

Área Temática: Ensino de administração
Lealdade e Retenção de Alunos no Ensino Superior: Percepções Teóricas sobre
Construtos e Formas de Mensuração

AUTORES

SILVANA ANITA WALTER

Pontifícia Universidade Católica do Paraná - PUCPR

qualific@gmail.com

GÉRSON TONTINI

Universidade Regional de Blumenau - FURB

tontini@furb.br

RESUMO: Retenção e lealdade de estudantes são determinantes fundamentais de sobrevivência das instituições de ensino superior (IES) não-públicas. Contudo, não há um consenso quanto ao conceito e às variáveis que podem ser empregadas em sua mensuração. Assim, este estudo, por meio de revisão teórica dos construtos de lealdade e de retenção de alunos em IES, tem como objetivo verificar, a partir da análise de suas variáveis operacionais, a validade de conteúdo desses construtos, bem como propor conceitos específicos para os mesmos. Para tal, realiza-se uma pesquisa bibliográfica revisando 19 pesquisas nacionais e internacionais que abordam especificamente lealdade e retenção de estudantes em IES. Os resultados apontam que a retenção é mensurada tanto por índices reais de permanência quanto pelas intenções de permanência dos estudantes; já a lealdade é mensurada por meio de variáveis como recomendação do curso ou IES, escolha da IES para outros serviços, recompra e retenção. Conclui-se que, apesar de os conceitos de retenção e lealdade serem distintos, há uma confusão entre esses, vista a ausência de definições claras para eles. Como contribuição teórica, propõe-se definições operacionais para esses construtos, bem como se sugerem questões que podem ser utilizadas para sua mensuração em estudos futuros.
Palavras-chave: Lealdade; Retenção; Instituições de ensino superior.

ABSTRACT: Retention and loyalty of students are survival key determinants of non- public higher education institutions (HEI). However, there is no consensus on the concept and variables that can be employed in their measurement. Thus, this study, through the constructs theoretical reviewing of loyalty and retention of students in HEI, aims to verify, from its operational variables analysis, the content validity of these constructs, and propose specific concepts for them. For this, a literature search is performed reviewing 19 national and international researches that deal specifically with loyalty and retention of students in HEI. The results indicate that retention is measured by remaining real indices as by the remaining intentions of the students; while the loyalty is measured through variables as recommendation of the course or HEI, HEI choice for other services, re-acquisition and retention. It is concluded that, although the retention and loyalty concepts are distinct, there is a misunderstanding between these, for lacking clear definitions for them. As theoretical contribution, it is proposed operational definitions for these constructs, as questions are suggested that can be used for their measurement in future studies.

Keywords: Loyalty; Retention; Higher education institutions.

1 INTRODUÇÃO

Retenção e lealdade de estudantes no ensino superior, por serem determinantes fundamentais de sobrevivência, têm ganhado cada vez mais a atenção das instituições de ensino superior (IES) não-públicas. Não obstante o exposto, dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) mostram que, no período de 1994 a 2004, apenas 59,97% dos alunos matriculados em IES brasileiras se formaram (INEP, 2004), revelando que 40,03% de todos os alunos que ingressaram em IES deixaram o ensino superior antes de colarem grau.

Os percentuais apresentados permitem afirmar que, quanto aos alunos que deixaram o ensino superior antes de colarem grau, as instituições não conseguiram estabelecer uma relação duradoura com os mesmos, deixando, conseqüentemente, de serem amplamente beneficiadas com essa retenção e lealdade. Entre os benefícios dessa relação, podem-se citar a permanência na instituição (LIU; LIU, 2000; LEPPPEL, 2005; LOHFINK; PAULSEN, 2005; KREIE; HEADRICK; STEINER, 2007; LEPPPEL, 2001), a colaboração (HENNIG-THURAU; LANGER; HANSEN, 2001), o comprometimento (RODIE; KLEINE, 2000) e o retorno à instituição para atualização de conhecimentos (MARZO-NAVARRO; PEDRAJA-IGLESIAS; RIVERA-TORRES, 2005).

Não obstante a relevância apontada sobre a retenção e a lealdade de estudantes no ensino superior, não há um consenso quanto ao conceito e às variáveis que podem ser empregadas em sua mensuração (NGUYEN; LEBLANC, 2001). Dessa forma, observa-se a existência de uma lacuna teórica nas pesquisas da área no tocante à definição operacional dos construtos de lealdade e retenção. Nesse sentido, Freire (2005) destaca que, apesar de muitos trabalhos utilizarem os termos lealdade e retenção como sinônimos, existe uma distinção conceitual entre eles. Por essa razão, os termos retenção e lealdade no ensino superior necessitam ser definidos e diferenciados sistematicamente, visto que a ausência desta definição e distinção pode dificultar a realização de pesquisas, a elaboração adequada de instrumentos para mensuração da retenção e da lealdade de estudantes no ensino superior, bem como gerar resultados divergentes entre estudos sobre estes construtos. Isso representa um possível obstáculo para o desenvolvimento do tema e para a definição dos antecedentes e de estratégias que as instituições podem utilizar para obter um índice maior de lealdade e de retenção entre seus alunos.

Diante do contexto exposto, este estudo, procura responder a seguinte pergunta de pesquisa: **Quais as definições operacionais dos construtos lealdade e retenção de alunos em IES?** Assim, tem-se o objetivo de verificar, por meio da análise de suas variáveis operacionais, a validade de conteúdo destes construtos, bem como propor conceitos específicos para mensuração dos mesmos. Para tal, realiza-se uma revisão teórica sobre como ocorre a mensuração desses dois conceitos em pesquisas da área de ensino aplicadas a IES. Assim, esse estudo poderá contribuir para a área por apresentar um estudo teórico que contribua para futuras pesquisas, visto que se observa uma carência de estudos deste tipo no Brasil.

Cabe ressaltar que se empregam, neste estudo, os termos retenção e persistência como sinônimos, em virtude de ambos os construtos serem utilizados com essa terminologia, na literatura revisada, para mensurar o mesmo conceito (DOWN; COURY, 2006; EVANS, 2007; JOHN, 2000; LEPPPEL, 2001, 2005; LIU; LIU, 2000; LOHFINK; PAULSEN, 2005; MAYO; HELMS; CODJOE, 2004; TITUS, 2004).

