

**FUNDAÇÃO INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISAS EM
CONTABILIDADE, ECONOMIA E FINANÇAS - FUCAPE**

CLARISSE CORDEIRO MEDEIROS

**A INFLUÊNCIA DOS ATRIBUTOS DA QUALIDADE DO SERVIÇO
EDUCACIONAL PARA RETENÇÃO DE ALUNOS DE UMA
INSTITUIÇÃO FEDERAL**

VITÓRIA

2016

CLARISSE CORDEIRO MEDEIROS

**A INFLUÊNCIA DOS ATRIBUTOS DA QUALIDADE DO SERVIÇO
EDUCACIONAL PARA RETENÇÃO DE ALUNOS DE UMA
INSTITUIÇÃO FEDERAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

Orientadora: Prof^ª. Dr. Arilda Magna Campagnaro Teixeira.

VITÓRIA

2016

CLARISSE CORDEIRO MEDEIROS

**A INFLUÊNCIA DOS ATRIBUTOS DA QUALIDADE DO SERVIÇO
EDUCACIONAL PARA RETENÇÃO DE ALUNOS DE UMA
INSTITUIÇÃO FEDERAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração, Turma 2014/1, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

Aprovada em 29 de agosto de 2016

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof^a. Dr. Arilda Magna Campagnaro Teixeira

**(Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e
Finanças - FUCAPE)**

Prof^a. Dr. Marcia Juliana d'Angelo

**(Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e
Finanças - FUCAPE)**

Prof. Dr. Sérgio Augusto Pereira Bastos

**(Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e
Finanças - FUCAPE)**

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus.

Ao meu esposo, Jorge Henrique Mondego Machado, por todo apoio, atenção, paciência, amor e carinho durante toda minha jornada acadêmica. Tivemos que compreender juntos que a ausência, em alguns momentos, e o foco nos objetivos são necessários para o nosso crescimento pessoal e profissional. Obrigada por tudo, te amo.

A minha família, que sempre me apoiou e acreditou no meu potencial. Em especial a minha tia Lenira Marinho de Sousa, que teve sensibilidade e me ajudou nesse momento tão importante para minha vida acadêmica e profissional.

A minha amiga Cristiane Lacerda, pois sem o seu incentivo não teria iniciado esta jornada. Obrigada por acreditar no meu potencial e que, quando queremos alguma coisa, tudo é possível.

A minha orientadora Prof^a. Dr. Arilda Teixeira, por seu apoio, atenção e sugestões, que foram fatores fundamentais para a conclusão deste trabalho.

Ao Prof. Dr. Emerson Wagner Mainardes, pelos ensinamentos, motivações, orientações e apoio durante todo o mestrado.

A todos que direta ou indiretamente contribuíram para que eu pudesse chegar até aqui e concluísse essa nova etapa da minha vida pessoal e acadêmica.

“Nossa maior fraqueza está em desistir. O caminho mais certo de vencer é tentar mais uma vez”.

Thomas Edison

RESUMO

A partir de 2008, a rede de Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia do Brasil expandiu numericamente seus Campi, aumentando a oferta de vagas e matrículas na rede federal. No entanto, as evasões são crescentes, pois não se estabeleceu ainda uma relação duradoura com os alunos. Tendo isso em vista, os objetivos deste trabalho foram identificar os atributos de qualidade do Instituto Federal que estão associados à lealdade dos alunos e verificar se os alunos maiores de idade avaliam a qualidade e a sua lealdade de modo diferente dos alunos menores de idade. Para tanto, realizou-se um estudo quantitativo, descritivo, de corte transversal, com coleta de dados primários, por meio de um questionário estruturado com perguntas fechadas. Ao todo, 671 alunos participaram da pesquisa, sendo que a maioria deles é do gênero feminino, menor de 18 anos, solteiro e cursante do ensino técnico integrado ao ensino médio. Por meio da análise descritiva, identificou-se que o aluno atribui uma nota melhor ao corpo docente e à auto avaliação e uma avaliação alta à lealdade. Com a comparação de médias, verificou-se que os alunos maiores que 18 anos atribuem mais qualidade e são mais leais do que os alunos menores de idade. Na análise da regressão linear múltipla, os atributos de qualidade que estão associados à lealdade são a qualidade dos processos administrativos, a qualidade da estrutura física e a qualidade do corpo docente. Concluiu-se, portanto, que para o aluno ser leal, a Instituição precisa ter professores competentes, processos administrativos claros e uma boa estrutura física, assim como a Instituição precisa estar atenta aos alunos menores de 18 anos para que eles percebam a qualidade da escola e sejam mais leais.

Palavras-Chave: Qualidade de serviços. Comportamento do consumidor. Instituto de Ensino Público Federal.

ABSTRACT

From 2008, the Brazilian network of Federal Institutes of Education, Science and Technology numerically expanded its Campi, increasing the supply of vacancies and enrollment in the federal system. However, the evasions are increasing, therefore not yet established a lasting relationship with students. With this in view, the objectives of this study were to identify the quality attributes of the Federal Institute that are associated with the loyalty of students and check that the largest age students evaluate the quality and their loyalty in a different way of the underage students. Therefore, there was a quantitative, descriptive, cross-sectional, with primary data collection study made through a questionnaire with closed questions. In all, 671 students participated in the survey, and most of them are female, under 18, single and coursing technical school to high school. Through descriptive analysis, it was identified that the student gives a better grade to the teachers and to self-assessment and rated loyalty. With the average comparison, it was found that the students aged over 18 years give more quality and are more loyal than the underage students. In the analysis of multiple linear regression, quality attributes that are associated with loyalty are the quality of administrative procedures, the quality of the physical structure and the quality of the teachers. It was concluded, therefore, that for the student to be loyal, the institution must have competent teachers, clear administrative procedures and a good physical structure, as well as the institution needs to be attentive to students under the age of 18 so that they understand school quality and become more loyal.

Keywords: Quality in educational services. Loyal students. Higher education institutions.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Caracterização da amostra	35
Tabela 2: Estatística descritiva da amostra quanto a qualidade.....	36
Tabela 3: Teste-t de comparação de médias dos fatores de qualidade e da lealdade.....	41
Tabela 4: Modelo resumido da regressão linear múltipla	43
Tabela 5: Coeficientes estimados da variável dependente lealdade	44

LISTA DE SIGLAS

CEFET – RJ - Centro Federal de Educação Tecnológica do Rio de Janeiro

IES – Instituições de Ensino Superiores

IF – Institutos Federais

IFMA – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão

MEC – Ministério da Educação

PROEJA – Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade Educação de Jovens e Adultos

SETEC – Secretaria de Educação Profissional

SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

TCU – Tribunal de Contas da União

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO	15
	2.1 QUALIDADE DO SERVIÇO EDUCACIONAL.....	15
	2.2 LEALDADE NA EDUCAÇÃO.....	17
	2.3 RELAÇÃO ENTRE LEALDADE E QUALIDADE.....	20
3	METODOLOGIA	29
4	ANÁLISE DO RESULTADO	35
	4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	35
	4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA DA AMOSTRA	36
	4.3 TESTE T DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS	40
	4.4 REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA	43
5	CONCLUSÕES	50
	REFERÊNCIAS	53
	APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO APLICADO PARA A PESQUISA	59

Capítulo 1

1 INTRODUÇÃO

Em 29 de dezembro de 2008, o Brasil passou por uma transformação na sua educação profissional e técnica com a criação dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia a partir da sanção da Lei, nº 11.892 (PACHECO; PEREIRA; SOBRINHO, 2010). Esses Institutos têm por desafio oferecer educação superior com cursos de tecnologia, licenciatura e bacharelado na área da ciência e tecnologia; educação básica por meio de cursos de ensino médio na modalidade integrado à profissional; além de cursos técnicos em geral que garantam a formação inicial e continuada do trabalhador (PACHECO; PEREIRA; SOBRINHO, 2009).

Com formato pluricurricular e multicampi, os Institutos Federais (IF) devem proporcionar a verticalização do ensino, pois ofertam desde o ensino básico até a pós-graduação, possibilitando ao aluno o acesso a cursos em diversos níveis de educação profissional e tecnológica (PACHECO; PEREIRA; SOBRINHO, 2009). Com esta característica, destaca-se aqui o primeiro motivo para a necessidade da formação de lealdade entre os alunos e o IF, pois esta irá gerar motivos para que o aluno permaneça na escola, queira fazer outros cursos, indique para outras pessoas, entre outras atitudes (ONUSIC, 2011).

Um segundo motivo, que merece ser destacado, é que a educação profissional e tecnológica ofertada pelo IF é uma política pública, que além de ser mantida pelo orçamento público, tem por obrigação possibilitar e garantir que o aluno tenha acesso a uma educação igualitária, articulada com políticas educacionais, sociais, trabalhistas e de renda, desenvolvimento regional e ambiental, que levem a formação de profissionais capazes de se manter em

constante desenvolvimento (SETEC, 2010). Para isto, o aluno deve permanecer na escola, concluir seu curso, e buscar se qualificar através da verticalização do aprendizado.

Um terceiro motivo, que fundamenta a necessidade da lealdade, é o crescimento no número da evasão escolar. A Secretaria de Educação Profissional (SETEC), em 22 de novembro de 2013, instituiu um grupo de trabalho, através da portaria nº 39, para elaborar um relatório com os índices de evasão e retenção (BRASIL, 2013). No entanto, foi o Tribunal de Contas da União (TCU) que apresentou dados informando que 24% dos alunos matriculados nos cursos do Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade Educação de Jovens e Adultos (PROEJA) e 19% dos alunos dos cursos médios subsequentes evadiram-se dos Institutos (SATURNO, 2013).

De acordo com Bastos e Gomes (2014), a evasão é resultado de uma combinação de fatores, que vão desde aspectos da escola (não atrativa, autoritária, insuficiente, professores despreparados, desmotivação), e passam pelo próprio aluno (desinteressado, indisciplinado, com problema de saúde, gravidez), pelos pais ou responsáveis (não cumprimento do pátrio poder, desinteresse em relação ao destino dos filhos) até os aspectos sociais (trabalho com incompatibilidade de horário para os estudos, agressão entre os alunos, violência em relação a gangues etc.).

Para Tontini e Walter (2013), isso ocorre por que as Instituições não conseguem criar uma relação duradoura com os alunos e, em consequência, não estabelecem lealdade e a retenção dos mesmos.

A evasão, além de afetar o compromisso do IF com o desenvolvimento educacional e socioeconômico do país, provoca uma redução no número de

matrículas. As matrículas, segundo o Decreto nº 7.313, de 22 de setembro de 2010 (BRASIL, 2010), é o principal critério utilizado para distribuir os recursos disponíveis da Secretaria de Educação Tecnológica (SETEC) do Ministério da Educação (MEC) para os IF, por Campus. Desse modo, a retenção de alunos impacta diretamente a formação da matriz orçamentária dos Campi. Nesse sentido, a lealdade possui um papel importante na retenção dos alunos.

Diversos estudos nacionais demonstram a importância da criação de laços de retenção e lealdade com seu corpo discente (BERGAMO; FARAH; GIULIANI, 2008; MAINARDES; DOMINGUES, 2010; ONUSIC, 2011; BERGAMO; GIULIANI; GALLI, 2007a; APPIO; TONTINI; SILVEIRA, 2013; CAVALHEIRO et al., 2014). Essas ações geram a satisfação e resultam em ações positivas dos alunos, que propagam boas informações para novos candidatos e reforçam a imagem da instituição (CAVALHEIRO, et al. 2014).

Para isto, é necessário que a educação seja de qualidade, o que se buscou assegurar, no Brasil, por meio da Lei nº 10.861 de 2004, que prevê a avaliação das instituições de educação superior, realizada pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), apresentando indicadores que servem de subsídio para melhoria desta qualidade, expansão de oferta, aumento da eficácia institucional, dentre outros (APPIO; TONTINNI; SILVEIRA, 2013).

Nesta perspectiva, surge a questão desta pesquisa: **Quais são os fatores de qualidade que contribuem para que os alunos se mantenham leais à instituição?**

Para responder esta pergunta, teve-se por objetivo identificar os atributos de qualidade do Instituto Federal que influenciam na lealdade dos alunos. De forma complementar, buscou-se verificar se os alunos maiores de idade (que são aqueles

que estudam no ensino superior, pós-graduação ou fazem algum curso técnico na modalidade subsequente) avaliam a qualidade e a sua lealdade de modo diferente dos alunos menores de idade (alunos que estão no ensino médio), uma vez que o IF apresenta uma estrutura pluricurricular e a qualidade pode ser percebida de maneira distinta de acordo com a idade do aluno. Para isto, tomou-se por base o estudo realizado por Onusic (2011) sobre a qualidade do ensino superior de uma Instituição Pública, pois não se identificou estudos desenvolvidos nesta mesma perspectiva em Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. Bastos e Gomes (2014) destacaram em seu estudo as principais causas de evasão escolar nos cursos técnicos oferecidos pelo Centro Federal de Educação Tecnológica do Rio de Janeiro (CEFET-RJ), no entanto, não evidenciaram fatores que permitam identificar a lealdade dos alunos.

