

Determinantes da satisfação e lealdade dos discentes de programas de pós-graduação em Ciências Contábeis do Brasil

Ariane Raquel Axiole de Souza Câmara

<https://orcid.org/0000-0001-7487-0656> | E-mail: raquelaxiole@gmail.com

Clayton Levy Lima de Melo

<https://orcid.org/0000-0003-4397-115X> | E-mail: clayton_levy@hotmail.com

Andersol Luiz Rezende Mol

<https://orcid.org/0000-0001-5915-8070> | E-mail: mol.ufrn@gmail.com

Magaly Aparecida Galvão Dantas de Melo

<https://orcid.org/0000-0002-5645-1703> | E-mail: magalydantas@hotmail.com

Resumo

Objetivo: Analisar se o modelo de satisfação *European Customer Satisfaction Index (ECSI)* mostra-se adequado para verificar os determinantes da satisfação e lealdade dos discentes da pós-graduação *stricto sensu* em Ciências Contábeis no Brasil.

Método: Trata-se de uma pesquisa do tipo *Survey* com estudantes dos 29 programas *stricto sensu* em Ciências Contábeis em funcionamento no ano de 2017, que são avaliados pela Capes. Foram coletadas 331 respostas de 26 PPGs que, após o tratamento dos dados, resultaram em 311 dados válidos, alcançando cerca de 90% dos programas ativos. As análises dos dados foram desenvolvidas mediante utilização da Modelagem de Equações Estruturais.

Resultados: O estudo atendeu aos critérios estatísticos para sua validação e, com as reespecificações realizadas, o modelo conceitual de satisfação discente alcançou adequados índices de ajustamento de qualidade e se mostrou estável e adequado diante da amostra estudada, explicando 96,6% da variação da lealdade e 80,6% da satisfação dos pós-graduandos.

Contribuições: Almeja-se, ao apresentar o modelo estrutural que retrata os determinantes da satisfação discente, contribuir para que os discentes vivam o aprendizado acadêmico com elevado grau de satisfação, obtenham um bom desempenho e que isso reflita em uma avaliação positiva para a instituição, bem como para área de ensino da Contabilidade.

Palavras chave: Satisfação Discente, Lealdade Discente, Modelo Europeu de Satisfação.

Editado em Português e Inglês. Versão original em Português.

Recebido em 19/11/2019. Pedido de Revisão em 26/11/2019. Resubmetido em 7/12/2019. Aceito em 20/12/2019 por Dr^a Bruna Camargos Avelino (Editor associado) e por Dr. Gerlando Augusto Sampaio Franco de Lima (Editor). Publicado em 31/3/2020. Organização responsável pelo periódico: Abracicon.

1. Introdução

A partir da década que se iniciou no ano de 2005, a pós-graduação brasileira *stricto sensu* registrou um aumento de aproximadamente 100% no número de programas que integram o Sistema Nacional de Pós-Graduação (SNPG). Os cursos de pós-graduação *stricto sensu* em Ciências Contábeis, no mesmo sentido, apresentaram um crescimento significativo a partir dos anos 2000, quando, na época, só existiam quatro cursos de mestrado, todos localizados no sudeste do país. No ano de 2017, dos 29 programas *stricto sensu* em funcionamento, de acordo com a Plataforma Sucupira, 13 PPGs estão localizados na região Sudeste, seguido da região Sul com 7, do Nordeste com 5 e do Centro-Oeste (CAPES, 2017).

A ampliação dos programas de pós-graduação contribuiu para o incremento da produção científica nacional, bem como para a melhoria da qualidade do serviço educacional fornecido pelas Instituições de Ensino Superior (IES) com a inserção de novos mestres, doutores e especialistas na academia brasileira. Logo, o nível educacional assumiu uma nova perspectiva, ao ser avaliado, como um dos elementos de maior relevância tanto no processo de formação dos indivíduos quanto no estímulo ao desenvolvimento educacional do país (Santos-Neto, 2016).

Inúmeros pesquisadores julgam importante para uma IES ter conhecimento acerca das necessidades, expectativas e anseios de seus discentes, para que assim possam garantir a qualidade e a continuidade de seus cursos e programas de ensino (Ostergaard & Kristensen, 2005; Alves & Raposo, 2010; Turkyilmaz, Temizer & Oztekin, 2018). Souza e Reinert (2010) consideram a satisfação um aspecto considerável, em toda forma de aprendizado, e de modo especial na vida acadêmica. À vista disso, a literatura reúne estudos desenvolvidos sob a égide da satisfação discente, a partir dos enfoques psicopedagógicos, de âmbito nacional, ou do *marketing* educacional no contexto internacional.

Com base nessa última perspectiva, as pesquisas internacionais e, contemporaneamente, as pesquisas nacionais têm utilizado os construtos pautados no European Customer Satisfaction Index (ECSI) para verificar os determinantes e consequências da satisfação discente na educação superior, uma vez que o modelo europeu permite explicar, de forma consistente e confiável, a satisfação dos discentes de diferentes níveis de ensino e aprendizagem.

O ECSI adaptado para a percepção discente é um modelo estrutural econométrico que relaciona a satisfação do indivíduo aos seus condicionantes, a exemplo da imagem da instituição, as expectativas dos discentes, a qualidade percebida dos serviços, o valor percebido e a lealdade. Esta última, por sua vez, figura como um indicador de desempenho que propicia a compreensão das dimensões formadoras da satisfação dos discentes, bem como apresenta o fator resultante da satisfação.

Apesar de a literatura apresentar inúmeras pesquisas acerca da satisfação, as investigações desenvolvidas sobre satisfação discente, tanto na literatura internacional quanto na nacional, predominantemente, analisaram a satisfação dos discente dos cursos de graduação e, na maioria das vezes, com alcance local e institucional. Percebe-se, de forma geral, a escassez de pesquisas que investigam a temática da análise da satisfação discente, com abrangência nacional, contemplando os alunos da pós-graduação, constatação similar observada também de modo específico na área de Ciências Contábeis.

Considerando as evidências apresentadas e a necessidade de novas pesquisas que investiguem a satisfação discente, elaborou-se a seguinte questão de pesquisa: o modelo de satisfação discente *European Customer Satisfaction Index* é adequado para analisar os determinantes da satisfação e lealdade dos discentes da pós-graduação *stricto sensu* em Ciências Contábeis do Brasil? Visando responder ao problema pesquisa proposto, esta pesquisa tem por objetivo analisar por meio da modelagem de equações estruturais se o modelo ECSI mostra-se adequado para verificar os determinantes da satisfação e lealdade de alunos de mestrado e doutorado em Ciências Contábeis no Brasil.

A justificativa deste estudo baseia-se na importância de compreender o discente diante de suas necessidades atuais e pretensões futuras, buscando atingir a excelência acadêmica do curso e fortalecer o processo de aprendizagem, assim como de preencher a lacuna de conhecimento existente no âmbito da satisfação discente no campo da pós-graduação brasileira, em específico na área das Ciências Contábeis.

Ademais, a aferição de um modelo econométrico que analisa a satisfação discente e toda a estrutura latente que a condiciona e a sua consequência evidencia os aspectos singulares de tal população os quais devem ser analisados com o propósito de subsidiar o desenvolvimento contínuo dos programas de ensino. Nessa perspectiva, visa contribuir para a discussão tanto na literatura nacional quanto internacional, que estuda a satisfação dos estudantes e suas implicações, colaborando com o progresso da temática.

A amostra do estudo alcançou a representatividade de 90% dos programas de pós-graduação ativos no Brasil, e o corpo discente respondeu a um questionário estruturado composto de 44 questões baseadas no modelo estudado.

Os resultados evidenciaram que o modelo *ECSI* é adequado para a investigação dos fatores que discriminam a satisfação e a lealdade discente no âmbito da pós-graduação brasileira, alcançando índices de explicação superiores a 70%, indicando, assim, que os determinantes da satisfação e lealdade discentes são o valor percebido, a qualidade percebida com os elementos humanos, atuando de forma direta, os construtos da imagem e expectativas e qualidade percebida de elementos não humanos como dimensões mediadoras.

2. Revisão de Literatura

2.1 O *European Customer Satisfaction Index (ECSI)*

A satisfação pode ser compreendida como um conjunto de sentimentos e atitudes que influencia determinada situação, ou seja, é uma resposta afetiva durante certo período resultante da avaliação da qualidade dos serviços fornecidos (Cunha, Gomes & Beck, 2016). Sendo assim, a satisfação figura como uma medida crítica do desempenho do serviço oferecido, ponderado por suas pretensões e necessidades.

Em função da relevância da satisfação do indivíduo para as organizações e para a qualidade de vida de uma forma geral, diversos países possuem um índice nacional para medir e acompanhar a satisfação dos indivíduos em relação as organizações de vários setores da economia.

Os principais índices e barômetros nacionais que procuram avaliar a satisfação no tocante aos serviços recebidos de acordo com a literatura são: o *Swedish Customer Satisfaction Index (SCSI)*, o *American Customer Satisfaction Index (ACSI)*, o *Norwegian Customer Satisfaction Barometer (NCSB)* e o *European Customer Satisfaction Index (SARMENTO, 2010)*. Para Anderson e Fornell (2000), a principal vantagem dos índices de satisfação apresentados acima é o fato de serem medidas nacionais uniformes, que utilizam de um mesmo processo para estimar a satisfação dos indivíduos, e, dessa forma, possibilitam a realização de comparações, podendo verificar a evolução da qualidade a nível nacional (Fornell, *et al.*, 1996).

