

# SATISFAÇÃO E LEALDADE DOS ALUNOS NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR (IES) NO BRASIL



**Telemaco Pompei**

**Orientador: Prof. Luís Borges Gouveia.**

**Coorientador: Prof. Paulo Ramos**

**Doutoramento em Ciências da Informação pela UFP.**

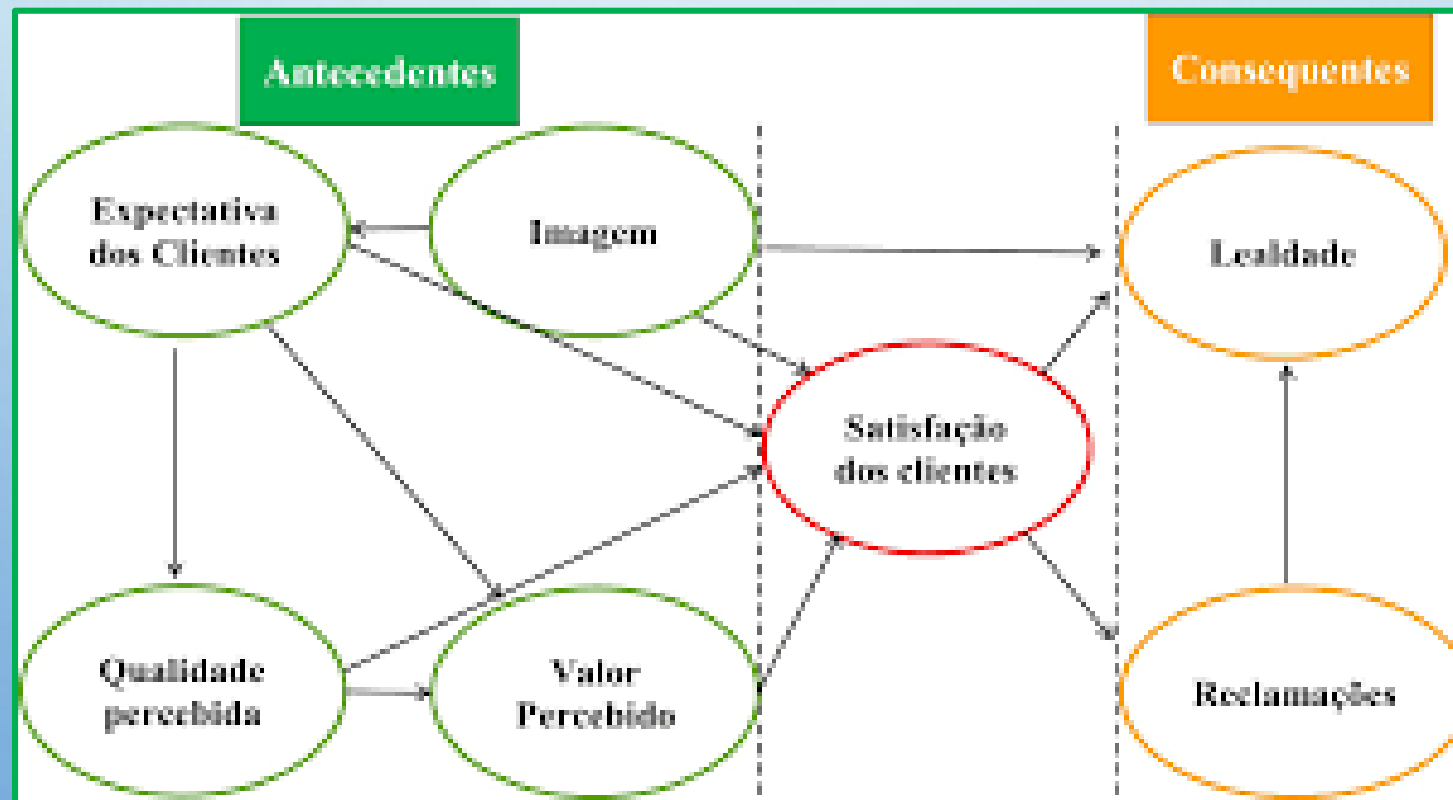
# ★ ★ ★ ★ OBJETIVO ★ ★ ★ ★



- Descrever atividades desenvolvidas no processo de Doutoramento em Ciências da Informação, ao longo de 2019 a 2021, considerando os aspectos relevantes neste período para elaboração da Tese.