Ressalta-se ainda que o estudo de Onusic (2011) teve por hipótese identificar se a lealdade é influenciada pela qualidade e esta não foi confirmada. Outro estudo, de Appio, Tontini e Silveira (2013), identificou que a qualidade percebida também reflete de maneira indireta na lealdade. Sendo assim, este estudo tem sua importância teórica ao associar diretamente fatores de qualidade em Instituições de Ensino à lealdade dos alunos, algo não observado ainda na literatura.

Esta pesquisa tem sua importância prática ao se propor identificar quais são os fatores de qualidade que motivam os alunos a permanecerem na instituição e, com isto, permitir que o Instituto consiga reduzir a evasão, aumentar a retenção dos alunos, e verticalizar a educação. Com o resultado desta pesquisa, o Instituto Federal poderá encontrar soluções a curto e longo prazo para o problema da evasão.

Nessa perspectiva, este estudo está estruturado da seguinte forma: desenvolve-se um breve referencial teórico com o propósito de esclarecer sobre a qualidade do serviço educacional, a lealdade na educação e a relação entre lealdade e qualidade. Em seguida, apresenta-se a metodologia utilizada na pesquisa, na qual se realizou um estudo quantitativo, descritivo, de corte transversal, com coleta de dados primários, por um questionário estruturado com perguntas fechadas. Foram pesquisados 671 alunos formandos. Com base nos dados coletados foi feita a caracterização da amostra, a análise descritiva básica de cada variável do questionário, o cálculo da média e desvio padrão, o teste-t de comparação de médias e a análise de regressão múltipla. Com base nos resultados foi possível verificar quais atributos de qualidade do Instituto Federal estão associados à lealdade dos alunos e se os alunos maiores de idade avaliam a qualidade e a sua lealdade de modo diferente aos alunos com menos de 18 anos.

Capítulo 2

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE DO SERVIÇO EDUCACIONAL

Não é de hoje que as organizações, de maneira geral, se preocupam com a qualidade percebida pelo cliente sobre um determinado produto ou serviço (BONITO et al., 2009), e de acordo com pesquisa realizada por Cavalheiro et al. (2014), diversos estudos demonstram que a qualidade é essencial para a sobrevivência das empresas. No entanto, no segmento de serviços, esse quesito tem sido um problema, pois a qualidade não depende apenas do desempenho da empresa, mas está sujeita também à percepção do usuário com relação a oferta e, dependendo da sua expectativa, pode não condizer com os dados reais (VIEIRA; TROCCOLI; SILVA, 2011).

Mello et al. (2002) explicam que devido aos aspectos intangíveis do serviço, torna-se difícil criar uma forma de padronização, mensuração e escolha antes da sua utilização. Logo, o mesmo serviço acaba por não ser desempenhado da mesma maneira, podendo ocorrer mudanças de fornecedor para fornecedor, de cliente para cliente e até mesmo de um dia para outro. Vieira, Troccoli e Silva (2011) acrescentam que no serviço não existe uma qualidade pré-produzida para balizá-lo antes de ser vendido e consumido. Para eles, o ideal seria que o controle da qualidade ocorresse na hora e no local da produção e consumo simultâneo do serviço.

A educação, por ser uma prestação de serviço, enquadra-se nas informações supracitadas, como assevera Mello et al. (2002) ao classificar o serviço educacional

como intangível, direcionado para a mente das pessoas, com ações contínuas e permanentes, realizado por meio de uma parceria entre a instituição de ensino e seu cliente. No caso, o cliente é o aluno, que avalia a qualidade do serviço educacional oferecido a partir do instante em que entra em contato com a instituição auferindo estímulos, que são processados, fomentando sua avaliação. Nessa perspectiva, a percepção de qualidade não está intrínseca apenas na sala de aula, mas em todas as atividades que compõem o serviço (MELLO; DUTRA; OLIVEIRA, 2001; SIQUEIRA; CARVALHO, 2006; MELLO et al., 2002; BOWDEN, 2011).

Em estudos sobre a qualidade do serviço educacional, identificam-se diversos aspectos que são considerados relevantes para esta avaliação (ONUSIC, 2011; VIEIRA; TROCOLLI; SILVA, 2011; MELLO; DUTRA; OLIVEIRA, 2001; MAINARDES; DOMINGUES; DESCHAMPS, 2009; EBERLE; MILAN; LAZZARI, 2010). Onusic (2011) identificou que a qualidade é influenciada pela imagem da instituição, que a satisfação do aluno é influenciada pela qualidade percebida, mas que a qualidade não influencia na lealdade.

O artigo de Vieira, Trocolli e Silva (2011) aponta para a relevância do corpo docente na percepção de qualidade de alunos do ensino superior. Os autores identificaram que o corpo docente é quem promove um impacto positivo maior sobre a percepção de qualidade dos alunos e inclusive é por meio do corpo docente que o aluno percebe a relevância dos ativos tangíveis (laboratório, instalações físicas das salas de aula, etc).

Já a pesquisa desenvolvida por Mello, Dutra e Oliveira (2001) identificou que a qualidade percebida por alunos de graduação de uma Universidade Federal, sofre maior impacto nas dimensões tangíveis, que, segundo os autores, ocorre devido à falta de recursos financeiros das universidades públicas e até mesmo da ineficiência

da administração por considerar a estrutura física como pouco relevante. O segundo aspecto verificado é que os alunos consideram que existe pouca atividade prática no curso e, devido à exigência do mercado de trabalho, esse ponto deve ser melhorado. No entanto, o desempenho dos funcionários do setor administrativo e dos docentes é considerado pelos alunos um aspecto positivo na universidade, e foram apontados como responsáveis pela percepção positiva dos alunos sobre a qualidade do curso de graduação.

No estudo de Mainardes, Domingues e Deschamps (2009), sobre a avaliação da qualidade nos serviços educacionais das Instituições de Ensino Superiores (IES) de Joinville, SC, os autores identificaram que aspectos relativos aos profissionais que trabalham nas IES, que não são docentes, apresentaram o pior desempenho na visão dos alunos.

De maneira geral, a qualidade percebida pelo aluno sobre os serviços oferecidos pela instituição de ensino pode ser relevante para a sua permanência no curso (ONUSIC, 2011) e as instituições que detêm o conhecimento sobre essa dimensão de qualidade podem definir estratégias de gestão mais atrativas, buscando um melhor desempenho (EBERLE; MILAN; LAZZARI, 2010).

2.2 LEALDADE NA EDUCAÇÃO

O processo de criação de lealdade entre o cliente e a organização consiste em um desafio estratégico (BERGAMO; FARAH; GIULIANI, 2007a). Segundo Marques e Brasil (2008), a lealdade corresponde ao ato do consumidor manter o consumo de um determinado produto ou serviço de um mesmo fornecedor.

Na visão de Espartel, Sampaio e Perin (2008), a lealdade leva o consumidor a tomar decisões no momento da compra, pois se ele é leal irá repetir a compra do mesmo fornecedor, com frequência, comprometimento, dentre outros. A lealdade é, portanto, uma conduta do consumidor, na qual este revela a intenção de continuar ou ampliar um relacionamento com um determinado fornecedor (ESPARTEL; SAMPAIO; PERIN, 2008).

Outro aspecto importante da lealdade apontado por Bergamo, Farah e Giuliani (2007a; 2007b) é que, além do processo de recompra, o consumidor fiel indica a outras pessoas e não é influenciado pelas estratégias de atração da concorrência. Cavalheiro et al. (2014) também contribuem ao relatarem que a lealdade leva à fidelização do cliente e este torna-se menos sensível ao preço.

Para que o processo de lealdade seja firmado, Bergamo, Farah e Giuliani (2007a; 2007b) acreditam que ela deve ser encarada como uma filosofia por toda organização, pois apenas assim a estratégia organizacional conseguirá atingir um real crescimento. Em consonância, Marques e Brasil (2008) esclarecem que a lealdade possui um objetivo de longo prazo, que possibilita prever a tomada de decisão do comprador, a potencialidade de desenvolvimento e a lucratividade da empresa.

Nesse sentido, é necessário conquistar a lealdade do consumidor e este é um processo que está intrínseco à forma de como a empresa se relaciona com o cliente. Para isto, é necessário desenvolver uma relação de confiança e percepção de valor, através de ações contínuas e repetidas que acontecem com o passar do tempo (ESPARTEL; SAMPAIO; PERIN, 2008). As empresas que conseguem desenvolver altas taxas de clientes fiéis são aquelas que se tornam cada vez mais valorizadas (MAINARDES, DOMINGUES, 2010).

De acordo com o estudo de Dominguez (2000), as estratégias de lealdade podem culminar em diversos aspectos para a organização. O primeiro está relacionado à lucratividade, pois empresas que conseguem ter clientes fiéis aumentam os lucros e este resultado chega a ser superior a outros meios de lucratividade, como, por exemplo, participação de mercado, redução dos custos e criação de novos produtos. O segundo é o sucesso organizacional que está relacionado às três dimensões de lealdade: a do consumidor, a do colaborador e a do investidor, sendo o primeiro o mais relevante para sustentar a estratégia. O terceiro está na redução de custos, pois a lealdade em relação à conquista de novos clientes é menos onerosa para a organização, já que as estratégias de marketing serão menores (menos esforço na venda inicial, testam os produtos da marca com mais facilidade, revelam o apreço pelo produto, dentre outros).

No campo da educação, diversos estudos buscam verificar aspectos que geram lealdade dos alunos (BÉRGAMO; FARAH; GIULIANI, 2007a; BÉRGAMO; FARAH; GIULIANI, 2007b; ESPARTEL; SAMPAIO; PERIN, 2008; MAINARDES; DOMINGUES, 2010; MARQUES; BRASIL, 2008; ROJAS-MÉNDEZ et al., 2009; BÉRGAMO; GIULIANI; GALLI, 2011; BOWDEN, 2011; APPIO; TONTINI; SILVEIRA, 2013; CAVALHEIRO et al., 2014; KILBUN; KILBUN; CATES, 2014). Segundo Bérghamo, Farah e Giuliani (2007a; 2007b), as instituições que utilizam a lealdade como estratégia buscam não apenas traçar um relacionamento com o aluno (cliente) atual, mas também conquistar uma relação de longo prazo com o objetivo de promover uma educação continuada, como por exemplo a pós-graduação e a extensão. Outro aspecto destacado pelos autores é que os alunos leais recomendam a instituição para outros, valorizam a imagem da instituição diante da comunidade em geral e ainda são comprometidos. Mainardes e Domingues (2010)

colaboram ainda ao dizer que lealdade é importante para combater à evasão, um sério problema das instituições de ensino.

Marques e Brasil (2008) explicam ainda que o processo de lealdade com os alunos não ocorre apenas pela oferta regular das disciplinas, mas também é influenciada pela sua predisposição emotiva e cognitiva. Espartel, Sampaio e Perin (2008) corroboram confirmando que o aluno se envolve não apenas pelo nível do curso, mas também pela atenção dada a ele durante o curso (como por exemplo, a confiança nos funcionários) influenciando na sua percepção de valor.

Segundo Mainardes e Domingues (2010), o sucesso do processo de lealdade está na forma em que a instituição de ensino busca conhecer melhor o discente, identifica suas necessidades e cria estratégias direcionadas e assertivas que diminuem esforços e custos. Os autores destacam ainda que é importante não focar as estratégias apenas nos alunos, mas em todos os elementos que compõem a instituição (professores, funcionários, comunidade), pois estes também são responsáveis pelo nível de desempenho da organização.

2.3 RELAÇÃO ENTRE LEALDADE E QUALIDADE

Tomando por base os estudos realizados por Onusic (2009, 2011), observa-se que as instituições que se dedicam à prestação de serviço na área da educação devem se preocupar com as questões da qualidade ofertada, pois é ela quem sustenta meios para que o aluno se sinta satisfeito e conseqüentemente caminhe para uma relação de lealdade.

O objetivo da autora em seus estudos foi identificar que fatores colaboram para o aluno ser leal ao curso que escolheu em uma instituição de ensino superior

pública. Para isso, utilizou um modelo cujos construtos foram qualidade, imagem, satisfação e lealdade (ONUSIC, 2009, 2011).

