

**Efeito Mediador do Apego Emocional e da Confiança na Relação entre Qualidade de Docentes e a Intenção de Permanência de Estudantes Universitários**

**JÚLIO CESAR LOPES DE SOUZA**

UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU (FURB)

**GÉRSO TONTINI**

UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU (FURB)

## **Efeito Mediador do Apego Emocional e da Confiança na Relação entre Qualidade de Docentes e a Intenção de Permanência de Estudantes Universitários**

**Resumo:** Este estudo teve como objetivo verificar a relação direta entre a qualidade docente percebida pelos estudantes e sua intenção em permanecer na instituição em que se matricularam, assim como a relação mediada pela confiança e apego emocional. A qualidade docente abrangeu três perspectivas distintas, a qualidade docente acadêmica, profissional e pedagógica. Também foram considerados no estudo, como variáveis de controle, a percepção de qualidade discente sobre a qualidade estrutural e a capacidade financeira estudantil. A motivação para esse objetivo surgiu de alguns estudos que reivindicaram a consideração de aspectos subjetivos e emocionais na intenção dos estudantes universitários permanecerem nos cursos que se matricularam a partir da ação do docente; e devido à falta de informações sobre um modelo que integra os elementos envolvidos. Para executar o modelo, usaram-se informações coletadas em cinco instituições de ensino superior de Santa Catarina, a partir da abordagem de 224 estudantes universitários do primeiro ano de curso. As hipóteses foram testadas por meio de análise fatorial confirmatória (AFC), modelagem de equações estruturais (MEE) e testes de mediação (*path*). Os principais resultados apontam que as hipóteses mediadas pelo apego emocional foram confirmadas, desde que consideradas a partir da confiança dos discentes na instituição de ensino.

**Palavras-chave:** Gestão universitária. Docência. Evasão. Intenção de permanência.

### **1 Introdução**

A compreensão dos mecanismos que levam os estudantes a permanecerem nos cursos em que se matricularam tem se mostrado de grande valor para a gestão universitária (SANTOS; SANTOS; DAVOGLIO, 2013; SCHIRMER; TAUCHEN, 2019), face sua expressiva não só para o sistema de ensino, mas para a sociedade e a trajetória de vida dos estudantes (PERON; BEZERRA; PEREIRA, 2019).

Esse contexto parece ser mais evidente para as instituições privadas, nas quais a não permanência constitui significativa diminuição de receitas e o crescimento de dispêndios a partir do dimensionamento indevido da estrutura, preparada para receber um número de estudantes superior ao que de fato a frequenta. Nas palavras de Fávero, Parisotto e Carvalho (2016), a não permanência é flagrante desperdício de recursos financeiros, sociais e humanos. Conforme observado por Braxton, Hirschy e McClendon (2011), todo aluno a menos em sala representa grande perda para a IES.

Os impactos para as instituições públicas são similarmente críticos, acrescidos do fato que a evasão envolve recursos públicos investidos sem o devido retorno (SILVA FILHO *et al.*, 2007). Em ambos os âmbitos, público e privado, a evasão impede que a sociedade tenha acesso a quadros mais qualificados (THOMAS, 2012), o que reduz a possibilidade de desenvolvimento dos países que pretendem ser desenvolvidos e independentes, ao necessitarem dispor de um sistema de educação superior forte (SEIDMAN, 2019).

Esse cenário instiga o aprofundamento da pesquisa da permanência estudantil, de forma que os estudiosos em gestão universitária permanecem construindo abordagens para compreendê-la (SCHLEICHER, 2012), tendo em conta o perfil discente que atualmente se matricula nas IES (CUNHA, 2007; SILVA; FERREIRA; OLIVEIRA, 2014).

Dutra-Thomé (2013), a respeito dos estudantes que frequentam as IES na contemporaneidade, atribui-se a eles um perfil mais propenso a considerar em suas

decisões questões não objetivas, e mesmo sentimentais, características comuns identificadas em diferentes países do mundo, algo já distinguido por Arnett (2016) e Demuth e Keller (2011).

Então, de modo mais frequente, novos estudos passaram a indicar a necessidade de se melhorar os instrumentos de gestão universitária que considerem a permanência discente a partir de perspectivas diferentes, posto que um dos grandes desafios dessas organizações passou a ser não somente atrair, mas reter os estudantes (BARDAGI; HUTZ, 2012; WEBBER; KRYLOW; ZHANG, 2013).

Percebeu-se que a plataforma teórica disponível sobre permanência é ampla, porém, ainda insuficiente para explicar plenamente os motivos que levam o aluno a não permanecer na instituição em que se matriculou, em particular considerando as dimensões estudadas no presente trabalho: a qualidade do professor percebida pelos estudantes, a partir de uma perspectiva multidimensional, e sua influência sobre a intensão do estudante permanecer no curso em que se matriculou. Essa relação é verificada tanto diretamente quando pela confiança e apego emocional, ambas relacionadas à instituição.

Cabe salientar que a perspectiva multidimensional da qualidade docente envolveu três perspectivas: Acadêmica, portanto a preparação do docente para o exercício da pesquisa sobre os temas que leciona; a Pedagógica, que se refere à capacitação sistematizada para o exercício da docência, com domínio pedagógico, metodologias de ensino, políticas e programas de formação continuada pela IES; e a Profissional, que representa a ligação do docente com as práticas vigentes no campo profissional (MIRANDA, 2011).

Ainda que haja estudos a respeito, as variáveis são abordadas separadamente ou com resultados parciais. Nesse aspecto, este estudo confere novidade ao tema. Karpouza e Emvalotis (2019), sobre isso, consideram que essa relação, professores e estudantes, continua pouco explorada e a percepção é compactuada por outros autores (BERGER; RAMIREZ; LYON, 2012; CHRISTIE *et al.*, 2008; WALKER-GIBBS, 2019; WEST, 2016).

Isso posto, considerando que este estudo não acompanhará o desfecho da situação dos respondentes da pesquisa, mas sua predisposição em continuar estudando, e tendo em conta a padronização das expressões utilizadas neste artigo, optou-se pelos termos "permanência" e seu oposto "não permanência", além de "não continuidade dos estudos".

Assim, este estudo buscou cobrir uma lacuna, portanto, investigar a influência da relação professor-aluno na intenção de permanência estudantil de estudantes de primeiro ano de curso, momento que a maior parte da evasão ocorre (INEP, 2019), mediada por fatores subjetivos e emocionais à instituição. Esse tema permanece pouco explorado, embora as obras consultadas tenham indicado significância em sua associação (RAUSCHNABEL *et al.*, 2013). Essa situação justifica o objetivo deste trabalho, que é verificar a relação direta entre a qualidade docente percebida pelos estudantes e sua intenção em permanecer na instituição em que se matricularam, assim como a relação mediada pela confiança e apego emocional, integrar as contribuições dos autores e indicar caminhos para pesquisas futuras.