Quanto à organização, este estudo, sem ter a pretensão de esgotar o assunto, se apresenta da seguinte forma: na seção 2, se faz uma síntese dos principais resultados encontrados na literatura sobre a retenção e a lealdade de estudantes em IES; na seção 3, descreve-se a metodologia utilizada para obtenção dos resultados; na seção 4, realizam-se as

análises sobre os modos de mensuração da retenção e da lealdade; e, na seção 5, tecem-se as considerações finais, bem como se apresentam uma proposição de definição constitutiva e as sugestões para futuras pesquisas.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Nesta seção, apresenta-se a literatura revisada sobre a retenção e a lealdade de estudantes em IES, com destaque às convergências e divergências existentes entre os estudos apresentados.

2.1 RETENÇÃO

A literatura revisada indica que a retenção é influenciada positivamente pela integração acadêmica (LIU; LIU, 2000); pelo contexto institucional (características semelhantes entre os estudantes, estrutura institucional e clima) (TITUS, 2004); pelo desejo de fazer uma pós-graduação (TITUS, 2004); pela satisfação geral com a instituição (LIU; LIU, 2000); pela aprendizagem em equipe (KREIE; HEADRICK; STEINER, 2007); pela escolha ou tamanho da IES – em virtude, possivelmente, do valor da mensalidade e do convívio com os demais alunos (TITUS, 2004) –, ao menos para estudantes de primeira geração que são aqueles cujos pais não possuem ensino superior (LOHFINK; PAULSEN, 2005); e pelo envolvimento e compromisso institucional (intenção de se formar na instituição) (TITUS, 2004).

Além dos antecedentes de impacto mencionados, desempenho acadêmico também é apontado como um influenciador positivo da retenção de estudantes em IES (DOWD; COURY, 2006; LIU; LIU, 2000; TITUS, 2004). No entanto, contrariando esse resultado, Leppel (2001) encontrou índices de persistência mais baixos em cursos nos quais os estudantes tiveram melhor desempenho, indicando que o motivo da desistência seria outro.

Ainda sobre influência positiva sobre a retenção, apesar de Liu e Liu (2000) indicarem que a integração social não impacta a retenção dos estudantes em IES, Lohfink e Paulsen (2005) afirmam que a participação frequente em clubes escolares é significativa positivamente para a persistência dos estudantes de segunda geração, ou seja, estudantes cujo pai e/ou a mãe possui ensino superior.

Quanto aos antecedentes que afetam negativamente a retenção dos estudantes, se encontra a indecisão do aluno em relação à escolha do curso, às suas habilidades ou à sua vocação (DOWD; COURY, 2006; LEPPPEL, 2001), o que, para Leppel (2001) é consequência de um menor compromisso desses estudantes com sua educação. A importância da afinidade com o curso supera, inclusive, o desejo do sucesso financeiro, visto que, segundo Leppel (2005), estudantes que consideram muito importante ser financeiramente bem-sucedido apresentam menores índices de persistência porque, ao escolherem um curso motivados pela possibilidade de obtenção de sucesso financeiro, acabam por considerar o curso não-apropriado em virtude de outros fatores, como afinidade ou motivação.

Outro fator apontado como influenciador negativo da retenção dos estudantes em IES são os assuntos familiares (DOWD; COURY, 2006; MAYO; HELMS; CODJOE, 2004). Também como influência negativa na retenção de estudantes em IES, estudos apontam assuntos financeiros (DOWD; COURY, 2006; MAYO; HELMS; CODJOE, 2004), tanto que estudantes dependentes financeiramente têm maior probabilidade de obtenção de grau (DOWD; COURY, 2006). Esse resultado também pode estar relacionado ao apontado por Mayo, Helms e Codjoe (2004) de que responsabilidades que, no caso poderiam ser financeiras, afetam negativamente a retenção dos estudantes.

Em se tratando, ainda, de aspectos financeiros, estudos indicam que os auxílios financeiros apresentam influência positiva na retenção dos estudantes (EVANS, 2007; JOHN, 2000; TITUS, 2004) – ao menos para os de primeira geração (LOHFINK; PAULSEN, 2005) – diferentemente dos empréstimos que apresentam influência negativa na retenção (DOWD; COURY, 2006; NORA; BARLOW; CRISP, 2006), principalmente para estudantes com rendas mais baixas (DOWD; COURY, 2006). Essa distinção entre a influência dos auxílios financeiros e dos empréstimos na retenção dos estudantes deve-se ao fato de que os empréstimos necessitam ser reembolsados após a formatura, situação que causa insegurança nos estudantes diante da incerteza da obtenção do grau (DOWD; COURY, 2006), visto que menos de 40% dos alunos consegue obtê-lo no tempo normal do curso (DOWD; COURY, 2006; NORA; BARLOW; CRISP, 2006) e que os salários futuros podem não garantir essa devolução (DOWD; COURY, 2006; NORA; BARLOW; CRISP, 2006). Nesse sentido, Nora, Barlow e Crisp (2006) ressaltam que as mulheres e os estudantes de primeira geração são os que confiam mais na possibilidade de obtenção de recursos financeiros para devolver seus empréstimos após a formatura.

Outro aspecto influenciador da retenção de estudantes em IES evidenciado em alguns estudos se refere ao gênero, idade e etnia. Nesta direção, enquanto Liu e Liu (2000) apontam que gênero, idade e etnia não impactam a retenção, Dowd e Coury (2006) indicam que mulheres persistem mais do que homens do primeiro para o segundo ano e que estudantes mais velhos têm maior probabilidade de obtenção de grau. Além disso, Leppel (2001) destaca que homens e mulheres apresentam diferenças em relação ao tipo de curso no qual mais persistem e que mudança em atitude pessoal impacta na probabilidade de a mulher deixar a faculdade ou de persistir, fato que não ocorre com os homens. Também neste sentido, Lohfink e Paulsen (2005) ressaltam que estudantes de primeira geração possuem menor persistência se forem hispânicos ou do sexo feminino, bem como se possuem renda mais baixa.

Lohfink e Paulsen (2005) igualmente destacam a existência de diferenças entre estudantes de primeira e de segunda geração no que se refere à persistência, aos comportamentos e às experiências, sendo que os estudantes de segunda geração persistiram mais. Os mesmos autores também apontam que estudantes de primeira geração se conectam mais aos ingredientes e aspectos ambientais locais, diferentemente dos estudantes de segunda geração que apresentam uma visão mais cosmopolita da faculdade. Lohfink e Paulsen (2005) realizaram essa observação com base nos motivos indicados pelos estudantes para a escolha da IES, sendo eles: reputação da instituição e possibilidade de viver em casa, razões apontadas pelos estudantes de primeira geração, e reputação da instituição e nível de instrução, mencionados pelos estudantes de segunda geração.

