

## A Influência dos Atributos da Qualidade do Ensino para a Retenção de Alunos de uma Instituição de Ensino Federal

### The Influence of Teaching Quality Attributes to Retain Students at a Federal Education Institution

Clarisse Cordeiro Medeiros\*<sup>1</sup>, Arilda Teixeira<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fucape Business School, Vitória, Brasil.

---

#### INFO ARTIGO

**Palavras-chave:**

Comportamento do consumidor,  
Qualidade de Serviços Educacionais,  
Instituto de Ensino Público Federal.

---

#### RESUMO

Esta pesquisa teve dois objetivos, identificar os atributos de qualidade do IFMA 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 ao dos alunos menores de idade. Foi um estudo quantitativo, descritivo, de corte transversal, com coleta de dados primários, por meio de aplicação de questionário estruturado com perguntas fechadas. As estatísticas descritivas identificaram que os alunos consideraram de qualidade regular os atributos de qualidade: do corpo docente, do corpo técnico administrativo, da infraestrutura física, e dos processos administrativos. E consideraram que sua lealdade para com a instituição é alta. A comparação de médias apontou que os alunos maiores de idade atribuem mais qualidade ao corpo técnico-administrativo e são mais leais do que os alunos menores de idade. A regressão linear múltipla apontou que os atributos de qualidade que se mostraram estatisticamente significantes para explicar a lealdade são: a qualidade dos processos administrativos, a qualidade da estrutura física e a qualidade do corpo docente.

---

#### ARTICLE INFO

**Keywords:**

Consumer Behavior,  
Educational Services Quality,  
Federal Public Education Institute.

---

#### ABSTRACT

This paper had two aims: identify the quality attributes of the IFMA which are associated to the loyalty of his students; and check if the students with more than 18 years old assess the school quality, and their loyalty to the school differently from the students with less than 18 years old. It was a quantitative, descriptive, cross-sectional study with primary data collection thought a structured questionnaire with closed questions. The descriptive statistics identified that the students considered the quality attributes from the school, the administrative staff, the physical infrastructure, and the administrative processes, with regular quality. And they considered their loyalty with the school high. The comparisons of the averages pointed out that the students with more than 18 years old, attribute more quality to the technical-administrative staff, and are more loyal to the school, than the students with less than 18-year-old. The multiple linear regression showed that the quality attributes statistically significant to explain loyalty were: the quality of the administrative processes, the quality of the physical structure and the quality of the teaching staff.

---

### 1. Introdução

Em 29 de dezembro de 2008, a educação profissional e técnica do Brasil sofreu uma transformação 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 vieram com o objetivo de oferecer: educação básica por meio de cursos de ensino médio na modalidade integrado à profissional; cursos técnicos em geral que garantissem a formação inicial e continuada do trabalhador; educação superior em cursos de tecnologia, licenciatura e bacharelado na área da ciência e tecnologia (PACHECO; PEREIRA; SOBRINHO, 2009). Com formato

---

\* Principal contato para correspondência.

Medeiros, C. C. ([clarisse.medeiros@ifma.edu.br](mailto:clarisse.medeiros@ifma.edu.br)), Teixeira, A. ([arilda@fucape.br](mailto:arilda@fucape.br)).

<http://dx.doi.org/10.21714/1679> (Ainda incompleto!)

1679-1827 © 2019 Gest@o.org.

pluricurricular e multicampi - estrutura vertical de ensino - ofertam cursos do ensino básico até a pós-graduação, possibilitando ao aluno o acesso a todos os níveis de educação profissional e tecnológica (PACHECO; PEREIRA; SOBRINHO, 2009).

Como toda instituição de ensino, dependem do sentimento de lealdade de seus alunos para que eles permaneçam na escola, queiram fazer outros cursos, ou indiquem-na para outras pessoas (ONUSIC, 2011). Seu desafio então é vencer a evasão escolar (IFMA, 2015, 2015a). Primeiro porque não há escola sem aluno; segundo porque a evasão é uma ameaça ao seu equilíbrio orçamentário na medida em que o número de matrículas é o principal critério utilizado pela União para distribuir recursos aos Institutos Federais (IFs) (BRASIL, 2010). Daí a relevância da lealdade dos alunos para ajudar a combater a evasão.

Estudos nacionais apontam a importância de as escolas desenvolverem ações para conquistar a lealdade dos alunos (BERGAMO; FARAH; GIULIANI, 2008; MAINARDES; DOMINGUES, 2010; ONUSIC, 2011; BERGAMO, 2007a; APPIO; TONTINI; SILVEIRA, 2013; TONTINI, WALERT, 2013; CAVALHEIRO *et al.*, 2014). Essas ações geram a satisfação e resultam em atitudes positivas dos alunos, que propagam boas informações para novos candidatos e reforçam a imagem da instituição (CAVALHEIRO *et al.*, 2014). Mas, para que sejam efetivas, é necessário que o ensino seja de qualidade (APPIO; TONTINI; SILVEIRA, 2013).