## **2 Referencial Teórico**

Essa seção apresenta os pressupostos básicos relacionados aos temas tratados para melhor compreensão da discussão. O conteúdo descreve os antecedentes estratégicos das Inovações digitais e as ameaças e oportunidades envolvidos. Apresenta

também o conceito de capacidades dinâmicas, suas abordagens e relação com as rupturas no mercado e com a implementação da transformação digital.

## 2.1 Qualidade docente

O termo qualidade é amplo suscita várias interpretações, que podem variar entre atendimento de requisitos e satisfação com algo, contudo sua relevância se situa em se constituir marcos de referência (ASAMENECH, 2020).

Na perspectiva educacional, Shulman *et al.* (2007) oferecem uma compreensão da qualidade, ao explicá-la como um atributo ou condição que distingue algo de outras semelhantes e de mesma natureza, a qualificando como “de qualidade”. Em outras palavras, a qualidade é considerada como um predicado de ser ou estar bem feito a partir de elementos objetivos e subjetivos que conferem a qualidade pretendida ao processo educacional.

A relação entre qualidade e a atuação docente foi estudada anteriormente, como no trabalho de Owlia e Aspinwall (1996), ao indicarem relação entre as dimensões de avaliação da qualidade dos serviços, a partir dos estudos de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), e os relacionou positivamente com fatores de qualidade.

Neste trabalho, a atuação docente é considerada fator de potencialização da percepção da qualidade pelos discentes, como indicado por Aronowitz (2000) e González, Stoner e Jovel (2003), ao afirmarem que os professores propiciam aumento da percepção da qualidade institucional. Essa percepção gera a crença na instituição, satisfação e apego, aumentando a intenção de permanência (JAHN; GAUS; KIESSLING, 2012; MOWEN, 2000).

Dessa forma, ao se mencionar subjetivos e emocionais, como satisfação e percepção, Slomski *et al.* (2013) oferecem subsídios à essa abordagem ao indicarem em sua obra uma deficiência na formação docente, ao afirmarem que boa parte dos professores não tiveram formação sistemática para seu ofício. Os mesmos autores comentam que, à exceção dos docentes formados em licenciaturas, os demais, como os das Ciências Sociais Aplicadas, tiveram formações insuficientes frente às demandas dos estudantes e isso irá interferir na sua percepção da qualidade.

A abordagem da qualidade, por considerar a educação superior, pode ser compreendida neste artigo como o instrumento que cria condições de desenvolvimento para a formação de sujeitos críticos e participativos nas decisões sociais e políticas, contexto que naturalmente envolve a busca da compreensão dos elementos que englobam a qualidade docente no ensino superior (MITCHELL *et al.*, 2001).

Se houve um tempo que os acadêmicos se contentavam em acompanhar as aulas, essa etapa foi superada e os alunos passaram a participar das decisões pedagógicas e institucionais, chegando mesmo a diretamente influenciar as decisões organizacionais (AZEVEDO; PACHECO; MELO, 2014; WEBBER; KRYLOW; ZHANG, 2013). Essa transição tem se tornado mais evidente nos últimos 20 anos, sendo que atualmente os pesquisadores da educação notabilizaram essa lacuna, e a formação dos professores do ensino superior passou a ser debatida a partir de outras perspectivas, inclusive como possibilidade de influenciar a permanência dos estudantes a partir de aspectos subjetivos e realidades pessoais, como abordado nos trabalhos de Nairz-Wirth e Feldmann (2017), Shulman (2005) e Shulman *et al.* (2006).

Dentro dessa perspectiva, a qualidade docente no ensino superior se torna interessante para estudos, face as oportunidades de desenvolvimento de perspectivas de investigação que verifiquem o papel dos professores como geradores da percepção de qualidade da instituição, algo já mencionado por West (2016), como importante para a Gestão Universitária.

## **2.2 Apego emocional à Instituição de Ensino Superior**

A formação do apego emocional como forma de incentivar a confiança nas instituições é uma questão-chave (MALÄR et al., 2011) e a abordagem deste trabalho considera que a permanência e a não permanência como comportamento de consumo são comportamentos de compra (HASAN; NASREEN, 2012; MOSALA, 2007), geradas a partir de motivos específicos, denominados mediadores de decisão, que podem ser abordados de maneira estruturada, na dinâmica de causa e efeito (DERBAIX; ABEELE, 1985; HASAN; NASREEN, 2012; SHEN; SUN; CHAN, 2013).

É importante notar que, enquanto o apego emocional ao professor é algo pessoal, por vezes dificultando a identificação dos seus motivos e conseqüente uso na construção da política institucional (CHRISTIE et al., 2008), essa ligação pode ocorrer de outras formas.

O apego emocional é evidenciado quando conectadas emocionalmente as pessoas podem se sentir a uma marca (GRISAFFE; NGUYEN, 2011), objeto (ISMAIL; ALI, 2013), ou instituição (BONAB; KOOHSAR, 2011). O grau de ligação emocional com um objeto prevê a natureza de interação do indivíduo com o objeto, gerando maior ou menor recompra (permanência), utilizando a própria terminologia da Teoria do Comportamento do Consumidor (TCC), que baseia a abordagem (HOWARD; SHETH, 1969). Essa conexão emocional denota um envolvimento do consumidor para com a marca, sendo que quanto mais próxima for a relação, maior será seu envolvimento de tal forma que ela passa a fazer parte da vida dos estudantes, os levando a permanecerem (TUSKEJ; GOLOB; PODNAR, 2013).

A partir desse quadro, optou-se em concentrar os estudos na relação de apego emocional à instituição de ensino superior, pela pouca quantidade de estudos na plataforma teórica consultada e pela oportunidade de se oferecer aos gestores universitários insumos para fortalecimento da abordagem institucional.

## **2.3 Confiança na Instituição de Ensino Superior**

Bean e Eaton (2001) oferecem uma abordagem a respeito da permanência estudantil no ensino superior baseada em teorias atitudinais-comportamentais contemporâneas, com ênfase na compreensão dos processos associados à sala de aula, principalmente. O engajamento discente é um tema presente nas pesquisas sobre ensino superior, muito pesquisado, teorizado e debatido com evidências crescentes de seu papel crítico na realização e aprendizado e permanência (GAIRÍN *et al.*, 2014; NAIRZ-WIRTH; FELDMANN, 2017).