A revisão de literatura apresentada nesta seção permitiu verificar que muitos estudos apresentam resultados em comum no que se refere à retenção de estudantes em IES, da mesma forma que existem várias divergências em relação aos resultados encontrados. Essas divergências podem não estar somente relacionadas às diferentes amostras estudadas, mas também à falta de consenso no que concerne ao conceito de retenção e à forma de mensurá-lo, ou seja, que o construto retenção esteja sendo mensurado de maneira equivocada, acarretando possíveis resultados contraditórios.

Na próxima seção, revisam-se estudos sobre lealdade de estudantes no ensino superior.

2.2 LEALDADE

A revisão de literatura apresentou como influenciadores positivos da lealdade de estudantes em IES os benefícios da marca (ANJOS NETO; MOURA, 2004), o comprometimento do aluno com a IES (ANJOS NETO; MOURA, 2004), o compromisso dos

alunos com suas próprias metas (HENNIG-THURAU; LANGER; HANSEN, 2001), o compromisso emocional dos alunos com a instituição (HENNIG-THURAU; LANGER; HANSEN, 2001; WALTER, 2006), a confiança dos estudantes na instituição (HENNIG-THURAU; LANGER; HANSEN, 2001), a imagem institucional (NGUYEN; LEBLANC, 2001), a qualidade dos serviços de ensino (HENNIG-THURAU; LANGER; HANSEN, 2001; LIN; TSAI, 2006; WALTER, 2006), a reputação da instituição (HELGENSEN; NESSET, 2007; NGUYEN; LEBLANC, 2001), a retenção dos alunos com a IES (LIN; TSAI, 2006) e a satisfação do aluno com o curso ou com a instituição (ALVES, 2003; GONÇALVES FILHO; GUERRA; MOURA, 2003; HELGENSEN; NESSET, 2007; WALTER, 2006).

Apesar de Nguyen e Leblanc (2001) indicarem que a imagem institucional consiste em um antecedente positivo da lealdade de estudantes em IES, verificou-se que o estudo de Walter (2006) não observou a influência da imagem sobre a lealdade dos estudantes.

Contrariando outro resultado obtido por Nguyen Leblanc (2001), Anjos Neto e Moura (2004) e Walter (2006) não constataram, em seus estudos, que a confiança seja uma influenciadora da lealdade de estudantes em IES.

Outro resultado contraditório refere-se à qualidade dos serviços de ensino, conforme destacado por Hennig-Thurau, Langer e Hansen (2001), Lin e Tsai (2006) e Walter (2006), que apontam a qualidade como um antecedente da lealdade de estudantes em IES. No entanto, no estudo de Anjos Neto e Moura (2004), a hipótese sobre o impacto positivo da qualidade do serviço educacional na lealdade dos estudantes foi rejeitada.

Como variáveis de impacto negativo sobre a lealdade de estudantes em IES, a literatura apresentou o compromisso cognitivo (uso da razão) (HENNIG-THURAU; LANGER; HANSEN, 2001) e a insatisfação (LIN; TSAI, 2006). O apontamento da insatisfação como antecedente de impacto negativo na lealdade de estudantes corrobora com o resultado de Alves (2003), de Gonçalves Filho, Guerra e Moura (2003), de Helgensen e Nettet (2007) e de Walter (2006), que indicaram a satisfação como uma variável com impacto positivo sobre a lealdade.

Cabe ressaltar que a retenção de estudantes em IES e a lealdade apresentam-se como conceitos altamente relacionados, uma vez que, como destacado, Lin e Tsai (2006) apontam a retenção como influenciadora da lealdade, além de afirmarem que, se o estudante tiver um alto nível de lealdade, é possível que se retenha na instituição, a indique para outras pessoas e fale bem dela. Outro estudo que também avalia conjuntamente a retenção e a lealdade de estudantes em IES é o de Nguyen e Leblanc (2001) que apontam, como já destacado, a imagem institucional e a reputação como antecedentes da lealdade e características extrínsecas do serviço, como preço, contato com o departamento pessoal e ambiente físico como influenciadoras da decisão de retenção do cliente.

Outra constatação que se fez, por meio da revisão de literatura, foi que os estudantes sofrem influência de outros estudantes e pessoas quanto à sua retenção e lealdade. Neste sentido, Lin e Tsai (2006) apontam que os estudantes leais à instituição sofrem influência de outros estudantes para o serem, bem como que a percepção dos outros a respeito da retenção é um fator que determina o fenômeno da imitação na sociedade (chamada de teoria das cascatas), fazendo com que a saída de muitos estudantes da instituição acarrete um modismo de desistência (LIN; TSAI, 2006).

Em relação aos estudos revisados sobre lealdade de estudantes em IES, foi possível constatar que, assim como verificado nos estudos sobre retenção, tanto existem consonâncias de resultados entre os estudos revisados, quanto divergências. Isto mostra a importância de deixar claro o conceito de lealdade, da mesma maneira que o de retenção, bem como sua forma de mensuração, na tentativa de minimizar possíveis diferenças observadas entre os resultados dos estudos, ocasionadas pela utilização desses construtos de forma equivocada. Outra constatação efetuada foi que alguns estudos avaliam tanto a lealdade dos estudantes em

IES quando a retenção desses, confirmando, inclusive, que estes conceitos estão fortemente atrelados.

3 MÉTODO DA PESQUISA

Para alcançar o objetivo proposto, optou-se pela realização de uma pesquisa bibliográfica. Segundo Jung (2004, p. 160), o estudo bibliográfico objetiva “conhecer as diversas formas de contribuições científicas existentes que foram realizadas sobre determinado assunto ou fenômeno”.

Para seleção dos trabalhos revisados, efetuaram-se buscas nas bases de dados Blackwell, Emerald, Ebsco, ProQuest e Science Direct Online e nos CDROMs do Encontro da Associação Nacional de Programas de Pós-Graduação em Administração (EnANPAD) sobre trabalhos publicados no período de 2000 a 2007.

As palavras-chave utilizadas nas buscas nas bases de dados foram: *student loyalty, loyalty, student retention, retention, persistence, higher education, university, college*, lealdade, retenção, ensino superior, universidades, faculdades e estudantes. Dos 98 artigos encontrados pelas buscas, depois de uma leitura prévia, selecionaram-se dezenove que tratavam, especificamente, de retenção e de lealdade em instituições de ensino superior.