Para a construção do construto qualidade, a autora utilizou cinco variáveis: a primeira foi a qualidade do corpo docente, com sete questões a respeito desse assunto: 1. Metodologia de ensino, 2. Conhecimento sobre a realidade, 3. Atenção dada às solicitações e intervenções dos alunos, 4. Relacionamento com os alunos, 5. Estímulo à participação dos alunos em sala de aula, 6. Competência em relacionar teoria com a prática, 7. Capacidade para utilizar adequadamente o tempo da aula. Conforme já apontado neste estudo, os autores Vieira, Troccoli e Silva (2011) e Mello, Dutra e Oliveira (2001) revelam que o corpo docente representa um elemento relevante na avaliação dos discentes sobre a qualidade de uma instituição de ensino.

Purgailis e Zaksa (2012) também constataram, na Letônia, que o corpo docente possui um peso significativo na avaliação do estudante, pois é este profissional que demonstra os caminhos a serem seguidos na profissão e motivam o processo de estudo em si durante o curso.

Considerando que o docente é essencial para a forma como a qualidade do ensino pode ser percebida, Keelson (2011) também analisou a percepção da eficácia do ensino e da aprendizagem dos alunos em instituições politécnicas em Gana. Os resultados do trabalho mostram que os discentes dão muita importância para a qualidade de seus professores e sobre a metodologia utilizada por eles.

A segunda variável referiu-se à qualidade do corpo técnico administrativo com cinco questões: 1. Capacidade de cumprir exatamente as solicitações dos alunos, 2. Boa vontade em resolver os problemas acadêmicos dos alunos, 3. Agilidade no

atendimento, 4. Educação no tratamento com os alunos e, 5. Conhecimento suficiente para fornecer informações aos alunos (ONUSIC, 2009, 2011).

De acordo com Rojas-Méndez et al. (2009), todos os funcionários de uma instituição de ensino devem possuir capacitação e autonomia para uma comunicação direta com aluno. A forma como se dá esta relação reflete na forma como o discente percebe a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição.

Rupande e Nyenya (2015) corroboram com esse ponto de vista afirmando que para as instituições de ensino prestarem um serviço de qualidade é necessário que todos os funcionários estejam envolvidos com a atenção ao aluno, buscando proporcionar boas experiências em todos os aspectos da vivência do estudante no campus.

Outros autores, como Mello, Dutra e Oliveira (2001) e Purgailis e Zaksa (2012), também retratam a importância do corpo técnico no impacto da qualidade da instituição de ensino. E Usman (2010) destaca que aspectos como educação, nobreza, cuidado, cooperação e motivação dos colaboradores são características que elevam a qualidade do serviço oferecido por uma instituição de ensino.

A terceira variável utilizada para construir o construto qualidade foi o comprometimento do discente com a instituição, que foi medida através de cinco questões: 1. Assiduidade nas aulas, 2. Colaboração para manter a limpeza e a conservação da faculdade, 3. Respeito entre os alunos, 4. Interesse e atenção durante as aulas, 5. Interesse na execução dos exercícios e trabalhos solicitados pelos professores (ONUSIC, 2009, 2011).

O compromisso que o discente possui com a instituição demonstra o grau de interesse que ele tem. De acordo com Bowder (2011), o compromisso reflete o

quanto o consumidor está satisfeito com a qualidade da prestação do serviço ou produto que uma determinada empresa está oferecendo. Isso indica o desejo de ser parceiro devido a um sentimento de identificação, pertencimento, gosto, envolvimento e confiança (BOWDER, 2011).

A quarta variável foi o levantamento de informações sobre a qualidade dos aspectos tangíveis, que foi medida por meio de nove questões: 1. Iluminação nas dependências do curso, 2. Limpeza de todas as dependências da faculdade, 3. Alimentação oferecida na lanchonete, 4. Localização da faculdade, 5. Facilidade de navegação e atualização do *site*, 6. Acervo da biblioteca, 7. Equipamentos audiovisuais das salas. 8. Laboratórios e equipamentos de informática, 9. Segurança nas dependências da faculdade (ONUSIC, 2009, 2011).

Sobre este aspecto, Hasan et al. (2008), em um estudo sobre a qualidade do serviço e satisfação dos alunos de instituições de ensino superior privadas, encontraram em seus resultados a existência de uma relação positiva significativa entre os aspectos tangíveis e a qualidade percebida. Usman (2010), em pesquisa com alunos de institutos superiores de Punjab, também identificou que os aspectos tangíveis estão relacionados com a percepção de qualidade do ensino.

Por fim, a última variável foi a qualidade dos processos administrativos, que foi investigada por intermédio de quatro questões: 1. Facilidade na obtenção de informações sobre as regras e normas da faculdade, 2. Rapidez e facilidade no processo de matrícula e retificação, 3. Facilidade na obtenção do histórico escolar, carteirinhas, aproveitamento de estudos e, 4. Adequada abrangência curricular (ONUSIC, 2009, 2011).

Aqui, os processos administrativos representam a parte burocrática, ou seja, é o momento em que o aluno se relaciona com aspectos da administração do ensino,

isto é, a parte não acadêmica (VEBER, GRILLO, ALMEIDA, 2013). De acordo com Margotto (2014), os processos burocráticos devem ser claros e bem definidos, pois é por meio deles que os alunos recebem orientações, tiram dúvidas de normas e procedimentos da Instituição, bem como obtêm informações do seu desempenho, acadêmico, que deve ser de fácil acesso.

O construto lealdade foi mensurado com o uso de cinco questões: 1. Mencionar para outras pessoas aspectos positivos da faculdade, 2. Recomendar a faculdade a parentes e amigos, 3. Considerar a faculdade como primeira opção caso fosse fazer outro curso, 4. Pretender continuar no curso até se formar e, 5. Ter orgulho de ser aluno da faculdade (ONUSIC, 2009, 2011).

A lealdade demonstra que, mesmo com todas as estratégias mercadológicas que visam atrair o consumidor para adquirir outro produto ou serviço, este permanece fiel na sua recompra e indicações, em razão do compromisso e do alto envolvimento com a instituição/marca/serviço (ROJAS-MÉNDEZ et al., 2009; BOWDEN, 2011; KILBURN, KILBURN, CATES, 2014).

Na área da educação, por ser um serviço intangível, a lealdade é estabelecida a partir de uma relação sólida com o aluno, e se torna uma força motriz no ato da matrícula ou rematrícula, promovendo um sentimento de realização na compra de repetição ou pela recomendação do serviço para os outros. (MELLO et al., 2002; ROJAS-MÉNDEZ et al., 2009; BOWDEN, 2011).

Negricea et al. (2012), por exemplo, explicam sobre a importância da percepção da qualidade para a formação da lealdade dos alunos. Primeiro eles pontuam as questões de recomendação, pois alunos leais costumam recomendar a instituição de ensino para outras pessoas, atraindo novos alunos, através da comunicação boca a boca.

Em segundo lugar, eles relatam que a relação dos alunos não se limita apenas à conclusão do seu curso. Em casos onde há lealdade, o aluno volta para realizar outra formação, atendendo os níveis de graduação subsequentes (NEGRICEA, et al., 2012). Em terceiro lugar, os autores fazem um alerta, pois consideram os alunos como principais *stakeholders* de uma instituição de ensino, sendo esta a principal razão para a relação causal desenvolvida entre eles, pois, assim como os alunos precisam do conhecimento para a formação e atuação no mercado de trabalho, as instituições de ensino precisam dos estudantes para sobreviverem em um ambiente competitivo, e para que recebam apoio financeiro e realizem sua missão. Com base nesta relação, apenas por meio de uma melhor qualidade dos serviços prestados é que os alunos terão a oportunidade de se tornarem leais.

O Quadro 1 resume os construtos qualidade e lealdade, as variáveis estudadas, com suas respectivas questões, e os autores que abordam cada assunto.

CONSTRUTO	VARIÁVEL	QUESTÕES	AUTORES	
Qualidade	Qualidade do corpo docente	1. Metodologia de ensino.	Vieria, Trocolli e Silva (2011); Mello, Dutra e Oliveira (2001); Purgailis e Zaksa (2012); Keelson (2011)	
		2. Conhecimento sobre a realidade.		
		3. Atenção dada às solicitações e intervenções dos alunos.		
		4. Relacionamento com os alunos.		
		5. Estímulo à participação dos alunos em sala de aula.		
		6. Competência em relacionar teoria com a prática.		
		7. Capacidade para utilizar adequadamente o tempo da aula.		
	Qualidade do corpo técnico administrativo	Qualidade do corpo técnico administrativo	1. Capacidade de cumprir exatamente as solicitações dos alunos.	Onusic (2009); Onusic (2011); Rojas-Méndez et al. (2009); Rupande e Nyenya (2015); Mello, Dutra e Oliveira (2001); Purgailis e Zaksa (2012); Usman (2010).
			2. Boa vontade em resolver os problemas acadêmicos dos alunos.	
			3. Agilidade no atendimento.	
4. Educação no tratamento com os alunos.				
Qualidade do	Qualidade do	5. Conhecimento suficiente para fornecer informações aos alunos.	Bowder (2011); Onusic	
		1. Assiduidade nas aulas.		

	corpo discente	2. Colaboração para manter a limpeza e a conservação da faculdade.	(2009); Onusic (2011).
		3. Respeito entre os alunos.	
		4. Interesse e atenção durante as aulas.	
		5. Interesse na execução dos exercícios e trabalhos solicitados pelos professores	
	Qualidade dos aspectos tangíveis	1. Iluminação nas dependências do curso.	Hasan et al. (2008); Usman (2010); Onusic (2009); Onusic (2011);
		2. Limpeza de todas as dependências da faculdade.	
		3. Alimentação oferecida na lanchonete.	
		4. Localização da faculdade.	
		5. Facilidade de navegação e atualização do <i>site</i> .	
		6. Acervo da biblioteca.	
		7. Equipamentos audiovisuais das salas.	
		8. Laboratórios e equipamentos de informática.	
		9. Segurança nas dependências da faculdade.	
Qualidade dos processos administrativos	1. Facilidade na obtenção de informações sobre regras e normas da Instituição.	Veber, Grillo, Almeida (2013); Margotto (2014); Onusic (2009); Onusic (2011).	
	2. Rapidez e facilidade no processo de matrícula e retificação.		
	3. Facilidade na obtenção do histórico escolar e aproveitamento dos estudos.		
	4. Adequação da carga horária do curso.		
Lealdade	Lealdade	1. Mencionar para outras pessoas aspectos positivos da faculdade.	Onusic (2009); Onusic, (2011); Rojas-Méndez et al. (2009); Bowden (2011); Kilburn, Kilburn e Cates (2014); Mello et al.(2002); Negricea et al. (2012).
		2. Recomendar a faculdade a parentes e amigos.	
		3. Considera a faculdade como primeira opção caso fosse fazer outro curso.	
		4. Pretende continuar no curso até se formar.	

Quadro 1: Quadro dos construtos, variáveis e questões.

Fonte: Elaborado pela autora

Para atingir o objetivo desse estudo, que foi o de identificar os atributos de qualidade que estão associados à lealdade dos alunos, tomou-se por base os construtos de qualidade e lealdade da Onusic (2009, 2011) para os fins desta pesquisa. Ou seja, os construtos satisfação e imagem não fizeram parte da pesquisa realizada aqui.

Tendo em vista que a satisfação é produto da qualidade percebida pelo consumidor (ONUSIC, 2009; GUIMARÃES, 2005; OLSEN, 2002), considera-se que conhecer os atributos de qualidade que levam à lealdade poder ser, também, responsável pela formação da satisfação. No cerne desta pesquisa, não se buscou medir a satisfação dos alunos, mas observar quais atributos de qualidade levam à lealdade.

Quanto à imagem, Onusic (2009) e Ramos e Pereira (2007) asseveram que esta forma as expectativas do consumidor quanto à qualidade, muitas vezes antes de conhecer o serviço ou produto. Considerando que o aluno pesquisado já está na instituição e está próximo a concluir o curso, a pesquisa de imagem não foi realizada, e o foco foi conhecer os atributos de qualidade da instituição que levam a lealdade.

Em resumo, pode-se identificar, por meio dos estudos supracitados, que a qualidade pode ser verificada em diversos aspectos dentro de uma instituição de ensino, sendo necessário entender a relevância de cada um deles.

Segundo Onusic (2011), a lealdade pode ser verificada quando o aluno menciona aspectos positivos da instituição para outras pessoas, recomenda-a para parentes e amigos, considera a instituição como primeira opção caso fosse fazer outro curso, pretende continuar no curso até se formar e tem orgulho de ser aluno na instituição (ONUSIC, 2011).