Entre as variáveis que explicam o engajamento e a permanência (HENNIG-THURAU; LANGER; HANSEN, 2001), há espaço para o estudo da confiança estudantil como elemento relevante, considerando que o tema reputando aos estudantes participação em uma complexa teia social (GRIFFITHS; WINSTANLEY; GABRIEL, 2005; NESSET; HELGESEN, 2009).

As abordagens convergem para a compreensão de confiança como uma construção relacional incremental, vinculada ao tempo e percepção de interesse mútuo (LAAKSONEN; PAJUNEN; KULMALA, 2008). Embora Nooteboom e Six (2003) tenham se referido à confiança como uma estrutura “informal”, essa percepção é divergente dos demais autores consultados, que a consideram um processo de construção relacional que, quando cuidado por ambos os lados, incrementa positivamente o engajamento, satisfação e intenção de permanência (EHRENBERG; 2000).

A multidimensionalidade envolvida na definição de confiança indica necessidade da abordagem não só de elementos objetivos de avaliação, como capacidade financeira, mas os subjetivos e emocionais envolvidos (JUNG; KIM; KIM, 2014), como percepção de qualidade e vínculos de amizade, para que os estudantes se tornem menos propensos a abandonarem os estudos (KYLE; MOWEN; TARRANT, 2004). Estes fatores, quando não internalizados na vida social do acadêmico, refletem na sua confiança à instituição e o condiciona ou não à descontinuidade dos estudos (BURGER, 2017).

#### **2.4 Permanência discente na IES**

A permanência discente se tornou uma questão significativa e complexa para as instituições de ensino superior (STRAUSS; BORENSTEIN, 2015), dado que a expansão do acesso aos cursos de graduação propiciou o aumento do índice de descontinuidade dos estudos nos cursos que originalmente receberam as matrículas.

De um modo geral, nem todo estudante completa seu programa de estudos e isso merece atenção. Embora nem sempre seja possível para o estudante prosseguir em seus estudos, a não permanência tem implicações institucionais e pessoais importantes. Os motivos são diversos e nem sempre explicada por questões racionais (BRAXTON *et al.*, 2013; JANG; KIM; LEE, 2015; BAUMEISTER; LEARY, 1995; MACEDO BERGAMO; GIULIANI; LAGO ATTADIA GALLI, 2011).

Esse contexto de descontinuidade dos estudos se torna significativo, em particular a este trabalho, focado em instituições privadas, pelas constatações de Devarcs e Roach (2000), que indicaram que a taxa de não permanência é muito elevada em instituições privadas, em torno de 35%. Os mesmos autores indicam mais, que os números são ainda mais alarmantes quando se consideram as taxas de permanência para estudantes universitários de primeira geração, representantes de grupos minoritários e os de menor nível socioeconômico (DEVARCS; ROACH, 2000). A taxa de descontinuidade dos estudos em instituições brasileiras chega a 49%, conforme informações do Inep (2014), o que torna a situação crítica (BRAXTON *et al.*, 2013).

A permanência discente se refere à continuidade do estudante no curso que se matriculou até sua conclusão, e esse tema é estudado com intensidade a partir da década de 1970, inicialmente, com ênfase nas questões sociológicas, relacionais. Tinto (1993) ofereceu outra abordagem ao tema, ao relacionar a não permanência dos estudantes com os processos de alienação social ou mesmo pela falta de integração com o ambiente universitário, numa visão que abriu perspectivas para as demais abordagens e constructos teóricos que surgiram posteriormente.

Cabrera, Nora e Castañeda (1992) mencionam a capacidade financeira como definidor da permanência de alunos no curso que se matriculou. Tontini e Walter (2011),

igualmente, mencionam a situação financeira do estudante como definidora da permanência ou não permanência, ao afirmarem que se trata de uma das principais motivações que ocasionam a não permanência discente. Esse aspecto, relevante, faz parte do senso comum a respeito de permanência discente. Portanto, não é incomum considerar as limitações financeiras como central na discussão, compreensível na perspectiva que, mesmo entre os estudantes com bom desempenho acadêmico, os de baixa renda são mais propensos a deixar uma instituição de ensino superior do que os estudantes de maior renda, especialmente estudantes de baixa renda matriculados em instituições privadas e matriculados nos dois primeiros anos de curso (GAIOSO, 2005; MIRANDA, 2011).

### 3 Procedimentos Metodológicos

Para execução dos objetivos deste trabalho, considerou-se procedimentos que evidenciaram as opções teóricas adotadas, considerando o alinhamento entre obras, temas, autores e perspectivas futuras de pesquisa (TEZA *et al.*, 2016).

As características deste estudo permitem classificá-lo como pesquisa aplicada, exploratória-descritiva com abordagem quantitativa, utilizando uma abordagem hipotética dedutiva por meio de dados primários. Sobre ser uma pesquisa aplicada, seu objetivo é gerar conhecimentos para aplicação prática direcionada à solução de problemas específicos, utilizadas por pesquisadores sociais, aproximando-se das pesquisas exploratórias quando proporcionam uma nova visão do problema (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Sobre os procedimentos de pesquisa, este estudo se caracterizou por levantamento *Survey*, que buscou determinar informações sobre práticas ou opiniões atuais de uma população específica, adequado à pesquisa quantitativa (BABBIE; MOUTON, 2001).

A população da pesquisa é formada por 224 respondentes, todos alunos iniciantes de graduação, primeiro ano de curso, que estudam Administração em cinco instituições de ensino superior catarinenses, todas Instituições Comunitárias de Educação Superior (ICES), localizadas em regiões distintas, detalhado no Quadro 1.