O modelo conceitual, a partir do qual esta pesquisa se fundamenta, bem como as hipóteses propostas para o estudo, é o mesmo que originou o *ECSI*. Tal modelo estrutural relaciona a satisfação do indivíduo a partir de seus condicionantes e a sua consequência. Dessa forma, é propiciada a compreensão acerca dos antecedentes e do efeito da satisfação dos discentes.

O que difere o *ECSI* dos demais índices de mensuração da satisfação conhecidos da literatura refere-se à concepção da imagem corporativa como a primeira das dimensões a ser operacionalizada, pois, em sua contextualização, o modelo espera que a variável “imagem” traga um efeito direto e positivo na satisfação dos clientes (Cavalheiro, Tavares, Ferreira, Araujo & Stedile, 2014).

Trabalhos como os de Martensen *et al.* (2000) eskildsen *et al.* (2000) encontraram que o modelo europeu consegue explicar, de forma consistente e confiável, a satisfação discente e pode ser utilizado por diferentes níveis de ensino e aprendizagem e segmentos de estudantes, uma vez que é capaz de fornecer respostas para as seguintes questões: **Quão satisfeitos e leais são os discentes? Como se origina a satisfação e lealdade dos alunos em sua universidade? Qual são os índices de satisfação e lealdade discentes de uma universidade em comparação com outras instituições?**

Para sustentar a escolha de tal modelo estrutural, as referências indicam os trabalhos empíricos que, de forma direta ou indireta, sugerem a utilização dessas variáveis latentes sugeridas pelo *ECSI*. A Tabela 1 apresenta os construtos do modelo, bem como traz a definição de cada uma, os autores e os estudos base que alicerçam o modelo teórico.

Tabela 1

Suporte Teórico do modelo *European Customer Satisfaction Index (ECSI)*

Variáveis Latentes	Definição	Autores/Ano
Imagem	É a impressão geral que uma pessoa possui acerca de um determinado serviço; é a soma de todas as crenças que o indivíduo tem sobre este.	Yugo e Reeve (2007); Alves e Raposo (2010); Duarte, Alves e Raposo (2010).
Expectativas	É a avaliação das experiências do indivíduo e consiste na expectativa destes que determinado evento seja confirmado.	Voss, Gruber e Szmigin, (2007); Gruber, Reppel, Szmigin e Voss (2008)
Qualidade percebida	Refere-se à avaliação que reflete a percepção dos indivíduos acerca dos fatores específicos ou dimensões da qualidade do serviço (seja ela proveniente de elementos humanos ou não humanos).	Sadiq-Sohail e Shaikh (2004); Telford e Masson (2005); Chiandotto, Bini e Bertaccini (2007); Lourenço e Knop (2011)
Valor percebido	Diz respeito à avaliação geral feita da utilidade do serviço com base na percepção daquilo que é recebido em função do que é entregue (comparação entre benefícios e sacrifícios).	Parasuraman e Grewal (2000); McDougall e Levesque (2000); Ledden, Kalafatis e Samouel (2007).
Satisfação	Satisfação diz respeito ao sentimento de prazer ou desapontamento resultante da comparação entre a percepção qualidade percebida (desempenho) do serviço recebido com as expectativas prévias.	Anderson, Fornell e Lehmann, (1994); Johnson, Gustafsson, Andreassen, Lervik e Cha (2001); Alves e Raposo (2006); Rodrigues e Liberato (2016)
Lealdade	Lealdade é o compromisso que um indivíduo assume de voltar a escolher determinado serviço e de recomendá-los a outros.	Eskildsen <i>et al.</i> (2004); Ostergaard e Kristensen (2005); Morgeson, Mithas, Keiningham e Aksoy (2011); Fernandes, Ross e Meraj (2013)

Fonte: elaboração própria conforme revisão da literatura

É preciso frisar que as variáveis do modelo *ECSI* apresentadas acima não são diretamente observáveis. Para cada uma das variáveis latentes, um conjunto de indicadores observáveis são associados, sob o formato de um questionário com 44 questões, com o propósito de captar os comportamentos especificados.

À luz do *European Customer Satisfaction Index* e das evidências empíricas, foram estabelecidas as seguintes hipóteses relacionadas com o objetivo traçado (Tabela 2), justificadas a partir da revisão teórica realizada.

Tabela 2

Relações hipotéticas investigadas neste estudo sob a perspectiva do ECSI

Hipótese de pesquisa	Estudos empíricos que indicam essa relação
H1: A imagem do PPG exerce influência positiva na formação das expectativas dos discentes	Martensen <i>et al.</i> (2000), Johnson <i>et al.</i> (2001), Cruz (2013), Cassel e Eklof (2001), Eurico, Silva e Valle (2015) e Cavalheiro <i>et al.</i> (2014)
H2: A imagem do PPG exerce influência positiva no valor percebido pelos discentes	Martensen <i>et al.</i> (2000), Pereira <i>et al.</i> (2016), Cavalheiro <i>et al.</i> (2014), Palacio, Meneses e Pérez (2002), Alves e Raposo (2006; 2010), Kristensen, Eurico, Silva e Valle (2015) e Turkyilmaz, Temizer e Oztekin (2018).
H3: A imagem do PPG exerce influência positiva na satisfação dos discentes	Eurico, Valle e Silva (2013), Egyir (2015), Turkyilmaz, Temizer e Oztekin (2018), Martensen <i>et al.</i> (2000), Pereira <i>et al.</i> (2016), Cavalheiro <i>et al.</i> (2014)
H4: A imagem do PPG exerce influência positiva na lealdade dos discentes	Alves e Raposo (2006;2010), Martensen <i>et al.</i> (2000), Pereira <i>et al.</i> (2016), Cavalheiro <i>et al.</i> (2014), Palacio, Meneses e Pérez (2002), Alves e Raposo (2006; 2010), Kristensen, Martensen e Gronholdt (1999), Eurico, Silva e Valle (2015) e Turkyilmaz, Temizer e Oztekin (2018)
H5: As expectativas dos discentes exercem influência positiva na qualidade percebida acerca do PPG	Fornell <i>et al.</i> (1996), Zeithaml e Bitner (2003), Gonçalves-Filho, Guerra e Moura (2004), Cruz (2013), Cavalheiro <i>et al.</i> (2014) e Pereira <i>et al.</i> (2016)
H6: As expectativas dos discentes exercem influência de forma positiva no seu valor percebido	Alves e Raposo (2006) e Cavalheiro <i>et al.</i> (2014), Fornell <i>et al.</i> (1996) e Ostergaard e Kristensen (2005)
H7: A qualidade percebida exerce influência direta no valor percebido dos discentes	Fornell (1992), Telford e Masson (2005), Cruz (2013) e Pereira <i>et al.</i> (2016),
H8: A qualidade percebida exerce influência de forma positiva a satisfação dos discentes	Alves e Raposo (2006), Gonçalves Filho, Guerra e Moura (2004), Turkyilmaz, Temizer e Oztekin (2018), Martensen <i>et al.</i> (2000) e Ostergaard e Kristensen (2005)
H9: A qualidade percebida exerce influência de forma positiva na lealdade dos discentes	Turkyilmaz, Temizer e Oztekin (2018)
H10: O valor percebido exerce influência de forma positiva na satisfação discente	Alves e Raposo (2006), Egyir (2015), Gonçalves Filho, Guerra e Moura (2004), Ostergaard e Kristensen (2005), Eurico, Silva e Valle (2015) e Turkyilmaz, Temizer e Oztekin (2018)
H11: A satisfação do discente com a sua experiência educacional exerce influência de forma direta e positiva na sua lealdade em relação ao seu PPG	Martensen <i>et al.</i> (2000), Ostergaard e Kristensen (2005), Alves e Raposo (2006), Gonçalves-Filho, Guerra e Moura (2004), Duarte (2013), Eurico, Silva e Valle (2015), Henning-Thurau, Langer e Hansen (2001), Turkyilmaz, Temizer e Oztekin (2018), Cavalheiro <i>et al.</i> (2014), Faé (2016) e Pereira <i>et al.</i> (2016)

Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2017)

Nessa perspectiva, a investigação acerca da satisfação discente e as dimensões que a constituem despontam como um método relevante na avaliação da eficiência dos serviços educacionais, contribuindo com indicadores de qualidade na percepção de quem utiliza o serviço, conhecendo a sua imagem institucional, e compreendendo as expectativas dos estudantes, bem como o valor percebido pretendido ao ter escolhido cursar o programa, ou seja, aspectos que possibilitam que as instituições possam identificar seus pontos fracos e, com isso, possam alcançar a satisfação discente almejando garantir que sejam leais ao curso.

