

- XXVII Seminário de Iniciação Científica
- XIV Seminário Integrado de Ensino, Pesquisa e Extensão - SIEPE



MARKETING SOCIAL CORPORATIVO, REPUTAÇÃO CORPORATIVA E SATISFAÇÃO DO ALUNO: PERCEPÇÃO DE STAKEHOLDERS DO ENSINO SUPERIOR EM TEMPOS DE COVID-

19

Pesquisador(es): SIMIONATO, Hian; SANTOS, Silvia S. dos

Instituição de Ensino Superior/Curso: Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC),
Curso de Publicidade e Propaganda

Área: Área das Ciências Sociais

Introdução: Com a dimensão tomada pelo vírus sars-cov2 e a pandemia do "coronavirus" e suas vertentes, as instituições de ensino superior tiveram que passar por mudanças drásticas e se readaptar em tempo recorde para que o ensino mantivesse a qualidade e a velocidade a qual os alunos estavam acostumados.

Objetivo: Pensando nisso buscamos compreender de forma mais clara, objetiva e o cenário atual da Educação superior frente ao momento e como a percepção dos alunos (stakeholders) tem se desenhado durante esses quase 2 anos. **Método:** Foi aplicado uma survey online a estudantes de três universidades catarinenses. A escala de reputação corporativa adotada foi Likert de 7 pontos adaptada de Riel e Fombrun (2007). A de marketing social corporativo foi adaptada de Matiello, Vieira e Previdelli (2009) e a escala de satisfação do cliente, adaptada de Rivera et al (2018). Foram obtidas 1004 respostas partindo das três instituições de ensino superior.

Resultados: Com as respostas que foram obtidas conseguimos mensurar a qualidade do ambiente de trabalho, cidadania, desempenho, governança, inovação, liderança, serviços e satisfação dos stakeholders perante as IEs. **Conclusão:** Os achados descritivos demonstraram que as três instituições possuem uma forte reputação e que estão se mostrando resilientes durante a pandemia. O estudo não foi finalizado pois faltam análises das hipóteses propostas.

Palavras-chave: Reputação; Corporativa; Satisfação; Pandemia; Marketing Social; Ensino Superior.

E-mails: hian.simionato@unoesc.edu.br; silvia.simi@unoesc.edu.br

II CIRCUITO REGIONAL DE PESQUISA, INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

**Megatendências, Perspectivas e
Desafios na Formação Profissional**

- XXVII Seminário de Iniciação Científica
- XIV Seminário Integrado de Ensino, Pesquisa e Extensão - SIEPE