Nessa perspectiva, este artigo teve por objetivo identificar os atributos de qualidade do Instituto Federal do Maranhão (IFMA) que influenciam a lealdade dos seus alunos. De forma complementar, devido ao fato de os IFs terem uma estrutura pluricurricular, e com isso a qualidade pode ser percebida de maneira distinta, conforme a idade do aluno, buscou-se verificar se os alunos maiores de idade (do ensino superior, pós-graduação ou do curso técnico) avaliam a qualidade e a sua lealdade de modo diferente ao dos alunos menores de idade (do ensino médio).

Tendo em vista que a satisfação é produto da qualidade percebida (ONUSIC, 2011; GUIMARÃES, 2005; OLSEN, 2002) conhecer os atributos de qualidade que levam à lealdade é um meio adequado para se chegar às ações para evitar a evasão. Este artigo optou por utilizar os atributos de qualidade e lealdade de Onusic (2011) como instrumento para cumprir seu objetivo. A relevância desta pesquisa é que seus resultados poderão servir de direcionadores para as ações mais assertivas de combate à evasão do IF.

Esta discussão será conduzida na seguinte ordem. Além desta introdução, o segundo item traz o referencial teórico com a literatura que discute a qualidade do serviço de ensino. O terceiro, apresenta a metodologia da pesquisa - estudo quantitativo, descritivo, de corte transversal, com coleta de dados primários, por um questionário estruturado com perguntas fechadas; dados analisados através de estatísticas descritivas, teste-t de comparação de médias e a análise de regressão múltipla. O quarto, a análise dos resultados - indicando quais atributos de qualidade do IF estão associados à lealdade dos alunos, e se os alunos maiores de idade avaliam a qualidade e a sua lealdade de modo diferente ao dos alunos menores de 18 anos. O quinto, as considerações finais.

## 2. Referencial Teórico

### 2.1 Qualidade de Serviços Educacionais

Usualmente as organizações se preocuparam com a qualidade percebida pelo cliente de determinado produto ou serviço (BONITO *et al.*, 2009). Segundo Cavalheiro *et al.* (2014), alguns estudos demonstraram que a qualidade é essencial para a sobrevivência das empresas. Mas, no setor de serviços, somente cumprir essa obrigação não é suficiente para a sobrevivência de uma empresa porque ela está sujeita à percepção do usuário em relação à oferta do serviço. Uma expectativa negativa, desdiz o fato da qualidade (VIEIRA; TROCCOLI; SILVA, 2011). Trata-se da influência do aspecto intangível dos serviços, apontado por Mello *et al.* (2002), que dificulta a padronização do processo de escolha e utilização dos serviços. Assim sendo, 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.

A educação, por ser uma prestação de serviço, enquadra-se nesse contexto. Mello *et al.* (2002) classificam o serviço educacional como um bem intangível, direcionado para a mente das pessoas, com ações contínuas e permanentes, através de uma parceria entre a instituição de ensino e seu cliente. Nesse caso, o cliente é o aluno, que avalia a qualidade do serviço oferecido a partir do instante em que entra em contato com a instituição. Nessa perspectiva, a percepção de qualidade não fica restrita à sala de aula; se estende a todas as atividades que compõem o serviço (MELLO; DUTRA; OLIVEIRA, 2001; SIQUEIRA; CARVALHO, 2006; MELLO *et al.*, 2002; BOWDEN, 2011). Por outro lado, Vieira, Troccoli e Silva (2011) apontaram a influência do corpo docente para a percepção de qualidade de alunos do ensino superior; Mello, Dutra e Oliveira (2001) identificaram que a qualidade percebida por alunos de graduação sofre maior impacto nas dimensões tangíveis; e, Mainardes, Domingues e

Deschamps (2009) identificaram que o pior desempenho percebido pelos alunos foi em relação aos profissionais não docentes da instituição. O corpo docente é um fator importante para desenvolver a qualidade de instituições de ensino (VIEIRA; TROCOLLI; SILVA, 2011; PURGAILIS; ZAKSA, 2012; KEELSON, 2011).

Identificou-se também que a percepção de qualidade é influenciada pela imagem da instituição; que a satisfação do aluno é influenciada pela qualidade percebida; mas a qualidade não influencia a lealdade. (ONUSIC, 2011; VIEIRA; TROCOLLI; SILVA, 2011; MELLO; DUTRA; OLIVEIRA, 2001; MAINARDES; DOMINGUES; DESCHAMPS, 2009; EBERLE; MILAN; LAZZARI, 2010).