# MÉTODO

Utilização do Índice Europeu de Satisfação do Cliente (ECSI), modelo europeu (Versão em Português), com a finalidade de mensurar a satisfação do cliente, nesta pesquisa, alunos de Instituição de Ensino Superior (IES), públicas e privadas.



# MÉTODO

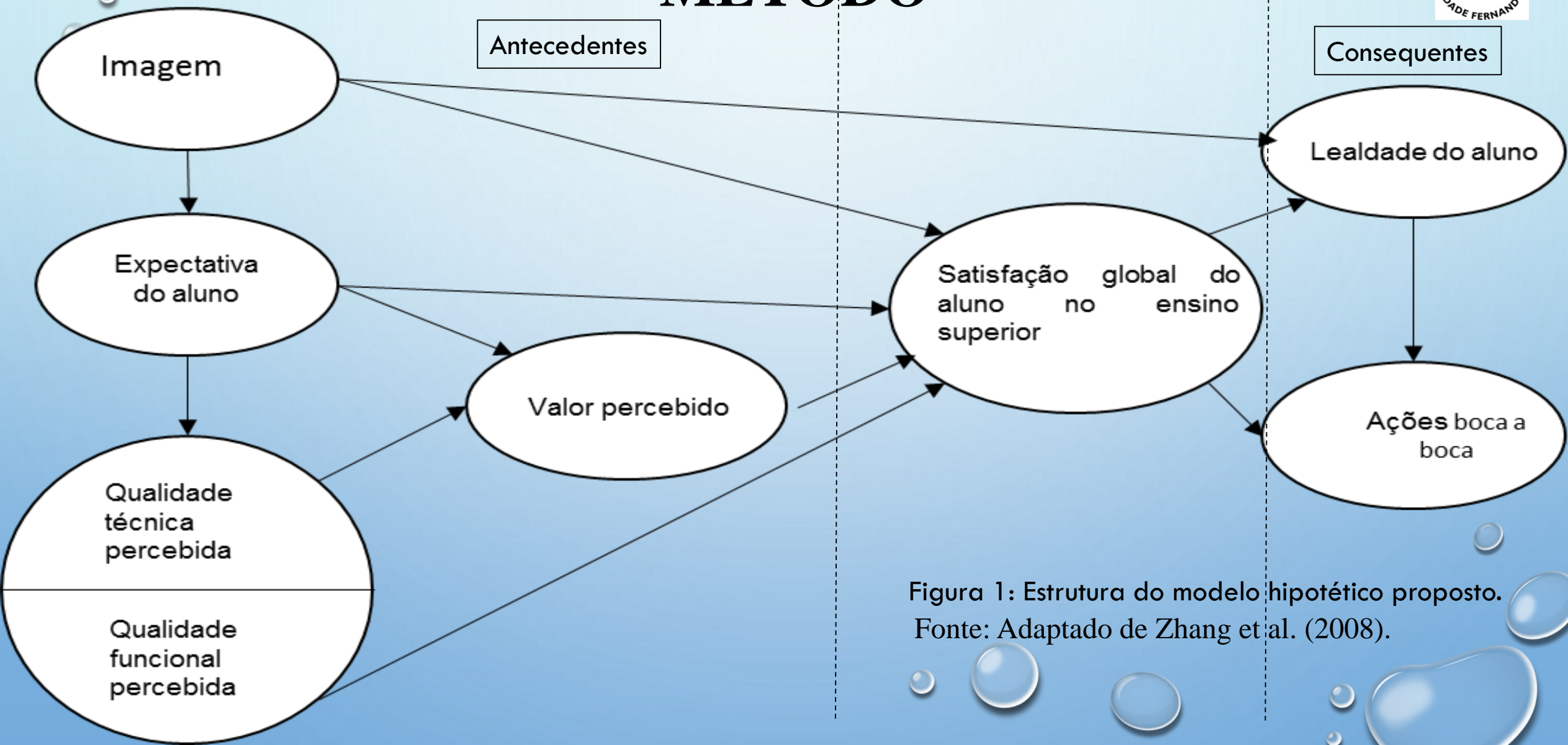


Figura 1: Estrutura do modelo hipotético proposto.  
Fonte: Adaptado de Zhang et al. (2008).

# HIPÓTESES A SEREM TESTADAS

- **Varáveis que antecedem a satisfação dos discentes**
- ❖ **Imagem, expectativa**, percepção em relação à qualidade técnica e funcional do ensino e quanto ao valor percebido.
- ❖ **Satisfação**: impacto na lealdade e envolvimento do aluno;

# HIPÓTESES A SEREM TESTADAS

- **Varáveis consequentes da satisfação dos discentes**
- ❖ **Lealdade do aluno:** Um comportamento que demonstra a intenção de manter e ampliar um relacionamento com um prestador de serviço ou produto.
- ❖ **Ações de boca a boca:** Motivação que leva as pessoas a falarem de seus produtos, serviços ou marca de maneira espontânea;

# HIPÓTESES A SEREM TESTADAS

H1 - Existe um impacto positivo da imagem percebida na expectativa;

H2 - Existe um impacto positivo da imagem percebida na satisfação dos discentes;

H3 - Existe um impacto positivo da imagem percebida na propensão a lealdade dos discentes;

H4 - Existe um impacto positivo da expectativa no valor percebido;

# HIPÓTESES A SEREM TESTADAS

H5 - Existe um impacto positivo da expectativa na qualidade;