**Quadro 1 - Instituições pesquisadas, quantidade de alunos matriculados e respondentes**

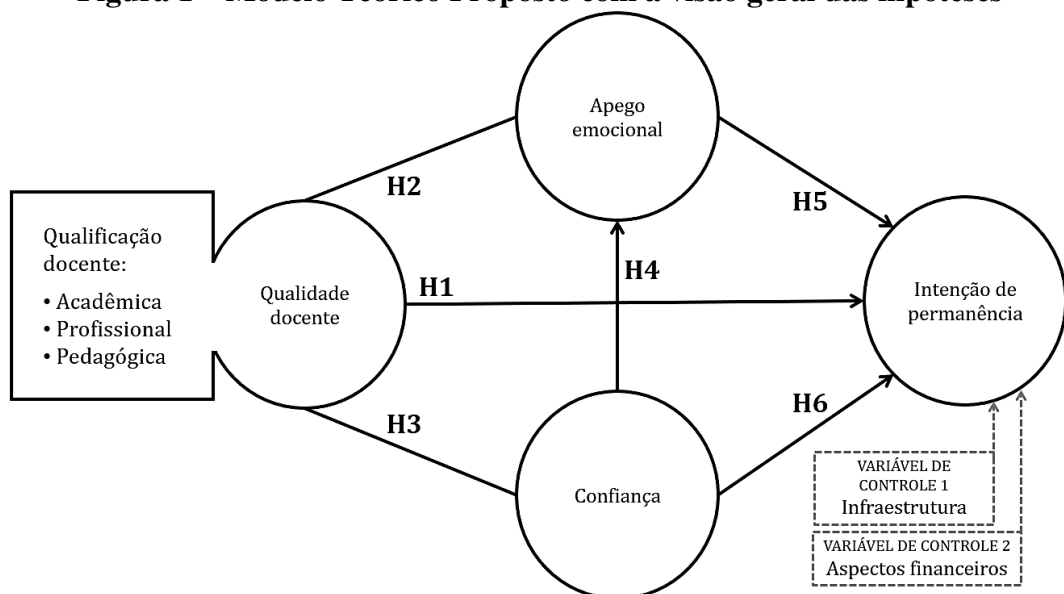
<i>Instituição</i>	<i>Região de SC</i>	<i>Quantidade de alunos que responderam à pesquisa</i>	<i>% de respondentes (relação entre alunos do 1º ano de Administração e os respondentes)</i>	
1	A	Centro	53	15,5
2	B	Centro	50	21,6
3	C	Norte	43	19,3
4	D	Oeste	40	26,5
5	E	Sul	38	27,0
<b>Total</b>			224	20,6

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O trabalho foi guiado por cinco hipóteses, a seguir apresentadas, necessárias para que os objetivos do artigo fossem alcançados. Ademais, testes de hipóteses são comuns em trabalhos quantitativos, em especial, aqueles que são descritivos e hipotético-dedutivos, como é o caso deste trabalho em questão. Cada hipótese foi elaborada de acordo com a proposição teórica, abaixo de cada uma delas mencionada.

O constructo geral a seguir apresentado, Figura 1, indica as hipóteses, refletindo a forma como se chegou aos dados coletados. Dessa forma, o constructo da pesquisa está dividido em quatro conjuntos de informações: inicialmente estão descritos o Constructo das variáveis que compõem a dimensão Qualidade Docente e o modelo que contém as variáveis da dimensão Intenção de Permanência; a seguir será apresentado o constructo com as variáveis que compõem a dimensão Apego Emocional; por último, é identificado o constructo das variáveis que compõem a dimensão Confiança, seguindo pelos dois constructos que definem as duas variáveis de controle optadas, Infraestrutura e Aspectos Financeiros.

**Figura 1 – Modelo Teórico Proposto com a visão geral das hipóteses**



Fonte: os autores (2020).

O Instrumento de Pesquisa compreendeu catorze questões pessoais sobre o entrevistado, inclusive sobre sua situação acadêmica, além das sessenta e cinco necessárias para mensurar os constructos pesquisados.

O instrumento foi composto por questões adaptadas do modelo teórico de Davenport e Prussak (1998), sobre “qualidade acadêmica”; Gramigna (2004); a respeito da “qualificação pedagógica”; Cheetam e Chivers (2005) e Miranda, Nova e Cornacchione Jr. (2012); sobre a “qualificação profissional” dos professores. Também fazem parte do instrumento questões baseadas na obra de Bardagi (2007), em relação à “intenção de permanência”; Hemsley-Brown e Alnawas (2016), que aborda “apego Emocional”; e, finalmente, Macedo Bergamo, Giuliani e Lago Atadia Galli (2011), “Confiança”.

Sobre a estrutura do questionário, trata-se de um conjunto de perguntas de múltipla escolha mensuradas por escala do tipo Likert de 7 pontos, sendo que as assertivas deveriam ser respondidas com pontuações variando de 1 (“Discordo totalmente”) a 7 (“Concordo totalmente”). Para responder ao instrumento de pesquisa, o participante deveria assinalar a escala de resposta apresentada, elegendo a alternativa



que julgasse adequada. Assegurou-se aos participantes o sigilo de suas respostas e a não identificação de sua organização.

Após o pré-teste, o procedimento de coleta de dados ocorreu presencialmente em sua totalidade, em datas previamente combinadas com os professores das disciplinas.

Os procedimentos para análise dos dados coletados seguiram cinco etapas sucessivas, envolvendo: O primeiro procedimento para análise dos dados compreendeu o ordenamento inicial dos dados coletados, para verificação de eventuais dados ausentes e os valores faltantes, contidos no banco de dados, como: falta parcial de respostas ao questionário, erros na entrada de dados ou, ainda, a recusa do respondente em responder a determinadas questões. O segundo procedimento para análise de dados envolveu a caracterização da amostra e a verificação de perfil, a estatística descritiva do trabalho. O terceiro procedimento, a Análise Fatorial Confirmatória (AFC), apresenta três procedimentos que buscam o aprimoramento do modelo e a compreensão mais acurada dos constructos. Em outras palavras, a avaliação consistiu em verificar se a especificação do modelo se adapta aos dados observados. O quarto procedimento retrata a etapa da análise da relação entre os constructos, suas variáveis dependentes e independentes, além do teste do modelo conjunto (HAIR JR. *et al.*, 2009). O quinto procedimento configura os testes de mediação, dessa forma, a análise dos caminhos (JUDD; KENNY, 1981).