Assim sendo 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 são capazes de identificar as dimensões de qualidade que são consideradas pelos alunos podem definir estratégias de gestão mais eficientes para atrair e retê-lo (EBERLE; MILAN; LAZZARI, 2010).

## 2.2 Lealdade na Educação

O processo de construção de lealdade entre o cliente e a organização é um desafio para a empresa (BERGAMO, 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. Para Espartel, Sampaio e Perin (2008) a lealdade leva o consumidor a repetir a compra com o mesmo fornecedor, com frequência e comprometimento. A lealdade é, assim, uma conduta do consumidor através da qual ele revela a intenção de continuar ou ampliar um relacionamento com um determinado fornecedor (ESPARTEL; SAMPAIO; PERIN, 2008).

Bergamo (2007a; 2007b) apontaram um aspecto importante da lealdade: além do processo de recompra, o consumidor fiel indica outras pessoas e não é influenciado pelas estratégias de atração de clientes da concorrência. Cavalheiro *et al.* (2014), por sua vez, ressaltaram que a lealdade torna o cliente menos sensível ao preço.

Nesse sentido, iniciativas para conquistar a lealdade do consumidor são intrínsecas à forma de relacionamento entre empresa e cliente. Para isto, é necessário criar ações contínuas para desenvolver uma relação de confiança e percepção de valor com o cliente ao longo do tempo (ESPARTEL; SAMPAIO; PERIN, 2008). As empresas que conseguem alcançar percentuais elevados de fidelidade são as mais valorizadas (MAINARDES; DOMINGUES; 2010).

No campo da educação, vários estudos buscaram identificar os fatores que levam à lealdade dos alunos (BÉRGAMO; FARAH; GIULIANI, 2007a; BÉRGAMO 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 Bergamo (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.

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 diminuam esforços e custos. Eles destacaram 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

### 2.3.1 Atributos de Qualidade de Onusic (2011)

Onusic (2011) apontou que as instituições de ensino devem priorizar a qualidade porque é ela que mantém o aluno satisfeito e consequentemente leal. O objetivo de sua pesquisa foi o de identificar quais fatores influenciam a lealdade de um aluno para com o seu curso em uma instituição de ensino superior pública. Para isso, estruturou um modelo com os construtos qualidade, imagem, satisfação e lealdade. Para a compor o construto qualidade, utilizou cinco variáveis: qualidade do corpo; qualidade do corpo técnico-administrativo; comprometimento do discente com a instituição; qualidade dos aspectos tangíveis; e qualidade dos processos administrativos - Quadro 1.

Quadro 1. Atributos do Construto Qualidade.

<b>Qualidade Corpo Docentes</b>	
1. Metodologia de ensino; realidade; dos alunos;	2. Conhecimento sobre realidade; 3. Atenção às solicitações e intervenções
5. Estímulo à participação dos alunos em classe; relacionar teoria com a prática; adequadamente o tempo de aula.	4. Relacionamento com os alunos; 6. Capacidade de relacionar teoria com a prática; 7. Capacidade para utilizar
<b>Qualidade do corpo técnico-administrativo</b>	
1. Capacidade cumprir solicitações dos alunos; resolver solicitações dos alunos;	2. Boa vontade para 3. Agilidade no atendimento;
4. Educação no tratamento aos alunos; fornecer informações aos alunos.	5. Conhecimento para
<b>Comprometimento do Discente em relação à Instituição;</b>	
1. Assiduidade;	3. Respeitos aos demais
2. Contribuição com limpeza e conservação da instituição; alunos; atenção às aulas; na execução exercícios.	4. Interesse e 5. Interesse
<b>Qualidade dos Aspectos Tangíveis;</b>	
1. Iluminação das dependências da instituição; dependências da instituição;	2. Limpeza das 3. Alimentação oferecida pela lanchonete;
4. Localização da instituição; navegação e atualização do <i>site</i> ;	5. Facilidade de 6. Acervo da biblioteca;
7. Equipamentos audiovisuais das salas; equipamentos de informática;	8. Laboratórios e 9. Segurança nas dependências da instituição.
<b>Qualidade dos Processos Administrativos.</b>	
1. Facilidade obtenção informações regras da faculdade;	3. Facilidade obtenção histórico
2. Rapidez e facilidade do processo de matrícula e rematricula; escolar, carteirinhas, aproveitamento estudos;	
4. Adequada abrangência curricular	

Fonte: Elaborado pelas autoras baseado em Onusic (2011).