Após a leitura dos estudos revisados, realizou-se a análise para verificar se os trabalhos revisados apresentam validade de conteúdo, a qual, segundo Hair Jr. et al. (2005), consiste na avaliação sistemática da capacidade dos itens da escala de medir o construto ou conceito. Para tanto, consultaram-se as variáveis utilizadas para medir a lealdade e a retenção nos estudos revisados e comparados entre si. Com a intenção de verificar a frequência das ocorrências, tais variáveis passaram por uma análise de conteúdo realizada com o auxílio do software Atlas.ti 5.0. A análise de conteúdo, para Hair Jr. et al. (2005), consiste na observação e na análise da frequência de temas e palavras presentes em textos escritos. Por sua vez, para Moraes (1999), por meio da análise de conteúdo técnica, podem-se categorizar as frases e descrever a estrutura lógica das expressões.

4 ANÁLISES DA REVISÃO DE LITERATURA

Nesta seção, realizam-se as análises a respeito da forma por meio da qual a retenção e a lealdade foram mensuradas nos artigos revisados.

4.1 RETENÇÃO

A revisão de literatura a respeito da retenção de estudantes em instituições de ensino superior envolveu 12 estudos, sendo que estes utilizaram basicamente duas formas para mensurar a retenção. A maioria dos estudos avaliou a efetiva retenção ou não-retenção de estudantes em instituições de ensino superior em um período de tempo por meio de dados das próprias instituições, bancos de dados ou pesquisas realizadas a esse respeito. Uma minoria das pesquisas avaliou a intenção de estudantes de permanecer ou não na instituição e os motivos que os levariam a tal por meio de consulta direta aos mesmos, utilizando questionários de pesquisa.

No Quadro 1, apresentam-se as variáveis utilizadas nos estudos para mensuração da retenção dos alunos nas instituições de ensino superior.

Autores	Variáveis e critérios empregados para mensuração da retenção
Lin e Tsai (2006)	<ul style="list-style-type: none"> -Considerar permanência como melhor decisão quanto à transferência -Considerar a permanência como boa opção -Considerar a continuação dos estudos na instituição como decisão inteligente -Considerar a transferência como decisão adequada
Liu e Liu (2000)	-Permanência dos alunos na instituição após o primeiro trimestre
Leppel (2005)	-Permanência do estudante na mesma instituição do primeiro para o segundo ano
Lohfink e Paulsen (2005)	-Permanência do aluno do primeiro para segundo ano na mesma instituição
Kreie, Headrick e Steiner (2007)	-Estudantes permanecerem no curso durante os dois semestres de realização do estudo
Leppel (2001)	-Calouros continuarem na faculdade no segundo ano
Titus (2004)	-Estar matriculado ou ter completado um programa universitário de curta duração depois de três anos, antes de se matricular na mesma instituição em um programa de quatro anos
Dowd e Coury (2006)	<ul style="list-style-type: none"> -Rematrícula do estudante no segundo ano (1990) -Obtenção do grau pela conclusão do curso até 1994
Nora, Barlow e Crisp (2006)	-Rematrícula dos estudantes para os anos seguintes
Mayo, Helms e Codjoe (2004)	-Não-persistência: motivos que fariam com que o estudante deixasse a instituição (questão semiestruturada)
John (2000)	Revisão de literatura sem determinação de um conceito.
Evans (2007)	Apesar de se propor a avaliar um possível antecedente da retenção, não mede a retenção de alunos por meio de instrumento de coleta de dados ou índices de permanência, por exemplo.

Quadro 1 – Variáveis para mensuração da retenção

Por meio do Quadro 1 pode-se observar que apenas dois estudos mensuraram a retenção por meio de consulta direta aos alunos: o de Lin e Tsai (2006), realizado por meio de quatro variáveis relacionadas à intenção de permanecer, e o de Mayo, Helms e Codjoe (2004) que, por meio de uma pergunta semiestruturada, verificou os fatores que, na opinião dos estudantes, fariam com que eles deixassem a instituição. Nota-se que os demais estudos verificaram a efetiva permanência de estudantes na instituição ou no curso em um período de tempo.

Na Figura 1, apresentam-se os dados do Quadro 1 com a frequência das variáveis.