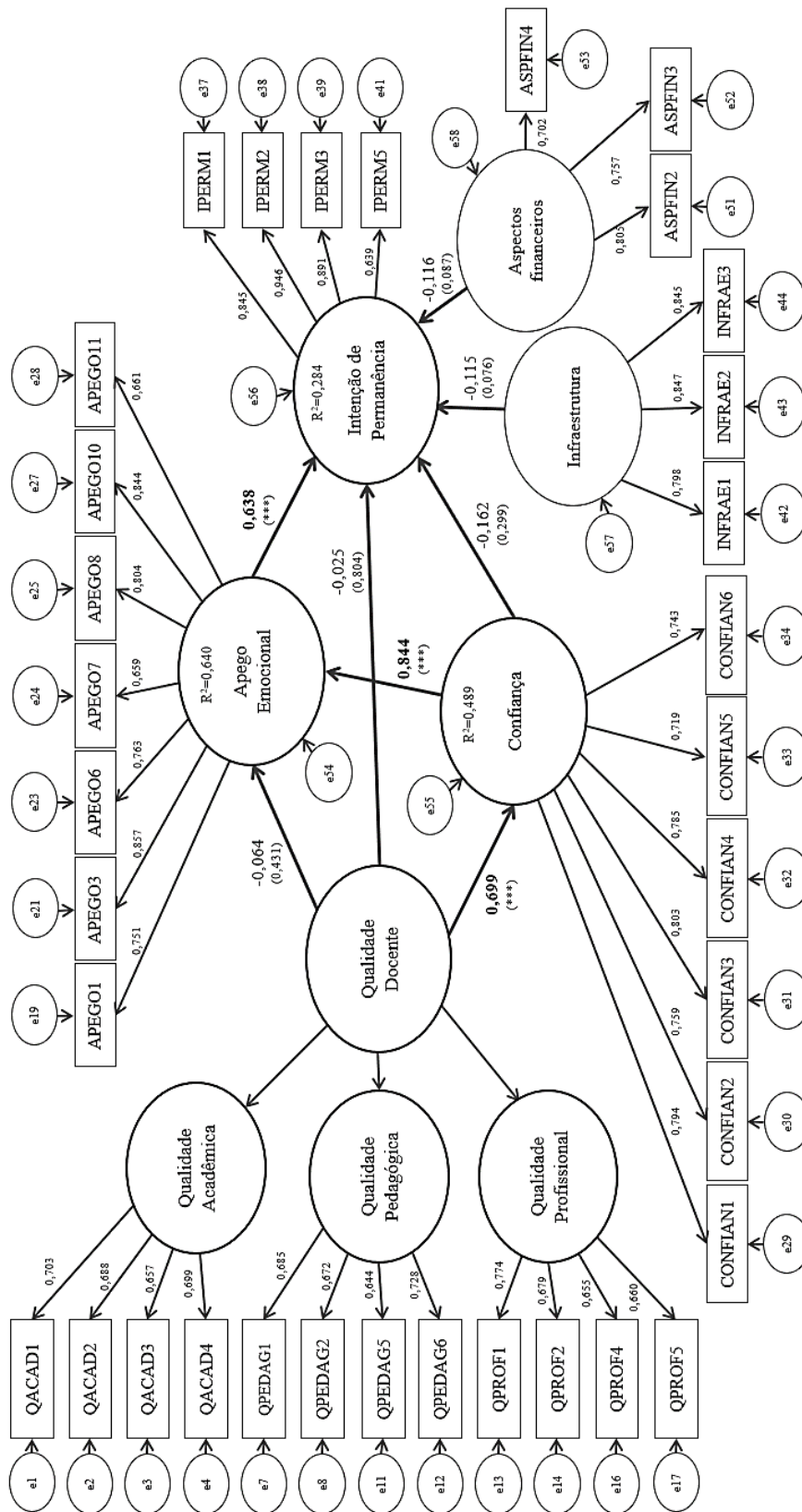
Neste método, popularizado por Baron e Kenny (1986) como *Causal Steps Strategy*, as mediações são estimadas por meio de regressões, tendo como base critérios para identificação a real influência das variáveis mediadoras no constructo.

#### **4 Apresentação e Análise dos Dados**

Os procedimentos para análise de dados envolveram a caracterização das cinco instituições de ensino superior catarinenses participaram deste trabalho, todas afiliadas ao sistema ACADE, foi buscada a oportunidade de pesquisar presencialmente as turmas de graduação em Administração, especificamente os alunos matriculados nas primeiras e segundas fases, agrupados e designados como “primeiro ano”. A escolha das universidades foi pelo retorno recebido, portanto, foram selecionadas as instituições que concordaram em abrir suas turmas para a pesquisa. Das dezesseis instituições passíveis de serem pesquisadas, cinco se pronunciaram favoravelmente dentro do prazo solicitado e foram selecionadas.

Dentro da amostra, por oportunidade, havia a possibilidade de se abordar pessoalmente 339 estudantes de primeiro ano e, desses, 224 responderam ao questionário, já desconsiderando os estudantes que não estavam presentes no momento da aplicação do instrumento e os questionários invalidados, por falha no preenchimento. O gênero dos respondentes foi 54,0% feminino e 46,0% masculino. 66,1% dos componentes do universo de pesquisa participaram, foram respondentes do estudo. Esse fato que torna a mostra significativa, até pelo contexto da coleta, na qual a abordagem dos estudantes foi feita em sala, numa situação que causou interrupção da aula, o que poderia diminuir a quantidade de respondentes. Isso não ocorreu, ao contrário, os estudantes mostraram disposição em responder à pesquisa, no geral.

Figura 2 - Modelagem final do estudo



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A Figura 2 expressa a modelagem estrutural final do artigo e evidencia que, ao se avaliar o constructo em seu conjunto, as duas maiores relações de influência

envolvem a variável Confiança, seja em sua relação direta com o Apego Emocional, o influenciando, bem como sendo influenciada pela Qualidade Docente.

A relação Confiança influenciando o Apego Emocional faz parte do único caminho (*path*) no constructo que torna viável a influência da variável explicativa, Qualidade Docente, sobre a variável de resposta, a Intenção de Permanência. Portanto, o aluno permanece na IES a partir da ação do professor, desde que este gere Confiança e ela desperte Apego à instituição. Assim, de maneira simples, o estudante permanece desde que o professor primeiramente o ajude a confiar na IES, em seguida, gostar dela.

Esse quadro representa o ineditismo do estudo, algo que não foi indicado em outros estudos, mais comumente concentrados em estudos recentes nos elementos anteriores à entrada dos estudantes na IES e a capacidade dos estudantes em estruturas sociais universitárias, sejam de amizade ou atividades acadêmicas e desportivas. Os elementos identificados nesta pesquisa representam uma possibilidade relevante e viável aos gestores universitários formarem seus professores considerando isso, além dos educadores poderem repensar suas práticas a partir dessa perspectiva.