H6 - Existe um impacto positivo da expectativa na satisfação dos discentes;

H7 - Existe um impacto positivo da qualidade no valor percebido;

H8 - Existe um impacto positivo do valor percebido na satisfação dos discentes;



# HIPÓTESES A SEREM TESTADAS

H9 - Existe um impacto positivo da qualidade na satisfação dos discentes;

H10 - Existe um impacto positivo da satisfação dos discentes na propensão a lealdade;

H11 – Existe um impacto positivo da lealdade nas ações de boca a boca dos discentes.

# HIPÓTESES A SEREM TESTADAS

De acordo com as leituras de vários trabalhos, pode-se imaginar e é o que pretendo comprovar na minha pesquisa, uma forte correlação entre as variáveis Antecedentes e as variáveis Consequentes.

Como por exemplo:

Um forte impacto da imagem nas expectativas.

A qualidade é influenciada pelas expectativas e tem importante influência no valor percebido.

Além disso, demonstra a importância da satisfação dos clientes para se obter a lealdade e a através da lealdade a criação de ações boca a boca.

# MÉTODO

## COLETA DE DADOS

### INSTRUMENTOS DE PESQUISA

## 2 Questionários

(1) Sociodemográfico

**Variáveis:**

- ✓ Idade
- ✓ Sexo, Etnia
- ✓ Escolaridade
- ✓ Habilitações Acadêmicas
- ✓ IES (pública ou privada)
- ✓ Renda (individual ou familiar),

(2) Baseado no Modelo ESCI (Versão Europeia e Portuguesa).

**Variáveis:**

- ✓ Imagem
- ✓ Expectativas dos Clientes
- ✓ Qualidade Percebida
- ✓ Valor Percebido
- ✓ Relação Preço/Qualidade.

# MÉTODO

- Tamanho da amostra

➤ 2000 Alunos.