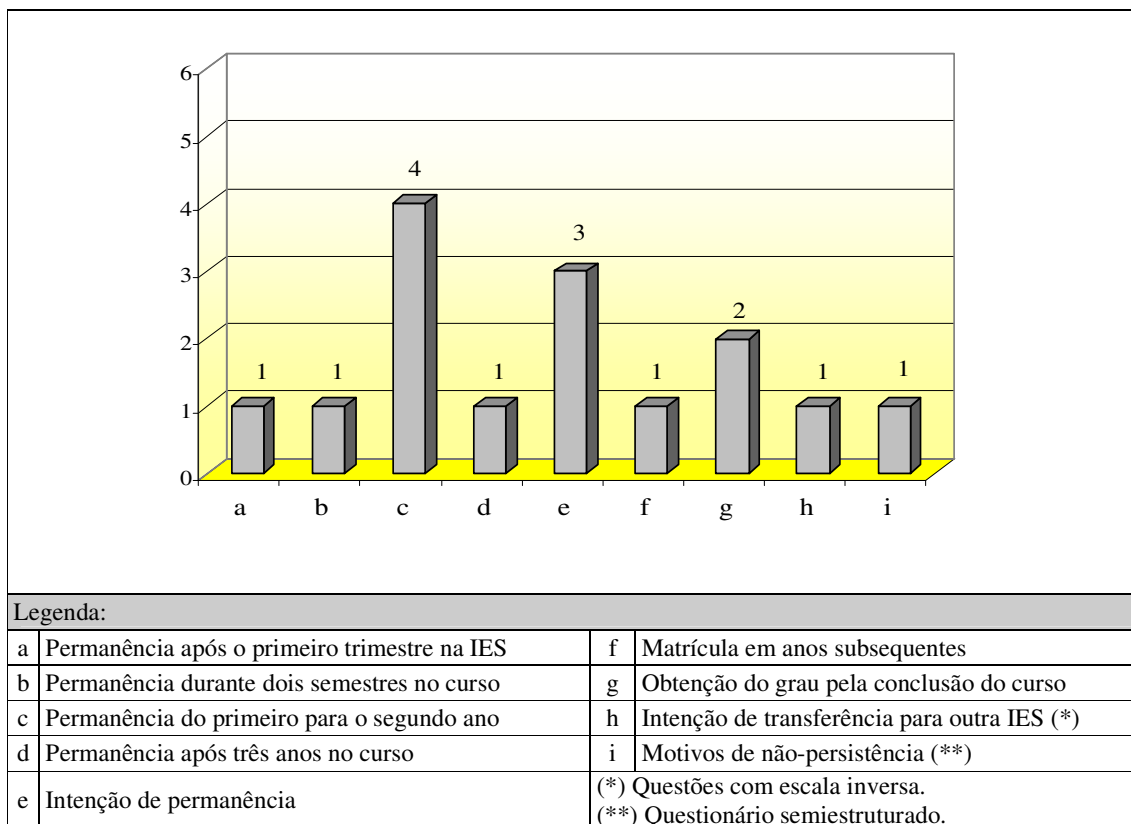


Figura 1 - Frequência das variáveis de mensuração da retenção

Verifica-se, na Figura 1, que a variável mais utilizada para a mensuração da retenção foi permanência do primeiro para o segundo ano, com quatro indicações, que correspondem a 26,7%, seguida de variáveis a respeito de intenções de permanência, com três indicações (20%), e do critério de obtenção de grau pela conclusão do curso, com duas indicações (13,3%). As demais seis variáveis apresentaram uma indicação, correspondendo a 6,7% cada. Ressalta-se que todas as variáveis de intenção de permanência são oriundas do estudo de Lin e Tsai (2006). Observa-se, também, a ocorrência de diferentes períodos de tempo – que vão de três meses até três anos – como critério para constatação da permanência. Ressalta-se que, no estudo de Lin e Tsai (2006), a variável intenção de transferência para outra instituição é utilizada em ordem inversa para mensurar a retenção.

Em resumo, nota-se, por meio da análise das formas de mensuração da retenção, que a maioria dos estudos verifica a real permanência dos estudantes durante um período de tempo, mas que, contudo, esses períodos variam bastante, sendo o mais utilizado o de permanência do primeiro para o segundo ano.

4.2 LEALDADE

Os estudos revisados sobre lealdade somam oito. A pesquisa de Nguyen e LeBlanc (2001), apesar de se propor a avaliar a retenção, foi incluída entre as análises de lealdade em virtude da constatação, por meio da análise da validade de conteúdo, de que de fato avalia lealdade de estudantes no ensino superior.

Apresentam-se, no Quadro 2, as variáveis utilizadas nos estudos para mensuração da lealdade dos alunos nas instituições de ensino superior.

Autores	Variáveis e critérios empregados para mensuração da lealdade
Hennig-Thurau, Langer e Hansen (2001)	<ul style="list-style-type: none"> -Recomendação do curso -Recomendação da universidade -Manutenção do contato com a universidade -Re-escolha do curso -Re-escolha da universidade -Tornar-se membro de uma associação de bacharéis da universidade
Alves (2003)	Lealdade: <ul style="list-style-type: none"> -Re-escolha da universidade -Escolha de uma pós-graduação da universidade -Intenção de não-transferência da universidade Recomendação: <ul style="list-style-type: none"> -Orgulho da universidade -Recomendação da universidade
Gonçalves Filho, Guerra e Moura (2003)	<ul style="list-style-type: none"> -Propensão à matrícula em um novo curso da instituição -Propensão à divulgação de imagem positiva da instituição e de seus cursos -Propensão à recomendação da instituição -Propensão à matrícula em um curso de graduação ou pós-graduação da instituição -Propensão à matrícula em cursos de outra instituição
Lin e Tsai (2006)	<ul style="list-style-type: none"> -Falar positivamente da instituição -Recomendação da instituição a quem solicita opinião -Indicação da instituição a amigos e parentes -Intenção de permanência na instituição -Intenção de transferência da instituição
Walter (2006)	<ul style="list-style-type: none"> -Re-escolha do curso -Escolha de outro curso da instituição -Escolha da instituição para um curso de pós-graduação -Recomendação do curso
Helgensen e Nettet (2007)	<ul style="list-style-type: none"> -Recomendação da faculdade a amigos ou conhecidos -Escolha da mesma faculdade, no caso de iniciar o curso novamente -Realização de um novo curso ou formação complementar na mesma instituição
Nguyen e LeBlanc (2001)	Apesar de se propor avaliar retenção, o questionário utilizado avalia lealdade: <ul style="list-style-type: none"> -Considerar a faculdade como primeira opção na área de educação -Intenção de continuar na faculdade -Recomendação da instituição a amigos e parentes -Recomendação como a melhor instituição na área
Anjos Neto e Moura (2004)	Reaplicação do questionário de Hennig-Thurau, Langer e Hansen (2001).

Quadro 2 - Variáveis para mensuração da lealdade

O Quadro 2 permite observar que, para mensuração da lealdade de estudantes em ensino superior, os autores utilizaram diferentes variáveis, medidas por consulta aos estudantes. Outra verificação possível, por meio do Quadro 2, diz respeito às variáveis utilizadas para mensuração da lealdade: consiste no fato de que Alves (2003) separou, em seu instrumento de coleta de dados, os construtos lealdade e retenção. No estudo de Alves (2003), em virtude da análise da validade de conteúdo, tomar-se-á a recomendação como integrante do construto lealdade, como ocorre nos demais estudos aqui revisados.

Apresenta-se, na Figura 2, os dados do Quadro 2, categorizados a partir da análise de conteúdo, com a frequência das variáveis ou critérios. Ressalta-se que as variáveis do questionário de Hennig-Thurau, Langer e Hansen (2001) foram citadas duas vezes na Figura 2 em virtude de sua reaplicação no estudo de Anjos Neto e Moura (2004).