À vista disso, pretende-se contribuir para área do ensino das Ciências Contábeis, no tocante aos programas de pós-graduação *stricto sensu*, para que entendam o seu aluno perante suas necessidades atuais e anseios futuros, buscando atingir a excelência acadêmica e fortalecer o processo de aprendizagem, procurando a aproximação das relações acadêmicas entre alunos e o seu PPG.

2.2 Estudos empíricos acerca da satisfação discente sob a perspectiva do ECSI

Para sustentar a escolha do modelo estrutural, as referências indicam os trabalhos empíricos, que, de forma direta ou indireta, respaldam a utilização dessas variáveis latentes. Na Tabela 3, são elencados os estudos que aplicaram a metodologia do ECSI e os principais resultados logrados.

Tabela 3

Pesquisas recentes que utilizaram o modelo ECSI no contexto educacional

Autor/Ano	Finalidade e Metodologia	Resultados
Martensen <i>et al</i> (2000)	A pesquisa procurou desenvolver e aplicar um modelo de qualidade percebida, satisfação e lealdade discente inspirada no modelo ECSI. O estudo foi desenvolvido com estudantes de variados cursos de uma universidade pública da Dinamarca. A coleta de dados aconteceu a partir de correspondência e o índice de resposta foi de 24%.	Os autores chegaram ao resultado de que a estrutura do ECSI se adaptou satisfatoriamente ao contexto educacional. O modelo se mostra flexível para diferentes instituições de ensino superior.
Ostergaard e Kristensen (2005)	O trabalho teve como intuito evidenciar o potencial da aplicação do modelo ECSI para mensurar a satisfação discente. O estudo foi aplicado com estudantes da educação superior, nos níveis de graduação, mestrado e doutorado da Aarhus School of Business localizada na Dinamarca.	O estudo demonstrou que, entre as variáveis latentes exógenas os alunos possuem uma expectativa alta e uma percepção baixa em relação à qualidade dos serviços. Nas variáveis latentes endógenas do modelo, o valor percebido e lealdade na percepção dos alunos apresentaram um índice maior quanto à satisfação.
Alves e Raposo (2006)	O propósito do estudo foi testar um modelo explicativo de satisfação do ensino superior (ECSI) para compreender os fatores que influenciam a satisfação de estudantes. O modelo foi testado por meio de equações estruturais com estudantes de diversas áreas de conhecimento da educação superior em Portugal.	A pesquisa constatou que a variável que mais influencia a satisfação dos discentes do ensino superior é a imagem da instituição, acompanhada do valor percebido e, em seguida, da qualidade percebida. O estudo também apontou a existência de uma influência negativa das expectativas sob a satisfação. A lealdade foi apontada como a principal consequência da satisfação.
Alves e Raposo (2010)	O objetivo desse estudo foi analisar a influência da imagem da instituição na satisfação e lealdade dos alunos. Para isso, a pesquisa utilizou um modelo adaptado do ECSI testado por meio de equações estruturais com discentes de várias áreas das universidades públicas do ensino de Portugal.	Os resultados encontrados indicaram um forte impacto da imagem da instituição na satisfação discente, seja de forma direta ou indireta. No tocante à lealdade, a influência da imagem na sua formação é menor, porém significativa, influência essa que se torna maior a partir dos efeitos indiretos.
Eurico, Valle e Silva (2013)	O trabalho objetivou compreender os fatores que influenciam os graduados em turismo que trabalham na área. Empregou-se a metodologia ECSI adaptada.	Os autores concluíram que o ECSI se mostrou adequado para avaliar a satisfação discente e os achados sugerem que a imagem institucional é o preditor mais significativo da satisfação discente, sendo a lealdade uma consequência direta da satisfação.
Cavalheiro <i>et al.</i> (2014)	Avaliar os determinantes da satisfação geral dos estudantes de uma instituição de ensino superior privada do noroeste do Rio Grande do Sul a partir do modelo europeu de satisfação discente.	Os resultados assinalaram para o valor percebido, imagem da instituição e as expectativas como capazes de explicar 78% da satisfação dos alunos dessa instituição.
Egyir (2015)	O estudo se propôs a investigar os antecedentes da satisfação e lealdade discente do ensino superior de Ghana. A amostra compreendeu os alunos da University of Ghana. A pesquisa aplicou um modelo adaptado do ECSI.	O estudo indicou o valor percebido, a imagem da instituição e a qualidade percebida como os antecedentes que influenciam positivamente o nível de satisfação discente. Adicionalmente, observaram que a satisfação implica, positivamente, lealdade dos alunos.
Pereira <i>et al.</i> (2016)	Propor e validar um modelo de satisfação discente baseado no ECSI. A amostra contemplada pelo estudo é formada por alunos vinculados aos cursos do centro de ciências sociais aplicadas de duas instituições privadas de ensino do Rio Grande do Sul.	O ECSI se mostrou aplicável no contexto educacional brasileiro. E indicou que a imagem institucional influencia de forma direta e significativa o valor percebido, a satisfação e lealdade dos discentes dessas instituições.

Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2017)

Os trabalhos empíricos observados por intermédio da Tabela 3 apresentam a aplicabilidade do *ECSI* para a investigação da satisfação e lealdade dos discentes, tanto no contexto internacional quanto no nacional, bem como subsidiam a utilização de tal modelo para condução da investigação da pesquisa em evidência. Da mesma forma, torna-se pertinente a análise da insuficiência de estudos, tendo como campo os cursos de pós-graduação. Com isso, torna-se relevante a pesquisa que possui, entre outros aspectos, a finalidade de ampliar os estudos direcionados para o público-alvo: os pós-graduandos.

Dessa forma, avaliar a satisfação discente quanto ao programa que está cursando é essencial para as instituições, visto que viabiliza uma reflexão a respeito da qualidade percebida pelos alunos acerca dos serviços educacionais prestados pela instituição, de uma forma geral, e provê subsídios para a melhoria da qualidade dos cursos oferecidos e sua continuidade (Andrade, Tavares & Valle, 2000; Santos-Neto, 2016).

3. Procedimentos Metodológicos

A presente pesquisa se caracteriza como descritiva em relação ao objetivo, com abordagem quantitativa. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário estruturado, adaptado dos estudos de Ostergaard e Kristensen (2005), Martensen, *et al.* (2000) e Paswan e Young (2002), sob a perspectiva do *ECSI*, que resultou em um *survey* com 44 questões associadas as 6 variáveis latentes que compõem os determinantes da satisfação e lealdade discente.

Com o propósito de avançar em relação aos estudos precedentes, essa pesquisa incorporou o instrumento original aplicado por Ostergaard e Kristensen (2005), com 31 variáveis observáveis orientadas com o propósito de captar os determinantes da satisfação e lealdade discente através da óptica do *marketing* segundo o *ECSI*, indicadores provenientes dos estudos de Martensen *et al.* (2000) e Paswan e Young (2002), os quais apresentam um aspecto psicopedagógico da satisfação discente, contemplando questões mais detalhadas em relação a aspectos da qualidade percebida. Dessa forma, resultou em um *Survey* com 44 questões associadas às 6 variáveis latentes que compõem os determinantes da satisfação e a lealdade discente.

O instrumento original tem sua investigação norteada pelo viés do *marketing* educacional, que verifica a satisfação por meio dos construtos e indicadores, em que os estudantes são considerados como consumidores, pois esperam e se comportam em direção ao serviço que recebem. O ponto de vista da perspectiva psicopedagógica analisa a satisfação discente verificando os indicadores específicos relacionados com a interação discente-docente, bem como o ambiente acadêmico e a postura do docente ao ministrar os conteúdos das disciplinas.

O questionário utilizou uma escala tipo *likert* ordinal, de sete pontos (1 a 7), com as perguntas distribuídas de forma aleatória, nomeada no primeiro e último rótulo em conformidade com cada questão, com a intenção de fornecer um melhor entendimento para os respondentes com relação ao que cada questão busca captar. A rotulagem das categorias de resposta de acordo com Weijters, Cabooter e Schillewaert (2010), é um aspecto importante, pois pode interferir nos resultados

A amostra utilizada nesse estudo é do tipo não probabilística, de abrangência nacional, formada por estudantes de pós-graduação *stricto sensu* em Ciências Contábeis identificados por meio de consulta ao sítio eletrônico da Capes por intermédio da plataforma Sucupira, em que, após a aplicação de filtros de área básica e área de concentração com as palavras “ciências contábeis, contabilidade e controladoria”, com a finalidade de refinar a pesquisa, resultou em uma população de 29 PPGs, sendo eles 4 profissionais e 25 acadêmicos, compreendendo uma população de 1.205 discentes, no período de 2017.2. A divulgação do *link* do questionário de pesquisa se deu por meio do endereço de e-mail salvo no cadastro do PPG na plataforma Sucupira. Os envios ocorreram entre últimos decêndios de outubro e dezembro de 2017, mesmo período em que o questionário hospedado no *google docs* ficou aberto para receber respostas.

A pesquisa alcançou respondentes em 26 programas e foram coletadas 323 observações válidas. Dessa forma, verificaram, preliminarmente, os pressupostos para aplicação das análises multivariadas, obedecendo às etapas metodológicas pertinentes, tratamento dos dados perdidos, inexistência de *outliers*, ausência de multicolinearidade e a normalidade multivariada.