Porém, em sua pesquisa, a autora não evidenciou se a lealdade é associada à qualidade, divergindo do modelo proposto por Bloemer et al. (1998), estudado por ela. Entretanto, estudos como o de Walter, Tontini e Frega (2008) dizem o contrário e confirmam esta premissa. Appio, Tontini e Silveira (2013) também apontam na

literatura que a qualidade também foi identificada como importante para a criação lealdade (BLOEMER et al., 1998).

De acordo com Siqueira e Carvalho (2006), é necessário que as Instituições de ensino tenham conhecimento sobre as informações de qualidade (sejam elas técnicas ou funcionais) dos seus serviços, para que estes possam ser melhorados, pois é por meio deles que os consumidores tomam suas decisões de compra. Giuliane, Camargo e Galli (2010) ressaltam ainda que muitas vezes as decisões de compra são tomadas com base em experiências anteriores e a qualidade do serviço pode influenciar nessa decisão.

Segundo Rojas-Méndez et al. (2009), as instituições de ensino superior que instituírem um modelo de lealdade conseguirão uma relação de longo prazo com os seus alunos e a oferta de um serviço de qualidade é um dos elementos primordiais para manutenção desta relação.

Por fim, Lee-Kelley, Davis, Kangis (2002), Bowden (2011) e Purgailis e Zaksa (2012) identificaram que quanto maior o nível de qualidade do serviço percebido pelo estudante, maior a lealdade com a instituição de ensino. Negricea et al. (2012) concluíram em seu estudo que a melhoria da qualidade do ambiente acadêmico é uma ação estratégica para aquelas instituições que pretendem criar laços de lealdade com seus alunos, pois devido à grande oferta de cursos, a mobilidade se tornou fácil e acessível. Assim, fazer com que esse aluno permaneça na instituição e até mesmo a indique para outros parece ser possível para aquelas que conseguirem satisfazer as expectativas através da promoção da qualidade.

Capítulo 3

3 METODOLOGIA

Para esta pesquisa, desenvolveu-se um estudo quantitativo, descritivo, de corte transversal. A coleta dos dados foi em base primária, na qual se utilizou um questionário estruturado, com questões fechadas.

Na pesquisa realizada foram considerados os 26 *Campi* do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão (IFMA), uma instituição pública, que está localizada por toda região do Maranhão, oferecendo cursos de nível básico, técnico, graduação e pós-graduação para jovens e adultos, proporcionando a verticalização do ensino (IFMA, 2015a; PACHECO; PEREIRA; SOBRINHO, 2009).

O IFMA é uma instituição presente em vários municípios maranhenses e oferta uma grande diversidade de cursos, o que traz à tona a questão da evasão, que tem sido uma preocupação tanto para a Instituição (IFMA, 2015b) quanto para pesquisadores (ARAUJO, 2012; ALMEIDA; SCHIMIGUEL, 2011; TELES; LAJES, 2014). Em 2015, por exemplo, a Pró-Reitoria de Ensino do IFMA, iniciou um trabalho junto aos *Campi* para a criação de estratégias que visam a permanência e o êxito do estudante na Instituição (IFMA, 2015b).

Araújo (2012) identificou que 47% dos alunos no ensino integrado, na modalidade jovens e adultos, do curso de Química de alimentos, de um Campus do IFMA, desistiram de estudar na Instituição no período de 2007 a 2010. Almeida e Schimiguel (2011) asseveram que o índice de evasão dos alunos que ingressam no curso de licenciatura em física oferecido pelo IFMA é preocupante. Por fim, Teles e Lajes (2014) identificaram que dos 40 alunos ingressantes, no ano de 2012, no

curso Técnico em Segurança do Trabalho subsequente ao ensino médio, de um dos *Campi* do IFMA, 52,5% não fizeram sua matrícula no segundo semestre de 2013. Assim como, dos 40 alunos ingressantes no primeiro semestre de 2013, 20% evadiram no segundo semestre do mesmo ano. Outro dado identificado pelos autores é que dentre os alunos que evadiram, a maioria tinha idade entre 20 e 30 anos.

Dessa forma, pelo fato de o IFMA possuir caráter pluricurricular e multicampi e apresentar evidências que demonstram a evasão dos alunos, tornou-se a instituição escolhida para o estudo.

Para identificar os fatores de qualidade que mais afetam a lealdade dos alunos a população desse estudo foi composta por alunos formandos dos cursos integrado (médio e técnico), subsequente (ensino técnico) e superior (tecnólogo, licenciatura e bacharelado). Segundo Mainardes, Domingues e Deschamps (2009), esses alunos são os mais indicados, pois fizeram o curso até o final. Assim, dentre os formandos, 732 alunos responderam ao questionário. A amostragem deste estudo configura-se por ser não probabilística por acessibilidade.

Para a coleta dos dados foi aplicado um questionário estruturado, com questões fechadas que foi baseado no estudo de Onusic (2011) (Figura 1).

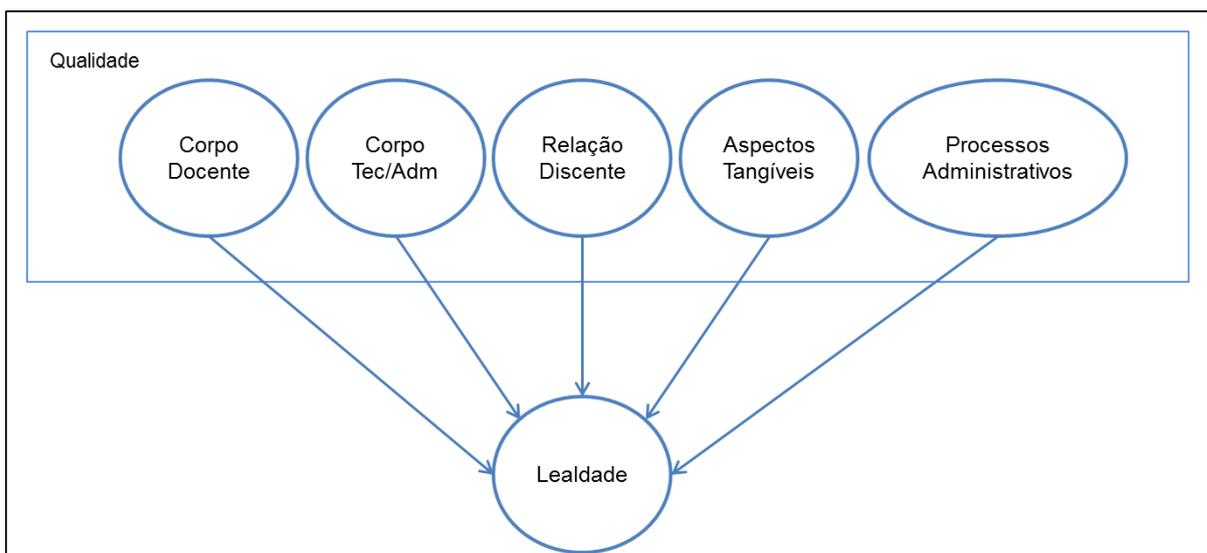


Figura 1: Modelo Empírico adaptado pela autora do estudo da Onusic (2011)

Fonte: ONUSIC (2011)

Nota: Elaborado pela autora

O questionário adaptado foi composto por três partes. Na primeira buscou-se caracterizar o aluno por meio de cinco questões fechadas sobre idade, gênero, estado civil, curso que faz na instituição e ano de conclusão. A segunda parte do questionário procurou medir cada um dos fatores de qualidade do Instituto Federal e na terceira parte foram feitas questões para identificar a lealdade dos alunos com a Instituição.

Com a finalidade de validar o questionário, foi realizado um pré-teste com 10 alunos do IFMA, escolhidos de maneira aleatória. Esse questionário foi aplicado por meio eletrônico, sem a interferência da pesquisadora, que só monitorou o processo. Ao final foram recolhidos os questionários respondidos e duas questões foram adaptadas para melhor compreensão. Assim, o questionário final ficou estruturado da seguinte forma:

1º parte: Caracterização do aluno: seis questões fechadas sobre idade, gênero, estado civil, número de filhos, curso que faz na instituição e ano de conclusão.

2º parte: Fatores de qualidade do Instituto Federal: Para a formação do construto qualidade foram utilizados cinco fatores:

- Qualidade do corpo docente: metodologia de ensino; conhecimento sobre a realidade dos alunos, facilitando o processo de ensino aprendizagem; atenção dada às solicitações e intervenções dos alunos; relacionamento com os alunos; estímulo à participação dos alunos em sala de aula; competência em relacionar teoria e prática; e capacidade para utilizar adequadamente o tempo da aula.

- Qualidade do corpo técnico: capacidade de cumprir exatamente as solicitações dos alunos; boa vontade em resolver os problemas acadêmicos dos alunos; agilidade no atendimento; educação no tratamento aos alunos; e conhecimento suficiente para fornecer informação aos alunos.

- Qualidade do comportamento discente: frequência nas aulas do curso; colaboração para manter a limpeza e a conservação do Instituto; respeito entre os alunos; interesse e atenção durante as aulas; e interesse na execução dos exercícios e trabalhos solicitados pelos professores.

- Qualidade da estrutura física: iluminação nas dependências da Instituição; limpeza de todas as dependências da Instituição; alimentação oferecida pela lanchonete; localização da Instituição; facilidade de navegação e atualização no site; acervo da biblioteca; equipamentos audiovisuais das salas; laboratório e equipamentos de informática; e segurança nas dependências da instituição.

- Qualidade dos processos administrativos: facilidade na obtenção de informações sobre regras e normas da Instituição; rapidez e facilidade no processo de matrícula e retificação; facilidade na obtenção do histórico escolar e aproveitamento dos estudos; e adequação da carga horária do curso.

3º parte: Lealdade: para esse construto foram utilizadas cinco questões: menciona a outras pessoas aspectos positivos da Instituição; recomenda a Instituição a parentes e amigos; considera a instituição como primeira opção caso fosse fazer outro curso; pretende continuar no curso até se formar; e tem orgulho da instituição.

Para responder cada uma das questões sobre qualidade, o questionário tinha uma coluna de notas, que variaram entre 0 a 10, em que 0 correspondia a associação de qualidade “muito baixa” e 10 “muito alta”, conforme figura 2.

QUALIDADE MUITO BAIXA			QUALIDADE BAIXA		QUALIDADE REGULAR		QUALIDADE ALTA		QUALIDADE MUITO ALTA	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Figura 2: Coluna de notas do questionário
Fonte: Questionário da pesquisa

Para responder cada uma das questões sobre lealdade, o questionário tinha uma coluna de notas, que variaram entre 0 a 10, onde 0 correspondia a associação de grau de lealdade “muito baixo” e 10 “muito alto”, conforme figura 3. Para observação do questionário aplicado, o mesmo se encontra no Apêndice I.

GRAU MUITO BAIXO			GRAU BAIXO		GRAU REGULAR		GRAU ALTO		GRAU MUITO ALTO	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Figura 3: Coluna de notas do questionário
Fonte: Questionário da pesquisa

O mês de abril de 2015 foi escolhido para aplicação da pesquisa. A coleta ocorreu de duas formas. O questionário foi disponibilizado de maneira online para os *Campi* do Instituto. Aqueles que possuíam fácil acesso à internet e computadores disponíveis aplicaram de maneira online. Aqueles que não possuíam, imprimiram os questionários e os devolveram respondidos para a pesquisadora. Após o recebimento dos questionários impressos a pesquisadora lançou os dados no

questionário online para poder fazer a análise dos dados. Ao final, obteve-se 732 questionários respondidos, sendo que, após análise, apenas 671 foram validados.

No processo de análise dos dados, primeiro foi realizada a caracterização da amostra, depois, as análises descritivas básicas de cada variável, na sequência foi realizado o teste-t de comparação de médias, e, por fim, a análise de regressão linear múltipla.

Com a caracterização da amostra foi possível identificar o perfil do aluno que participou da pesquisa. Para isto se apresenta a frequência e o percentual de respostas dos respondentes, demonstrando que a amostra obtida está de acordo com a população-alvo do estudo.

Ao apresentar a análise descritiva básica de cada variável, por meio do cálculo da média e desvio padrão, os resultados sintetizam as respostas obtidas demonstrando as percepções médias de cada variável pesquisada.

Com a utilização do teste-t de comparação de médias foi possível identificar as diferenças de percepção entre os alunos, de acordo com a idade, sendo estes classificados em menores de 18 anos e com idade igual ou maior de 18 anos.