### 2.3.2 Atributos de Lealdade Propostos por Onusic (2011) e Outros Autores

Onusic (2011) definiu como atributos do construto lealdade: *i*) Mencionar para outras pessoas aspectos positivos da faculdade; *ii*) Recomendar a faculdade a parentes e amigos; *iii*) Considerar a faculdade como primeira opção caso fosse fazer outro curso; *iv*) Pretender continuar no curso até se formar e; *v*) Ter orgulho de ser aluno da faculdade (ONUSIC, 2011).

A lealdade é demonstrada através da recompra, pelo consumidor, mesmo diante estratégias mercadológicas destinadas a atrair o consumidor para adquirir outro produto ou serviço. Dela decorrem o compromisso e envolvimento do cliente 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).

Segundo Rojas-Méndez *et al.* (2009), as instituições de ensino 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.

Lee-Kelley, Davis, Kangis (2002), Bowden (2011) e Purgailis e Zaksa (2012) identificaram que quanto maior o nível da qualidade do serviço percebido pelo estudante, maior a lealdade com a instituição de ensino. Assim, fazer com que esse aluno permaneça na instituição e até mesmo a indique para outros parece ser possível para aquelas que conseguem satisfazer as expectativas através da promoção da qualidade.

### 3. Metodologia

Trata-se de um estudo quantitativo, descritivo, de corte transversal. A coleta dos dados foi feita em base primária, através de aplicação de questionário estruturado, com questões fechadas, adaptado de Onusic (2011). A população corresponde aos alunos formandos nos cursos integrado (médio e técnico), subsequente (ensino técnico) e superior (tecnólogo, licenciatura e bacharelado) dos 26 Campi do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão (IFMA). Segundo Mainardes, Domingues e Deschamps (2009), alunos formandos são os mais indicados para estimar qualidade, pois fizeram o curso até o final. A amostra estudada foi composta de 671 alunos que responderam os questionários. A amostragem é não probabilística por acessibilidade.

O questionário conteve três partes: a primeira para caracterizar o perfil sócio-demográfico dos respondentes; a segunda para medir a média das respostas de cada atributo de qualidade e lealdade; a terceira para identificar os atributos de qualidade reconhecidos pelos alunos respondentes.

Para responder às questões sobre qualidade e lealdade, o respondente deveria atribuir notas entre zero e dez, conforme Quadros 2 e 3.

Quadro 2. Coluna de Notas do Questionário Qualidade.

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

Fonte: Questionário da Pesquisa.

Quadro 3. Coluna de Notas do Questionário Lealdade.

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

Fonte: Questionário da Pesquisa.

O questionário foi aplicado no mês de abril/2015. A coleta ocorreu de duas formas: questionário disponibilizado online para os Campi do IFMA; e questionários impressos. Foram obtidos 732 questionários respondidos, mas 61 foram descartados por não estarem completos.

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. Os alunos foram classificados como menores de 18 anos e maiores de 18 anos (idade maior ou igual a 18).

Por último, foi realizada a análise de regressão linear múltipla para identificar os atributos de qualidade da educação (variáveis independentes) que explicam a lealdade (variável dependente) dos alunos do IFMA.

### 4. Análise do Resultado

#### 4.1 Caracterização da Amostra

De acordo com a Tabela 1, a maioria dos respondentes é o gênero masculino (57,4%); mas o percentual do gênero feminino não é muito menor (42,6%), indicando que há uma distribuição homogênea de gêneros. Quanto à faixa etária, 61,3% são menores de 18 anos; e 34,4% estão entre 18 e 25 anos, sugerindo que o maior número de alunos

é do ensino básico (integrado, 82,7%). Consequentemente, a maioria absoluta é solteira (93,4%).

A predominância de alunos jovens, menores de idade e que ainda estão no ensino integrado (que corresponde ao ensino médio e técnico) pode ser explicada pelo objetivo dos IFs disposto na Lei nº 11.892 de dezembro de 2008, que determina que 50% das suas vagas sejam destinadas para oferta de cursos técnicos de nível médio, principalmente, na forma integrada (BRASIL, 2008). Assim, pode-se considerar que a amostra está adequada para representar o perfil dos alunos do IFMA.

Tabela 1. Caracterização da Amostra.

	Frequência	%	
<b>Gênero</b>	Masculino	286	42,6%
	Feminino	385	57,4%
	<b>TOTAL</b>	<b>671</b>	<b>100%</b>
<b>Faixa Etária</b>	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%
	<b>TOTAL</b>	<b>671</b>	<b>100%</b>
<b>Estado Civil</b>	Solteiro (a)	627	93,4%
	Casado (a)	22	3,3%
	Separado (a)	03	0,4%
	Outros	19	2,8%
	<b>TOTAL</b>	<b>671</b>	<b>100%</b>
<b>Curso</b>	Integrado	555	82,7%
	Subsequente	57	8,5%
	Ensino Superior	59	8,8%
	<b>TOTAL</b>	<b>671</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaboração própria.