A análise prévia dos dados consistiu em verificar a existência de dados ausentes, por meio das análises descritivas de frequência das variáveis, em que foram analisadas as medidas de tendência central, de distribuição e de achatamento da amostra, detectando-se a existência de dois dados ausentes na variável observável (Q2), que representou um percentual de 0,6% sob os dados totais. Dessa forma, com o intuito de evitar que essa omissão afetasse alguma propriedade da variável, mesmo o percentual encontrado de dados omissos estando abaixo do que indica Hair, Black, Babim, Anderson e Taham (2009), que, não devem estar abaixo de 5 ou 10%, optou-se pela retirada dos casos no banco de dados. Assim, foram excluídas as observações dos sujeitos 161 e 245.

O tratamento para o diagnóstico de *outliers* realizou-se por meio da medida de diagnóstico visual com diagramas de extremos e quartis (*boxplots*), e utilizando-se os desvios-padrão como mecanismo de comparação dos casos. Consideraram-se escores padronizados das variáveis, utilizando um procedimento no *software* estatístico, que transforma cada valor de resposta em desvio-padrão; utilizou-se o que indica Hair *et al.* (2009) para avaliar se os casos estão entre 2,5 e 4,0 desvios. Constataram-se 11 casos em que os sujeitos apresentaram respostas extremas inferiores a 4,0 desvios-padrões da média da variável pesquisada. Desse modo, os sujeitos 40,84, 103, 132,133, 206, 209, 242, 248, 316 apresentaram respostas extremas inferiores ao limite máximo estipulado de desvios-padrões, sendo considerados *outliers* e retirados do banco de dados. Após as devidas exclusões das observações extremas, o banco de dados totalizou 311 respostas válidas consideradas para a análise dos dados desta pesquisa.

Para a verificação da consistência do instrumento de medida, utilizou-se teste Alfa de Cronbach, que mede, em uma escala de 0 a 1 ($0 < \alpha < 1$), a consistência interna de um questionário aplicado. Esta estatística mede coerência das respostas que avaliam cada item. Valores superiores a 0,7 são indicadores de boa consistência e acima de 0,8 de muito boa confiabilidade do questionário de pesquisa. Os coeficientes calculados para cada construto latente e seus respectivos indicadores apresentaram uma consistência interna do instrumento de pesquisa de classificação muito boa, com o alfa variando entre 0,8 e 0,9 e o do questionário inteiro de 0,98.

A verificação da existência de multicolinearidade utilizou o fator de inflação de variância, o VIF (*Variance Inflation Factor*), tendo como parâmetro o limite indicado por Gujarati (2011) de que um $VIF \leq 10$ aponta para ausência de multicolinearidade. A análise dos VIFs realizada no âmbito da regressão linear múltipla apontou para a ausência de multicolinearidade, em que todas as variáveis exógenas apresentaram VIFs bem menores que o limite de 10, e dessa forma, todas foram mantidas ao modelo original proposto para a análise da satisfação e lealdade discente.

E, por fim, o último pressuposto aferido foi o teste de Normalidade Multivariada, que foi realizado por meio da observação das medidas de forma de distribuição, de assimetria (*sk*) e curtose (*ku*). Para a aceitação do pressuposto da normalidade dos dados, neste estudo utilizou-se como base $sk \leq 2$ e $ku \leq 7$. Constatou-se, por meio dos resultados dos testes realizados, que, ao observar os valores de *sk* e *ku*, não houve violação séria do pressuposto de normalidade, uma vez que todos os valores de *sk* foram inferiores a 2 e os de *ku* inferiores a 7.

Assim, não foram constatadas condições extremas de violação da normalidade, isto é, a qualidade dos índices de ajustamento e das estimativas dos parâmetros não são questionáveis, o que viabilizou a aplicação do método da Máxima Verossimilhança.

Em seguida realizaram-se a caracterização da amostra e a análise descritiva dos dados. Essas foram analisadas por meio das análises multivariadas, envolvendo Análise Fatorial Exploratória e Confirmatória, por meio da Modelagem de Equações Estruturais. A Tabela 4 apresenta os procedimentos, testes estatísticos sua finalidade e os autores que fundamentam sua aplicação neste estudo para alcançar o objetivo traçado.

Tabela 4

Técnicas multivariadas utilizadas na pesquisa

Procedimentos	Técnica estatística	Finalidade da aplicação	Autor
Análise Fatorial Exploratória	Análise Fatorial Exploratória – Teste de Kaiser-Meyer-Okin (KMO)	Buscar dimensões subjacentes para saber o que é mais importante ou mais significativo em um conjunto de variáveis. Verificar os padrões das relações e correlações sobre um vasto número de variáveis do modelo teórico proposto, com o objetivo de se estabelecer um fator, por meio do qual se observa as diferenças entre os respondentes em uma escala de testes estabelecida.	Hair <i>et al</i> (2009); Corrar, Paulo e Dias Filho (2007)
	Análise Fatorial Exploratória – Esfericidade de Bartlett		
	Análise Fatorial Exploratória - Comunalidades		
	Análise Fatorial Exploratória – Matriz de correlação anti-imagem		
	Análise Fatorial Exploratória – Variância total explicada		
Modelagem de Equações Estruturais com a utilização da Análise Fatorial Confirmatória	Análise Fatorial Exploratória-Carga fatorial dos componentes	Testar as hipóteses que tratam das relações das variáveis contidas no modelo teórico proposto pelo ECSI, avaliando o modelo com uma perspectiva global de análise, validando as suposições acerca dos dados coletados e suas relações entre si.	Marôco (2014); Hair <i>et al</i> (2009)
	CMIN/DF (qui-quadrado sobre graus de liberdade)		
	CFI (<i>comparative fit index</i>)		
	GFI (<i>goodness of fit index</i>)		
	TLI (índice de Tucker-Lewis)		
RMSEA (<i>root mean error of approximation</i>)			

Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2017)

A AFE, em concordância com o objetivo do estudo, foi utilizada para estudar as estruturas subjacentes e relações entre as seis variáveis latentes com suas respectivas variáveis observáveis, individualmente, totalizando 44 variáveis manifestas do modelo *ECSI* proposto para os discentes. Tal procedimento pertence, visto que o presente estudo ampliou os estudos precedentes integrando outros indicadores ao instrumento original aplicado por Ostergaard e Kristensen (2005).

Vale salientar que, embora se utilize a AFE, a priori, a estrutura latente dos dados ainda é pouco conhecida. Este trabalho foi guiado por um conhecimento teórico prévio a partir do conteúdo desenvolvido nos capítulos 2 e 3, nesse sentido, não sendo uma análise fatorial completamente exploratória.

A extração do número adequado de fatores foi realizada aplicando o método de Componentes Principais com o critério de autovalor (*Eigenvalue* ≥ 1). Para melhorar a interpretação da solução fatorial, utilizou-se a rotação ortogonal Varimax, em que os fatores assumem uma base independente no espaço vetorial, corroborando para minimização de *cross-loadings* ou ambiguidade vetorial.

Observaram-se as recomendações propostas por Hair *et al.* (2009), nas quais devem-se analisar os seguintes testes estatísticos e medidas e atentar-se para os valores recomendados: i) cargas fatoriais dos componentes $\geq 0,30$, ii) as comunalidades de cada variável $\geq 0,50$, iii) teste de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) $\geq 0,50$, como medida de adequação amostral (*Measure of Sampling Adequacy-MAS*), iv) teste de esfericidade de *Bartlett* $< 0,001$, v) percentual de variância acumulada das variáveis para o fator latente gerado $\geq 60\%$ e autovalor > 1 . Realizou-se também a análise da matriz de correlação anti-imagem para aferir a medida de adequação da amostra para cada variável, devendo todos os elementos na diagonal da matriz serem $> 0,5$ para fundamentar sua retenção na análise.

Após a análise exploratória, tratou-se agora de realizar uma análise confirmatória da estrutura fatorial, a fim de confirmar os padrões estruturais verificando os índices de qualidade de ajustamento observando os valores de referências indicados por Marôco (2014) e Hair *et al.* (2009). As etapas metodológicas desenvolvidas em tal etapa são indicadas por Marôco (2014) para a modelagem de equações estruturais, que abrange: identificar o modelo, estimar os parâmetros, avaliar os critérios de ajustamento, reespecificar e validar o modelo a partir da modelagem de equações estruturais.

4. Análise dos Resultados

4.1 Resultados da Análise Fatorial Exploratória (AFE)

Os resultados da análise fatorial exploratória dos modelos resultantes das variáveis testadas do modelo *ECSI* discentes estão evidenciadas na Tabela 5 a seguir.