Por último, foi realizada a análise de regressão múltipla, que possibilitou atingir o objetivo dessa pesquisa, que foi identificar os atributos de qualidade da educação (variáveis independentes) que estão associados à lealdade (variável dependente) dos alunos de uma Instituição Federal de Educação, Ciência e Tecnologia.

Capítulo 4

4 ANÁLISE DO RESULTADO

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Com base nos dados apresentados na Tabela 1, descreve-se a caracterização dos alunos que responderam ao questionário de pesquisa.

TABELA 1: CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

GÊNERO	FREQUENCIA	PERCENTUAL
Masculino	286	42,6%
Feminino	385	57,4%
TOTAL	671	100%
FAIXA ETÁRIA		
Menor de 18 anos	411	61,3%
Entre 18 a 20 anos	165	24,6%
Entre 20 a 25 anos	66	9,8%
Entre 25 a 30 anos	18	2,7%
Acima de 30 anos	11	1,6%
TOTAL	671	100%
ESTADO CIVIL		
Solteiro (a)	627	93,4%
Casado (a)	22	3,3%
Separado (a)	03	0,4%
Outros	19	2,8%
TOTAL	671	100%
CURSO		
Integrado	555	82,7%
Subsequente	57	8,5%
Ensino Superior	59	8,8%
TOTAL	671	100%

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com a tabela 1, verifica-se que a maioria, 57,4% dos alunos entrevistados é do gênero feminino. Quanto à faixa etária, 61,3% estão com idade menor que 18 anos. Em relação ao estado civil, 93,4% são solteiros. E em relação ao curso, houve predominância de alunos do ensino integrado. Nessa perspectiva, há evidências de que esta amostra é válida, uma vez que a predominância de alunos jovens, menores de idade e que ainda estão no ensino integrado (que corresponde ao ensino médio e técnico) pode ser justificado devido ao objetivo geral

dos Institutos Federais disposto na Lei nº 11.892 de dezembro de 2008, que determina que 50% das suas vagas devem ser destinadas para oferta de cursos técnicos de nível médio, principalmente, na forma integrada (BRASIL, 2008). Assim, pode-se considerar que a amostra representa o perfil dos alunos da Instituição de Ensino pesquisada.

4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA DA AMOSTRA

A análise da estatística descritiva da amostra foi realizada com base nas 35 questões respondida pelos alunos. As 30 primeiras foram sobre a qualidade, divididas em 5 construtos (qualidade do corpo docente, qualidade do corpo técnico administrativo, qualidade do comportamento discente, qualidade da infraestrutura e qualidade dos processos administrativos) e as últimas cinco questões formaram o construto lealdade, descrito na Tabela 2.

TABELA 2: ESTATÍSTICA DESCRITIVA DA AMOSTRA QUANTO A QUALIDADE

		MÉDIA	DESVIO PADRÃO
QUALIDADE DO CORPO DOCENTE		6,72	1,59
01	Metodologia de ensino	7,30	1,62
02	Conhecimento sobre a realidade dos alunos, facilitando o processo de ensino aprendizagem.	6,25	2,10
03	Atenção dada às solicitações e intervenções dos alunos.	5,98	2,30
04	Relacionamento com os alunos.	7,09	2,01
05	Estímulo à participação dos alunos em sala de aula.	7,06	2,06
06	Competência em relacionar teoria e prática.	6,45	2,40
07	Capacidade para utilizar adequadamente o tempo da aula.	6,88	1,99
QUALIDADE DO CORPO TÉCNICO ADMINISTRATIVO		6,38	2,02
08	Capacidade de cumprir exatamente as solicitações dos alunos	6,12	2,22
09	Boa vontade de resolver os problemas acadêmicos dos alunos.	6,05	2,47
10	Agilidade no atendimento.	5,68	2,49
11	Educação no tratamento dos alunos.	6,81	2,48
12	Conhecimento suficiente para fornecer informações aos alunos.	7,22	2,24
QUALIDADE DO COMPORTAMENTO DISCENTE		7,16	1,59
13	Frequência nas aulas do curso.	7,61	1,70
14	Colaboração para manter a limpeza e a conservação do Instituto.	7,04	2,13

15	Respeito entre os alunos.	6,90	2,30
16	Interesse e atenção durante as aulas.	7,00	1,84
17	Interesse na execução dos exercícios e trabalhos solicitados pelos professores	7,27	2,048
QUALIDADE DA ESTRUTURA FÍSICA		6,24	1,67
18	Iluminação nas dependências da Instituição	7,59	2,04
19	Limpeza de todas as dependências da Instituição.	8,17	1,84
20	Alimentação oferecida pela lanchonete.	4,48	2,95
21	Localização da Instituição	5,42	2,85
22	Facilidade de navegação e atualização no site	5,37	2,88
23	Acervo da biblioteca	6,26	2,58
24	Equipamentos audiovisuais das salas	6,32	2,37
25	Laboratório e equipamentos de informática	5,79	2,57
26	Segurança nas dependências da Instituição	6,79	2,51
QUALIDADE DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS		6,49	1,76
27	Facilidade na obtenção de informações sobre regras e normas da Instituição.	6,44	2,18
28	Rapidez e facilidade no processo de matrícula e retificação	6,93	2,09
29	Facilidade na obtenção do histórico escolar e aproveitamento de estudos	6,59	2,26
30	Adequação da carga horária do curso	5,98	2,33
LEALDADE		7,38	1,71
31	Menciona a outras pessoas aspectos positivos da Instituição.	6,96	1,91
32	Recomenda a Instituição a parentes e amigos.	7,09	2,24
33	Considera a Instituição como a primeira opção caso fosse fazer outro curso.	6,38	2,71
34	Pretende continuar no curso até se formar.	8,31	2,39
35	Tem orgulho da instituição	8,17	2,09

Fonte: Dados da pesquisa

Nas pesquisas que buscam estudar os aspectos referentes à qualidade de Instituições de Ensino, o corpo docente é sempre apontado como um fator importante (VIEIRA; TROCOLLI; SILVA, 2011; PURGAILIS; ZAKSA, 2012; KEELSON 2011). Na tabela 2, verifica-se que, de forma geral, os alunos consideram o construto “qualidade do corpo docente” como de boa qualidade (M=6,72; DP=1,59), principalmente devido à “metodologia de ensino” (M= 7,30; DP=1,62) adotada pelo professor, ao “relacionamento com os alunos” (M=7,09; DP=2,01) e ao “estímulo à participação dos alunos em sala de aula” (M=7,06; DP=2,06), porém quando se refere à “atenção dada às solicitações e intervenções dos alunos”

(M=5,98; DP=2,30) os alunos consideram que os professores não dão a devida importância.

Na tabela 2, no que se refere ao construto “qualidade do corpo administrativo”, verifica-se que os alunos consideram essa qualidade como regular (M=6,38; DP=2,02). Para a maioria dos respondentes, apesar dos servidores terem “conhecimento suficiente para fornecer informações aos alunos” (M=7,22; DP=2,24), há pouca eficiência na “agilidade do atendimento” (M=5,68; DP=2,49). Como já referenciado por Rupande e Nyenya (2015), Purgailis e Zaksa (2012), Mainardes, Domingues (2010), Usman (2010), Rojas-Méndez et al. (2009) e Mello, Dutra e Oliveira (2001), a dimensão de qualidade de uma instituição de ensino perpassa por todos os momentos que o aluno vivencia dentro dela, desse modo, o corpo administrativo também é responsável por prestar um serviço de qualidade e a forma como essa relação acontece pode ser relevante para a lealdade dos alunos.

Em relação ao construto “qualidade do corpo discente”, verifica-se na Tabela 2 que esse foi o ponto mais bem avaliado pelos alunos (M=7,16; DP=1,59), pois, por ser uma autoavaliação, é esperado que eles se autoavaliem positivamente. Para a maior parte deles, as suas “frequências nas aulas do curso” são altas (M=7,61; DP=1,70) e a menor avaliação ficou para o “respeito entre os alunos” (M=6,90; DP=2,30), porém sendo classificada como de qualidade boa. Com base nesses escores, o discente se considera comprometido com seu papel diante das suas obrigações com a instituição de ensino, corroborando com a pesquisa de Browden (2011).

Outro construto observado na Tabela 2 é “qualidade da estrutura física”, que é um aspecto relevante no setor educacional, sendo de grande impacto na percepção de qualidade do serviço e para criação da lealdade no aluno (cliente) (CARVALHO;

SETTE; CARVALHO JUNIOR 2009; BERGAMO; GUILIANE; GALLI, 2011). Para maioria dos alunos que participaram desta pesquisa, a “qualidade da estrutura física” da Instituição não é tão boa (M=6,24; DP=1,67), principalmente devido a “alimentação oferecida na lanchonete” (M=4,48; DP:2,95) que obteve a menor avaliação entre todas as variáveis questionadas, e da “facilidade de navegação e utilizado no site” (M=5,37; DP=2,88). As variáveis que foram bem avaliadas em relação a este construto são referentes à “limpeza de todas as dependências da Instituição” (M=8,17; DP=1,84) e à “iluminação nas dependências da Instituição” (M=7,59; DP=2,04).

O último construto relacionado à qualidade, verificado na Tabela 2, é “qualidade dos processos administrativos”. Na avaliação dos alunos, esse construto também apresenta uma qualidade regular (M=6,49; DP=1,76). Para eles, a “rapidez e facilidade no processo de matrícula e retificação” (M=6,93; DP=2,09) foi a que apresentou melhor avaliação, sendo a “adequação a carga horária do curso” (M=5,98. DP=2,33) a que revelou menor avaliação, com uma qualidade mais baixa. Os processos administrativos são importantes para a vida acadêmica do aluno, de modo que, se eles não possuem um acesso fácil, objetivo e esclarecedor aos processos administrativos, isso pode impactar negativamente sua percepção sobre qualidade (VEBER; GRILLO; ALMEIDA, 2013).

Pode-se verificar que, de forma geral, os construtos foram classificados com Qualidade Regular, exceto o referente à qualidade do corpo discente. Nesse sentido, nos construtos diretamente relacionados a Instituição de Ensino pesquisada, todos apresentaram necessidade de melhorias na visão dos alunos. De acordo com Bergamo, Giuliani e Galli (2011), a qualidade é essencial para que a lealdade aconteça. É através da percepção que o aluno tem sobre a qualidade que ele se

sente seguro sobre o seu futuro, resultando assim na vontade de terminar o curso na Instituição de Ensino, indicá-la para outros, etc. (WALTER; TONTINI; FREGA, 2008).

No tocante ao construto “lealdade”, este se refere a quando o aluno retorna para a Instituição para fazer, por exemplo, uma especialização ou um projeto de extensão, ou mesmo o ato de recomendar para outros, de fazer bons comentários da instituição. Dada a importância desse construto, diversos autores já se interessaram por estudá-lo, principalmente na área da prestação de serviço (BÉRGAMO; FARAH; GIULIANI, 2007a; BÉRGAMO; FARAH; GIULIANI, 2007b; ROJAS-MÉNDEZ et al. 2009; CAVALHEIRO et al., 2014). Com base nos resultados da Tabela 2, verifica-se que a lealdade, para os alunos, é avaliada como alta, sendo mais expressiva no que se refere a “pretende continuar no curso até se formar” ($M=8,31$; $DP=2,39$) e “tem orgulho da Instituição” ($M=8,17$; $DP=2,09$), sendo esses resultados muito bons. A variável com menor avaliação foi a que “considera a Instituição como a primeira opção caso fosse fazer outro curso” ($M=6,39$; $DP=2,71$).

4.3 TESTE T DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS

Com a realização do teste-t de comparação de médias, busca-se responder um dos objetivos propostos para este estudo, que é o de verificar se os alunos maiores de idade avaliam a qualidade e a sua lealdade de modo diferente dos alunos menores de idade. Foram identificadas médias estatisticamente significativas em 3 dimensões das 6 estudadas (Tabela 3).