#### 4.2 Estatística Descritiva da Amostra

Os resultados para o construto “qualidade do corpo docente” (6,72), sugerem uma percepção de qualidade regular - inclusive para os atributos “atenção dada às solicitações e intervenções dos alunos” (5,98), “competência para relacionar teoria e prática” (6,45) e “capacidade para utilizar adequadamente o tempo de aula” (6,88). Esses resultados sugerem que os professores não estão sendo capazes de dar respostas para os alunos. Contudo para os atributos “metodologia de ensino” (7,30); “relacionamento com os alunos” (7,09); e “estímulo à participação dos alunos em sala de aula” (7,06), os alunos consideraram que o corpo docente é de alta qualidade – Tabela 2.

Quanto ao construto “qualidade do corpo administrativo”, os resultados sugerem que os alunos também a percebem como de qualidade regular (6,38); exceto para o atributo “conhecimento suficiente para fornecer informações aos alunos” (7,22), que consideraram como de qualidade alta – Tabela 2.

Como já referenciado por Rupande e Nyenya (2015), Purgailis e Zakska (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 envolve todos os momentos que o aluno vivencia dentro dela, isso torna o corpo administrativo corresponsável pela qualidade serviço educacional. Sua qualidade afeta a lealdade dos alunos.

Tabela 2. Estatística Descritiva da Percepção da Qualidade.

	<b>MÉDIA</b>	<b>DESVIO PADRÃO</b>
<b>QUALIDADE DO CORPO DOCENTE</b>	<b>6,72</b>	<b>1,59</b>
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
<b>QUALIDADE DO CORPO TÉCNICO ADMINISTRATIVO</b>	<b>6,38</b>	<b>2,02</b>
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
<b>QUALIDADE DO CORPO DISCENTE</b>	<b>7,16</b>	<b>1,59</b>
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
<b>QUALIDADE DA ESTRUTURA FÍSICA</b>	<b>6,24</b>	<b>1,67</b>
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
<b>QUALIDADE DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>6,49</b>	<b>1,76</b>
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
<b>LEALDADE</b>	<b>7,38</b>	<b>1,71</b>
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 baseado em Onusic (2011).

Em relação ao construto “*qualidade do corpo discente*”, verifica-se que esse foi o atributo mais bem avaliado pelos alunos (7,16), foi-lhe atribuído qualidade alta. Cabe ressaltar que esta é uma autoavaliação, assim seria de se esperar que fosse positiva – Tabela 2.

Na percepção dos alunos suas frequências às aulas, suas atenções e execução de tarefas são de qualidade alta. Eles percebem como de qualidade regular apenas o respeito entre eles – Tabela 2. Esses resultados ratificam a pesquisa de Bowden (2011) de que o discente se considera comprometido com seu papel diante das suas obrigações com a instituição de ensino.

A “*qualidade da estrutura física*”, relevante porque impacta a percepção de qualidade do serviço, e com isso influencia lealdade do aluno (CARVALHO; SETTE; CARVALHO JUNIOR 2009; BERGAMO; GUILIANI; GALLI, 2011), indicou que os respondentes a consideram como de qualidade regular (6,24). Entretanto, olhando para seus atributos, identifica-se muita variação em sua avaliação: “*alimentação da lanchonete*” (4,48) foi considerado de baixa qualidade; “*localização da Instituição*” (5,42), “*facilidade de navegação e utilizado no site*” (5,37), “*laboratório e equipamentos de informática*” (5,79) foram consideradas de qualidade regular; “*limpeza de todas as dependências da Instituição*” (8,17) e “*iluminação nas dependências da Instituição*” (7,59) foram consideradas de qualidade alta – Tabela 2.

O construto “*qualidade dos processos administrativos*” (6,49) também foi avaliado como de qualidade regular – e seus atributos receberam a mesma avaliação – Tabela 2. Os procedimentos administrativos são usuais na vida acadêmica do aluno. Se ele não tiver um acesso fácil a eles pode levá-lo a ter uma percepção negativa sobre a sua qualidade (VEBER; GRILLO; ALMEIDA, 2013).

