GARBIN; GARBIN; SALIBA, 2018; OLIVEIRA; MACIEL; IAOCHITE; SALLES; NASCIMENTO; FOLLE, 2020; NASCIMENTO; BERNARDES; SOUSA; LOURENÇO, 2016; PEREIRA; GIL, 2007; PETRASSI; BORNIA; ANDRADE, 2021; RODRIGUES; LIBERATO, 2017; VALE; OLIVEIRA; SOUSA, 2016).

#### **4 Resultados**

A partir da revisão da literatura, este estudo teve o propósito de analisar os processos de desenvolvimento de escalas originais, encontrados na literatura, para mensuração do constructo “satisfação discente” no ensino superior.

A pesquisa de Carmo, Nascimento, Barbosa e Castro (2020), buscando medir a satisfação discente, realizou uma adaptação do estudo de Beuren, Cunha, Theiss e Cordeiro (2013) que adaptou de Paswan e Young (2002). Entretanto, Paswan e Young (2002) utilizaram em seu estudo um instrumento desenvolvido para avaliação docente: o *Student Instructional Rating System (SIRS)* da Michigan State University. Esperland e Indrehus (2003) utilizaram um instrumento da *Center for Learning and Teaching*, University of Technology, Sydney. Dessa forma, não foi possível analisar o desenvolvimento da escala original destes estudos.

Fadel, Souza, Bordin, Garbin, Garbin e Saliba (2018), Oliveira, Maciel, Iaochite, Salles, Nascimento e Folle (2020) e Rodrigues e Liberato (2017) utilizaram em seus estudos a “Escala de Satisfação com Experiência Acadêmica” desenvolvida por Schleich, Polydoro e Santos (2006), a qual tem seu desenvolvimento analisado nesta pesquisa. Nascimento, Bernardes, Sousa e Lourenço (2016) utilizaram como instrumento, um questionário aplicado na avaliação do ensino desenvolvido por uma universidade. Pereira e Gil (2007) utilizaram a escala SERVQUAL adaptada para avaliação da satisfação de alunos do ensino superior realizada por Pariseau e McDaniel (1997). O estudo de Pariseau e McDaniel (1997) encontra-se indisponível,



por isso não foi objeto de análise desta pesquisa. O estudo de Petrassi, Bornia e Andrade (2021) utilizou como instrumento a autoavaliação realizada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de uma universidade. O estudo de Vale, Oliveira e Sousa (2016) adaptou instrumento desenvolvido por Mainardes e Domingues (2008). Este estudo foi publicado em anais de congresso, portanto não foi objeto de análise nesta pesquisa.

Os estudos de Gomes, Ferreira, Lima e Walter (2020), Milan, Toni e Maioli (2013), Milan, Corso, Eberle e Lazzari (2014), Milan, Corso, Larentis, Toni, Everle e Lazzari (2015), Milan, Eberle, Corso e Toni (2015), Schleich, Polydoro e Santos (2006) e Weerasinghe e Fernando (2018) desenvolveram escalas para medir a satisfação discente e possuem seu processo de desenvolvimento analisado nesta pesquisa. Nesta seleção, destaca-se o autor Gabriel Sperandio Milan, autor de 4 dos 7 artigos selecionados.

No processo de desenvolvimento de escalas, DeVellis (2011) explora um conjunto de oito passos para que estas representem adequadamente o seu constructo. O primeiro passo trata-se da definição do que se pretende medir. Torna-se necessário conhecer os limites do fenômeno para que a escala desenvolvida não represente uma realidade diversa da desejada (DEVELLIS, 2011).

Quanto a esta definição, todos os estudos analisados buscaram medir a satisfação discente. Gomes, Ferreira, Lima e Walter (2020, p. 76) buscaram “analisar quais atributos influenciam a satisfação geral dos acadêmicos do curso de contabilidade”. Para análise, utilizaram como amostra 368 acadêmicos do curso. Fizeram o uso da amostragem não aleatória e calcularam erro amostral. O erro amostral só existe quando há aleatoriedade na amostra, o que não se aplica a este estudo.

Milan, Toni e Maioli (2013, p. 200) objetivaram “identificar e avaliar os principais atributos e dimensões ligadas à qualidade percebida dos serviços prestados em relação ao grau de satisfação de seus alunos”. Para tal, utilizaram uma amostra de 380 alunos de uma IES.

Milan, Corso, Eberle e Lazzari (2014, p. 151) tinham como objetivo “identificar e avaliar os principais atributos e dimensões da qualidade que influenciam na satisfação quanto aos serviços prestados pela IES, na percepção dos alunos de graduação do curso de administração”. Para atendê-lo, utilizaram como amostra 605 alunos de uma IES.

O estudo de Milan, Corso, Larentis, Toni, Everle e Lazzari (2015, p. 538) teve como objetivo identificar os atributos e as dimensões da qualidade dos serviços prestados por uma IES que impactam na satisfação dos alunos do curso de administração, fazendo o uso de uma amostra de 345 alunos.

Milan, Eberle, Corso e Toni (2015) pretendiam “identificar quais são os principais atributos e dimensões relacionadas com a qualidade dos serviços educacionais prestados por uma IES na perspectiva dos alunos de graduação e de pós-graduação *lato sensu*” e utilizaram uma amostra de 1.126 alunos (605 de graduação e 521 de pós-graduação).

Schleich, Polydoro e Santos (2006) objetivaram analisar os parâmetros psicométricos da Escala de Satisfação com a Experiência Acadêmica (ESEA) e utilizaram uma amostra de 351 estudantes de uma IES.

Weerasinghe e Fernando (2018) buscaram explicar os fatores críticos que afetam os níveis de satisfação dos alunos em universidades estaduais selecionadas no Sri Lanka, fazendo uso de uma amostra de 532 alunos de quatro instituições.

Nota-se, portanto, que em todos os estudos houve compatibilidade entre a escala desenvolvida, construída para medir a satisfação dos acadêmicos, com a população alvo na qual foi aplicada.

Com o propósito da escala definido, inicia-se sua construção. O segundo passo é a geração de um *rol* de itens, manifestações da variável latente comum, para eventual inclusão na escala (DEVELLIS, 2011).

Gomes, Ferreira, Lima e Walter (2020) desenvolveram um instrumento adaptado da literatura, baseado nos estudos de Lizote, Verdinelli, Borba e Brasil (2014), Sousa, Nossa, Nascimento e Teixeira (2017) e Walter (2006). Os autores não especificaram a quantidade de itens que foram gerados, tampouco demonstraram as adaptações realizadas no instrumento.

Milan, Toni e Maioli (2013) e Milan, Corso, Eberle e Lazzari (2014), para identificação do *rol* de itens, realizaram entrevistas individuais em uma abordagem semiestruturada, o que permitiu que atributos fossem identificados. Milan, Corso, Larentis, Toni, Everle e Lazzari (2015) e Milan, Eberle, Corso e Toni (2015), além da utilização de entrevistas, basearam-se na literatura para identificação de atributos.

Schleich, Polydoro e Santos (2006) basearam-se no estudo de Soares, Vasconcelos e Almeida (2002) e realizaram um estudo piloto com 51 estudantes. A partir destes, e considerando a literatura da área, realizaram adaptações no

instrumento. Weerasinghe e Fernando (2018) basearam-se na literatura para elaboração do instrumento.