TABELA 3: TESTE-T DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS DOS FATORES DE QUALIDADE E DA LEALDADE

Fatores	Média total dos alunos menores de 18 anos (<18)	Média total de alunos com 18 anos ou mais (≥18)	Valor-p Assumindo variâncias iguais	Valor-p Assumindo variâncias diferentes
Qualidade do corpo docente	6,63	6,85	,079	,074
Qualidade do corpo técnico-administrativo	6,25	6,57	,046	,041
Qualidade do comportamento discente	7,08	7,30	,083	,072
Qualidade da estrutura física	6,18	6,35	,188	,186
Qualidade dos processos administrativos	6,37	6,68	,026	,022
Lealdade	7,19	7,70	,000	,000

Fonte: Dados da pesquisa

Com base nos dados apresentados na Tabela 3, observa-se que os fatores de qualidade que apresentaram diferenças estatisticamente significativas foram “qualidade do corpo técnico administrativo” (<18= 6,25; ≥18= 6,57) e “processos administrativos” (<18= 6,37; ≥18= 6,68). Nos dois casos, os alunos com idade igual ou maior que 18 anos indicaram médias mais altas quando comparadas ao outro grupo. Isso demonstra que os alunos com maior idade dão mais importância à qualidade do corpo técnico-administrativo e aos processos administrativos do Instituto do que os alunos menores de idade. Para os demais fatores de qualidade, os dois grupos não tiveram diferenças de percepção estatisticamente significativas. Também assumem ser mais leais do que os alunos menores de 18 anos.

Na prática, o que se observa é que geralmente os alunos menores de 18 anos possuem pouca relação direta com o corpo técnico e processos administrativos, uma vez que, na maioria dos casos, esta é uma atribuição para os pais ou responsáveis legais, pois são eles que lidam com a parte burocrática da escola ao falar com servidores para saber a situação do aluno, esclarecimentos sobre procedimentos da escola, realização de matrícula, transferências, declarações, boletins, dentre outros.

Logo, o aluno menor de 18 anos pouco percebe a importância desses dois fatores de qualidade.

Veronese e Vieira (2003) destacam que, de acordo com o art. 246 do Código Penal, os pais têm o dever de matricular seus filhos em idade escolar. Esclarecem ainda que os pais possuem diversas obrigações no processo pedagógico e na proposta educacional, dessa forma devem ter participação no processo educacional do filho.

Já para os alunos com idade igual ou maior que 18 anos, a relação com o corpo administrativo e com os processos administrativos é diferente daqueles que os alunos menores de 18 anos têm, pois normalmente são eles que lidam diretamente com as situações do cotidiano acadêmico e buscam soluções dentro da Instituição para resolver seus problemas, esclarecer dúvidas, conseguir documentações, realizar matrícula, etc. Desse modo, os alunos com idade igual ou maior que 18 anos já percebem a importância desses fatores de qualidade (corpo administrativo e processo administrativo) para o percurso efetivo da sua vida acadêmica.

Por conta da maior idade, esses alunos passam a ter responsabilidades que, segundo Meira (2009), correspondem a uma combinação de ações responsáveis com a idade, pois passam a responder por seus próprios atos (ser responsáveis).

Em relação à lealdade, de acordo com a Tabela 3, os alunos com idade igual ou maior que 18 anos assumem serem mais leais quando comparados com os alunos menores de 18 anos (<18= 7,19; ≥18= 7,70). Observando a realidade desses dois grupos, verifica-se que nem sempre os alunos menores de 18 anos estão numa instituição técnica e pública por decisão própria, pois muitas vezes essa é uma decisão dos pais ou responsáveis e por isso permanecem lá até concluir o ensino médio. Mais uma vez, essa parece ser uma realidade distinta para os alunos com

idade igual ou maior de 18 anos. Nessa idade geralmente estão no IFMA por opção própria, escolheram estar ali para ingressar no ensino superior, realizar uma formação técnica subsequente ou até mesmo a formação de jovens e adultos. Com isso, muitas vezes enxergam seu futuro na profissão que escolheram e desejam permanecer até concluir sua formação, tornando-se mais leais a Instituição.

4.4 REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA

Para alcançar o objetivo proposto neste estudo, foi realizada uma regressão linear múltipla que avaliou quais construtos da qualidade afetam a lealdade dos alunos. Os resultados podem ser verificados nas tabelas 4 e 5.

TABELA 4: MODELO RESUMIDO DA REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA

Modelo Resumido											
Modelo	R	R ²	R ² Ajustado	Erro Padrão da Estimativa	Alterações Estatísticas					Durbin- Watson	
					Varição do R ²	Alteração F	df1	df2	Alterações Sig. F		
3	,573 ^c	,328	,325	1,41189	,014	13,824	1	667	,000	1,785	

a. Preditores: (Constant), Qualidade dos Processos Administrativos, Qualidade da Estrutura Física e Qualidade do Corpo Docente.

b. Variável Independente: Lealdade

Método de Estimação: Stepwise

Teste de validez:

ANOVA: significativo

Teste de Aleatoriedade: Suporta a hipótese de Aleatoriedade

Teste de Aderência Kolmogorov-Smirnov: Suporta hipótese de Aderência a distribuição normal

Teste de Homocedasticidade: Suporta a hipótese de homocedasticidade

TABELA 5: COEFICIENTES ESTIMADOS DA VARIÁVEL DEPENDENTE LEALDADE

Modelo	CNP		CP	T	Sig.	95,0% ICB		C			EC	
	B	EP	Beta			LI	LS	ZO	Parcial	Part	T	VIF
3 (Constant)	3,026	,262		11,567	,000	2,512	3,540					
Qualidade dos Processos Administrativos	,328	,042	,337	7,722	,000	,244	,411	,533	,286	,245	,528	1,893
Qualidade da Estrutura Física	,192	,044	,187	4,340	,000	,105	,278	,477	,166	,138	,544	1,837
Qualidade do Corpo Docente	,154	,042	,143	3,718	,000	,073	,236	,414	,142	,118	,679	1,473

Variável Dependente =: Lealdade

Legenda:

CNP = Coeficientes não padronizados

CP = Coeficientes Padronizados

ICB = Intervalo de Confiança para B

C = Correlação

EC = Estatística de Colinearidade

T = Tolerância

LI = Limite Inferior

LS = Limite Superior

EP = Erro Padrão

ZO = Zero-orde

Fonte: Dados da Pesquisa

As variáveis apresentadas na Tabela 5, conforme R^2 ajustado (Tabela 4), respondem a 32,5% da lealdade dos alunos. Os demais fatores que respondem a lealdade possivelmente não foram pesquisados neste estudo.

De acordo com a Tabela 5, identificou-se três construtos de qualidade com associações positivas relacionados à lealdade dos alunos a um regressor estatisticamente significativo em nível de 5%: qualidade dos processos administrativos, qualidade da estrutura física e qualidade do corpo docente.

Ao constatar-se que a qualidade dos processos administrativos está associada positivamente à lealdade, verifica-se que não é apenas a parte acadêmica que é relevante para o aluno, já que as dimensões não acadêmicas também são percebidas por eles. Sendo assim, há evidências de que a qualidade do processo administrativo, que parece ser um serviço secundário na área do ensino, pode mobilizar o aluno a ser mais leal, o que significa que isso leva o aluno a querer

concluir o curso que está fazendo, ter orgulho da Instituição, falar bem e recomendar para outras pessoas, pensar em fazer outro curso na instituição.

Os processos administrativos correspondem às regras e normas da Instituição, histórico escolar e aproveitamento de estudos, adequação da carga horária do curso, que são informações importantes, de total interesse do aluno, para que ele tenha conhecimento do seu rendimento escolar e da sua trajetória acadêmica. Logo, um bom desempenho dos processos administrativos pode interferir na lealdade do aluno. Corroborando com este estudo, Usman (2010) destaca que os alunos são motivados não somente pela parte acadêmica, mas também pela estrutura e eficiência administrativa da sua instituição, que é o próximo construto a ser analisado. No estudo de Veber, Grillo, Almeida, (2013), os processos administrativos não apresentaram relação com a lealdade, sendo divergente ao resultado desta pesquisa.

Outro construto identificado como significativo foi a qualidade da estrutura física (aspectos tangíveis), que se mostrou associada positivamente à lealdade. Observa-se, mais uma vez, um aspecto de qualidade não acadêmico impactando positivamente na lealdade dos alunos. Há evidências de que em Instituições que possuem uma boa estrutura física, ou seja, que são bem localizadas, com iluminação, limpeza, serviço de alimentação e segurança eficiente, bom acervo bibliográfico, máquinas e equipamentos que auxiliem o ensino-aprendizagem, os alunos se tornam leais a elas, pois é do seu interesse que a Instituição tenha uma estrutura física que garanta o funcionamento efetivo do seu curso. Se isso ocorre, é provável que o aluno permaneça, indique e reforce a imagem da Instituição.

De acordo com a pesquisa realizada por Negricea et al. (2012), em uma instituição de ensino, os alunos valorizam os equipamentos, materiais de ensino, e

outras evidências físicas asseguradas por funcionários e neste estudo reforça-se também esta constatação.

Mello, Dutra e Oliveira (2001), Hasan et al. (2008), Usman (2010) e Purgilis e Zaksa (2012), que desenvolveram estudos em Instituições de Ensino Superior distintas, encontraram resultados que apontam a relevância do aspecto tangível para a qualidade na percepção do aluno. No entanto, neste estudo, se obteve um avanço no conhecimento, pois há evidências de que a qualidade da estrutura física impacta na lealdade e não somente na qualidade como citam os estudos anteriores.

Segundo Siqueira e Carvalho (2006), muitas vezes os aspectos tangíveis são tratados como secundários e até mesmo irrelevantes pela Instituição de Ensino. No entanto, eles afetam diretamente a qualidade do ensino, a forma como ele é conduzido e os resultados que se almejam. Complementando o trabalho dos autores supracitados, pode-se dizer, após os escores desta pesquisa, que a qualidade da estrutura física também poderá afetar a lealdade dos alunos.

O último construto de qualidade, identificado nesse estudo que possui associação positiva com a lealdade, é a qualidade do corpo docente. A influência que o professor pode ter sobre a percepção de qualidade dos alunos é citado por diversos autores (MAINARDES; DOMINGUES 2010; MARTINS; TEIXEIRA; SILVA, 2009; ONUSIC, 2009; ERBELLE; MILAN; LAZZARI, 2010; ONUSIC 2011; SIQUEIRA; CARVALHO, 2006; MELLO; DUTRA; OLIVEIRA, 2001; VIEIRA, TROCOLLI; SILVA, 2011; BASTOS; GOMES, 2014). Nesse estudo, avança-se ao constatar uma nova evidência de que a qualidade do professor pode vir a impactar no processo de lealdade do aluno com a Instituição.

O professor é um elemento da Instituição de Ensino que possui contato direto com o aluno e a forma como ele conduz suas aulas pode suplantiar os aspectos

negativos apresentados pela sua estrutura física. Essa conclusão foi verificada por Vieira, Trocolli e Silva (2011), que identificaram que os docentes foram os que obtiveram melhor avaliação dos alunos e que eles influenciavam positivamente os alunos, corroborando com os dados desta pesquisa.

Ainda confirmando a evidência encontrada neste estudo, Bastos e Gomes (2014) destacam que o professor é um determinante para a redução no quantitativo de evasões, logo a maneira como este conduz suas aulas auxilia no processo de criação de lealdade dos alunos. De acordo com sua pesquisa, 9% da evasão de uma escola técnica pode ter sido influenciada pelo uso de metodologias inadequadas pelos professores em sala de aula.

De acordo com Erbelo, Milan e Lazzari (2010) e Perfeito e Laux (2007), os professores são os principais responsáveis por predispor a qualidade para os alunos, pois demonstram certeza no que fazem e criam uma relação de fidelidade e confiança, corroborando com este estudo, pois motivaram o processo de lealdade. Nessa perspectiva, o que o aluno espera é que o professor ofereça subsídio suficiente para que ele adquira o conhecimento que necessita. Se essa relação entre eles for boa, este estudo demonstra que pode-se esperar a formação de lealdade com a Instituição de Ensino. Do contrário, talvez, esse aluno não veja motivos para permanecer ou recomendar o local onde estuda.

Faz-se importante ressaltar os construtos que não apareceram na Tabela 5, pois não apresentaram associação com a lealdade: qualidade do corpo técnico administrativo e qualidade do corpo discente. Isto demonstra que, para esta pesquisa, esses dois construtos, com ou sem qualidade, não interferem na relação de lealdade do aluno com a Instituição. No estudo de Mello, Dutra e Oliveira (2001), o corpo administrativo até aparece como elemento relevante na avaliação dos

discentes sobre a qualidade, porém não são apresentados como um aspecto que motiva a lealdade. Segundo o estudo de Veber, Grillo e Almeida (2013), os colegas de um grupo podem até influenciar na experiência de outro indivíduo, no entanto, também não foi constatada nenhuma relação com a motivação para a lealdade.