Outro aspecto a ser ressaltado se refere às variáveis de mediação que fazem parte do estudo, devidamente abrangidas na Teoria do Comportamento do Consumidor (TCC) como variáveis subjetivas, envolvendo elementos como percepção, cognição e emoção. Desde então, nas abordagens posteriores, o efeito da emoção vem sendo investigado sob diferentes perspectivas. Essa linha de pesquisa permanece sendo desenvolvida (SOJKIN; BARTKOWIAK; SKUZA, 2015), pois há fatores que interferem na percepção subjetiva dos sujeitos que pretendem ingressar ou ficar em determinada IES, que vão além do que já foi estudado. Conforme já indicado, os indicadores de confiabilidade dos constructos revelaram que as três hipóteses aceitas tem alto nível de significância, o que indica que as variáveis preditoras envolvidas nas hipóteses H3 (qualidade docente→confiança), H4 (confiança→apego→emocional→intenção de permanência) e H5 (qualidade docente→apego emocional→intenção de permanência) são relevantes do modelo, pois as alterações no valor das variáveis independentes (preditoras), estão relacionadas a alterações significativas na variável resposta, a intenção de permanência (IPERM). A maior relação do constructo envolveu a Confiança tendo efeito sobre o Apego Emocional, com peso 0,844. Ao se analisar a relação entre Confiança e a Intenção de Permanência, a relevância passa a ter nível negativo, peso -0,162, o que indica que o Apego Emocional tem uma participação expressiva na análise. Ao se considerar a Qualidade Docente influenciando a Confiança, se obteve o segundo maior peso no modelo, com 0,699. Esse peso da regressão foi superior à da relação direta com a Intenção de Permanência, cujo resultado foi o menor de todos, pelo -0,025. Dessa forma, quando se testou se considera a Confiança isoladamente, sendo influenciada pela Qualidade Docente ou influenciando o Apego Emocional, seus pesos foram relevantes positivamente. Contudo, ao considerar a importância direta da Confiança à Intenção de Permanência, variável final do modelo, seu impacto foi baixo. Ao final, constatou-se que a Qualidade Docente tem mais influência na Confiança do que no Apego Emocional. Porém, o Apego Emocional tem mais influência na Intenção de Permanência do que a Confiança, na relação direta entre Apego Emocional e Intenção de Permanência e Confiança e Intenção de Permanência. Na relação mais significativa do modelo, a influência da Confiança na Intenção de Permanência, desde que mediada pelo Apego Emocional, se revelou ser a mais significativa de todas. Outro aspecto constatado, é que a relação direta entre Qualidade Docente e Intenção de Permanência é a menor do modelo, -0,025.

De modo igual, as variáveis de controle apresentam pesos de regressão negativos em relação à Intenção de Permanência. A Infraestrutura (INFRAE) e Intenção de

Permanência (IPERM) revelaram peso -0,115 no constructo e Aspectos Financeiros (ASPFIN) pessoais do estudante com a Intenção de Permanência (IPERM), -0,116.

## **5 Considerações finais**

Estudos anteriores indicam a influência positiva dos componentes do estudo, isoladamente, de forma parcial e limitada em comparação às proposições deste artigo. Na ampla literatura consultada a respeito da permanência estudantil, o foco recai principalmente em questões objetivas, como: a. financeiras, portanto, a capacidade do aluno pagar os estudos; b. satisfação de requisitos estruturais, por exemplo, a satisfação com a usabilidade do site; c. pessoais, como autopercepção de desempenho; e d. sociais, tal como a capacidade do estudante em se relacionar com os colegas de classe. Esses elementos são obviamente pertinentes e relevantes, entretanto não explicam plenamente o fenômeno da permanência estudantil em nível superior e seu oposto, a não permanência.

Todos os objetivos foram cumpridos e os resultados indicam que os professores geram Confiança nos alunos, mas isso não influencia decisivamente sua permanência na IES. Mas, por outro lado, a Confiança tem significativa influência sobre o Apego Afetivo que, por sua vez, tem impacto relevante em sua intenção em permanecer na instituição. Esse afeto, segundo os resultados, em parte é explicado pela ação docente, embora isso tenha ocorrido decisivamente a partir da Confiança gerada pelos docentes nos alunos.

Esse conjunto de evidências oferece elementos relevantes e oportunos aos gestores universitários e, para apurar a confirmação da existência ou não das relações indicadas, outras análises são necessárias, supridas na última seção deste trabalho.

Ao final do estudo, como conclusão do trabalho, essa pergunta de pesquisa é respondida de forma sintética, porém abrangente, como: a qualidade docente tem mais influência na confiança do que no apego emocional. Porém, o apego emocional tem mais influência na intenção de permanência do que a confiança. Não há relação direta entre qualidade docente e intenção de permanência. As variáveis de controle, situação financeira do aluno e qualidade de infraestrutura, não influenciam a intenção de permanência.

O presente artigo evidenciou, ao final, oportunidades para estudos futuros e a primeira sugestão é que o estudo seja reproduzido em outros cursos, envolvendo estudantes matriculados, para uma comparação da evolução do constructo conforme o discente avança no curso. Embora este trabalho tenha cumprido o que se propôs, surge a oportunidade de aprofundar sua abordagem.

Face a situação atual, a insegurança geral causada pelo isolamento social decorrente da pandemia global gerado pela propagação do vírus Covid-19, as variáveis que neste estudo tiveram menor importância, como a que trata das questões financeiras, podem apresentar uma variação diferente deste estudo. Convém investigar as relações tendo isso em vista.

Outro aspecto passível de estudos futuros está relacionado ao Apego Emocional dos estudantes ao curso, de maneira mais intensa que a respeito da instituição de ensino. Essa proximidade potencial e apego ao curso é pouco explorado na base conceitual disponível, e pode render bons trabalhos, até porque aspectos subjetivos e emocionais têm amplitude de estudo a ser explorada.