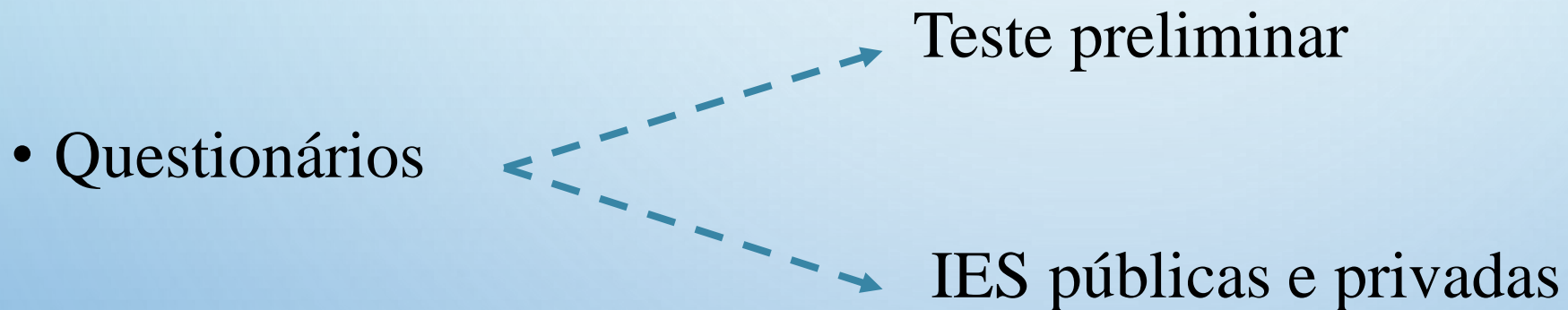
grupo 1 – IES públicas (1.000 alunos).

➤ Dois grupos :

grupo 2 – IES privadas (1.000 alunos).

# MÉTODO

- Aplicação para validação dos questionários (Abril a junho 2021)



População alvo: 50 discentes (25 de IES públicas e 25 de IES privadas).

# MÉTODO

## TESTAGEM DOS QUESTIONÁRIOS

O andamento da testagem dos questionários ficou prejudicado, pois, devido à pandemia (COVID-19), as IES (públicas e privadas) suspenderam suas atividades, o que tem dificultado significativamente o andamento da pesquisa. Mesmo assim, estamos enviando os questionários para validação, mas, as respostas ainda estão demorando a retornar.

O envio definitivo depende da aprovação da Plataforma Brasil onde está sendo submetido o projeto original.

# MÉTODO



- Localização das IES:



- Período da pesquisa de julho de 2021 a dezembro de 2021 (final do ano letivo no brasil).

# ATIVIDADES REALIZADAS

Ao longo do ano de 2020:

- Publicações extraídas de banco de dados online (Resumos, dissertações, Teses, Artigos completos (105) até o momento.
- Já utilizados (40)
- Finalidade: estruturar e fundamentar o referencial teórico, seguindo a linha de pesquisa estabelecida, ou seja, mensurar a satisfação e lealdade dos alunos de IES brasileiras, públicas e privadas.





# AUTORES (UTILIZADOS/FICHAMENTO)

- 1) ALVES H, RAPOSO, M. (2007).
- 2) ANDERSON DR, SWEENEY DJ, WILLIAMS TA. (2019).
- 3) ASTIN AW. (1977).
- 4) BARBETTA P. (2006).
- 5) BRASIL. (INEP) (2018).
- 6) CAVALHEIRO E. ET. AL. (2016).
- 7) CASHIN WE. (1990).
- 8) CLEMES MD, GAN CE, KAO TH. (2008).
- 9) COSTA OS, GOUVEIA LB. (2018).
- 10) COSTA OS, GOUVEIA LB (2019).
- 11) COSTA OS, GOUVEIA LB. (2020)
- 12) COUTINHO FCC. (2007).
- 13) DONALD JG, DENISON DB. (1996).
- 14) ELLIOTT KM, SHIN D. (2002).