Os resultados sugeriram que dos trinta atributos de qualidade, dez foram avaliados como sendo de alta qualidade, dezoito de qualidade regular, e um de qualidade baixa – Tabela 2. O que permite admitir que, na visão dos alunos, a maioria dos atributos diretamente relacionados à instituição precisam ser melhorados. De acordo com Bergamo, Giuliani e Galli (2011), a qualidade é essencial para que a lealdade aconteça. Através da percepção de qualidade o aluno se sente seguro sobre o seu futuro, motivado para concluir o curso, à vontade para indicar a instituição para outros etc. (WALTER; TONTINI; FREGA, 2008).

No tocante ao construto “*lealdade*” (7,38) o resultado sugeriu que os alunos consideram que sua lealdade em relação à instituição é alta. O que se confirma nas médias dos atributos “*pretende continuar no curso até se formar*” (8,31) e “*tem orgulho da Instituição*” (8,17). Contudo, eles ainda hesitam em elogiar a instituição para outras pessoas – sua média de (6,96) no atributo “*menciona a outras pessoas aspectos positivos da instituição*” sugere que eles não fazem isso com facilidade; assim como a média do atributo “*considera a instituição como a primeira opção caso fosse fazer outro curso*” (6,38), reitera que a lealdade desses alunos ainda não está assegurada – Tabela 2.

Cabe, por fim, destacar, que os resultados do desvio-padrão indicam que há pouca dispersão entre as respostas, o que sugere que as opiniões dos alunos quantos aos atributos de qualidade e lealdade são similares.

#### 4.3 Teste-t de Comparação de Médias

O teste-t de comparação de médias foi efetuado para cumprir ao objetivo complementar 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 das 6 dimensões estudadas - Tabela 3.

Tabela 3. Teste T Para Comparação de Médias dos Atributos de Qualidade e Lealdade.

Fatores	Média total dos	Média total de	Valor-p	Valor-p
	alunos menores de 18 anos (<18)	alunos maiores de 18 anos (≥18)	Assumindo variâncias iguais	Assumindo variâncias diferentes
Qualidade do corpo docente	6,63	6,85	0,079	0,074
Qualidade do corpo técnico-administrativo	6,25	6,57	0,046	0,041
Qualidade do comportamento discente	7,08	7,3	0,083	0,072
Qualidade da estrutura física	6,18	6,35	0,188	0,186
Qualidade dos processos administrativos	6,37	6,68	0,026	0,022
Lealdade	7,19	7,7	0	0

Fonte: Dados da pesquisa.

Pelos resultados da Tabela 3, os atributos de qualidade que apresentaram diferenças estatisticamente significativas foram “*qualidade do corpo técnico administrativo*” ( $< 18 = 6,25$ ;  $\geq 18 = 6,57$ ) e “*processos administrativos*” ( $< 18 = 6,37$ ;  $\geq 18 = 6,68$ ). Nos dois casos, os alunos com idade igual ou maior que 18 anos indicaram médias mais altas quando comparadas ao outro grupo. Isso sugere que os alunos maiores de idade reconhecem melhor a qualidade do corpo técnico-administrativo e dos processos administrativos do IFMA do que os menores de idade. Para os demais fatores de qualidade, ambos os grupos não tiveram diferenças de percepção estatisticamente significativas. Também assumem ser mais leais do que os alunos menores de 18 anos.

Esses resultados podem ser explicados pelo fato de os alunos menores de idade não terem relação direta com o corpo técnico-administrativo porque são os pais ou responsáveis legais tratam desses procedimentos. Logo, o aluno menor de idade pouco percebe sobre esses dois fatores de qualidade.

Em relação à lealdade (Tabela 3) os alunos maiores de idade assumem serem mais leais quando comparados com os alunos menores de idade ( $< 18 = 7,19$ ;  $\geq 18 = 7,70$ ). Esse resultado pode ser explicado pela realidade da vida desses dois grupos. Verifica-se que nem sempre os alunos menores de idade estão numa instituição técnica e pública por decisão própria. Muitas vezes é uma decisão dos pais ou responsáveis. Por isso permanecem lá até concluir o ensino médio. Em contrapartida, os alunos maiores de 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.

#### 4.3 Regressão Linear Lútipla

A regressão linear múltipla foi estimada para identificar os construtos da qualidade explicam lealdade dos alunos - Tabelas 4 e 5.

Os resultados da Tabela 4 indicam que as variáveis independentes do modelo explicam 32,5% da lealdade. Na Tabela 5 constam os atributos, “*qualidade dos processos administrativos*”, “*qualidade da estrutura física*” e “*qualidade do corpo docente*” como estatisticamente significantes para explicar a lealdade dos alunos do IFMA. E todos eles têm uma relação direta com a lealdade. Ou seja, quanto melhores forem esses serviços maior a lealdade dos alunos com relação ao IFMA.

Tabela 4. Modelo Resumido da Regressão Linear Múltipla.

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

Fonte: Dados da pesquisa<sup>1</sup>.