A terceira etapa refere-se à determinação do formato da medida. Esta etapa deve ocorrer simultaneamente a geração de itens para que sejam compatíveis (DEVELLIS, 2011). Todas as pesquisas utilizaram a escala tipo *Likert* para operacionalização dos atributos. Schleich, Polydoro e Santos (2006) e Weerasinghe e Fernando (2018) utilizaram escala de 5 pontos para medição, enquanto os demais fizeram o uso de 7 pontos.

O quarto passo é a revisão por *experts*, revisão do conjunto de itens por especialistas no tema, buscando maximizar a validade do conteúdo e abrangendo a clareza, a objetividade e a relevância dos itens (PIOLI; FEUERSCHUTTE; TEZZA; CANCELLIER, 2020; DEVELLIS, 2011).

Gomes, Ferreira, Lima e Walter (2020), Milan, Eberle, Corso e Toni (2015) e Schleich, Polydoro e Santos (2006) não mencionaram realizaram a revisão por *experts* do conjunto de itens gerados.

No estudo de Milan, Toni e Maioli (2013), a relação de atributos identificada foi submetida à análise de 3 professores da instituição com a finalidade de validar o conteúdo e a escala a ser utilizada. Já Milan, Corso, Eberle e Lazzari (2014) e Milan, Corso, Larentis, Toni, Everle e Lazzari (2015) validaram o instrumento por meio da análise de três *experts* da área de *marketing*. De acordo com Weerasinghe e Fernando (2018), a validade de face e a validade de conteúdo do questionário foram examinadas na etapa de geração dos itens a partir da extensa revisão da literatura e da adoção de alterações e sugestões de diversos especialistas. Entretanto, não mencionaram quais especialistas foram consultados.

O quinto passo trata da possível inclusão de itens de validação. Pode ser conveniente incluir itens para detecção de falhas ou problemas no questionário (DEVELLIS, 2011). Nenhum estudo mencionou se foram incluídos itens de validação no processo de desenvolvimento para detectar possíveis problemas no questionário.

A sexta etapa trata da realização de pré-testes aplicando os itens a um conjunto de sujeitos (DEVELLIS, 2011). De acordo com Pioli, Feuerschutte, Tezza e Cancellier (2020), este passo busca adequar o instrumento utilizado para mensuração, avaliando o tempo necessário para preenchimento por parte dos respondentes e ajustando os itens em relação à semântica.

Milan, Toni e Maioli (2013, p. 205) submeteram o questionário a um pré-teste feito com 25 alunos com a finalidade de “verificar a facilidade de compreensão das perguntas e de preenchimento das respostas, bem como o tempo necessário para a pesquisa e a existência de questões que deveriam ser alteradas”. Segundo os autores, não houve necessidade de alterar o instrumento.

Neste estudo, foram identificados 56 atributos relacionados à satisfação dos alunos. De acordo com Hair Jr, Babin, Money e Samouel (2006), como regra geral, utiliza-se um mínimo de 5 vezes a mais de observações do que o número de variáveis, sendo recomendável 10 observações para cada variável. Dessa forma, a amostra de 380 alunos estava aceitável, mas não seria o recomendado para aplicação.

Milan, Corso, Eberle e Lazzari (2014) aplicaram um pré-teste para uma amostra de 10 alunos, mas não evidenciaram a necessidade de alteração do instrumento após o teste. Foram identificados 39 itens para composição da escala. Como a amostra empregada foi de 605 alunos, há adequação entre os itens gerados e amostra utilizada (FÁVERO; BELFIORE; SILVA; CHAN, 2009). De modo análogo, Milan, Corso, Larentis, Toni, Everle e Lazzari (2015) aplicaram um pré-teste para 10 alunos e não mencionaram se houve necessidade de alteração do instrumento após a aplicação. Os autores identificaram 48 itens e aplicaram o instrumento para 345 alunos, atendendo o mínimo aceitável por Hair Jr, Babin, Money e Samouel (2005), mas não o recomendável.

Em outra pesquisa, Milan, Eberle, Corso e Toni (2015) realizaram um pré-teste, o qual foi submetido a 20 alunos com a finalidade de verificar a compreensão das perguntas. 52 atributos relacionados aos serviços associados ao curso de graduação e 49 atributos associados aos cursos de pós-graduação *lato sensu* foram identificados, o que demonstra a adequação com a amostra utilizada.

Schleich, Polydoro e Santos (2006) apresentaram o instrumento a uma amostra do grupo que participou do estudo piloto e a um grupo de doutorandos. Com o pré-teste, novos itens foram incluídos, finalizando a escala com 40 itens. Como a amostra utilizada foi de 351 estudantes, o estudo atendeu o aceitável, mas não o recomendado.

Gomes, Ferreira, Lima e Walter (2020) e Weerasinghe e Fernando (2018) não mencionaram se realizaram pré-teste na pesquisa. Weerasinghe e Fernando (2018) geraram um conjunto com 70 itens para mensuração. Ao utilizarem uma amostra de 532 observações, atenderam o mínimo sugerido por Hair Jr, Babin, Money e Samouel

(2006), mas não o recomendado. Como Gomes, Ferreira, Lima e Walter (2020) não apresentaram a quantidade de itens gerados, não foi possível analisar a compatibilidade entre o número de itens e a amostra.

O sétimo passo é a avaliação dos itens para que os adequados sejam identificados para constituição a escala (DEVELLIS, 2011). De acordo com Pioli, Feuerschutte, Tezza e Cancellier (2020), esta etapa consiste na utilização de análises estatísticas para avaliação dos itens. Neste sentido, a qualidade que se espera dos itens é que eles estejam altamente intercorrelacionados para que consigam representar a variável latente adequadamente. Quanto maior a correlação entre os itens, maior a confiabilidade dos itens individuais. Por consequência, quanto mais confiáveis os itens, mais confiável será a escala que propõem (DEVELLIS, 2011).

Ressalta-se, entretanto, que um conjunto de itens não é necessariamente uma escala. Neste sentido, a análise fatorial deve ser parte do processo de desenvolvimento da escala. Além disso, o coeficiente alfa, também chamado de alfa de Cronbach, é um importante indicador para avaliar a qualidade da escala desenvolvida. Refere-se à proporção da variância nas pontuações da escala que é atribuível. O alfa é influenciado pela extensão da covariância entre os itens e pelo número de itens. Este coeficiente pode atingir um valor entre 0 e 1 (DEVELLIS, 2011). De acordo com Hair Jr, Babin, Money e Samouel (2006), o alfa é utilizado para avaliação da confiabilidade da coerência interna e, pesquisadores, no geral, consideram alfa de 0,7 como mínimo aceitável, contudo, a depender do objetivo da pesquisa, coeficientes mais baixos podem ser aceitos.

Gomes, Ferreira, Lima e Walter (2020) fizeram o uso da modelagem de equações estruturais na análise dos dados e não demonstraram passos da análise fatorial. De acordo com Hair Jr, Black, Babin, Anderson e Tatham (2009), a primeira parte de um teste completo de um modelo estrutural é a análise fatorial confirmatória. A modelagem de equações estruturais é utilizada, de acordo com Marôco (2014), com a finalidade de testar a validade de modelos teóricos que estabelecem relações entre variáveis.