Tabela 5

Resultados da análise fatorial exploratória das variáveis do modelo *ECSI*

Fator	Variável observável	Comunalidades	Carga fatorial	Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	Teste de esfericidade de Barlett	Matriz anti-imagem		Variância total explicada	
						Média do MSA	Valor mínimo	Autovalor > 1	(%)
Imagem	IM1	0,63	0,80	0,80	0,000	0,805	0,782	2,66	66,55
	IM2	0,61	0,78						
	IM4	0,70	0,84						
	IM5	0,72	0,85						
Expectativa	E2	0,71	0,84	0,81	0,000	0,816	0,756	2,78	69,63
	E3	0,63	0,79						
	E5	0,65	0,81						
	E7	0,80	0,89						
Qualidade Percebida (E. Humanos)	Q9	0,59	0,77	0,84	0,000	0,84	0,812	3,26	65,32
	Q10	0,73	0,85						
	Q11	0,67	0,82						
	Q12	0,61	0,78						
Qualidade Percebida (E. Não Humanos)	Q13	0,67	0,82	0,89	0,000	0,899	0,859	3,67	61,30
	Q1	0,58	0,76						
	Q3	0,29	0,54						
	Q6	0,71	0,84						
Valor Percebido	Q8	0,63	0,80	0,80	0,000	0,798	0,752	3,15	63,09
	Q14	0,72	0,85						
	Q15	0,75	0,86						
	V1	0,72	0,85						
Satisfação	V2	0,70	0,84	0,92	0,000	0,921	0,903	4,62	77,03
	V3	0,63	0,79						
	V4	0,58	0,76						
	V5	0,52	0,72						
	S1	0,85	0,92						
	S2	0,82	0,90						
Lealdade	S3	0,67	0,82	0,86	0,000	0,872	0,806	3,65	73,15
	S4	0,68	0,82						
	S5	0,80	0,89						
	S6	0,81	0,90						
	L1	0,84	0,92						
	L2	0,60	0,78	0,86	0,000	0,872	0,806	3,65	73,15
	L3	0,85	0,92						
	L4	0,76	0,87						
	L5	0,61	0,78						

Fonte: elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2017)

A análise exploratória realizada resultou na exclusão inicial de 9 variáveis observáveis que apresentaram baixas comunalidades (<0,5), ou seja, a parte dos dados explicada pelos fatores comuns. Foram elas: IM3(0,49), E1(0,48), E4(0,31), E6(0,44), E8(0,47), Q2(0,43), Q4(0,47), Q7(0,41), Q5(0,34). Isto é, esses fatores comuns não explicam a variância, indicando que essas variáveis não estão correlacionadas, dessa forma não devem ser incluídas na análise fatorial, conforme indicam Hair *et al.* (2005).

Ainda, por meio da AFE, observou-se que as características psicométricas das variáveis manifestas para a qualidade percebida redundavam em torno de dois fatores latentes. Nesse sentido, reespecificou-se o modelo Teórico de Partida, incorporando os elementos humanos (QPecebidaEH) ou não humanos da qualidade percebida (QPecebidaENH). Desta maneira, a estrutura relacional do ECSI foi adaptada, resultando no modelo exibido na Figura 1.

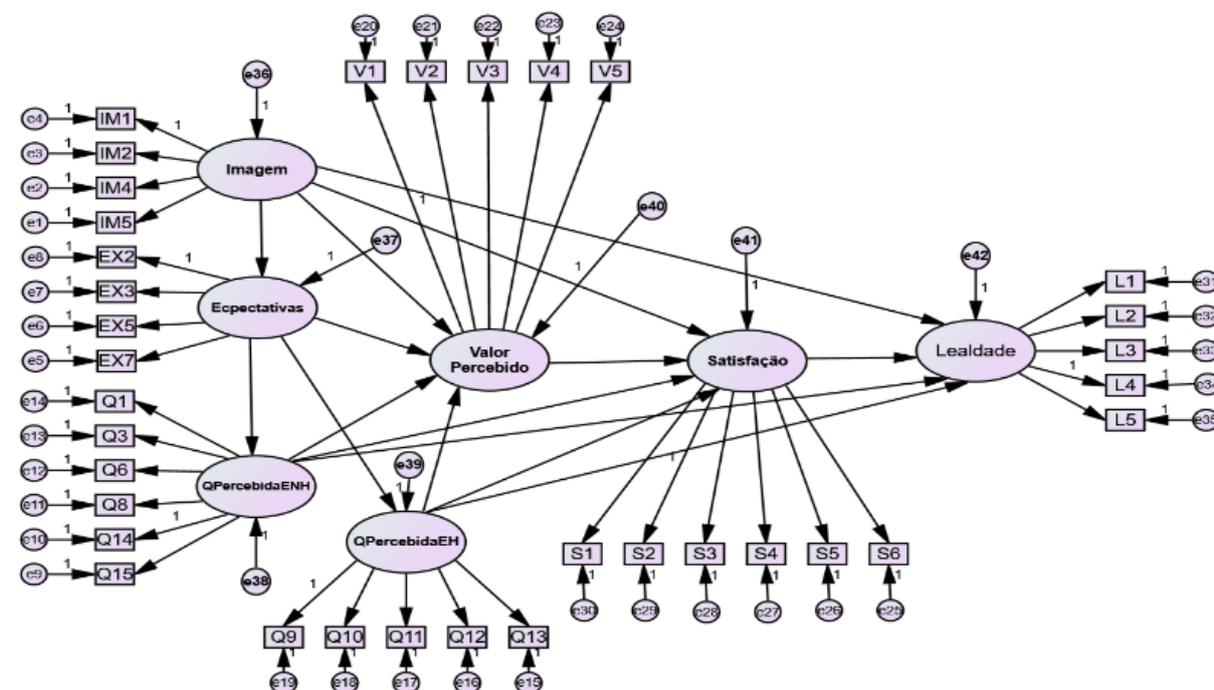


Figura 1. Modelo ECSI para discentes proposto após AFE

Fonte: elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2017)

Martensen *et al.* (2000) e Eskildsen *et al.* (2000), corroborado pelos estudos de Alves e Raposo (2006) e Ostergaard e Kristensen (2005), sugerem a segregação do fator qualidade percebida geral em dois fatores, chamados: qualidade percebida de “hardware” composta por elementos não humanos, como estudos, grade curricular, instalações físicas e outro nomeado de qualidade percebida de “software”, isto é, de elementos humanos, como ensino e contato pessoal com o corpo docente, administração e funcionários.

A divisão da qualidade percebida em elemento humano e não humano, como serão nominados nesta pesquisa, se mostra coerente em uma instituição educacional e, no seu estudo empírico, constatou que essa segregação apresenta propriedades psicométricas mais elevadas sendo, portanto, apropriado à investigação (Martensen *et al.*, 2000), mostrando, dessa forma, que os discentes percebem a qualidade dos serviços educacionais fornecidos por meio de aspectos diferenciados.

4.3 Análise Fatorial Confirmatória (AFC) e Modelagem de Equações Estruturais (MEE)

A Análise Fatorial Confirmatória (AFC) foi realizada por meio do método de Máxima Verossimilhança (*Maximum Likelihood*).

Para se conseguir a estabilidade do modelo empírico de satisfação discente, foi necessário excluir variáveis manifestas IM1 (fator imagem), EX5 (fator expectativa), Q3 e Q15 (fator qualidade percebida de elementos não humanos), Q9 (fator qualidade percebida de elementos humanos), S3 e S6 (fator satisfação). Salienta-se que todas as 35 variáveis manifestas se mostraram adequadas quando analisadas individualmente na AFE. Entretanto, quando da análise do modelo estrutural completo, com todos os fatores em conjunto, necessitou-se excluir estas 7 variáveis manifestas, como forma de se obterem convergência e estabilidade para o modelo. A verificação dos índices de qualidade de ajustamento da AFC observa o que indica Marôco (2014) e Hair *et al.* (2009) com relação aos valores de referências para a análise, conforme exibido na Tabela 6.

Tabela 6

Resultados da AFC para o modelo estrutural de pesquisa

Índices	Resultados dos índices do modelo	Níveis de aceitação
Testes de ajustamento		
Qui-Quadrado (X^2)	801,733	Menor melhor
Graus de liberdade (gl)	335	≥ 1
p-value	0,000	$> 0,05$
Índices absolutos		
CMIN/DF	2,393	< 3
RMSR	0,080	$< 0,08$
GFI	0,844	$> 0,90$
Índices relativos		
CFI	0,935	$> 0,90$
TLI	0,927	$> 0,90$
Índices de discrepância populacional		
RMSEA	0,067	$< 0,08$
Índices de parcimônia		
PCFI	0,829	$> 0,60$
PNFI	0,793	$> 0,60$

Fonte: elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2017)

A análise dos índices de ajustamento possibilita avaliar que para o índice $GFI=0,844$ para o modelo, apresentou um ajustamento moderado. No entanto, todos os demais índices de qualidade alcançaram níveis considerados bons, e todas as variáveis latentes e manifestas foram significantes a 1%. Dessa forma, pode-se verificar que, de forma geral, os índices do modelo proposto mantiveram-se dentro dos padrões de ajustamento considerados adequados.

Adicionalmente, conforme recomenda Marôco (2014), realizou-se a análise dos indicadores de validade dos construtos, com o propósito de avaliar a qualidade do modelo Estrutural. Dessa forma, verificaram-se as validades composta e convergente das variáveis observáveis do modelo, as quais os autores supracitados estimam que os valores aceitáveis para estes indicadores são $\geq 0,70$ para a confiabilidade composta e $\geq 0,50$ para a validade convergente, conforme é evidenciado na Tabela 7.