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
(Constant)	3,026	,262		11,567	,000	2,512	3,540					
3 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

Fonte: Dados da pesquisa<sup>2</sup>.

A relação direta e estatisticamente relevante entre qualidade dos processos administrativos e lealdade reitera a opinião da literatura de que lealdade não depende apenas da parte acadêmica. As dimensões não acadêmicas também são consideradas pelos alunos (SIQUEIRA; CARVALHO, 2006; HASAN *et al.*, 2008; USMAN, 2010; NEGRICEA; EDU; AVRAM, 2012; PURGAILIS; ZAKSA, 2012). Mas, Veber, Grillo e Almeida (2013) divergiram quanto a esses resultados. Seus estudos não evidenciaram relação com a lealdade e processos administrativos.

Cabe reiterar também que, em relação ao construto "qualidade do corpo docente", este estudo avançou em relação à associação apontada pela literatura (MAINARDES; DOMINGUES, 2010; MARTINS; TEIXEIRA; SILVA, 2009; EBERLE; MILAN; LAZZARI, 2010; ONUSIC, 2011; KEELSON, 2011; SIQUEIRA; CARVALHO, 2006; MELLO; DUTRA; OLIVEIRA, 2001; VIEIRA; TROCOLLI; SILVA, 2011; BASTOS; GOMES, 2014) que havia identificado a influência do professor para a percepção de qualidade do aluno. Neste estudo, avança-se ao apontar uma nova evidência: a de que a qualidade do professor pode influenciar a lealdade entre aluno e instituição. O professor tem contato direto com o aluno. A forma como conduz as aulas pode compensar, na visão do aluno, os aspectos negativos apresentados, por exemplo, pela estrutura física. Essa influência foi evidenciada por Vieira, Troccoli e Silva (2011); por Bastos e Gomes (2014), que consideraram que a maneira como o professor conduz suas aulas influencia o processo de criação de lealdade entre alunos e instituição. 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 Eberle, 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 viabilizam o processo de lealdade.

<sup>1</sup> Preditores: (Constant), Qualidade dos Processos Administrativos, Qualidade da Estrutura Física e Qualidade do Corpo Docente.

Variável Independente: Lealdade

Método de Estimção: Stepwise

Teste de validade:

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

<sup>2</sup> 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

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 se pode 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 se mostraram estatisticamente significantes para explicar a lealdade nesta pesquisa: "qualidade do corpo técnico administrativo" e "qualidade do corpo discente". Esses resultados sugerem que, para esta amostra, esses dois construtos, com ou sem qualidade, não influenciam a relação de lealdade entre aluno e 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 neste 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 relevantes para que eles se tornem leais à Instituição. Assim, é esperado que o IFMA, de posse desses resultados, possa investir nos construtos de qualidade que apresentaram associação com a lealdade, podendo assim conseguir controlar a evasão.

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

## 5. Considerações Finais

Esta pesquisa teve dois objetivos, identificar os atributos de qualidade do IFMA 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 ao dos alunos menores de idade. Para o primeiro objetivo, os resultados, sugeriram que: a qualidade dos processos administrativos, estrutura física e corpo docente são os atributos que explicam a lealdade do aluno do IFMA. Isso significa que para o aluno do IFMA tornar-se leal a ele a instituição terá que ter professores com capacidade para ensinar mais aprimorada, processos administrativos rápidos e acessíveis, e uma estrutura física melhor do que a existente. Para o segundo objetivo, constatou-se que os alunos maiores de idade 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 o IFMA deve ficar atento às expectativas dos alunos menores de 18 anos. Primeiro porque a percepção deles está muito atrelada à dos pais/responsáveis; segundo porque ao não terem percepção adequada de todos os atributos de qualidade podem formar uma opinião equivocada sobre a qualidade da instituição, comprometendo o processo de construção da lealdade. Precisa então, consultar os pais/responsáveis sobre suas opiniões sobre a qualidade do corpo técnico-administrativo para poder corrigir o que for necessário. Internamente, deve conduzir o processo de ensino-aprendizagem de maneira que ele demonstre aos alunos menores de idade os benefícios que ganharão continuando os estudos.

Este artigo associou os atributos da qualidade à lealdade. Fez isso ao apontar que os processos administrativos, a estrutura física e o corpo docente não impactam somente a percepção da qualidade do ensino, mas também a lealdade dos alunos. Esta foi a sua contribuição para a literatura. Pelo lado empírico, sua contribuição consistiu em apontar uma direção para as ações destinadas a reduzir o índice de evasão escolar, ao discriminar os atributos de qualidade que explicam a lealdade. A lealdade gera motivação no aluno que passa a ter orgulho da Instituição, deseja concluir o seu curso, indica e fala bem a instituição para outras pessoas, quer voltar para fazer outro curso. Dessa forma indicou quais atributos de qualidade devem ter papel estratégico no esforço despendido pelo IFMA para controlar a evasão.