Neste estudo, os resultados da correlação das variáveis obtiveram valores de alfa superiores a 0,7, o que indica coerência interna (HAIR JR; BABIN; MONEY; SAMOUEL, 2006). A partir do cálculo da variância média explicada, superiores a 0,5, considera-se que modelo apresenta validade convergente. A validade convergente, segundo Hair Jr, Black, Babin, Anderson e Tatham (2009, p. 589), representa quanto os

“indicadores de um constructo específico convergem ou compartilham uma elevada proporção de variância em comum” e uma variância extraída de 0,5, ou superior, sugere uma convergência adequada.

O modelo estrutural, de Gomes, Ferreira, Lima e Walter (2020), foi validado pela verificação dos valores do coeficiente de determinação ( $r^2$ ). O  $r^2$  pode variar entre 0 e 1 e “representa a quantidade de variação explicada em uma variável por uma ou mais das outras variáveis”. Quanto mais próximo de 1, mais forte a relação entre as variáveis (HAIR JR; BABIN; MONEY; SAMOUEL, 2006). Entretanto, no estudo considerou-se a dimensão “conteúdo atualizado” com  $r^2$  de 0,4725, indicando que o modelo explica apenas 47,25% desta dimensão, não apresentando uma relação forte entre as variáveis. As demais dimensões apresentam  $r^2$  superiores a 0,75, considerando a força da relação entre moderada e forte. Os autores também calcularam a validade discriminante do modelo. A validade discriminante, de acordo com Hair Jr, Black, Babin, Anderson e Tatham (2009, p. 592), relaciona-se ao grau em que um constructo se diferencia dos demais. Uma validade discriminante elevada “oferece evidência de que um constructo é único e captura alguns fenômenos que outras medidas não conseguem”. Duas dimensões não apresentaram validade discriminante satisfatória no modelo de Gomes, Ferreira, Lima e Walter (2020): “Aprendizagem e desempenho pessoal” e “Conteúdo atualizado”, ou seja, nestas duas dimensões, as estimativas da variância extraída para cada constructo foram menores do que os valores correspondentes de correlação quadrada, não possuindo validade discriminante.

Diferentemente, para tratamento estatístico dos dados, Milan, Toni e Maioli (2013) utilizaram a Análise Fatorial Exploratória, associada ao método de Análise de Componentes Principais. A análise fatorial “busca sintetizar as relações observadas entre um conjunto de variáveis inter-relacionadas, buscando identificar fatores comuns” (FÁVERO; BELFIORE; SILVA; CHAN, 2009, p. 235).

Para a obtenção dos fatores, os autores consideraram autovalor igual ou superior a um. O autovalor demonstra a variância explicada por fator, ou seja, quanto a variância total é explicada por cada fator (FÁVERO; BELFIORE; SILVA; CHAN, 2009). De acordo com Hair Jr, Babin, Money e Samouel (2005), cargas fatoriais superiores a 0,30 atingem o nível mínimo e se forem superiores a 0,50, são estatisticamente significativas. Milan, Toni e Maioli (2013) consideraram 10 cargas superiores a 0,3 e inferiores a 0,5, atingindo o nível mínimo, mas não sendo consideradas estatisticamente significantes.

Os autores realizaram a estatística Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), que compara as correlações simples com as correlações parciais observadas entre as variáveis. Valores próximos a 0 indicam correlação fraca entre as variáveis, assim, valores iguais ou inferiores a 0,60 indicam que a análise fatorial pode ser inadequada. Quanto mais próximo a 1, mais adequada é a utilização da técnica. Também foi realizado o Teste de Esfericidade de Bartlett, que busca verificar a hipótese de a matriz de correlação ser igual a matriz identidade com determinante igual a 1 (FÁVERO; BELFIORE; SILVA; CHAN, 2009).

No estudo de Milan, Toni e Maioli (2013), o valor de KMO foi de 0,784 e do Teste de Esfericidade de Bartlett 4564,351, rejeitando a hipótese nula de a matriz de correlação ser igual a matriz identidade, o que demonstra que há correlação entre as variáveis, sendo a análise fatorial adequada para o estudo (FÁVERO; BELFIORE; SILVA; CHAN, 2009).

Para avaliar a confiabilidade dados, fizeram o uso do alfa de Cronbach. As dimensões "Avaliação", "Atendimento", "Conveniência" e "Recursos para Pesquisa" obtiveram valores de alfa inferiores a 0,7, considerado abaixo do mínimo aceitável de acordo com Hair Jr, Babin, Money e Samouel (2006), o que coloca em dúvida a coerência interna da escala. Os próprios autores destacam que "estas dimensões de análise (fatores) devam ser mais trabalhadas em futuros estudos que utilizem o método de pesquisa empregado" (MILAN, TONI, MAIOLI, 2013, p. 209).

Milan, Corso, Eberle e Lazzari (2014), para identificar as dimensões, utilizaram como técnica a análise fatorial exploratória em que também adotaram autovalor superior a 1. Os autores consideraram 4 valores de cargas entre 0,4 e 0,5, não sendo consideradas estatisticamente significativas, embora tenham atingido o mínimo (HAIR JR; BABIN; MONEY; SAMOUEL, 2006). Os demais valores são superiores a 0,5. Os autores também realizaram o Teste de Esfericidade de Bartlett e verificaram o valor KMO, obtendo valores de 13484,53 e 0,942, respectivamente, concluindo que a análise fatorial é uma técnica adequada para tratamento destes dados.

Os autores realizaram a análise da confiabilidade da coerência interna por meio do alfa de Cronbach e 4 dimensões apresentaram valores acima de 0,654 e abaixo de 0,7, considerado, por Hair Jr, Babin, Money e Samouel (2006), não aceitáveis.

Milan, Corso, Larentis, Toni, Everle e Lazzari (2015, p. 543) fizeram o uso da análise fatorial para tratamento estatístico dos dados, considerando como critério

para a definição do número de fatores, autovalor superior a um. Os autores obtiveram um KMO de 0,89 e, para o Teste de Esfericidade de Bartlett, "níveis dentro dos parâmetros estabelecidos para a adequação do uso da análise fatorial para os dados do estudo". Os valores do alfa de Cronbach de cada fator foram superiores a 0,7, o que demonstra coerência interna na escala (HAIR JR; BABIN; MONEY; SAMOUEL, 2006). Os autores, entretanto, não demonstraram as cargas fatoriais obtidas, apenas ressaltaram que foram retiradas as variáveis que apresentassem uma carga fatorial inferior a 0,5, indicando conformidade com o disposto por Hair Jr, Babin, Money e Samouel (2006).

Milan, Eberle, Corso e Toni (2015) também utilizaram a análise fatorial para tratamento dos dados, considerando autovalor igual ou superior a 1. Segundo os autores, atributos com carga fatorial muito baixa foram eliminados. Os atributos de 51, para os cursos de graduação, foram reduzidos para 39, e os dos cursos de pós-graduação, de 49 para 40 atributos. Foi obtido o valor de KMO (0,942 para graduação e 0,963 para pós-graduação) e realizado o Teste de Esfericidade de Bartlett (13484,533 para graduação e 14139,323 para pós-graduação) que determinaram que a técnica da análise fatorial é adequada para o estudo.