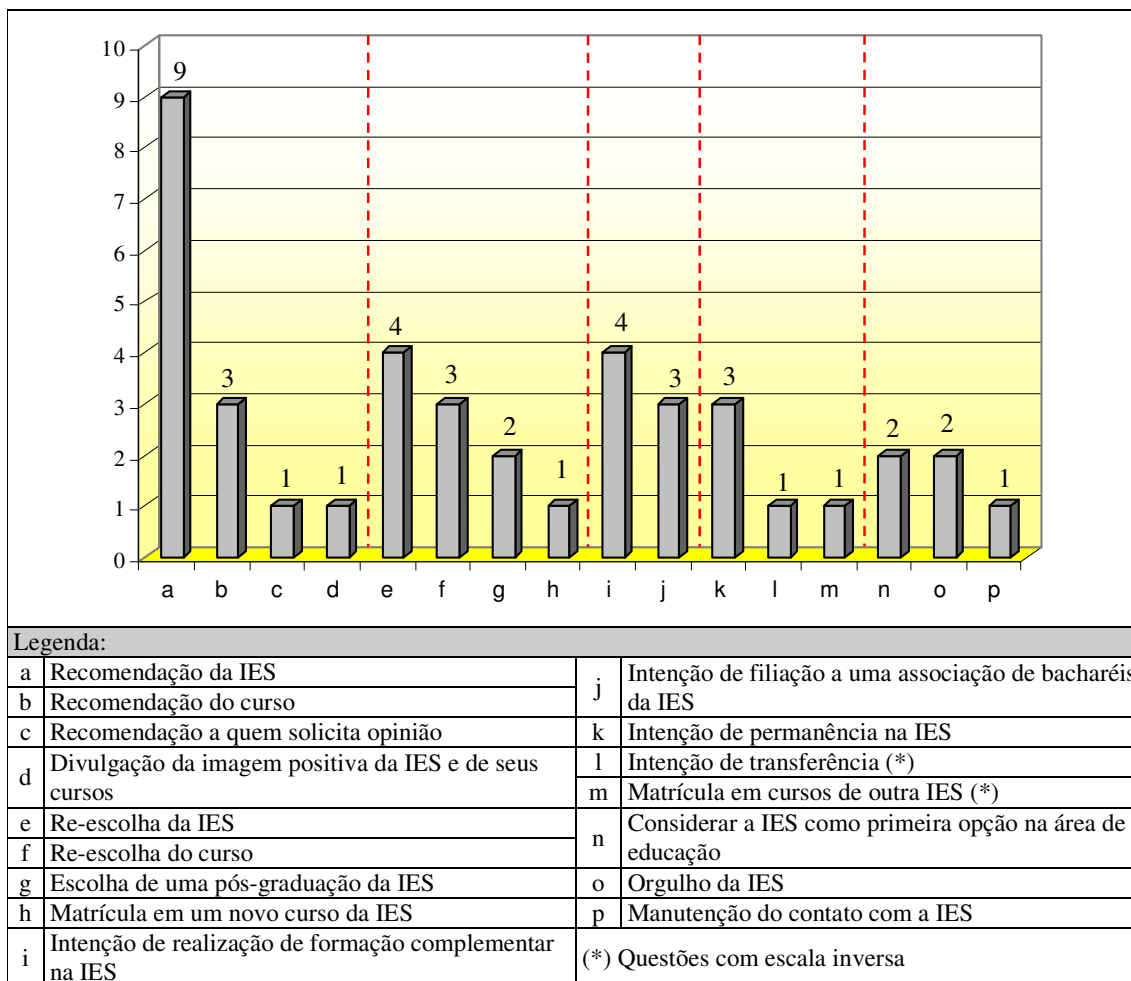


Figura 2 - Frequência das variáveis de mensuração da lealdade

Nota-se, por meio da Figura 2, que, entre as variáveis utilizadas para mensuração da lealdade de estudantes no ensino superior, destaca-se a recomendação da instituição. Agruparam-se as variáveis utilizadas nos estudos revisados formando quatro dimensões: as variáveis que se referem à recomendação e divulgação da instituição ou do curso somam 14 indicações, correspondendo a 34,1%; a soma das variáveis sobre a escolha da instituição para obtenção de outro serviço de ensino fica como segunda colocada, com 10 indicações (24,4%); em seguida, apresenta-se a re-escolha da instituição ou curso, com 7 indicações (17,1%); e, finalmente, tem-se a soma das intenções de permanência com as duas variáveis em escala inversa para gerar um conceito de retenção, com 5 indicações (12,2%). Três variáveis não foram agrupadas em dimensões, correspondendo a 5 indicações, ou seja, 12,2%.

A análise dos modos de mensuração da lealdade de estudantes no ensino superior permitiu verificar que recomendação e divulgação, escolha ou intenção de escolha da instituição para obtenção de outro serviço de ensino, re-escolha e retenção foram as principais variáveis utilizadas para este fim. Observa-se, assim, que o conceito de retenção, discutido anteriormente, foi tomado como um dos indicadores da lealdade dos estudantes no ensino superior.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio da revisão de estudos nacionais e internacionais que versam sobre a retenção e a lealdade de estudantes do ensino superior, o estudo aqui apresentado possibilitou verificar a forma pela qual estão sendo mensurados esses dois conceitos.

Uma das possíveis explicações para as divergências encontradas nos resultados dos estudos revisados sobre a retenção e a lealdade de estudantes se encontra no fato de que esses dois construtos podem estar sendo mensurados de forma equivocada, acarretando esses resultados contraditórios. Essa constatação aponta a importância da conceitualização desses construtos e definição da forma de mensuração destes para IES e seus cursos.

O fato de o estudo de Nguyen e LeBlanc (2001) se propor avaliar retenção e medir, na realidade, lealdade, como foi observado, atentando-se aos critérios de validade de conteúdo, comprova a ausência e também a necessidade de definição dos conceitos de retenção e de lealdade e de distinção entre os mesmos. A separação entre os construtos lealdade e recomendação, realizada por Alves (2003), indica, também, a ausência de uma definição clara sobre o conceito de lealdade.

A revisão dos estudos sobre a retenção permitiu constatar que esta pode ser mensurada de duas maneiras: por índices reais de persistência e por consulta aos estudantes sobre suas intenções de permanência e sobre fatores influenciadores da permanência. O número restrito de estudos que medem a retenção pelo segundo modo indica uma área a ser desenvolvida e uma oportunidade para realização de pesquisas. Consultar os alunos anteriormente a sua saída da instituição possibilitará identificar os antecedentes da permanência e da não-permanência.

Outro resultado encontrado relaciona-se à divergência referente ao período de permanência do estudante na instituição para mensuração da retenção: encontraram-se, nas pesquisas, desde períodos de três meses até períodos de três anos e, ainda, até a obtenção de grau. Esse fato indica a falta de um consenso a este respeito. Sugere-se que se possa considerar a existência de retenção em períodos menores de tempo. Contudo, ressalta-se a importância de observar a retenção até a obtenção de grau para que as instituições encontrem ferramentas para manter um número considerável de alunos, inclusive no último ano do curso. Ressalta-se, igualmente, o pouco número de estudos sobre a retenção em longo prazo durante o curso, o que se considera indicativo de outra opção para pesquisas.

