

NOME: Artur Jorge Vieira da Silva

MESTRADO EM: Administração Pública especialização Administração Escolar

ORIENTADOR: Pedro Miguel Alves Ribeiro Correia

DATA: 29/09/2017

TÍTULO DA TESE: Avaliação da Satisfação e Lealdade dos Alunos sobre a EB123/PE do Curral das Freiras

O presente estudo é confirmatório e de natureza quantitativa. Decorreu nas instalações da EB123/PE do Curral das Freiras e envolveu alunos do 2º e 3º ciclos do ensino básico (CEB). Teve como principal objetivo avaliar a satisfação e a lealdade dos alunos e perceber quais as variáveis que estão associadas à satisfação e à lealdade, neste estudo, entende-se como clientes da escola os alunos da mesma.

Construiu-se um modelo final que é constituído por cinco dimensões e trinta e nove indicadores de medida, estes foram obtidos através de inquérito por questionário aos alunos. Encontrou-se que os alunos tinham uma boa satisfação da escola, com uma média de 7,2 e um bom nível de lealdade, com uma média de 7. A reputação foi a dimensão que obteve um resultado mais baixo, com um nível de razoável, com uma média de 6,8.

O modelo encontrado refere que os afetos têm um impacto direto muito forte na satisfação (0,80) e a reputação têm um impacto direto moderado na satisfação (0,13). Por sua vez a satisfação tem um impacto direto muito forte com a lealdade (0,77). A lealdade tem um impacto direto muito forte no envolvimento (0,56).

Palavras Chave: Alunos, Reputação, Afetos, Satisfação, Lealdade e Envolvimento.