Tabela 7

Resultados das validades composta e convergente dos fatores

Fator	Validade Composta	Validade Convergente
Imagem	0,75	0,58
Expectativas	0,75	0,56
Qualidade Percebida (E. Humanos)	0,80	0,59
Qualidade Percebida (E. Não Humanos)	0,80	0,60
Valor Percebido	0,83	0,52
Satisfação	0,80	0,74
Lealdade	0,83	0,69

Fonte: elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2017)

Verifica-se, por meio dos resultados da Tabela 7, que os valores apresentados atestam as validades compostas e convergentes de todos os fatores analisados. Os resultados apresentados acerca da análise fatorial confirmatória foram incorporados ao modelo teórico proposto validado na AFC, resultando no modelo de satisfação dos discentes de pós-graduação em Ciências Contábeis no Brasil.

Por conseguinte, após a observação do modelo estrutural de satisfação discente para o contexto da pós-graduação, é fundamental apresentar a variância explicada dos fatores que integram o modelo final. Esta análise permite compreender o quanto cada variável é explicada pelas demais variáveis latentes do modelo.

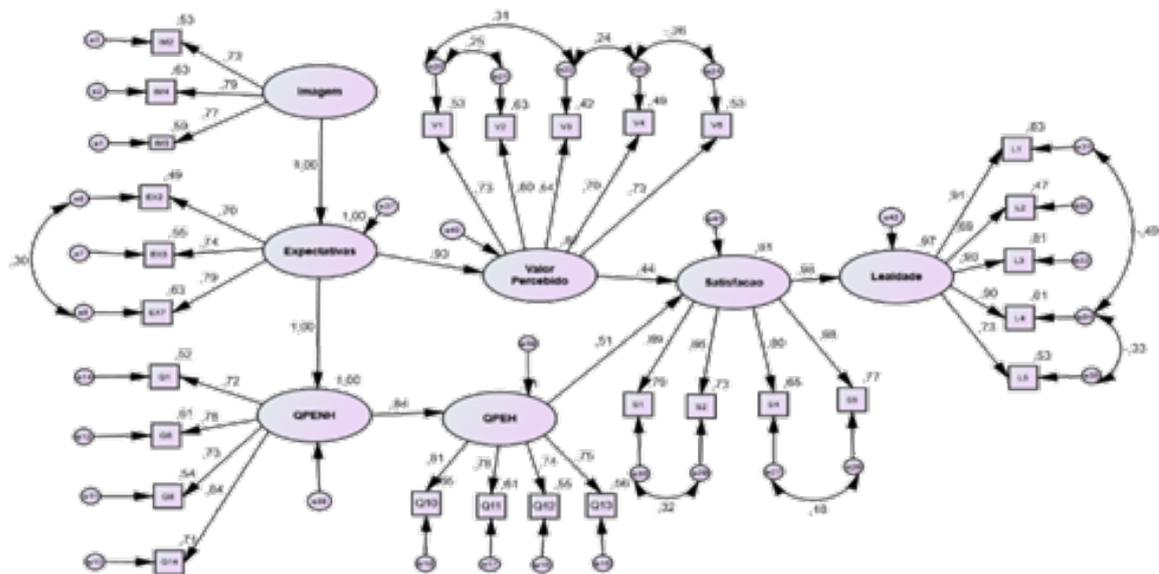


Figura 2. Modelo de pesquisa após Análise Fatorial Confirmatória

Fonte: elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2017)

Tabela 8

Variância explicada das variáveis latentes endógenas

Variáveis latentes endógenas	% Variância explicada do modelo
Expectativas	99,8%
QPENH	99,9%
QPEH	71,2%
Valor Percebido	87,4%
Satisfação	80,6%
Lealdade	96,6%

Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2017)

A partir dos valores evidenciados na Tabela 8 acerca da variância explicada dos construtos do modelo de pesquisa, verificou-se que 96,6% da variação da lealdade e 80,6% da satisfação dos estudantes de pós-graduação em Ciências Contábeis do Brasil podem ser explicados pelo modelo conceitual salientado na pesquisa. De acordo com o *ECSI Technical Committee* (1998, *apud* Ostergaard & Kristensen, 2005), é requerido que o coeficiente de determinação, o R^2 da satisfação do consumidor, seja de pelo menos 0,65, isto é, o modelo deve ser capaz de explicar pelo menos 65% do que impulsiona a satisfação de um indivíduo.

Constata-se, assim, a prevalência de um modelo com alto poder explicativo, uma vez que as variâncias expressivas indicam que a lealdade e a satisfação discente podem ser medida por alterações nos fatores que integram o modelo *ECSI* discentes, o restante 3,4% e 19,4%, respectivamente para a lealdade e a satisfação, é atribuído aos construtos não considerados no modelo. Com isso, averiguou-se que o modelo *ECSI* adaptado para a perspectiva discente retrata, com alto poder explicativo, as dimensões que influenciam a satisfação e lealdade dos alunos da pós-graduação em Ciências Contábeis do Brasil.

4.3.1 Análise das hipóteses de pesquisa

Por meio da análise das hipóteses, apesar de algumas relações não terem se mostrado significantes para serem mantidas no modelo conceitual proposto para esta pesquisa, de acordo com sua formulação original, o modelo de satisfação *ECSI*, após as reespecificações realizadas, mostrou-se adequado para aferir a satisfação e lealdade dos discentes da pós-graduação *stricto sensu* do Brasil, corroborando os resultados alcançados em estudos equivalentes, coerentes com a literatura que fundamenta o modelo conceitual proposto.

A primeira hipótese do estudo (H1) não foi rejeitada, isto é, verificou-se a associação significativa entre os construtos da imagem e da expectativa. Enfatizando a importância de tal relação, a confirmação da hipótese 1 mostra que a imagem do curso retida pelo discente moldou as suas expectativas. Tal resultado corrobora os achados de Martensen *et al.* (2000), Johnson *et al.* (2001), Cruz (2013), Cassel e Eklof (2001), Eurico, Silva e Valle (2015) e Cavalheiro *et al.* (2014). A análise comprovou a hipótese cinco, pois relata que as expectativas possuem um efeito positivo e significativo na qualidade percebida, resultado esse que está em concordância com os amparados pelos estudos de Fornell *et al.* (1996). Gonçalves-Filho, Guerra e Moura (2004), Zeithaml e Bitner (2003), Cruz (2013), Cavalheiro *et al.* (2014) e Pereira *et al.* (2016), quando defendem que as expectativas têm um impacto significativo e positivo na qualidade percebida. Sendo assim, espera-se que os discentes criem expectativas racionais, a fim de que sejam coerentes com os níveis de qualidade que irão experimentar ao ingressar no curso escolhido.

Verificou-se a não rejeição da sexta hipótese, ou seja, confirmou-se a existência da relação entre as expectativas prévias dos discentes e o valor percebido, resultado similar ao encontrado por Fornell *et al.* (1996), Ostergaard e Kristensen (2005), Alves e Raposo (2006), Cavalheiro *et al.* (2014) e contrário aos achados de Cruz (2013) e Pereira *et al.* (2016). Esse achado expressa que o valor percebido pelo discente com a experiência acadêmica é intimamente relacionado com as expectativas desenvolvidas por eles, de acordo com suas necessidades. Constatou-se também a associação direta entre a qualidade percebida dos elementos humanos e a satisfação, comprovando, assim, a oitava hipótese de pesquisa, bem como os resultados dos estudos de Alves e Raposo (2006), Filho, Guerra e Moura (2004) e Turkyilmaz, Temizer e Oztekin (2018). Todos eles observaram que a qualidade percebida é sempre um antecedente da satisfação, oposta aos achados de Pereira *et al.* (2016), visto que a relação mencionada não se mostrou significativa.

A associação positiva entre o valor percebido e a satisfação discente foi comprovada, conforme evidenciado na décima hipótese de investigação, convergindo com os estudos de Alves e Raposo (2006), Filho, Guerra e Moura (2004), Egyir (2015), Ostergaard e Kristensen (2005), Eurico, Silva e Valle (2015) e Turkyilmaz, Temizer e Oztekin (2018). O discente quando questiona acerca do valor percebido que está sendo agregado a ele ao cursar o programa de pós-graduação pode ficar diante de um grau elevado de satisfação, que, de forma indireta (mediada pela satisfação), também reflete na lealdade dos alunos, conforme indicam Woodruff (1997) e Gonçalves-Filho, Guerra e Moura (2004).

Por fim, verificou-se igualmente que a satisfação possui uma relação direta e significativa com a lealdade, o que comprova a décima primeira hipótese, ou seja, demonstra a lealdade como uma consequência expressiva da satisfação dos estudantes, evidenciando a importância do construto satisfação na formação da lealdade dos indivíduos, contribuindo para a melhoria da reputação acadêmica do curso. Esse resultado foi apresentado anteriormente pelos estudos de Martensen *et al.* (2000), Ostergaard e Kristensen (2005), Alves e Raposo (2006), Gonçalves Filho, Guerra e Moura (2004), Duarte (2013), Eurico, Silva e Valle (2015), Henning-Thurau, Langer e Hansen (2001), Turkyilmaz, Temizer e Oztekin (2018), Cavalheiro *et al.* (2014), Faé (2016) e Pereira *et al.* (2016).