Quanto aos fatores, foram considerados 4 fatores para graduação e 5 fatores para pós-graduação, acima de 0,3 e abaixo de 0,5, não sendo considerados estatisticamente significativas de acordo com Hair Jr, Babin, Money e Samouel (2006).

Além disso, os autores calcularam o alfa de Cronbach. Considerando os cursos de graduação, 4 dimensões apresentaram alfa acima de 0,6 e abaixo de 0,7, sendo considerado inaceitável de acordo com Hair Jr, Babin, Money e Samouel (2006). Na pós-graduação, todos os coeficientes alfas obtidos nas dimensões foram superiores a 0,831, indicando coerência interna.

Schleich, Polydoro e Santos (2006) utilizaram análise fatorial exploratória no estudo. Segundo os autores, os itens com carga fatorial abaixo de 0,3 foram excluídos (5 itens). Assim, a escala final resultou em 35 itens, distribuídos em três dimensões. Quanto às cargas utilizadas, uma carga (relacionamento com os colegas do curso) apresentava valor superior a 0,3 e inferior a 0,5, o que não é considerado estatisticamente significativo, segundo Hair Jr, Babin, Money e Samouel (2006). Entretanto, os autores destacaram que tal inclusão se deu pela literatura enfatizar a importância da relação entre colegas. A coerência interna da escala foi confirmada por meio do alfa de Cronbach em que foram obtidos valores de acima de 0,8.



Weerasinghe e Fernando (2018) fizeram o uso da análise fatorial para tratamento dos dados. Calcularam o valor de KMO e realizaram o Teste de Esfericidade de Bartlett, os quais indicaram a adequação da utilização da técnica. Segundo os autores foi utilizado alfa de Cronbach superiores a 0,7 e, considerando as cargas fatoriais utilizadas, foram utilizados valores superiores a 0,5, atendendo o disposto por Hair Jr, Babin, Money e Samouel (2006).

O oitavo passo do desenvolvimento de uma escala refere-se à otimização do tamanho da escala. Nesta fase, considera-se que há um conjunto de itens com confiabilidade aceitável e a partir disso avalia-se a relação brevidade-confiabilidade da escala (DEVELLIS, 2011). Nenhum estudo demonstrou ou mencionou a operacionalização esta etapa.

Dessa forma, encerra-se o processo de desenvolvimento de escalas. A Figura 2 demonstra os passos e os artigos que atenderam ao proposto por Devellis (2011).

Figura 2 – Passos propostos por Devellis: desenvolvimento de escalas

Artigos que atenderam ao proposto por Devellis (2012):

Passos para o desenvolvimento de escalas:	1º) Definição do que se pretende medir.	Gomes et al. (2020); Milan, Toni e Maioli (2013); Milan et al. (2014); Milan et al. (2015); Milan et al. (2015b); Schleich, Polydoro e Santos (2006); e Weerasinghe e Fernando (2018).
	2º) Geração de um rol de itens.	Gomes et al. (2020); Milan, Toni e Maioli (2013); Milan et al. (2014); Milan et al. (2015); Milan et al. (2015b); Schleich, Polydoro e Santos (2006); e Weerasinghe e Fernando (2018).
	3º) Determinação do formato da medida.	Gomes et al. (2020); Milan, Toni e Maioli (2013); Milan et al. (2014); Milan et al. (2015); Milan et al. (2015b); Schleich, Polydoro e Santos (2006); e Weerasinghe e Fernando (2018).
	4º) Revisão por experts.	Milan, Toni e Maioli (2013); Milan et al. (2014); Milan et al. (2015a); e Weerasinghe e Fernando (2018).
	5º) Inclusão de itens de validação.	-
	6º) Avaliação dos itens: análises estatísticas..	Milan, Toni e Maioli (2013); Milan et al. (2014); Milan et al. (2015); Milan et al. (2015b); e Schleich, Polydoro e Santos (2006).
	7º) Avaliação dos itens: análises estatísticas.	Gomes et al. (2020); Milan, Toni e Maioli (2013); Milan et al. (2014); Milan et al. (2015); Milan et al. (2015b); Schleich, Polydoro e Santos (2006); e Weerasinghe e Fernando (2018).
	8º) Otimização do tamanho da escala.	-

Fonte: Os autores (2022).

A partir da Figura 2, percebe-se que nenhuma pesquisa demonstrou a operacionalização de todas as etapas propostas por Devellis (2011). Ressalta-se, entretanto, que o processo proposto pressupõe o desenvolvimento de um instrumento adequado para captação da realidade que variável latente deseja medir. Assim, a não operacionalização das etapas, somadas ao não atendimento do proposto por Hair Jr, Babin, Money e Samouel (2006) quanto à confiabilidade da coerência interna da escala e ao estabelecimento dos valores de cargas pelas pesquisas analisadas, coloca em dúvida a proposta de mensuração desenvolvida pelos artigos. Isso demonstra a necessidade de estudos que desenvolvam um instrumento adequado para a mensuração da variável latente "satisfação discente" para que as IES possam, a partir da captação desta realidade, desenvolver estratégias organizacionais e melhorar o seu desempenho, criando vantagem competitiva frente ao mercado.

## **5 Considerações finais**

Diante da demanda por qualidade nas IES, compreender, identificar e medir os fatores que impactam a satisfação discente na educação superior torna-se necessário. Como a satisfação discente é uma variável latente, é preciso que escalas sejam desenvolvidas para mensuração deste fenômeno. Esta pesquisa buscou analisar os processos de desenvolvimento de escalas originais, encontrados na literatura, para mensuração do constructo "satisfação discente" no ensino superior. Para atender ao objetivo da pesquisa, realizou-se uma revisão da literatura sobre o tema e 7 artigos foram selecionados: Gomes, Ferreira, Lima e Walter (2020), Milan, Toni e Maioli (2013), Milan, Corso, Eberle e Lazzari (2014), Milan, Corso, Larentis, Toni, Everle e Lazzari (2015), Milan, Eberle, Corso e Toni (2015), Schleich, Polydoro e Santos (2006) e Weerasinghe e Fernando (2018).

Os estudos analisados buscaram medir a variável latente "satisfação discente" e, para tal, utilizaram como amostra alunos da graduação ou pós-graduação, o que demonstrou compatibilidade entre a população alvo e o objetivo da mensuração. Considerando a etapa de geração de um rol de itens do processo de desenvolvimento de escalas, ou seja, a geração de manifestações da variável latente comum, Gomes, Ferreira, Lima e Walter (2020) desenvolveram um instrumento adaptado da literatura, entretanto sem apresentar os itens gerados; Milan, Toni e

Maioli (2013) e Milan, Corso, Eberle e Lazzari (2014) realizaram entrevistas individuais, em uma abordagem semiestruturada; Milan, Corso, Larentis, Toni, Everle e Lazzari (2015) e Milan, Eberle, Corso e Toni (2015), além da utilização de entrevistas, basearam-se na literatura; Schleich, Polydoro e Santos (2006) basearam-se na literatura e em um estudo piloto realizado; e Weerasinghe e Fernando (2018) basearam-se apenas na literatura. Apesar de poucos estudos utilizarem mais de uma fonte para elaboração do rol de itens, ressalta-se que o uso de diferentes fontes contribui para que o fenômeno de interesse seja revelado de diferentes maneiras, auxiliando na captura da realidade a que se propõe medir.