# AUTORES (UTILIZADOS/FICHAMENTO)



- 15) ESPARTEL LB, TREZ G, FONSECA MJ. (2001).
- 16) ESPARTEL LB, SAMPAIO CH, PERIN MG. (2008).
- 17) FORNELL C, JOHNSON MD, ANDERSON EW. (1996).
- 18) GRÖNROOS C. (2003).
- 19) HALSTEAD D, HARTMAN D, SCHMIDT SL. (1994).
- 20) HARTMAN, DE, SCHMIDT SL. (1995)
- 21) HELGESEN Ø, NESSET E. (2007).
- 22) JARADEEN N, JARADEEN N, JARADAT R, SAFI AA, AL TARAWNEH F. (2012).
- 23) JOHNSON MD, GUSTAFSSON A, ANDREASSEN TW, LERVIK L, CHA J. (2001).
- 24) KAO T-H. (2007).
- 25) LIAW SS, HUANG HM. (2013).
- 26) LOPES HEG, PEREIRA CCP, VIEIRA AFSV. (2009).
- 27) MORGAN R, HUNT S. (1994).
- 28) NAVARRO MM, IGLESIAS MP, TORRES PR. (2005).
- 29) NEVES JAB. (2018).
- 30) NGUYEN N; LEBLANC G. (2001).



# AUTORES (UTILIZADOS/FICHAMENTO)

- 31) PINHEIRO IN. (2003).
- 32) QUINN A, LEMAY G, LARSEN P, JOHNSON DM. (2009).
- 33) RAUTOPURO, J, VAISANEN P. (2000).
- 34) SCHREINER LA. (2009).
- 35) SENIOR C, MOORES E, BURGESS AP. (2017).
- 36) SINGH J, SIRDESHMUKH D. (2000).
- 37) SOUZA TO. (2005).
- 38) SCHUH J, UPCRAFT M. (2000).
- 39) TEMIZER L, TURKYILMAZ A. (2012).
- 40) ZANG L, HAN Z, GAO Q. (2008).

# PUBLICAÇÕES SUBMETIDAS E ACEITAS (E NÃO ACEITAS)



- ✓ XI CONGRESSO PORTUGUÊS DE SOCIOLOGIA: *A Influência das Redes Sociais das Identidades e Diferenças na Contemporaneidade* (Trabalho aceito, apresentação de 29 a 31 de março 2021);
- ✓ 17TH CONTECSI: *Sistema de Informação e Comunicação: Desafios das IES Pública Frente a Pandemia do COVID-19* (Trabalho aceito é apresentado 28 a 30/10/2020 virtualmente);
- ✓ WORLDCIST'21 (Trabalho submetido, mas recusado, pois, foi submetido em português, quando deveria ser submetido em inglês, 22/11/2020);
- ✓ XIII CONGRESSO DE ADMINISTRAÇÃO, SOCIEDADE E INOVAÇÃO - *ON-LINE: Consumidor e Sua Percepção Sobre a Marca de Um Produto* (Trabalho submetido em 22/02/2021);
- ✓ I CONINP - CONGRESSO INTERNACIONAL VIRTUAL DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO DO INSTITUTO FEDERAL DO CEARÁ: *A reinvenção da educação no Brasil durante e pós pandemia* (Artigo submetido e recusado em 28/09/2020, pois foi submetido a uma revista anteriormente);
- ✓ *XLV ENCONTRO DA ENPAD - ENNPAD 2021* (em elaboração de um resumo expandido para submissão até 06/04/21).



# TRABALHO EM ANDAMENTO

Referencial Teórico (Marco Teórico) para posterior envio à apreciação e orientação:

Orientador: Prof. Dr. Luis Borges Gouveia

Coorientador: Prof. Dr. Paulo Ramos.

# AGRADECIMENTOS