A análise das variáveis utilizadas para mensuração da lealdade permitiu constatar que a retenção é uma das medidas utilizadas para avaliar lealdade de estudantes no ensino superior. Esse resultado pode explicar, em parte, o motivo da confusão estabelecida entre os conceitos de retenção e de lealdade.

Recomenda-se cuidado em relação às pesquisas realizadas, principalmente sobre a lealdade de estudantes de ensino superior, pois se verificou que alguns estudos utilizam tanto variáveis relacionadas ao curso quanto relacionadas à instituição. Esse processo pode gerar um problema de validade, caso ambas as variáveis sejam utilizadas para mensurar a lealdade de estudantes com a instituição ou com o curso, uma vez que um mesmo estudante pode se sentir propenso a recomendar somente seu curso ou somente sua instituição, por exemplo.

Conclui-se, por meio deste estudo, que os conceitos de retenção e de lealdade são distintos. Essa diferença ocorre tanto pela forma de mensuração – a retenção pode ser medida por índices reais de persistência, enquanto a lealdade não –, quanto pelas variáveis utilizadas para mensuração desses conceitos, visto que a lealdade pode ser considerada um construto mais abrangente que envolve variáveis não utilizadas para mensuração da retenção.

Diante das variáveis encontradas como as principais para a mensuração da lealdade, pode-se propor uma definição operacional da lealdade de estudantes no ensino superior, sendo esta: a lealdade de estudantes no ensino superior abarca a retenção/permanência de alunos, bem como a recomendação e divulgação da instituição ou do curso, a escolha ou intenção de

escolha da instituição para obtenção de outro serviço de ensino e a re-escolha da instituição ou do curso.

Se for tomado esse conceito mencionado como representativo, observar-se-á que todos os estudos revisados avaliaram recomendação ou divulgação; que Lin e Tsai (2006) e Nguyen e LeBlanc (2001) não mensuraram escolha da instituição para obtenção de outros serviços de ensino; que Gonçalves Filho, Guerra e Moura (2006), Lin e Tsai (2006) e Nguyen e LeBlanc (2001) não utilizaram a re-escolha; e que Walter (2006) e Helgensen e Nettet (2007) não mensuraram a retenção.

Diante dessas observações e com base na literatura revisada sobre o tema, considera-se importante sugerir algumas questões que poderiam ser utilizadas para mensuração da lealdade de estudantes no ensino superior alinhadas à definição constitutiva proposta neste estudo. No Quadro 3, apresenta-se um exemplo de questionário que pode ser utilizado para mensuração da lealdade de estudantes com a instituição de ensino superior.

Lealdade de estudantes com a instituição		Discordo totalmente				Concordo totalmente			Não sei avaliar
a.	Eu recomendaria a instituição X para outras pessoas que desejam fazer uma graduação.	1	2	3	4	5	6	7	0
b.	Eu divulgo uma imagem positiva da instituição X para as pessoas com quem convivo.	1	2	3	4	5	6	7	0
c.	Eu escolheria a instituição X para realizar outro curso de graduação.	1	2	3	4	5	6	7	0
d.	Eu escolheria a instituição X para realizar uma pós-graduação ou outro curso de formação complementar.	1	2	3	4	5	6	7	0
e.	Se eu fosse recomeçar o curso de graduação hoje, escolheria a instituição X.	1	2	3	4	5	6	7	0
f.	Eu pretendo continuar estudando durante este ano (ou semestre) na instituição X.	1	2	3	4	5	6	7	0
g.	Eu pretendo me formar na instituição X.	1	2	3	4	5	6	7	0

Quadro 3 – Sugestão de questionário para mensuração da lealdade com a instituição

Visto que a maioria das afirmativas sugeridas para lealdade com a instituição, também pode ser utilizada para mensuração da lealdade dos estudantes com o curso, no Quadro 4, apresenta-se um exemplo de questionário que poderia ser utilizado para a mensuração da lealdade com o curso, caso este seja um objetivo da pesquisa a ser realizada.

Lealdade de estudantes com o curso		Discordo totalmente				Concordo totalmente			Não sei avaliar
a.	Eu recomendaria a instituição (ou curso) X para outras pessoas que desejam fazer uma graduação.	1	2	3	4	5	6	7	0
b.	Eu divulgo uma imagem positiva da instituição (ou curso) X para as pessoas com quem convivo.	1	2	3	4	5	6	7	0
c.	Se eu fosse recomeçar o curso de graduação hoje, escolheria a instituição (ou curso) X.	1	2	3	4	5	6	7	0
d.	Eu pretendo continuar estudando durante este ano (ou semestre) na instituição (ou curso) X.	1	2	3	4	5	6	7	0
e.	Eu pretendo me formar na instituição (ou curso) X.	1	2	3	4	5	6	7	0

Quadro 4 – Sugestão de questionário para mensuração da lealdade com o curso

As duas últimas perguntas dos questionários apresentados nos Quadros 4 e 5 podem ser utilizadas para mensuração da retenção. Assim, no Quadro 6, apresenta-se uma sugestão de questionário para mensuração da retenção de estudantes no ensino superior com o acréscimo de uma afirmativa. Esse questionário pode ser empregado tanto para a mensuração da retenção com a instituição quanto com o curso, dependendo do objetivo da pesquisa.

Retenção		Discordo totalmente				Concordo totalmente			Não sei avaliar
		1	2	3	4	5	6	7	
a.	Eu pretendo continuar estudando na instituição X durante este ano (ou semestre).	1	2	3	4	5	6	7	0
b.	Eu pretendo continuar estudando na instituição X no próximo ano (ou semestre).	1	2	3	4	5	6	7	0
c.	Eu pretendo me formar na instituição X.	1	2	3	4	5	6	7	0

Quadro 5 - Sugestão de questionário para mensuração da retenção

Dessa forma, a definição operacional do construto retenção pode ser apresentada como: desejo de permanecer na IES durante um período de tempo ou até a formatura. Ressalta-se que esse construto também pode ser mensurado por índices reais de evasão e permanência.

Nas sugestões de questionários para mensuração da lealdade e da retenção apresentadas nos quadros 3, 4 e 5, a lealdade e a retenção são avaliadas por meio de afirmativas com as quais os respondentes podem concordar ou discordar em uma escala de 1 a 7, bem como com a opção não sei avaliar. Ressalta-se que estes questionários são sugestões e que a escala é ilustrativa, podendo ser alterada para a realização do estudo. Outra possibilidade é a adaptação das afirmativas para perguntas semiestruturadas ou para utilização de perguntas em escala inversa, por exemplo.