Todavia, algumas relações não se mostraram significativas para serem mantidas no modelo conforme sua concepção original, e as hipóteses que investigaram as relações diretas entre imagem institucional com o valor percebido, com a satisfação e a lealdade, que tinham sido confirmadas pelos estudos de Martensen *et al.* (2000), Pereira *et al.* (2016), Cavalheiro *et al.* (2014), Palacio, Meneses e Pérez (2002), Alves e Raposo (2006; 2010), Kristensen, Martensen e Gronholdt (1999), Eurico, Silva e Valle (2015), Turkyilmaz, Temizer e Oztekin (2018) e Egyir (2015), não se mostraram significativas no estudo proposto.

A investigação acerca das relações originadas do fator “imagem da instituição” mostrou-se contrária ao que se aguardava, visto que foi fundamentada pela literatura da satisfação discente sob a perspectiva do ECSI. Segundo ela, a imagem da instituição figura como a principal impulsionadora das percepções do valor, satisfação e da formação da lealdade dos alunos com a sua instituição. O estudo rejeitou tais relações, apontando que, para os pós-graduandos, a imagem do programa não interfere no valor percebido, na satisfação, nem na lealdade.

No mesmo sentido, as relações entre a qualidade percebida (tanto de elementos humanos quanto não humanos) e o valor percebido que foram rejeitadas neste estudo divergiram dos achados de Fornell (1992), Cruz (2013), Pereira *et al.* (2016) e Telford e Masson (2005) e se assemelharam com os resultados do estudo de Eurico, Silva e Valle (2015). Da mesma forma, o impacto direto entre a qualidade percebida e a lealdade discente também não foi suportado pelos dados obtidos, resultando na rejeição desta hipótese, que corrobora com o resultado de Martensen *et al.* (2000), constatando que não há relação de forma direta, para esta amostra, entre a qualidade percebida e a lealdade.

5. Considerações Finais

A literatura acerca da satisfação a caracteriza como um estado psicológico, o que não possibilita a sua observação de forma direta. Assim ela pode ser compreendida como um traço latente, que deve ser analisado a partir da observação de variáveis secundárias relacionadas que contribuem para a formação de seu conceito específico (Anderson, Fornell & Lehmann, 1994; Fornell *et al.*, 1996; Tontini & Walter, 2011). Considera-se existência de dimensões latentes, como a qualidade percebida, as expectativas, a imagem da instituição, o valor percebido, a lealdade e suas relações como aspectos que fazem a composição da satisfação com todas suas implicações.

No sentido de testar o modelo conceitual proposto por Martensen *et al.* (2000), esta pesquisa objetivou analisar, por meio da modelagem de equações estruturais, se tal modelo de satisfação representa os determinantes de satisfação e lealdade dos estudantes dos cursos de pós-graduação *stricto sensu* em Ciências Contábeis do Brasil. A amostra do estudo contemplou cerca de 90% dos PPGs em Ciências Contábeis do Brasil, obtendo, após o tratamento dos dados, 311 respostas válidas.

Os resultados indicaram que das 11 relações hipotéticas formuladas e analisadas por esta pesquisa de acordo com as investigações empíricas e teoria fundamentadas no *ECSI*, seis hipóteses que previam a relação entre a imagem e as expectativas (H1), expectativas e qualidade percebida (H5), associação entre as expectativas e o valor percebido (H6), a qualidade percebida influenciando a satisfação (H8), relação entre o valor percebido e a satisfação (H10) e a influência da satisfação na lealdade (H11), não foram rejeitadas, resultando, assim, no modelo empírico adaptado para aferição da satisfação discente com base no *ECSI*.

No tocante aos resultados dos coeficientes de determinação, estes revelaram que as dimensões anteriores são antecedentes da satisfação e a explicam em 80,6%, indicam que os determinantes da satisfação são o valor percebido, a qualidade percebida com os elementos humanos, atuando de forma direta, os construtos da imagem, expectativas e qualidade percebida de elementos não humanos como dimensões mediadoras. O modelo também demonstrou que seis dimensões anteriores ao construto da lealdade a explicam em 96,6%, tendo a satisfação contribuindo de forma direta e os demais fatores atuando indiretamente.

Constatou-se que resultados logrados por este estudo se assemelham com os seus antecedentes, à medida que todos os fatores que integram o modelo conceitual original *ECSI* foram mantidos após a análise empírica realizada no contexto da pós-graduação brasileira. Entretanto, foi constatado que as relações entre os construtos que integram o modelo, as suas influências nos construtos centrais desta pesquisa, a satisfação e lealdade não se mostraram equivalentes com os estudos precedentes, revelando a diferença de percepção existente entre os discentes da graduação e os da pós-graduação.

O afastamento entre estes grupos de indivíduos se deu sobretudo ao observarmos as relações da imagem institucional e da qualidade percebida, que, nos estudos precedentes, figuraram como dimensões primordiais para compor as relações com a satisfação e lealdade dos discentes. Isto posto, os achados desta pesquisa sugerem que para os indivíduos da pós-graduação, a imagem institucional externa que o programa que está cursando possui, diferentemente dos graduandos, não é um aspecto que contribui diretamente para a formação da satisfação, da sua fidelização com o curso e no seu entendimento quanto ao valor percebido desta experiência acadêmica.

Outro ponto de vista discordante dos estudos anteriores a este, dá-se ao analisarmos as dimensões que permeiam a qualidade percebida pelo discente acerca do programa que está cursando. Os resultados alcançados indicam que, para, os pós-graduandos provenientes das instituições públicas de ensino, amostra representativa desta pesquisa, a qualidade percebida acerca de elementos estruturais da instituição, que servem de apoio para os estudos, não induzem as suas percepções de valor, ao sentimento de satisfação, nem a fidelização deste aluno, evidenciando que para os alunos de IES públicas o corpo docente e as relações humanas, ou seja, a qualidade percebida de elementos humanos, impacta, e forma direta na formação de sua satisfação.

Demonstra-se assim que o aperfeiçoamento dos elementos que envolvem a qualidade percebida de elementos humanos de um curso por parte da coordenação dos programas de pós-graduação apresenta-se como um diferencial para entregar a satisfação ao seu aluno e, com isso, obter a sua lealdade, isto é, a fidelização. Este comportamento pode ser manifestado por meio da adoção do compromisso com o seu curso/PPG e dedicar-se a ele, empenhando-se em conjunto com o corpo docente e coordenação em busca de procurar a constante melhoria para o programa, obtendo índices expressivos de atração de futuros alunos em sua seleção e alcançando um elevado conceito do programa na Capes.

Diante do exposto, após a identificação das dimensões que contemplam a satisfação discente, bem como sua consequência, concluiu-se que a investigação proposta figura como diferencial em relação aos estudos precedentes, que propuseram a análise da satisfação discente, a abrangência nacional e a representatividade de 90% dos PPGs alcançados. Vale salientar também que os estudos que focalizam a satisfação discente são, de certa forma, raros no âmbito da pós-graduação. De maneira semelhante, com base nos resultados apresentados, pode-se afirmar que o modelo de satisfação *ECSI* é adequado para analisar a satisfação e lealdade dos alunos da pós-graduação brasileira, uma vez que alcançou uma boa representatividade de programas analisados e um modelo com significativos índices explicativos.

Sendo assim, ao revelar o modelo estrutural que retrata os determinantes da satisfação discente e procura ir além da avaliação da produção técnica do curso, pretendeu-se lançar um olhar metucioso acerca da experiência acadêmica dos pós-graduandos. E, com os resultados alcançados, contribuir para que os estudantes vivam o aprendizado acadêmico com elevado grau de satisfação e obtenham um bom desempenho. Espera-se que isso reflita em uma avaliação positiva para o programa e toda a área de ensino.

O conhecimento específico gerado por este estudo acerca de como os estudantes de Ciências Contábeis se portam no tocante aos serviços educacionais fornecidos pelo programa de pós-graduação, figura como um diferencial para área ao possibilitar a compreensão das perspectivas dos seus estudantes com a experiência acadêmica. Com isso, espera-se que, de posse de tais informações, seja possível buscar a constante melhoria de seus processos, à luz do que os alunos anseiam. No mais, sem esgotar o potencial de aplicação prática dos resultados da pesquisa proposta, o acompanhamento da avaliação interna da satisfação discente possa contribuir para a melhoria da qualidade do curso (conceito) e para a continuidade dos programas da área.