## 6 Referências

- ARNETT, Jeffrey Jensen. College students as emerging adults: The developmental implications of the college context. **Emerging Adulthood**, v. 4, n. 3, p. 219-222, 2016.
- ARONOWITZ, Stanley. **The knowledge factory: dismantling the corporate university and creating true higher learning**. Beacon Press, 2000.
- ASAMENECH, Amare. **The effect of service quality on customersatisfaction: in selected private banks: debre birhan administration city in focus**. Doctoral thesis. 2020.
- AZEVEDO, P.; PACHECO, A. S. V.; MELO, P. A. Reflections on transformations Public Management under the Brazilian University Extension. **International Journal of Advances in Management and Economics**, v. 3, p. 149-158, 2014.
- BARDAGI, Marucia Patta; HUTZ, Cláudio Simon. Não havia outra saída: percepções de alunos evadidos sobre o abandono do curso superior. **Psico-USF**, v. 14, n. 1, p. 95-105, 2009.
- BEAN, John; EATON, Shevawn Bogdan. The psychology underlying successful retention practices. **Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice**, v. 3, n. 1, p. 73-89, 2001.
- BAUMEISTER, Roy F.; LEARY, Mark R. The need to belong: desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. **Psychological bulletin**, v. 117, n. 3, p. 497, 1995.
- BERGER, J.; RAMIREZ, G. B.; LYON, S. Past to present: a historical look at retention. In: A. Seidman (Ed.), **College student retention: formula for student success** (pp. 7-34). Rowman & Littlefield. 2012.
- BRAXTON, J. M.; DOYLE, W. R.; HARTLEY, H. V.; HIRSCHY, A. S. **Rethinking college student retention**. John Wiley & Sons, 2013.
- BRAXTON, John M.; HIRSCHY, Amy S.; MCCLENDON, Shederick A. Understanding and reducing college student departure: **ASHE-ERIC higher education report**, volume 30, number 3. John Wiley & Sons, 2011.
- BURGER, A. **Factors and experiences related to the academic success of students in the Faculty of the Humanities**. Doctoral thesis. University of the Free State. 2017.
- CABRERA, Alberto F.; NORA, Amaury; CASTAÑEDA, Maria B. The role of finances in the persistence process: a structural model. **Research in Higher Education**, Vol. 33, No. 5, 1992.
- CHRISTIE, Hazel *et al.* A real rollercoaster of confidence and emotions: learning to be a university student. **Studies in Higher Education**, v. 33, n. 5, p. 567-581, 2008.
- CUNHA, L. A. O desenvolvimento meandroso da educação brasileira entre o Estado e o mercado. **Educação & sociedade**, v. 28, n. 100, p. 809-829, 2007.
- DEMUTH, Carolin; KELLER, Heidi. Culture, learning, and adult development. In: **The Oxford handbook of reciprocal adult development and learning**. 2011.
- DERBAIX, C.; ABEELE, P. Vanden. Consumer inferences and consumer preferences. The status of cognition and consciousness in consumer behavior theory. **International Journal of Research in Marketing**, v. 2, n. 3, p. 157-174, 1985.
- DUTRA-THOMÉ, Luciana. Emerging adulthood in southern Brazilians from differing socioeconomic status: Social and subjective markers. 2013. **Doctoral dissertation**, pp. 1-200. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/76534/000886149.pdf>. Acesso em: 15 maio 2020.

EHRENBERG, Andrew S. C. Towards an integrated theory of consumer behaviour. **Journal of the Market Research Society**, v. 11, n. 4, p. 305-337, 1969.

FÁVERO, Jéferson Deleon; PARISOTTO, Iara Regina dos Santos; CARVALHO, Luciano Castro de. A comunicação científica sobre sustentabilidade ambiental em administração no Brasil. **Revista de Educação, Ciência e Cultura**, 2016.

GAIOSO, N. P. de L. **O fenômeno da evasão escolar na educação superior no Brasil**. Universidade Católica de Brasília. Brasília/DF, 2005.

GAIRÍN, Joaquín et al. Student dropout rates in Catalan universities: profile and motives for disengagement. **Quality in Higher Education**, v. 20, n. 2, p. 165-182, 2014.

GONZÁLEZ, Kenneth P.; STONER, Carla; JOVEL, Jennifer E. Examining the role of social capital in access to college for Latinas: Toward a college opportunity framework. **Journal of Hispanic Higher Education**, v. 2, n. 2, p. 146-170, 2003.

GRIFFITHS, Dorothy S.; WINSTANLEY, Diana; GABRIEL, Yiannis. Learning shock: the trauma of return to formal learning. **Management Learning**, v. 36, n. 3, p. 275-297, 2005.

GRISAFFE, Douglas B.; NGUYEN, Hieu P. Antecedents of emotional attachment to brands. **Journal of business research**, v. 64, n. 10, p. 1052-1059, 2011.

HASAN, Uzma; NASREEN, Reshma. Cognitive dissonance and its impact on consumer buying behaviour. **IOSR J Bus Manage**, v. 1, n. 4, p. 7-12, 2012.

HENNIG-THURAU, Thorsten; LANGER, Markus F.; HANSEN, Ursula. 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.

HOWARD, John A.; SHETH, Jagdish N. **The theory of buyer behavior**. New York, 1969.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. INEP. **Instrumento de avaliação institucional externa**: subsidia os atos de credenciamento, recredenciamento e transformação da organização acadêmica (presencial). 2014. Disponível em: [http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/avaliacao\\_institucional/instrumentos/2014/instrumento\\_institucional.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2014/instrumento_institucional.pdf). Acesso em: 14 maio 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. INEP. **Censo da Educação Superior 2018**: notas estatísticas. Brasília: Inep, 2019. Disponível em: [http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2019/censo\\_da\\_educacao\\_superior\\_2018-notas\\_estatisticas.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2019/censo_da_educacao_superior_2018-notas_estatisticas.pdf). Acesso em: 13 nov. 2019.

JAHN, Steffen; GAUS, Hansjoerg; KIESSLING, Tina. Trust, commitment, and older women: Exploring brand attachment differences in the elderly segment. **Psychology & Marketing**, v. 29, n. 6, p. 445-457, 2012.

JANG, Yoon Jung; KIM, Woo Gon; LEE, Hae Young. Coffee shop consumers' emotional attachment and loyalty to green stores: The moderating role of green consciousness. **International Journal of Hospitality Management**, v. 44, p. 146-156, 2015.

KOOHSAR, Ali Akbar Haddadi; BONAB, Bagher Ghobary. Relation among quality of attachment, anxiety and depression in college students. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 30, p. 212-215, 2011.

KYLE, Gerard T.; MOWEN, Andrew J.; TARRANT, Michael. Linking place preferences with place meaning: an examination of the relationship between place motivation and place attachment. **Journal of environmental psychology**, v. 24, n. 4, p. 439-454, 2004.

LAAKSONEN, Toni; PAJUNEN, Kalle; KULMALA, Harri I. Co-evolution of trust and dependence in customer–supplier relationships. **Industrial Marketing Management**, v. 37, n. 8, p. 910-920, 2008.

MACEDO BERGAMO, F. V. de; GIULIANI, A. C.; LAGO ATTADIA GALLI, L. C. do. Modelo de lealdade e retenção de alunos para instituições do ensino superior: um estudo teórico com base no marketing de relacionamento. **Brazilian Business Review**, v. 8, n. 2, 2011.

MALÄR, Lucia *et al.* Emotional brand attachment and brand personality: The relative importance of the actual and the ideal self. **Journal of marketing**, v. 75, n. 4, p. 35-52, 2011.

MIRANDA, Gilberto José **Relações entre as qualificações do professor e o desempenho discente nos cursos de graduação em Contabilidade no Brasil**. 2011. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

MITCHELL, Karen J. *et al.* Testing teacher candidates: the role of licensure tests in improving teacher quality. **National Academy Press**, 2101 Constitution Avenue, NW, Lockbox 285, Washington, DC 2005, 2001.

MOSALA, Palesa Robin. **Post purchase behaviour (cognitive dissonance) amongst students at a selected higher education institution**. Doctoral thesis. 2007.