O que se pode perceber, nesse estudo, é que todos os construtos de qualidade que obtiveram relação significativa com a lealdade estão intrinsecamente relacionados à forma como o aluno percebe que vai conseguir realizar seu curso, pois, para isso, dependem dos processos administrativos, da estrutura física e dos professores. Os demais aspectos (corpo administrativo e discente) parecem não ser significativos para que eles se tornem leais à Instituição. Diante do exposto, é esperado que a Instituição de Ensino, de posse desses escores, possa investir nos construtos de qualidade que apresentaram associação com a lealdade, podendo assim motivar os alunos e proporcionar maior retenção dos discentes.

Ressalta-se que no modelo utilizado por Onusic (2011), estudo base desta pesquisa, a hipótese de que a lealdade é influenciada pela qualidade não foi confirmada, divergindo dos resultados encontrados. Por outro lado, os estudos desenvolvidos por Walter, Purgailis e Zaksa (2012), Bowden (2011), Walter, Tontini e Frega (2008), Marques e Brasil (2008) e Lee-Kelley, Davis e Kangis (2002) evidenciaram que a qualidade pode ser um antecedente que impacta na lealdade, corroborando com este estudo.

Diante dos resultados obtidos nesse estudo, constatou-se que, de acordo com a análise descritiva, o aluno de forma geral atribui uma nota melhor ao corpo docente e à autoavaliação e apresenta uma avaliação de lealdade alta. Outro resultado encontrado, com o teste t de comparação de médias, é que os alunos com idade igual ou maior a 18 anos atribuem mais qualidade e são mais leais do que os

alunos menores de 18 anos. Por fim, dos 5 fatores de qualidade pesquisados, 3 (qualidade dos processos administrativos, qualidade da estrutura física e qualidade do corpo docente) mostraram-se significativos para a lealdade. Desse modo, se uma instituição quiser que seus alunos permaneçam na escola, deve trabalhar esses fatores que são relevantes para a lealdade.

Capítulo 5

5 CONCLUSÕES

Esta pesquisa teve dois objetivos, sendo que o primeiro foi identificar os atributos de qualidade do Instituto Federal que estão associados à lealdade dos alunos. Após análise dos dados, estes sugerem que a qualidade dos processos administrativos, estrutura física e corpo docente são fatores que estão associados à lealdade do aluno. Logo, pode-se admitir que, para o aluno ser leal, este estudo indica que a Instituição precisa ter professores competentes, processos administrativos claros, bem definidos e acessíveis e uma boa estrutura física que sustente o ensino do aluno.

O segundo objetivo foi verificar se os alunos maiores de idade avaliam a qualidade e a sua lealdade de modo diferente ao dos alunos com menos de 18 anos. Com base na análise dos resultados, constatou-se que os alunos com idade igual ou maior que 18 anos atribuem mais qualidade ao corpo técnico administrativo e aos processos administrativos, assim como indicam serem mais leais do que os alunos menores de 18 anos. Esse resultado sugere que a Instituição de Ensino precisa estar atenta aos alunos menores de 18 anos, buscando meios para que eles percebam a qualidade da escola e sejam ainda mais leais, pois um dos propósitos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia é verticalizar o ensino e reter o aluno. Desse modo, o menor de idade deve enxergar na instituição a possibilidade de terminar o ensino médio, iniciar o ensino superior e até mesmo entrar futuramente em uma pós-graduação.

Com a realização desta pesquisa, espera-se contribuir para academia ao se evidenciar que os processos administrativos, a estrutura física e o corpo docente não impactam somente na percepção da qualidade do ensino, mas também são associados à lealdade dos alunos. Com isso, espera-se colaborar no avanço do entendimento de que fatores da qualidade podem ser associados à lealdade.

Ressalta-se também que diversos estudos no Brasil (ONUSIC, 2009; ONUSIC, 2011; APPIO; TONTINI; SILVEIRA, 2013; MAINARDES; DOMIGUES, 2010; ESPARTEL; SAMPAIO; PERIN, 2008; BERGAMO; FARAH; GIULIANI, 2007; WALTER; TONTINI; FREGA, 2008; CAVALHEIRO et al. 2014; BERGAMO; GIULIANI; GALLI, 2011) são desenvolvidos para entender os antecedentes da lealdade, porém foram poucos estudos nacionais encontrados (ONUSIC, 2009; ONUSIC, 2011; WALTER; PURGAILIS; ZAKSA, 2012; TONTINI; FREGA; 2008; MARQUES; BRASIL 2008) que buscaram fazer essa associação direta entre a qualidade e a lealdade e este estudo, além de contribuir com estes autores, destaca os fatores de qualidade que, possivelmente, motivam a lealdade, diferenciando-se dos demais .

De maneira prática, conhecer os fatores de qualidade que motivam a lealdade poderá reduzir o índice de evasão, aumentando a retenção dos alunos. A lealdade gera motivação no aluno que passa a ter orgulho da Instituição, deseja concluir o seu curso, indica e fala bem de onde estuda para outras pessoas, quer voltar para fazer outro curso. Com isso, esses fatores de qualidade que estão associados à lealdade devem ser conhecidos e tratados como estratégicos pelo Instituto Federal, que pretende e necessita obter alunos que não precisem somente do diploma, mas que acreditem no trabalho desenvolvido pela Instituição, que a indiquem para outras

peessoas e que desejem permanecer fazendo outros cursos, crescendo verticalmente dentro da área técnica escolhida.

Ressalta-se que é necessária a continuação do estudo para obtenção de mais respostas, pois devido às limitações da coleta de dados (alguns Campus não possuem internet, distância intermunicipal entre os *Campi* para coleta dos dados) outras evidências e conclusões, mais abrangentes, não puderam ser encontradas. Destaca-se ainda que os resultados encontrados não são generalizáveis, valendo apenas para a Instituição estudada. Apesar disso, o estudo apresenta evidências importantes que podem mobilizar novos estudos.

Dessa forma, sugere-se que esta pesquisa seja replicada em outros Institutos Federais ou até mesmo em outras Instituições de Ensino públicas e/ou privadas, nacionais ou internacionais, para que novos achados deem robustez aos resultados deste estudo. Também pode ser realizado um estudo comparativo entre Instituições públicas e privadas. Outro estudo ainda pode ser desenvolvido com foco em outros fatores que podem afetar a lealdade, incorporando-os ao modelo proposto nesta pesquisa. Também pode ser desenvolvido um estudo comparativo que verifique quais são os fatores de qualidade que estão associados à lealdade de acordo com a modalidade do curso do aluno (técnico, subsequente ou superior) ou seu gênero.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista; SCHIMIGUEL, Juliano. Avaliação sobre as causas da evasão escolar no ensino superior: estudo de caso no curso de licenciatura em física no Instituto Federal do Maranhão. **REnCiMa**, v. 2, n. 2, p. 167-178, jul/dez, 2011.

APPIO, Jucelia; TONTINI, Gerson; SILVEIRA, Amelia. Antecedentes da lealdade e suas relações em Instituição de Ensino Superior. 2013. **IV Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade**. Brasília, 03 a 05 nov. 2013.

ARAUJO, Elaine de Jesus Melo. **Evasão no PROEJA: estudo das causas no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão/IFMA – Campus Monte Castelo**. 2012. Dissertação de Mestrado. Brasília. Universidade Católica de Brasília, 2012.

BASTOS, Oliver Guimarães Armando; GOMES, Carlos Francisco Simões. A evasão escolar no Ensino Técnico: entendendo e enfrentando as dificuldades-Um estudo de caso do CEFET-RJ. **Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, 08 e 09 de agosto de 2014.

BERGAMO, Fabio Vinicius Macedo; GIULIANI, Antônio Carlos; GALLI, Lesley Carina do Lago Attadia. Modelo de lealdade e retenção de alunos para instituições do ensino superior: um estudo teórico com base no marketing de relacionamento. **BBR-Brazilian Business Review**, v. 8, n. 2, p. 43-66, 2011.

BERGAMO, Fabio Vinicius Macedo; FARAH, Osvaldo Elias; GIULIANI, Antônio Carlos. A lealdade e a educação superior: ferramenta estratégica para a retenção de clientes. **Revista Ibero-Americana de Estratégia**, v. 6, n. 1, p. 55-62, 2008.

_____. A lealdade no contexto do mercado da educação superior. **Revista das Faculdades Adventistas da Bahia Formadores: Vivências e Estudos**, v. 2, n. 1, 2007b.

_____. Lealdade e a educação superior: ferramenta estratégica para retenção de clientes. **Revista Gerenciais**, São Paulo, v.6, n.1, p.55-62, 2007a.

BLOEMER, Josee; et al. Investigando os motoristas de lealdade banco: a complexa relação entre imagem, qualidade de serviço e satisfação. **International Journal of Banco de Marketing**, v 16, n.. 7, p. 276-286, 1998.

BONITO, Jorge et al. Representações da qualidade do ensino de alunos de enfermagem: um estudo exploratório. **Revista Galega-Portuguesa de Psicologia e Educacion**, 17(12), p.141-153, 2009.

BOWDEN, Jana Lay-Hwa. Engaging the Student as a Customer: A Relationship Marketing Approach. **Marketing Education Review**; fall2011, vol. 21 issue 3, p. 211.

BRASIL. Diário Oficial da União. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **Portaria nº 39, de 22 de novembro de 2013**. Ano CL Nº 228, 25 nov, ISSN 1677-7042, p. 25, 2013.

_____. Ministério da Educação. **Expansão da Rede federal**. 2014. Disponível em: <http://redefederal.mec.gov.br/expansao-da-rede-federal> . Acesso em: 11 abr. 2015.

_____. Presidência da República. Decreto nº 7.313, de 22 de setembro de 2010. **Dispõe sobre procedimentos orçamentários e financeiros relacionados à autonomia dos institutos federais de educação, ciência e tecnologia**. 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7313.htm. Acesso em: 10 mai. 2016.

_____. Presidência da República. Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008. **Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências**. 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm. Acesso em 11 mai. 2015.

CARVALHO, Márcio Custódio de; SETTE, Ricardo de Sousa; CARVALHO JUNIOR, Izonel. Avaliação da qualidade percebida nas instituições de ensino técnico: um estudo no município de Lavras, Minas Gerais. **IV Simpósio Internacional de Administração e Marketing, VI Congresso de Administração da ESPM**, São Paulo, 14 a 15, out., 2009.

CAVALHEIRO, Everton; et al. Avaliação da satisfação e lealdade discente: validação de ferramenta em universidades brasileiras, usando o modelo ECSI. 2014. **XXXVIII Encontro da ANPASD**, Rio de Janeiro 13 a 17 de setembro de 2014.

DOMINGUEZ, Sigfried Vasques. O valor percebido como elemento estratégico para obter a lealdade dos clientes. **Caderno de pesquisas em administração**, v. 7, n. 4, p. 53-64, 2000

EBERLE, Luciene; MILAN, Gabriel Sperandio; LAZZARI, Fernanda. Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior. **RAE-eletrônica**, v.9, n.2, art.7, jul/dez, 2010.

ESPARTEL, LélisBalestrin; SAMPAIO, Cláudio Hoffmann; PERIN, Marcelo Gatterman. O impacto do envolvimento nas relações entre confiança, valor percebido e lealdade: Um estudo em uma IES privada. **Revista de Negócios**, v. 13, n. 2, p. 11-25, 2008.

GIULIANI, Antônio Carlos; CAMARGO, Silvia Helena Carvalho Ramos Valladão; GALLI, Lesley Carina do Lago Attadia. A lealdade do estudante baseada na qualidade do relacionamento: uma análise comparativa dos estudantes de administração da região de Campinas com a Região de Ribeirão Preto, Estado de São Paulo. **Revista de Administração da Unimep-Unimep Business Journal**, v. 8, n. 2, p. 128-153, 2010.

GUIMARAES, R.T. **Avaliação de marca das instituições de ensino superior no segmento de mestrado e doutorado em administração: uma abordagem multivariada.** 2005. Tese de Doutorado. São Paulo: Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, 2005.

HASAN, Hishamuddin Fitri Abu et al. Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. **International Business Research**, v. 1, n. 3, p. p163, 2008.

IFMA. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão. **PROEN discute com os campi ações de enfrentamento à evasão e retenção.** 2015. Disponível em: <http://portal.ifma.edu.br/2015/10/09/proen-discute-com-os-campi-acoes-de-enfrentamento-a-evasao-e-retencao/>. Acesso em: 18 fev. 2015b.

_____. **Quem somos.** 2015. Disponível em: <http://portal.ifma.edu.br/quem-somos/>. Acesso em: 02 set. 2015a.

KEELSON, Solomon Abekah. Student Perception Of Teaching Quality In Business Schools: Evidence From Polytechnic Institutions In Ghana. **Business Education & Administration**, v. 3, n. 1, p. 77-88, 2011.