Referências

- Alves, H., & Raposo, M. (2006). Conceptual Model of Student Satisfaction in Higher Education. *Total Quality Management*, 18(5), pp. 571-588. doi: <https://doi.org/10.1080/14783360601074315>.
- Alves, H., & Raposo, M. (2010). The influence of university image on student behaviour. *International Journal of Educational Management*, 24(1), pp. 73-85. doi: <https://doi.org/10.1108/09513541011013060>.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *The Journal of Marketing*, 58(3), pp. 53-66. doi: <https://doi.org/10.1177/002224299405800304>.
- Cavalheiro, E. A., Tavares, C. E. M., Ferreira, A. P. A. L., Araujo, R. & Stedile, C. (2014). Modelo europeu de satisfação: um estudo de caso com discentes de uma Instituição de Ensino Superior. *GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas*, 9(1), pp. 131-141. doi: <https://doi.org/10.15675/gepros.v0i1.1122>.
- Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (2017) *Sucupira: Coleta de Dados, Programas de Pós-Graduação stricto sensu no Brasil 2013*. Disponível em: <<http://metadados.capes.gov.br/index.php/catalog/52>>. Acesso em 08 de jun. 2017.
- Chiantotto, B., Bini, M. & Bertaccini, B. (2007). Quality assessment of the University Educational Process: An application of the ECSI model. In: Effectiveness of University Education in Italy. *Physica-Verlag HD*, pp. 43-54. doi: https://doi.org/10.1007/978-3-7908-1751-5_4
- Cruz, C. S. L. (2013). *Um estudo sobre a satisfação e lealdade dos consumidores na Distribuição Moderna aplicando o Modelo Europeu de Satisfação do Cliente (ECSI): o Caso Português*. Dissertação de Mestrado em Ciências Empresariais. Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/61015126.pdf>
- Duarte, A. C. C. (2013). *A satisfação dos alunos do ensino superior: o caso do ISEGI-NOVA*. Dissertação de Mestrado em Estatística e Gestão de Informação. Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, Portugal. Recuperado de <https://run.unl.pt/handle/10362/10499>.
- Eskildsen, J. K; Kristensen, K. & Østergaard, P. (2004). The drivers of customer satisfaction and loyalty. The case of Denmark 2000–2002. *Total Quality Management & Business Excellence*, 15(5–6) pp.859-868. doi: <https://doi.org/10.1080/14783360410001680297>.
- Eurico, S. T., Silva, J. A. M. & Valle, P. (2015). O. A model of graduates' satisfaction and loyalty in tourism higher education: The role of employability. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 16, pp.30-42. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2014.07.002>.
- Fernandes, C., Ross, K. & Meraj, M. (2013). Understanding student satisfaction and loyalty in the UAE HE sector. *International Journal of Educational Management*, 27(6), pp. 613-630. doi: <https://doi.org/10.1108/IJEM-07-2012-0082>.
- Faé, B. (2016). *Antecedentes da lealdade dos estudantes entre os diferentes níveis de ensino nos institutos federais de educação*. Dissertação. Mestrado em Administração de empresas. Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), Vitória, 2016. Recuperado de http://www.fucape.br/_public/producao_cientifica/8/Disserta%C3%A7%C3%A3o-%20Bruno%20Fae%20.pdf
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), pp. 6-21. doi: <https://doi.org/10.1177/002224299205600103>.
- Fornell, C., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J. & Bryant, B.E. (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. *The Journal of Marketing*, 60(4), pp. 7-18. doi: <https://doi.org/10.1177/002224299606000403>.
- Gujarati; D. N. (2011). *Econometria Básica*. (5 ed.). Rio de Janeiro: Amgh Editora.

- Gruber, T., Reppel, A., Szmigin, I. & Voss, R. (2008). Revealing the expectations and preferences of complaining customers by combining the laddering interviewing technique with the Kano model of customer satisfaction. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 11(4), pp. 400-413. doi: <https://doi.org/10.1108/1352275081090150>.
- Hair, J.F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Taham, R. L. *Análise Multivariada de dados*. 6 ed. São Paulo: Artemed, 2009. Recuperado de <https://books.google.com.br>.
- Henning-Thurau, T., Lager, M. F. & Hensen, U. (2001). Modelling and managing student loyalty: An approach based on the concept of relationship quality. *Journal of service research*, 3(1), pp. 331-344. doi: <https://doi.org/10.1177/109467050134006>.
- Johnson M.D., Gustafsson A., Andreassen, T.W., Lervik, L. & Cha, J. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. *Journal of economic Psychology*, 22(2), pp. 217-245. doi: [https://doi.org/10.1016/S0167-4870\(01\)00030-7](https://doi.org/10.1016/S0167-4870(01)00030-7).
- Johnson, M. D., Nader, G., & Fornell, C. (1996). Expectations, perceived performance, and customer satisfaction for a complex service: The case of bank loans. *Journal of Economic Psychology*, 17(2), 163-182. [https://doi.org/10.1016/0167-4870\(96\)00002-5](https://doi.org/10.1016/0167-4870(96)00002-5)
- Kristensen, K., Martensen, A. & Grønholdt, L. (1999). Measuring the impact of buying behaviour on customer satisfaction. *Total Quality Management*, 10(4/5), pp. 602-614. doi: <https://doi.org/10.1080/0954412997587>.
- Marôco, J. (2014). *Análise de equações estruturais: fundamentos teóricos, software e aplicações*. (2 ed.) Portugal: ReportNumber. Recuperado de <https://books.google.com.br>
- Martensen, A., Grønholdt, L., Eskildsen, J. K., & Kristensen, K. (2000). Measuring student oriented quality in higher education: application of the ECSI methodology. *Sinergie - Rapporti di ricerca*, 9(18), 371-383. Recuperado de [http://pure.au.dk/portal/en/publications/measuring-student-oriented-quality-in-higher-education-application-of-the-ecsi-methodology\(881a5090-24fe-11da-834f-000ea68e967b\)/export.html](http://pure.au.dk/portal/en/publications/measuring-student-oriented-quality-in-higher-education-application-of-the-ecsi-methodology(881a5090-24fe-11da-834f-000ea68e967b)/export.html)
- Morgeson, F.V., Mithas, S., Keiningham, T.L. & Aksoy, L. (2011). An investigation of the cross-national determinants of customer satisfaction. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 39(2), pp. 198-215. doi: <https://doi.org/10.1007/s11747-010-0232-3>.
- Ostergaard, P. & Kristensen, K. (2005). Drivers of student satisfaction and loyalty at different levels of higher education (HE):-cross-institutional results based on ECSI methodology. *New Perspectives on Research Into Higher Education, Edinburgh, Great Britain*. Recuperado de https://pure.au.dk/portal/files/214/PAPER_SRHE_2005_SESSION_PAPER_6.31.PDF
- Palacio, A. B., Meneses, G. D., & Pérez, P. J. P. (2002). The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. *Journal of Educational Administration*, 40(5), pp. 486-505. doi: <https://doi.org/10.1108/09578230210440311>.
- Paswan, A. K. & Young, J. A. (2002). Student evaluation of instructor: a nomological investigation using structural equation modeling. *Journal of Marketing Education*, 24, (3), pp. 193-202. doi: <https://doi.org/10.1177/0273475302238042>.
- Pereira, B. A. D., Cavalheiro, E. A., Potrich, A. C. G., Campara, J. P. & Paraboni, A. L. (2016). Avaliação da satisfação e lealdade discente: validação de ferramenta em universidades brasileiras usando o modelo European Customer Satisfaction Index (ECSI). *Revista Perspectivas Contemporâneas*, 11(1), pp. 100-119. Recuperado de <http://revista2.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas/article/view/1840/766>

- Rodrigues, A. S. S. & Liberato, G. B. (2016). Fatores Determinantes da Satisfação com a Experiência Acadêmica. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração -RPCA*, 10(2), pp. 18-33. doi: <https://doi.org/10.12712/rpca.v10i2.703>.
- Rodrigues, C. M. C., Santos, D. L., Corso, K. B.;Vieira, K. M. & Faller, L. P. (2012). Satisfação dos Discentes do Curso Noturno de Ciências Contábeis da UFSM: Uma Análise Comparativa. *Revista Eletrônica de Contabilidade*, 6(1), pp. 1-22. doi: <http://dx.doi.org/10.5902/198109465792>.
- Sadiq-Sohail, M. & Shaikh, N. M. (2004). Quest for excellence in business education: a study of student impressions of service quality. *International Journal of Educational Management*, 18(1), pp. 58-65. doi: <https://doi.org/10.1108/09513540410512163>.
- Santos, A. S.N (2016). *Aplicação da Modelagem de Equações Estruturais para Avaliação da Satisfação dos Alunos de Engenharia de Produção de Universidades Privadas Segundo o ENADE 2011*. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas. Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, GO, Brasil. Recuperado de <http://tede2.pucgoias.edu.br>
- Telford, R. & Masson, R. (2005). The congruence of quality values in higher education. *Quality assurance in education*, 13(2), pp. 107-119. doi: <https://doi.org/10.1108/09684880510594364>.
- Turkyilmaz, A.; Temizer, L. & Oztekin, (2018). A. A causal analytic approach to student satisfaction index modeling. *Annals of Operations Research*, 263(1-2), p. 565-585. doi: <https://doi.org/10.1007/s10479-016-2245-x>.
- Voss, R.; Gruber, T. & Szmigin, I. (2007). Service quality in higher education: The role of student expectations. *Journal of Business Research*, 60(9), pp. 949-959. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2007.01.020>.
- Yugo, J. E. & Reeve, C. L. (2007). Understanding Students' University Educational Image and Its Role in College Choice. *Psi Chi Journal of Undergraduate Research*, 12(1), pp. 9-17. Recuperado de https://cdn.ymaws.com/www.psichi.org/resource/resmgr/journal_2007/Spring07JN.pdf