Quanto ao formato da medida da escala, todos os artigos utilizaram escala do tipo *Likert*, variando apenas as gradações e, quanto à revisão do processo de desenvolvimento de escala por *experts*, Milan, Toni e Maioli (2013) selecionaram 3 professores da instituição; Milan, Corso, Eberle e Lazzari (2014) e Milan, Corso, Larentis, Toni, Everle e Lazzari (2015), três *experts* da área de *marketing* e Weerasinghe e Fernando (2018), diversos especialistas. Gomes, Ferreira, Lima e Walter (2020), Milan, Eberle, Corso e Toni (2015) e Schleich, Polydoro e Santos (2006) não mencionaram revisão. A etapa de revisão por *experts* torna-se relevante para que conhecedores do fenômeno reconheçam sua representação por meio da escala desenvolvida, validando-a. Destaca-se que há ainda a possibilidade de inclusão de itens de validação, etapa não evidenciada por qualquer dos estudos analisados, mas que, de acordo com Devellis (2011), é importante no processo de desenvolvimento para fins de representação do fenômeno. Outra etapa importante refere-se à realização de pré-testes com o propósito de adequar o instrumento de mensuração. Apenas dois estudos não mencionaram se realizaram tal procedimento: Gomes, Ferreira, Lima e Walter (2020) e Weerasinghe e Fernando (2018).

Considerando a avaliação dos itens, a fim de identificar os adequados para constituição da escala, como técnica estatística para o tratamento de dados, Gomes, Ferreira, Lima e Walter (2020) fizeram o uso da modelagem de equações estruturais. As demais pesquisas utilizaram a análise fatorial. Quanto às cargas fatoriais utilizadas nos estudos, Milan, Toni e Maioli (2013), Milan, Corso, Eberle e Lazzari (2014), Milan, Eberle, Corso e Toni (2015) e Schleich, Polydoro e Santos (2006) consideraram cargas superiores a 0,3 e inferiores a 0,5, atingindo o nível mínimo, mas não sendo consideradas estatisticamente significantes segundo Hair Jr, Babin, Money e Samouel (2006), o que colocou em dúvida a representatividade da escala. Milan, Toni e Maioli

(2013), Milan, Corso, Eberle e Lazzari (2014), Milan, Corso, Larentis, Toni, Everle e Lazzari (2015), Milan, Eberle, Corso e Toni (2015) e Weerasinghe e Fernando (2018) calcularam o valor KMO e realizaram Teste de Esfericidade de Bartlett e os resultados demonstraram adequação no uso da análise fatorial para tratamento dos dados. Todos os autores analisaram a confiabilidade da coerência interna da escala por meio do alfa de Cronbach. Milan, Toni e Maioli (2013), Milan, Corso, Eberle e Lazzari (2014) e Milan, Eberle, Corso e Toni (2015) consideraram valores de alfa inferiores ao mínimo aceitável de acordo com Hair Jr, Babin, Money e Samouel (2006), colocando em dúvida a coerência interna da escala. Além disso, nenhum artigo demonstrou a operacionalização da otimização do tamanho da escala.

Com base nos estudos analisados, percebe-se que nenhuma pesquisa demonstrou a operacionalização de todas as etapas propostas por Devellis (2011) para o desenvolvimento de escalas. Alguns estudos, em seu processo de desenvolvimento, colocaram em dúvida a representatividade e a confiabilidade das escalas construídas ao adotarem, respectivamente, cargas não estatisticamente significantes e valores de alfa inferiores ao mínimo aceitável, tornando questionável a representação da realidade proposta.

Diante da demanda por qualidade nas IES e da necessidade de compreender, identificar e medir os fatores que impactam a satisfação discente na educação superior, ressalta-se a importância do desenvolvimento de estudos que estruturam o processo de construção de escalas de maneira transparente, evidenciando as etapas dos processos, de forma a possibilitar a captura fiel da realidade da variável latente "satisfação discente". Assim, a partir do desenvolvimento das escalas e de sua operacionalização, a realidade almejada passa a ser conhecida pelas IES, o que possibilita o diagnóstico dos pontos críticos que afetam essas instituições, fornecendo, desse modo, subsídios para a tomada de decisão, melhorando o desempenho institucional e proporcionando vantagens competitivas frente ao mercado.

## Referências

- ALVES, H.; RAPOSO, M. Student satisfaction index in portuguese public higher education. *Service Industries Journal*, [S. l.], v. 27, n. 6, p. 795-808, 2007. DOI: <https://doi.org/10.1080/02642060701453288>. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02642060701453288>. Acesso em: 5 abr. 2022.
- BEUREN, I. M.; CUNHA, P. R.; THEISS, V.; CORDEIRO, A. Percepção dos discentes da disciplina de contabilidade introdutória: uma análise por meio da entropia informacional em diferentes cursos de graduação. *Revista de Contabilidade e Organizações*, São Paulo, v. 7, n. 19, p. 70-85, 2013. DOI: <https://doi.org/10.11606/rco.v7i19.62890>. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rco/article/view/62890>. Acesso em: 1 abr. 2022.
- BRASIL. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 15 abr. 2004. Disponível: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm). Acesso em: 20 mar. 2022.
- BRASIL. Lei nº 9394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 23 dez. 1996. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm). Acesso em: 20 mar. 2022.
- CARMO, T. S.; NASCIMENTO, J. C. H. B.; BARBOSA, F. L. S.; CASTRO, M. M. B. Ensino da disciplina de contabilidade geral em cursos de graduação em administração: uma análise empírica da relação entre a satisfação e o desempenho discente. *Contabilidade Vista e Revista*, [S. l.], v. 31, n. 1, p. 105-135, 2020. DOI: <https://doi.org/10.22561/cvr.v31i1.5187>. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/5187>. Acesso em: 1 abr. 2022.
- CHANDRA, T.; HAFNI, L.; CHANDRA, S.; PURWATI, A. A.; CHANDRA, J. The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking: an International Journal*, [S. l.], v. 26, n. 5, p. 1533-1549, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2018-0212>. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BIJ-07-2018-0212/full/html>. Acesso em: 5 abr. 2022.
- CHAUDHARY, S.; DEY, A. K. Influence of student-perceived service quality on sustainability practices of university and student satisfaction. *Quality Assurance in Education*, Bradford, Inglaterra, v. 29, n. 1, p. 29-40, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1108/QAE-10-2019-0107>. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/QAE-10-2019-0107/full/html#:~:text=Findings,sustainable%20practices%20predict%20student%20satisfaction>. Acesso em: 5 abr. 2022.
- DEVELLIS, R. F. *Scale development: theory and application*. 3. ed. Beverly Hills, CA: Sage Publications, 2011.

DEWI, R. S.; ROZA, M.; TARIDI, M.; FAHRURROZI, A. A. Nexus between quality of education, student satisfaction and student loyalty: the case of department of English teacher education at universitas Islam Negeri in indonesia. *International Journal for Quality Research*, Kragujevac, Sérvia, v. 15, n. 1, p. 89-106, 2021. DOI: <https://doi.org/10.24874/IJQR15.01-05>. Disponível em: <http://ijqr.net/journal/v15-n1/5.pdf>. Acesso em: 5 abr. 2022.