Sugere-se que as questões indicadas nos quadros 3, 4 e 5 sejam avaliadas empiricamente em estudos sobre a lealdade e a retenção de estudantes no ensino superior, pois se encontram alinhadas à literatura da área e refletem o conceito de lealdade e de retenção identificados nesta, por meio deste estudo.

Para futuras pesquisas, sugere-se ampliar o número de artigos revisados, desenvolver estudos sobre a retenção que realizem consulta direta aos estudantes, bem como realizar pesquisas longitudinais sobre a retenção por períodos maiores de tempo durante o curso e análise da validade de construto das definições constitutivas empregadas na retenção e na lealdade de estudantes do ensino superior.

Outra sugestão para as pesquisas realizadas, tanto sobre a retenção e a lealdade quanto sobre outros temas, advém da dificuldade encontrada neste estudo para identificar as variáveis utilizadas nos estudos para mensuração dos construtos. Neste sentido, propõe-se que os estudos publicados apresentem, como a maioria dos artigos encontrados nas bases de dados estrangeiras, as perguntas utilizadas nos questionários ou que incluam uma descrição sistemática do método de mensuração dos construtos, incluindo as variáveis utilizadas.

REFERÊNCIAS

- ALVES, H. M. B. *Uma abordagem de marketing à satisfação do aluno no ensino universitário público: índice, antecedentes e conseqüências*. 2003. 285f. Tese (Doutorado em Gestão) – Universidade da Beira Interior, Covilhã, 2003.
- ANJOS NETO, M. R; MOURA, A. I. Construção de um modelo teórico de marketing de relacionamento para o setor de educação. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 28, 2004, Curitiba. *Anais...* Curitiba: ANPAD, 2004. p. 1-16. 1 CD-ROM.
- DOWD, A. C; COURY, T. The effect of loans on the persistence and attainment of community college students. *Research in Higher Education*, v. 47, n. 1, p. 33-62, fev. 2006.
- EVANS, B. C. Student perceptions: the influence of a nursing workforce diversity grant on retention. *Journal of Nursing Education*, v. 46, n. 8, ago. 2007.

FREIRE, K. de M. *A influência do envolvimento com o produto e do comprometimento com a marca na lealdade à marca*. 2005. 141f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

GONÇALVES FILHO, C; GUERRA, R. S; MOURA, A. Mensuração de satisfação, qualidade, lealdade, valor e expectativa em instituições de ensino superior: um estudo do modelo ACSI através de equações estruturais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 2003, Atibaia. *Anais...* Porto Alegre: ANPAD, 2003. p. 1-15. 1 CD-ROM.

HAIR JR; J. F; BABIN, B; MONEY, A. H; SAMOUEL, P. *Fundamentos de métodos de pesquisa em administração*. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HELGESEN, Ø; NESSET, E. What accounts for students' loyalty? Some field study evidence. *International Journal of Educational*, v. 21, n. 2, p. 126-143, 2007.

HENNIG-THURAU, T; LANGER, M. F.; HANSEN, U. Modeling and managing student loyalty: an approach based on the concept of relationship quality. *Journal of Service Research*, Thousand Oaks (CA), v. 3, n. 4, p. 331-344, May. 2001.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. *Resumo Técnico do Censo 2004*. 2004. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br>>. Acesso em: 11 fev. 2008.

JOHN, E. P. St. The impact of student aid on recruitment and retention: what the research indicates. *New directions for student services*, n. 89, p. 61-75, set. 2000.

JUNG, C. F. *Metodologia para pesquisa e desenvolvimento: aplicada a novas tecnologias, produtos e processos*. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2004.

KREIE, J; HEADRICK, W. R; STEINER, R. Using team learning to improve student retention. *College teaching*, v. 55, n. 2, 2007.

LEPPEL, Karen. College persistence and student attitudes toward financial success. *College Student Journal*, p. 223-238, 2005.

LEPPEL, K. The impact of major on college persistence among freshmen. *Higher Education*, 41, p. 327-342, 2001.

LIN, C; TSAI, Y. H. Modeling educational quality and student loyalty: a quantitative approach based on the theory of information cascades. *Quality & Quantity*, 2006.

LIU, R; LIU, E. Institutional integration: an analysis of Tinto's theory. In: ANNUAL FORUM OF THE ASSOCIATION FOR INSTITUTIONAL RESEARCH, 40, 2000, Cincinnati. *Anais...* Cincinnati, 2002, p. 2-24.

LOHFINK, M. M; PAULSEN, M. B. Comparing the determinants of persistence for first-generation and continuing-generation students. *Journal of College Student Development*, v. 46, n. 4, p. 409-428, jul./ago. 2005.

MARZO-NAVARRO, M; PEDRAJA-IGLESIAS, M; RIVERA-TORRES, M. P. Measuring customer satisfaction in summer courses. *Quality Assurance in Education*, Bradford (UK), v. 13, n. 1, p. 56-65, 2005.

MAYO, D; HELMS, M. M; CODJOE, H. M. Reasons to remain in college: a comparison of high school and college students. *The International Journal of Educational Management*, v. 18, n. 6, p. 360-367, 2004.

MORAES, R. *Análise de conteúdo*. Educação: Revista da Faculdade de Educação, Porto Alegre: PUCRS, v. 22, n. 37, p. 7-31, mar. 1999.

NGUYEN, N; LEBLANC, G. Image and reputation of higher education institutions in students' retention decisions. *The International Journal of Educational Management*, v. 15, n. 6, 2001.

NORA, A; BARLOW, L; CRISP, G. Examining the tangible and psychosocial benefits of financial aid with student access, engagement, and degree attainment. *American Behavioral Scientist*, v. 49, n. 12, p. 1636-1651, ago, 2006.

RODIE, A. R; KLEINE, S. S. Customer participation in services production and delivery. In: SWARTZ, T. A; IACOBUCCI, D. (edit.). *Handbook of service marketing and management*, Sage: Thousand, p.111-125, 2000.

TITUS, M. A. An examination of the influence of institutional context on student persistence at 4-year colleges and universities: a multilevel approach. *Research in Higher Education*, v. 45, n. 7, p. 673-699, nov. 2004.

WALTER, S. A. *Antecedentes da satisfação e da lealdade de alunos de uma instituição de ensino superior*. 2006. 167f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2006.