MOWEN, John C. **The 3M model of motivation and personality**: theory and empirical applications to consumer behavior. Springer Science & Business Media, 2000.

NAIRZ-WIRTH, Erna; FELDMANN, Klaus. Teachers' views on the impact of teacher–student relationships on school dropout: a Bourdieusian analysis of misrecognition. **Pedagogy, Culture & Society**, v. 25, n. 1, p. 121-136, 2017.

NESSET, Erik; HELGESEN, Øyvind. Modelling and managing student loyalty: a study of a Norwegian university college. **Scandinavian Journal of Educational Research**, v. 53, n. 4, p. 327-345, 2009.

NOOTEBOOM, Bart; SIX, Frédérique (Ed.). **The trust process in organizations**: empirical studies of the determinants and the process of trust development. Edward Elgar Publishing, 2003.

OWLIA, M; ASPINWALL, E. A framework for the dimensions of quality in higher education. **Quality Assurance in Education**, Bradford (UK), v. 4, n. 2, p. 12-20, 1996.

PARASURAMAN, Ananthanarayanan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. **Journal of retailing**, v. 64, n. 1, p. 12, 1988.

PERON, Vanessa Demarchi; BEZERRA, Renata Camacho; PEREIRA, Eliane Nascimento. Causas e monitoramento da evasão universitária no contexto brasileiro: uma revisão sistemática. **Revista de Estudos e Pesquisas sobre Ensino Tecnológico (EDUCITEC)**, v. 5, n. 11, 2019.

RAUSCHNABEL, Philipp *et al.* **Who loves brands?** Exploring the relationship between personality, interpersonal love, and brand love. 2013.

SANTOS, B. S.; SANTOS, P. K.; DAVOGLIO, T. R. A Percepção dos Estudantes sobre o Abandono e a Permanência na Educação Superior. In: SANTOS. *et al.* **Una Visión Integral del Abandono**. EDIPUCRS: Porto Alegre, 2013. Disponível em: [https://www.unila.edu.br/sites/default/files/files/\(DOS%20SANTOS,%20DOS%20SANTOS,%20DAVOGLIO\)%20A%20percep%C3%A7%C3%A3o%20dos%20estudante%20sobre%20o%20abandono%20e%20a%20perman%C3%Aancia%20na%20Educa%C3%A7%C3%A3o%20Superior.pdf](https://www.unila.edu.br/sites/default/files/files/(DOS%20SANTOS,%20DOS%20SANTOS,%20DAVOGLIO)%20A%20percep%C3%A7%C3%A3o%20dos%20estudante%20sobre%20o%20abandono%20e%20a%20perman%C3%Aancia%20na%20Educa%C3%A7%C3%A3o%20Superior.pdf). Acesso em: 11 dez. 2020.

SCHIRMER, Sirlei Nadia; TAUCHEN, Gionara. Políticas públicas de enfrentamento da evasão na educação superior brasileira: um estudo do estado da arte. **Revista @mbienteeducação**, [S.l.], v. 12, n. 3, p. 316-341, set. 2019. ISSN 1982-8632.

Disponível em:  
<http://publicacoes.unicid.edu.br/index.php/ambienteeducacao/article/view/782/708>.  
Acesso em: 23 out. 2020.  
doi:<https://doi.org/10.26843/ae19828632v12n32019p316a341>.

SCHLEICHER, Andreas. **Preparing Teachers and Developing School Leaders for the 21st Century: Lessons from around the World**. OECD Publishing, 2, rue Andre Pascal, F-75775 Paris Cedex 16, France, 2012.

SEIDMAN, Alan. **Minority student retention: the best of the "Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice"**. Routledge, 2019.

\_\_\_\_\_. **Signature pedagogies in the professions**. *Daedalus*, v. 134, n. 3, p. 52-59, 2005.

SHULMAN, Lee S. *et al.* Reclaiming education's doctorates: A critique and a proposal. **Educational Researcher**, v. 35, n. 3, p. 25-32, 2006.

SHEN, Yi; SUN, Heshan; CHAN, Hock. **Understanding consumer decision making for complex choices: the effects of individual and contextual factors**. 2013.

SILVA, L. G. A. da; FERREIRA, S.; OLIVEIRA, J. F. de. O planejamento educacional no Brasil: políticas, movimentos e contradições na gestão dos sistemas municipais. **Revista Brasileira de Política e Administração da Educação**, v. 30, n. 1, p. 79-95, 2014.

SILVA FILHO, R. L. L. E. *et al.* A evasão no ensino superior brasileiro. **Cadernos de Pesquisa**, v. 37, n. 132, p. 641-659, 2007.

SLOMSKI, Vilma Geni *et al.* Saberes da docência que fundamentam a prática pedagógica do professor que ministra a disciplina de gestão de custos em um curso de ciências contábeis. **Revista Universo Contábil**, v. 9, n. 4, p. 71-89, 2013.

STRAUSS, L. M.; BORENSTEIN, D. A system dynamics model for long-term planning of the undergraduate education in Brazil. **Higher Education**, v. 69, n. 3, p. 375-397, 2015.

TEZA, Pierry *et al.* Ideias para a inovação: um mapeamento sistemático da literatura. **Gestão & Produção**, v. 23, p. 60-83, 2015.

THOMAS, Liz. Building student engagement and belonging in Higher Education at a time of change. **Paul Hamlyn Foundation**, v. 100, 2012.

TINTO, Vincent. **Leaving College: rethinking the causes and cures of student attrition** (2nd ed.). University of Chicago Press, Chicago, IL. 1993.

TONTINI, Gerson.; WALTER, Silvana Anita. Antecedentes da Qualidade Percebida de um Curso de Administração: uma Abordagem não Linear. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 13, n. 40, p. 264-280, 2011.

TUŠKEJ, Urška; GOLOB, Urša; PODNAR, Klement. The role of consumer-brand identification in building brand relationships. **Journal of Business Research**, v. 66, n.1, p.53-59, 2013.

WALKER-GIBBS, B. *et al.* **Success and failure in higher education on uneven playing fields**. 2019. National Centre for Student Equity in Higher Education, Curtin University. Disponível em: <<https://www.ncsehe.edu.au/publications/success-failure-higher-education-uneven-playing-fields/>>. Acessado em: 16 maio 2020.

WEBBER, K. L.; KRYLOW, R. B.; ZHANG, Q. Does involvement really matter? Indicators of college student success and satisfaction. **Journal of College Student Development**, v. 54, n. 6, p. 591-611, 2013.

WEST, Deborah *et al.* Higher education teachers' experiences with learning analytics in relation to student retention. **Australasian Journal of Educational Technology**, v. 32, n. 5, p. 48-60, 2016.