ESPERLAND, V.; INDREHUS, O. Evaluation of students' satisfaction with nursing education in Norway. *Journal of Advanced Nursing*, Oxford, Inglaterra, v. 42, n. 3, p. 226-236, 2003. DOI: <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2003.02611.x>. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1046/j.1365-2648.2003.02611.x>. Acesso em: 5 abr. 2022.

FADEL, C. B.; SOUZA, J. A.; BORDIN, D.; GARBIN, C. A. S.; GARBIN, A. J. Í.; SALIBA, N. A. Satisfation with the academic experience among graduate students of a brazilian public university. *RGO - Revista Gaúcha de Odontologia*, Porto Alegre, RS, v. 66, n. 1, p. 50-59, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1590/1981-863720180001000073261>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgo/a/KXSZKXJVWv4dJjdMbCFRg7Q/?lang=en#>. Acesso em: 1 abr. 2022.

FARIA, A. C.; COME, E.; POLI, J.; FELIPE, Y. X. O grau de satisfação dos alunos do curso de ciências contábeis: busca e sustentação da vantagem competitiva de uma IES privada. *Enfoque Reflexão Contábil*, Maringá, PR, v. 25, n. 1, p. 15-36, 2006.

FÁVERO, L. P.; BELFIORE, P. P.; SILVA, F. L.; CHAN, B. L. *Análise de dados: modelagem multivariada para tomada de decisões*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

GOMES, A. R. V.; FERREIRA, R. M.; LIMA, S. L. L.; WALTER, S. A. Satisfação dos acadêmicos de ciências contábeis: um estudo com equações estruturais. *RACE: Revista de Administração, Contabilidade e Economia*, Joaçaba, SC, v. 19, n. 1, p. 75-98, 2020. DOI: <https://doi.org/10.18593/race.20220>. Disponível em: <https://periodicos.unoesc.edu.br/race/article/view/20220>. Acesso em: 1 abr. 2022.

GOMES, G.; DAGOSTINI, L.; CUNHA, P. R. Satisfação dos estudantes do curso de ciências contábeis: estudo em uma faculdade do Paraná. *Revista da Faculdade de Administração e Economia*, São Bernardo do Campo, SP, v. 4, n. 2, p. 102-123, 2013. DOI: <https://doi.org/10.15603/2176-9583/refae.v4n2p102-123>. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/ReFAE/article/view/3258>. Acesso em: 1 abr. 2022.

GOUVÊA, M. A.; ONUSIC, L. M.; MANTOVANI, D. M. N. Qualidade e lealdade ao curso no ensino superior. *Revista de Administração da UFSM*, Santa Maria, RS, v. 9, n. 1, p. 26-45, 2016. DOI: <https://doi.org/10.5902/19834659>. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/2734/273445396003/html/>. Acesso em: 1 abr. 2022.

HAIR JR., J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. *Fundamentos de métodos de pesquisa em Administração*. Porto Alegre: Bookman, 2006.

HAIR JR., J. F.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. *Análise multivariada de dados*. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HOFFMANN, R.; CAVALHEIRO, É.; KONTZ, L. B.; MARTINS, A. Satisfação e Lealdade Discente nas Universidades Públicas Brasileiras. *RACE: Revista de Administração, Contabilidade e Economia*, Joaçaba, SC, v. 20, n. 1, p. 133-152, 2021. DOI: <https://doi.org/10.18593/race.20840>. Disponível em: <https://periodicos.unoesc.edu.br/race/article/view/20840>. Acesso em: 1 abr. 2022.

HUSSAIN, K.; BIROL, C. The assessment of non-academic and academic service quality in higher education. *Eurasian Journal of Educational Research*, [S. l.], v. 11, n. 42, p. 95-116, 2011.

KASHIF, M.; CHEEWAKRAKOKBIT, P. Perceived service quality-loyalty path: a pakserv based investigation of international students enrolled in business schools in Thailand. *Journal of Marketing for Higher Education*, [S. l.], v. 28, n.1, p. 51-65, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1080/08841241.2017.1402113>. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08841241.2017.1402113>. Acesso em: 5 abr. 2022.

LEE, H. J.; SEONG, M. H. A study on the effects of business service quality on satisfaction, commitment, performance, and loyalty at a private university. *Journal of Asian Finance Economics and Business*, Daejeon, Coréia do Sul, v. 7, n. 9, p. 439-453, 2020. DOI: <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no9.439>. Disponível em: <http://koreascience.or.kr/article/JAKO202026061031351.page>. Acesso em: 5 abr. 2022.

LEONNARD. Antecedents of private university students' satisfaction: the effects of traditional and electronic service quality. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, Praga, República Tcheca, v. 14, n. 3, p. 154-166, 2021. DOI: <https://doi.org/10.7160/eriesj.2021.140303>. Disponível em: <https://www.eriesjournal.com/index.php/eries/article/view/440>. Acesso em: 5 abr. 2022.

LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; BORBA, J. A.; BRASIL, M. L. A. V. Satisfação dos acadêmicos com o curso de ciências contábeis: um estudo em instituições de ensino superior privadas. *Advances in Scientific and Applied Accounting*, São Paulo, v. 7, n. 3, p. 407-431, 2014. DOI: <https://doi.org/10.14392/asaa.2014070305>. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/283588899\\_SATISFACAO\\_DOS\\_ACADEMICOS\\_COM\\_O\\_CURSO\\_DE\\_Ciencias\\_CONTABEIS\\_UM\\_ESTUDO\\_EM\\_INSTITUICOES\\_DE\\_ENSINO\\_SUPERIOR\\_PRIVADAS](https://www.researchgate.net/publication/283588899_SATISFACAO_DOS_ACADEMICOS_COM_O_CURSO_DE_Ciencias_CONTABEIS_UM_ESTUDO_EM_INSTITUICOES_DE_ENSINO_SUPERIOR_PRIVADAS). Acesso em: 5 abr. 2022.

LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; TERRES, J. C.; CAMOZZATO, E. S.; SEEMAN, J. S. Students satisfaction with the course of accounting: an analysis in different higher education institutions. *Revista Ambiente Contábil*, Natal, RN, v. 10, n. 1, p. 293-307, 2018. DOI: <https://doi.org/10.21680/2176-9036.2018v10n1ID11663>. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/325096403\\_SATISFACAO\\_DOS\\_ALUNOS\\_COM\\_O\\_CURSO\\_DE\\_Ciencias\\_CONTABEIS\\_UMA\\_ANALISE\\_EM\\_DIFERENTES\\_INSTITUICOES\\_DE\\_ENSINO\\_SUPERIOR](https://www.researchgate.net/publication/325096403_SATISFACAO_DOS_ALUNOS_COM_O_CURSO_DE_Ciencias_CONTABEIS_UMA_ANALISE_EM_DIFERENTES_INSTITUICOES_DE_ENSINO_SUPERIOR). Acesso em: 5 abr. 2022.

LOPES, H. E. G.; LEITE, R. S.; LEITE, D. S. O que realmente importa? Um estudo sobre os fatores determinantes da qualidade percebida no curso superior de uma instituição

do centro-oeste de Minas Gerais. *REAd - Revista Eletrônica de Administração*, Porto Alegre, RS, v. 13, n. 2, p. 362-385, 2007.

MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, M. J. C. S. Satisfação em serviços educacionais: estudo multicaso na graduação em administração em instituições de ensino superior de Joinville, SC. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO, 32., 2008, Rio de Janeiro. *Anais [...]*. Rio de Janeiro: [s. n.], 2008. Disponível em: <https://docplayer.com.br/14722758-Satisfacao-em-servicos-educacionais-estudo-multicaso-na-graduacao-em-administracao-em-instituicoes-de-ensino-superior-de-joinville-sc.html>. Acesso em: 1 abr. 2022.

MARÔCO, J. *Análise de equações estruturais: fundamentos teóricos, software e aplicações*. 2. ed. Pêro Pinheiro, Portugal: ReportNumber Lda, 2014.

MARTINEZ-ARGUELLES, M. J.; BATALLA-BUSQUETS, J. M. Perceived Service Quality and Student Loyalty in an Online University. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, Athabasca, Canadá, v. 17, n. 4, p. 264-279, 2016. DOI: <https://doi.org/10.19173/irrodl.v17i4.2518>. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/305112110\\_Perceived\\_Service\\_Quality\\_and\\_Student\\_Loyalty\\_in\\_an\\_Online\\_University](https://www.researchgate.net/publication/305112110_Perceived_Service_Quality_and_Student_Loyalty_in_an_Online_University). Acesso em: 5 abr. 2022.

MEŠTROVIĆ, D.; ZUGIC, N. J. Students' perceptions of service quality, satisfaction, and word-of-mouth: scale adaptation and validation on a sample of ict and stem students. *Market-Trziste*, Zagreb, Croácia, v. 30, n. 2, p. 195-211, 2018. DOI: <https://doi.org/10.22598/mt/2018.30.2.195>. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/329765243\\_Students'\\_Perceptions\\_of\\_Service\\_Quality\\_Satisfaction\\_and\\_Word-Of-Mouth\\_Scale\\_Adaptation\\_and\\_Validation\\_on\\_a\\_Sample\\_of\\_ICT\\_and\\_STEM\\_Students](https://www.researchgate.net/publication/329765243_Students'_Perceptions_of_Service_Quality_Satisfaction_and_Word-Of-Mouth_Scale_Adaptation_and_Validation_on_a_Sample_of_ICT_and_STEM_Students). Acesso em: 5 abr. 2022.

MILAN, G. S.; CORSO, A.; EBERLE, L.; LAZZARI, F. Identificação das dimensões da qualidade em serviços na percepção de alunos de uma IES da serra gaúcha. *RACE: Revista de Administração, Contabilidade e Economia*, Joaçaba, SC, v. 13, n. 1, p. 151-180, 2014.

MILAN, G. S.; CORSO, A.; LARENTIS, F.; TONI, D.; EVERLE, L.; LAZZARI, F. Qualidade dos serviços prestados por uma IES e a satisfação dos alunos no contexto do curso de administração. *Revista Alcance*, Biguaçu, SC, v. 22, n. 4, p. 538-552, 2015.

MILAN, G. S.; EBERLE, L.; CORSO, A.; TONI, D. A qualidade em serviços e a satisfação de clientes: comparação entre a percepção de alunos de graduação e de pós-graduação de uma IES. *Revista de Administração da UFSM*, Santa Maria, RS, v. 8, n. 3, p. 415-437, 2015. DOI: <https://doi.org/10.5902/198346599935>. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273443310005>. Acesso em: 1 abr. 2022.

MILAN, G. S.; TONI, D.; MAIOLI, F. C. Atributos e dimensões relacionadas aos serviços prestados por uma instituição de ensino superior e a satisfação de alunos. *Revista Gestão e Planejamento*, Salvador, BA, v. 13, n. 2, p. 199-214, 2013. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/viewFile/1579/2075>. Acesso em: 1 abr. 2022.



NADIRI, H.; KANDAMPULLY, J.; HUSSAIN, K. Students' perceptions of service quality in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence*, Abingdon, Inglaterra, v. 20, n. 5, p. 523-535, 2009. DOI:

<https://doi.org/10.1080/14783360902863713>. Disponível em:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783360902863713>. Acesso em: 5 abr. 2022.

NASCIMENTO, J. C. H. B.; BERNARDES, J. R.; SOUSA, W. D.; LOURENÇO, R. L. *et al.* Avaliação institucional: aplicação da teoria da resposta ao item para avaliação discente em ciências contábeis. *Future Studies Research Journal: Trends and Strategies*, São Paulo, SP, v. 8, n. 2, p. 122-148, 2016. DOI:

<https://doi.org/10.7444/future.v8i2.235>. Disponível em:

[https://www.researchgate.net/publication/312385840\\_Avaliacao\\_Institucional\\_Aplicacao\\_da\\_Teoria\\_da\\_Resposta\\_ao\\_Item\\_Para\\_Avaliacao\\_Discente\\_em\\_Ciencias\\_Contabeis](https://www.researchgate.net/publication/312385840_Avaliacao_Institucional_Aplicacao_da_Teoria_da_Resposta_ao_Item_Para_Avaliacao_Discente_em_Ciencias_Contabeis). Acesso em: 1 abr. 2022.

OLIVEIRA, V. P.; MACIEL, L. F. P.; IAOCHITE, R. T.; SALLES, W. N.; NASCIMENTO, J. V.; FOLLE, A. Autoeficácia no ensino superior e satisfação com as experiências acadêmicas: percepções de estudantes de educação física. *Movimento*, Porto Alegre, RS, v. 26, 2020. DOI: <https://doi.org/10.22456/1982-8918.101307>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/mov/a/gCsdCTt7SNzjSMqNM5J3fgv/#>. Acesso em: 5 abr. 2022.

PARISEAU, S. E.; MCDANIEL, J. R. Assessing service quality in schools of business. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, Bradford, Inglaterra, v. 14, n. 3, p. 204-218, 1997. DOI: <https://doi.org/10.1108/02656719710165455>. Disponível em:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02656719710165455/full/html>. Acesso em: 5 abr. 2022.

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

<https://doi.org/10.1177/0273475302238042>. Disponível em:

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0273475302238042?journalCode=jmda>. Acesso em: 5 abr. 2022.

PEREIRA, B. C. S.; GIL, C. Avaliando a satisfação de alunos de escolas de administração: uma nova perspectiva de gestão. *Revista de Administração da Unimep*, Piracicaba, SP, v. 5, n. 1, p. 1-21, 2007.

PETRASSI, A. C. A.; BORNIA, A. C.; ANDRADE, D. F. Avaliação do nível de satisfação discente de uma instituição de ensino superior: uma análise dos métodos da teoria clássica da medida e da teoria da resposta ao item. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, Rio de Janeiro, v. 29, n. 112, p. 664-668, 2021. DOI:

<http://dx.doi.org/10.1590/s0104-40362021002902192>. Disponível em:

<https://revistas.cesgranrio.org.br/index.php/ensaio/article/view/2192>. Acesso em: 1 abr. 2022.

PIOLI, B. L. T.; FEUERSCHUTTE, S. G.; TEZZA, R.; CANCELLIER, E. L. P. L. Liderança autêntica: análise da produção científica e de escalas de mensuração. *Revista de Administração Mackenzie*, São Paulo, v. 21, n. 3, p. 1-30, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG200126>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ram/a/RfMCWT6WCmDDbrk8sj5SSpk/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 1 abr. 2022.