KILBURN, Ashley; KILBURN, Brandon; CATES, Tommy. Drivers of Student Retention: System Availability, Privacy, Value and Loyalty in Online Higher Education. **Academy of Educational Leadership Journal**, v. 18, n. 4, p. 1, 2014.

LEE-KELLEY, L.; DAVIES, S.; KANGIS, P. Service quality for customer retention in the uk steel industry: old dogs and new tricks? **European Business Review**, vol. 14, n. 4, 2002, p. 276–286.

MAINARDES, Emerson Wagner; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza; DESCHAMPS, Marcelo. Avaliação da qualidade nos serviços educacionais das instituições de ensino superior em Joinville, SC. **Revista de Gestão USP**, São Paulo, v.16, n.1, p.17-32, jan/mar, 2009.

MAINARDES, Emerson Wagner; DOMINGUES, Maria José Carvalho de Souza. Lealdade de estudantes em Instituições de Ensino Superior: um estudo multicaso em Joinville, SC. **Revista Eletrônica de Gestão de Negócios**, v.6, n.3, jul-set, 2010, p.1-30.

MARGOTTO, Sulyana Comério. **Expectativas dos alunos de ensino superior: uma análise do gap entre a percepção de alunos e professores.** 2014. 89f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), Vitória, 2014.

MARQUES, Licione Torres; BRASIL, Vinicius Sittoni. Validação de um modelo de lealdade do estudante com base na qualidade do relacionamento. **Encontro Nacional da Associação Nacional Dos Programas De Pós-Graduação em Administração**, Rio de Janeiro, 6 a 10 set., 2008.

MARTINS, Jane Maria Diniz; TEIXEIRA, Luiz Antônio Antunes; SILVA, Jersone Tasso Moreira. Marketing educacional: Uma análise de atributos e posicionamento de instituições de ensino superior. **Revista ADM. MADE**, v. 13, n. 1, p. 57-75, 2009

MEIRA, Mônica Birchler Vanzella. Sobre estruturas etárias e ritos de passagem. **Ponto-e-Vírgula. Revista de Ciências Sociais. ISSN 1982-4807**, n. 5, 2009.

MELLO, Sérgio C.; DUTRA, Hérrisson Fábio de Oliveira; OLIVEIRA, Patrícia Andréa da Silva. Avaliando a qualidade de serviço educacional numa IES: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação. **Organizações & Sociedade**, v. 8, n. 21, 2001.

MELLO, Sérgio C; et al. Aplicação do modelo SERVQUAL para a avaliação da qualidade de serviço numa instituição de ensino superior baseado na percepção dos alunos. **Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, v. 22, 2002.

NEGRICEA, Costelliuță et al. Analysis of causal links and relationship between higher education quality, students' satisfaction and intention, based on development of a conceptual model. **Romanian Economic Business Review**, v. 7, n. 2, p. 47-59, 2012.

OLSEN, S. O. Comparative evaluation and the relationship between quality, satisfaction, and repurchase loyalty. **Journal of the Academy of Marketing Science**. v.30, n. 3, p. 240- 249, 2002.

ONUSIC, Luciana Massaro. **A qualidade de serviços de ensino superior: o caso de uma instituição de ensino público**. 2009. Tese de doutorado. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2009.

_____. A qualidade de serviços de ensino superior: um caso de uma Instituição de Ensino Público. 2011. **XXXV Encontro da ANPAD**. Rio de Janeiro, 04 a 07 set. 2011.

PACHECO, Eliezer Moreira; PEREIRA, Luiz Augusto Caldas; SOBRINHO, Moisés Domingos. Institutos Federais de educação, ciência e tecnologia: limites e possibilidade. **Linhas Críticas**, Brasília, DF, v.16, n.30, p.71-88, jan./jun.2010.

_____. Educação profissional e tecnologia: das escolas de aprendizes artífices aos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. **T&C Amazônia**, ano VII, n. 16, fev. 2009.

PERFEITO, Juarez; LAUX, Raul Otto. Marketing de Serviços: a mensuração da qualidade do serviço em Instituições de Ensino Superior no Brasil. In: **El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM**. Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM), 2007. p. 27.

PURGAILIS, Māris; ZAKSA, Kristīne. The impact of perceived service quality on student loyalty in higher education institutions. **Journal of Business Management**, n. 6, 2012.

RAMOS, Rubens E.B; PEREIRA, Márcio A.D. Fatores da Satisfação e Fidelidade de Clientes: um estudo no setor de telefonia móvel celular. **ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, XXVII, Foz do Iguaçu**, p. 1-10, 2007.

ROJAS-MÉNDEZ, José I. et al. Determinants of student loyalty in higher education: A tested relationship approach in Latin America. **Latin American Business Review**, v. 10, n. 1, p. 21-39, 2009.

RUPANDE, Gift; NYENYA, Trust. The Role of Student Affairs Department in Customer Care in an Open and Distance Learning Institution: The Case of Zimbabwe Open University. **International Journal of Humanities Social Sciences and Education (IJHSSE)**, vol. 2, issue 1, jan., 2015, p. 197-208.

SATURNO, Mario Eugenio. Evasão nos institutos federais. **Gazeta do Sul S.A.** 6 dez., p.6, 2013.

SETEC. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **Um novo modelo em educação profissional e tecnológica: concepção e diretrizes.** 2010.

SIQUEIRA, Rodrigo Pereira; CARVALHO, José Luis Felício. Qualidade do serviço educacional prestado por escolas de Administração: confronto entre uma universidade pública e uma faculdade privada. **Encontro Nacional da Associação Nacional Dos Programas De Pós-Graduação em Administração**, v. 30, 2006.

TELES, Rogério De Mesquita; LAGES, Diamices Maria Silva. Análise das causas da evasão escolar do curso técnico em segurança de trabalho subsequente ao ensino médio do campus São Luís Monte Castelo do IFMA. **II Workshop nacional sobre evasão na educação profissional técnica e tecnológica.** 2014. Disponível em: <http://ocs.ifb.edu.br/index.php/iivee/workshopevasao/paper/view/45>. Acesso em: 18 fev. 2016.

TONTINI, Gérson; WALTER, Silvana Anita. Lealdade e retenção no ensino superior: percepções teóricas. **Rev. FAE**, Curitiba, v. 16, n. 1, p. 190 - 206, jan. /jun. 2013

USMAN, Ali. The impact of service quality on students' satisfaction in higher education Institutes of Punjab. **Journal of Management Research**, v. 2, n. 2, 2010.

VEBER, Patrícia Aparecida; GRILLO, Tito Luciano Hermes; ALMEIDA, Stefânia Ordovás. Compreendendo as Dimensões de Relacionamento no Contexto do Ensino Superior Brasileiro: Estudo a Partir de um Modelo de Mensuração de Westbrook e Dholakia. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 12, n. 4, p. 128-152, 2013.

VERONESE, Josiane Rose Petry; VIEIRA, Cleverton Elias. A educação básica na legislação brasileira. **Sequencia: Estudos Jurídicos e Políticos**, v. 24, n. 47, p. 99-126, 2003.

VIERIA, Paulo Roberto da Costa; TROCCOLI, Irene Raguenet; SILVA, José Maria Carvalho da. A Relevância do Corpo Docente na Qualidade Percebida em Serviço de Ensino Superior no Brasil: um Estudo com Modelagem de Equações Estruturais. **Revista Economia & Gestão**, v. 11, n. 26, p. 82-109, 2011.

WALTER, Silvana Anita; TONTINI, Gérson; FREGA, José Roberto. Antecedentes da lealdade de alunos de uma instituição de ensino superior: um modelo confirmatório. **Encontro nacional de programas de pós-graduação em administração**, v. 32, 2008.

APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO APLICADO PARA A PESQUISA

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Este questionário faz parte de um trabalho científico de mestrado. Solicito que leia atentamente cada questão e responda-a da forma que achar mais conveniente. Conto com o seu empenho.

Obrigada

Clarisse Cordeiro Medeiros

Mestrandos em Administração pela FUCAPE

***Obrigatório**

Caracterização do Entrevistado

Ano quando concluirá o curso que está realizando *

- 2015
- Outro ano.

Curso que cursa na Instituição *

- Integrado (ensino médio e técnico)
- Subsequente (ensino técnico)
- Ensino Superior (tecnólogo, bacharelado ou licenciatura)
- Outro:

Idade *

- Menos de 18 anos
- Entre 18 e 20 anos
- Entre 20 e 25 anos
- Entre 25 a 30 anos
- Acima de 30 anos

Estado Civil *

- Solteiro (a)
- Casado (a)
- Separado (a)
- Viúvo (a)
- Outro:

Gênero *

- Feminino
 Masculino

Filhos *

- Nenhum
 1
 2
 3
 acima de 3

Inicialmente observe a tabela abaixo, que corresponde a uma escala de 0 a 10. Ela deverá ser usada em cada questão. Você deverá escolher primeiro o conceito e, depois, uma nota dentro do conceito. A sua resposta será sempre uma nota.

Qualidade muito baixa			Qualidade baixa		Qualidade Regular		Qualidade Alta		Qualidade muito alta	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Qualidade do corpo docente (professores) do IFMA: *

	0	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0	6,0	7,0	8,0	9,0	10,0
1. Metodologia de Ensino	<input type="radio"/>										
2. Conhecimento sobre a realidade dos alunos, facilitando o processo de aprendizagem	<input type="radio"/>										
3. Atenção dada às solicitações e intervenções dos alunos.	<input type="radio"/>										
4. Relacionamento com os alunos.	<input type="radio"/>										
5. Estímulo à participação dos alunos em sala de aula.	<input type="radio"/>										
6. Competência em relacionar teoria com prática.	<input type="radio"/>										
7. Capacidade para utilizar adequadamente o tempo de aula.	<input type="radio"/>										

Qualidade do corpo técnico-administrativo (funcionários) do IFMA *

	0	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0	6,0	7,0	8,0	9,0	10,0
8. Capacidade para cumprir exatamente as solicitações dos alunos.	<input type="radio"/>										
9. Boa vontade de resolver os problemas acadêmicos dos alunos	<input type="radio"/>										
10. Agilidade no atendimento.	<input type="radio"/>										
11. Educação no tratamento com os alunos.	<input type="radio"/>										
12. Conhecimento suficiente para fornecer informações aos alunos	<input type="radio"/>										

Qualidade do comportamento discente (alunos) do IFMA: *

	0	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0	6,0	7,0	8,0	9,0	10,0
13. Frequência nas aulas do curso.	<input type="radio"/>										
14. Colaboração para manter a limpeza e a conservação da faculdade.	<input type="radio"/>										
15. Respeito entre os alunos.	<input type="radio"/>										
16. Interesse e atenção durante as aulas.	<input type="radio"/>										
17. Interesse na execução dos exercícios e trabalhos solicitados pelos professores	<input type="radio"/>										

Qualidade da estrutura física do IFMA *

	0	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0	6,0	7,0	8,0	9,0	10,0
18. Iluminação nas dependências da Instituição	<input type="radio"/>										
19. Limpeza de todas as dependências da Instituição	<input type="radio"/>										

20. Alimentação oferecida pela lanchonete	<input type="radio"/>										
21. Localização da Instituição	<input type="radio"/>										
22. Facilidade de navegação e atualização do site	<input type="radio"/>										
23. Acervo da Biblioteca	<input type="radio"/>										
24. Equipamentos audiovisuais das salas	<input type="radio"/>										
25. Laboratórios e equipamentos de informática	<input type="radio"/>										
26. Segurança nas dependências da Instituição	<input type="radio"/>										

Qualidade dos processos administrativos do IFMA *

	0	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0	6,0	7,0	8,0	9,0	10,0
27. Facilidade na obtenção de informações sobre as regras e normas da Instituição	<input type="radio"/>										
28. Rapidez e facilidade no processo de matrícula e retificação	<input type="radio"/>										
29. facilidade na obtenção do histórico escolar e aproveitamento de estudos	<input type="radio"/>										
30. Adequação da carga horária do curso.	<input type="radio"/>										

Grau muito baixo			Grau baixo		Grau Regular		Grau Alto		Grau muito alto	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Grau com que você se identifica com cada atitude a seguir *

	0	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0	6,0	7,0	8,0	9,0	10,0
31. Mencionar a outras pessoas aspectos positivos da Instituição	<input type="radio"/>										
32. Recomendar a											

Instituição a
parentes e
amigos

33. Considera a
Instituição como
a primeira opção
caso fosse fazer
outro curso

34. Pretende
continuar no
curso até se
formar.

35. Tem orgulho
de ser aluno da
Instituição.

Enviar

100% concluído.

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Powered by

Este formulário foi criado fora de seu domínio.
[Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Termos Adicionais](#)