Contudo, apesar dos resultados encontrados, tem suas limitações. Ele não ofereceu respostas sobre como sustentar a lealdade. O tamanho da amostra também foi um limitador. A coleta de dados enfrentou muitas dificuldades devido às distâncias entre os *Campi* e a inexistência de internet em alguns deles. Assim, o tamanho da amostra não permite generalizar seus resultados para todos os campi do IFMA. Sugere-se então, que esta pesquisa seja replicada em outros IFs, ou mesmo em outras Instituições de Ensino públicas e/ou privadas, nacionais ou internacionais, para que outros resultados possam ampliar a compreensão sobre os elementos

influenciadores da lealdade e/ou sua manutenção. Também pode ser realizado um estudo comparativo entre Instituições públicas e privadas; que utilizem outros fatores que possam 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

- APPIO, Jucelia; TONTINI, Gerson; SILVEIRA, Amelia. Antecedentes da lealdade e suas relações em Instituição de Ensino Superior. 2013. In: ENCONTRO DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 4., Brasília, 2013. **Anais...** Brasília, 2013.
- 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. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 10., Rio de Janeiro, 2014. **Anais...** Rio de Janeiro, 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.
- \_\_\_\_\_; 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.
- \_\_\_\_\_. Lealdade e a educação superior: ferramenta estratégica para retenção de clientes. **Revista Gerenciais**, São Paulo, v.6, n.1, p.55-62, 2007a.
- \_\_\_\_\_. A lealdade no contexto do mercado da educação superior. **Revista das Faculdades Adventistas da Bahia Formadores: Vivências e Estudos**, v. 2, n. 1, 2007b.
- BONITO, Jorge et al. Representações da qualidade do ensino de alunos de enfermagem: um estudo exploratório. **Revista Galega-Portuguesa de Psicologia e Educacion**, v. 17, n. 12, p.141-153, 2009.
- BOWDEN, Jana Lay-Hwa. Engaging the Student as a Customer: A Relationship Marketing Approach. **Marketing Education Review**; fall2011, v. 21 issue 3, p. 211.
- BRASIL. 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](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/11892.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/11892.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. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL

- DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 38., Rio de Janeiro, 2014. **Anais...** Rio de Janeiro, 2014.
- 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, Lélis Balestrin; 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.
- GUIMARÃES, Rosane T. **Avaliação de marca das instituições de ensino superior no segmento de mestrado e doutorado em administração: uma abordagem multivariada**. 2005. Tese (Doutorado) - 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, Liz; DAVIES, Sara; KANGIS, Peter. Service quality for customer retention in the uk steel industry: old dogs and new tricks? **European Business Review**, v. 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.
- \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. Lealdade de estudantes em Instituições de Ensino Superior: um estudo multicaso em Joinville, SC. **Revista Eletrônica de Gestão de Negócios**, v. 6, n. 3, p. 1-30, jul-set, 2010.
- MARQUES, Licione Torres; BRASIL, Vinicius Sittoni. Validação de um modelo de lealdade do estudante com base na qualidade do relacionamento. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32., Rio de Janeiro, 2008. **Anais...** Rio de Janeiro, 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.
- 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.
- \_\_\_\_\_. *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; EDU, Tudor; AVRAM, Emanuela Maria. 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, Svein Ottar. 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: um caso de uma Instituição de Ensino Público. 2011. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 35., Rio de Janeiro, 2011. **Anais...** Rio de Janeiro, 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.
- PERFEITO, Juarez; LAUX, Raul Otto. Marketing de Serviços: a mensuração da qualidade do serviço em Instituições de Ensino Superior no Brasil. In: CONGRESO ANUAL Y XV CONGRESO HISPANO FRANCÉS DE AEDEM, 19., Espanha, 2007. **Anais...** Espanha, 2007.
- PURGAILIS, Māris; ZAKSA, Kristīne. The impact of perceived service quality on student loyalty in higher education institutions. **Journal of Business Management**, n. 6, 2012.
- 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.
- 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. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 30., Salvador, 2006. **Anais...** Salvador, 2006.
- TONTINI, Gérson; WALTER, Silvana Anita. Lealdade e retenção no ensino superior: percepções teóricas. **Revista 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.

VIEIRA, Paulo Roberto da Costa; TROCCOLI, Irene Raguene; 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. In: ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 32., Rio de Janeiro, 2008. **Anais...** Rio de Janeiro, 2008.