RAFIK, A.; PRIYONO, A. A new insight into alumni satisfaction model for Islamic higher education institutions (IHEI). *Management Research Review*, [S. l.], v. 41, n. 12, p. 1411-1437, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1108/MRR-01-2017-0005>. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MRR-01-2017-0005/full/html>. Acesso em: 5 abr. 2022.

RICHARTZ, M. S.; ENSSLIN, S. R.; VALMORBIDA, S. M. I.; CARDOSO, T. L. Satisfação de discentes no curso de ciências contábeis em universidades públicas. *Sociedade, Contabilidade e Gestão*, v. 12, n. 2, p. 46-62, 2017.

RODRIGUES, A. S. S.; LIBERATO, G. B. Fatores Determinantes da Satisfação com a Experiência Acadêmica. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, p. 18-33, 2017. DOI: [https://doi.org/10.21446/scg\\_ufrj.v12i2.13405](https://doi.org/10.21446/scg_ufrj.v12i2.13405). Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/scg/article/view/13405>. Acesso em: 1 abr. 2022.

SALEEM, S. S.; MOOSA, K.; IMAM, A.; KHAN, R. A. Service quality and student satisfaction: the moderating role of university culture, reputation and price in education sector of Pakistan. *Iranian Journal of Management Studies*, Tehran, Irã, v. 10, n. 1, p. 237-258, 2017. DOI: <https://doi.org/10.22059/IJMS.2017.217335.672304>. Disponível em: [https://ijms.ut.ac.ir/article\\_60913.html](https://ijms.ut.ac.ir/article_60913.html). Acesso em: 5 abr. 2022.

SCHLEICH, A. L. R.; POLYDORO, S. A. J.; SANTOS, A. A. A. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. *Avaliação psicológica*, Porto Alegre, RS, v. 5, n. 1, p. 11-20, 2006.

SILVA, J. C.; XAVIER, W.; GAMBIRAGE, C.; LIMA, M. A. A relação entre o mix de marketing de serviços, satisfação e lealdade no ensino superior: um estudo de caso de uma IES do terceiro setor. *Revista de Administração, Contabilidade e Economia da FUNDACE*, São Paulo, v. 9, n. 3, p. 47-63, 2018. DOI: <https://doi.org/10.13059/racef.v9i3.523>. Disponível em: <https://www.fundace.org.br/revistaracef/index.php/racef/article/view/523>. Acesso em: 1 abr. 2022.

SOARES, A. P. C.; VASCONCELOS, R. M.; ALMEIDA, L. S. Adaptação e satisfação na universidade: apresentação e validação do questionário de satisfação acadêmica. In: POUZADA, A. S.; ALMEIDA, L. S.; VASCONCELOS, R. (eds.). *Contextos e dinâmica da vida acadêmica*. Guimarães, Portugal: Universidade do Minho, 2002. p. 153-165.

SOHAIL, M. S.; HASAN, M. Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*, [S. l.], v. 17, n. 1, p. 54-66, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1108/LTHE-08-2020-0016>.

Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LTHE-08-2020-0016/full/html>. Acesso em: 5 abr. 2022.

SOUSA, W. D.; NOSSA, V.; NASCIMENTO, J. C. H. B.; TEIXEIRA, A. M. C. Percepção de qualidade do curso de ciências contábeis: a validação do course experience questionnaire com estudantes brasileiros. *Enfoque: Reflexão Contábil*, Maringá, v. 36, n.2, p.59-75, 2017. DOI: <https://doi.org/10.4025/enfoque.v36i2.32582>. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/Enfoque/article/view/32582>. Acesso em: 1 abr. 2022.

TAMASHIRO, H. S.; ALMEIDA, B. M.; LARIOS-GOMEZ, E.; PRATES, G. A. Dimensões que influenciam a satisfação e a percepção dos consumidores em relação à qualidade de serviços no ensino superior. *Revista de Administração da Unimep*, Piracicaba, SP, v. 16, n. 2, p. 220-250, 2018. DOI: <http://doi.org/10.15600/rau.v16i2.1540>. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/51557/dimensoes-que-influenciam-a-satisfacao-e-a-percepcao-dos-consumidores-em-relacao-a-qualidade-de-servicos-no-ensino-superior->. Acesso em: 1 abr. 2022.

TEEROOVENGADUM, V.; NUNKOO, R.; GONROOS, C.; KAMALANABHAN, T. J.; SEEBALUCK, A. K. Higher education service quality, student satisfaction and loyalty validating the HESQUAL scale and testing an improved structural model. *Quality Assurance in Education*, Bradford, Inglaterra, v. 27, n. 4, p. 427-445, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1108/QAE-01-2019-0003>. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/QAE-01-2019-0003/full/html>. Acesso em: 5 abr. 2022.

TOMIO, J. L.; SOUZA, M. J. B. Satisfação dos alunos de administração com o curso e sua relação com a imagem da IES. *Revista de Negócios*, [S. l.], v. 13, n. 2, p. 105-121, 2008. DOI: <http://dx.doi.org/10.7867/1980-4431.2008v13n2p105-121>. Disponível em: <https://proxy.furb.br/ojs/index.php/rn/article/view/1002>. Acesso em: 1 abr. 2022.

VALE, A. F. N.; OLIVEIRA, A. M. B.; SOUSA, J. C. Grau de satisfação dos discentes de administração com seu curso e sua IES. *Revista de Administração IMED*, Passo Fundo, RS, v. 6, n. 1, p. 105-115, 2016. DOI: <https://doi.org/10.18256/2237-7956/raimed.v6n1p105-115>. Disponível em: <https://seer.atitus.edu.br/index.php/raimed/article/view/1097>. Acesso em: 1 abr. 2022.

WALTER, S. A. Antecedentes da satisfação e da lealdade de alunos de uma instituição de ensino superior. 2006. 168 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2006.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. S. Análise da satisfação do aluno para melhoria de um curso de administração. *Faces: Revista de Administração*, Belo Horizonte, MG, v. 5, n. 2, p. 52-70, 2006. DOI: <https://doi.org/10.21714/1984-6975FACES2006V5N2ART73>. Disponível em: <http://revista.fumec.br/index.php/facesp/article/view/73>. Acesso em: 1 abr. 2022.

WEERASINGHE, I. M. S.; FERNANDO, R. L. S. Critical factors affecting students' satisfaction with higher education in Sri Lanka. *Quality Assurance in Education*, Bradford, Inglaterra, v. 26, n. 1, p. 115-130, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1108/QAE-04-2017-0014>. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/QAE-04-2017-0014/full/html>. Acesso em: 5 abr. 2022.

YILMAZ, K.; TEMIZKAN, V. The effects of educational service quality and socio-cultural adaptation difficulties on international students' higher education satisfaction. *Sage Open*, [S. l.], v. 12, n. 1, p. 1-18, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1177/21582440221078316>. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21582440221078316>. Acesso em: 5 abr. 2022.

YIN, H. B.; WANG, W.; HAN, J. Chinese undergraduates' perceptions of teaching quality and the effects on approaches to studying and course satisfaction. *Higher Education*, Amsterdã, v. 71, n. 1, p. 39-57, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10734-015-9887-5>. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10734-015-9887-5>. Acesso em: 5 abr. 2022.