

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL
EM GESTÃO DAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Diane Costa Pereira

**PROPOSTA DE MODELO DE AVALIAÇÃO DAS AÇÕES
VINCULADAS AO PROGRAMA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA
ESTUDANTIL: UM ESTUDO ENVOLVENDO A PERCEPÇÃO DOS
BENEFICIÁRIOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA**

Santa Maria, RS

2022

Diane Costa Pereira

**PROPOSTA DE MODELO DE AVALIAÇÃO DAS AÇÕES VINCULADAS AO
PROGRAMA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: UM ESTUDO
ENVOLVENDO A PERCEPÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE SANTA MARIA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão de Organização Públicas.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Márcia Zampieri Grohmann

Santa Maria, RS

2022

Pereira, Diane Costa

Proposta de Modelo de Avaliação das Ações Vinculadas ao Programa Nacional de Assistência Estudantil: Um Estudo Envolvendo a Percepção dos Beneficiários da Universidade Federal de Santa Maria / Diane Costa Pereira.- 2022.

222 p.; 30 cm

Orientadora: Márcia Zampieri Grohmann

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, RS, 2022

1. Avaliação 2. PNAES 3. Assistência Estudantil 4. Gestão Universitária I. Zampieri Grohmann, Márcia II. Título.

Sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFSM. Dados fornecidos pelo autor(a). Sob supervisão da Direção da Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central. Bibliotecária responsável Paula Schoenfeldt Patta CRB 10/1728.

Declaro, DIANE COSTA PEREIRA, para os devidos fins e sob as penas da lei, que a pesquisa constante neste trabalho de conclusão de curso (Dissertação) foi por mim elaborada e que as informações necessárias objeto de consulta em literatura e outras fontes estão devidamente referenciadas. Declaro, ainda, que este trabalho ou parte dele não foi apresentado anteriormente para obtenção de qualquer outro grau acadêmico, estando ciente de que a inveracidade da presente declaração poderá resultar na anulação da titulação pela Universidade, entre outras consequências legais.

Diane Costa Pereira

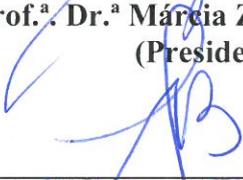
**PROPOSTA DE MODELO DE AVALIAÇÃO DAS AÇÕES VINCULADAS AO
PROGRAMA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: UM ESTUDO
ENVOLVENDO A PERCEPÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE SANTA MARIA**

Dissertação apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organização Públicas**.

Aprovado em 19 de abril de 2022:



Prof.^a Dr.^a Márcia Zampieri Grohmann (UFSM)
(Presidente/Orientadora)



Prof.^a Dr.^a Luciana Flores Batistella (UFSM)
(por videoconferência)



Prof. Dr. Matheus Frohlich Marquette (UNIFACVEST)
(por videoconferência)

Santa Maria, RS
2022

RESUMO

PROPOSTA DE MODELO DE AVALIAÇÃO DAS AÇÕES VINCULADAS AO PROGRAMA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: UM ESTUDO ENVOLVENDO A PERCEPÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

AUTORA: Diane Costa Pereira
ORIENTADORA: Márcia Zampieri Grohmann

O Presente estudo possui como objetivo propor um modelo de avaliação das ações desenvolvidas pela assistência estudantil da Universidade Federal de Santa Maria. Para tal, iniciou-se de uma contextualização teórica sobre políticas públicas, ciclo para formulação das mesmas, avaliação, apresentou-se o ensino superior no Brasil, as políticas públicas no ensino superior e detalhar o Plano Nacional Estudantil – PNAES, finalizando com a apresentação de modelos de avaliação de serviços, bem como modelos já existentes para avaliação do PNAES. A pesquisa classificou-se como descritiva, com abordagem quantitativa e como estudo de caso. Primeiramente, para construção do instrumento de pesquisa quantitativa, foi realizada uma pesquisa e apresentação das ações de assistência estudantil na universidade, o objeto de estudo, observa-se que as ações abrangem praticamente todas as áreas do PNAES, então baseando-se nelas e nos modelos de avaliação de serviços e do PNAES elaborou-se um questionário para coleta de dados, a coleta ocorreu entre novembro de 2021 a janeiro de 2022, sendo respondida por 362 estudantes da graduação que possuíam matrícula e BSE aprovados até o final do ano de 2019. Com os dados coletados, foram realizadas análises descritivas, fatoriais e testes de comparação de média. Na análise fatorial destaca-se que em todos os blocos ocorreram uma exclusão de questões e que também o número de fatores diminuiu, pois a estrutura inicial modificou e/ou o fator recebeu questões de outros que acabaram extintos. O único fator que manteve a estrutura original em todos os blocos foi o que avaliava os objetivos do PNAES, sendo que esse mesmo fator possui avaliação positiva em todas as ações e também possui questões com as maiores médias nos blocos que avaliaram as bolsas e/ou auxílios, RU e CEU, o que indica que, na percepção dos alunos, as ações estão atingindo os objetivos do programa. Em geral, os estudantes possuem uma boa percepção quanto a qualidade das ações de assistência estudantil na universidade, sendo os principais achados dos testes de média foram a diferença de satisfação em alguns fatores dos blocos que avaliaram o RU, CEU, setores administrativos e as bolsas/auxílios quanto a renda per capita do grupo familiar do estudante, em que os estudantes com menor renda estão menos satisfeitos do que os com maior renda, diferenças também quanto as notas dos estudantes nos fatores nos blocos Saúde e CEU onde os estudantes com maiores médias estão mais satisfeitos do que os com menores, destaca-se que essas comparações quando utilizadas futuramente na aplicação dos instrumentos de avaliação poderão auxiliar os gestores na melhoria e adaptação das ações de assistência estudantil.

Palavras-chave: Avaliação. PNAES. Assistência Estudantil. Gestão Universitária.

ABSTRACT

PROPOSAL OF AN EVALUATION MODEL FOR THE ACTIONS LINKED TO THE NATIONAL STUDENT ASSISTANCE PROGRAM: A STUDY INVOLVING THE PERCEPTION OF THE BENEFICIARIES OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF SANTA MARIA

AUTHOR: Diane Costa Pereira
ADVISOR: Márcia Zampieri Grohmann

The present study aims to propose an evaluation model of the actions developed by student assistance at the Federal University of Santa Maria. To this end, it began with a theoretical contextualization about public policies, the cycle for their formulation, evaluation, after presenting higher education in Brazil, public policies in higher education and detailing the National Student Plan - PNAES, ending with the presentation of service evaluation models, as well as existing models for evaluating the PNAES. The research was classified as descriptive, with a quantitative approach and as a case study, first to build the quantitative research instrument was conducted a survey and presentation of student assistance actions at the university object of study, it is observed that the actions cover virtually all areas of PNAES, Then, based on them and on the evaluation models of services and PNAES, a questionnaire was prepared for data collection, the collection took place between November 2021 and January 2022, and was answered by 362 undergraduate students who had enrollment and BSE approved by the end of 2019. With the data collected, descriptive and factorial analyses were performed, as well as mean comparison tests. The factorial analysis highlights that in all blocks, questions were excluded and the number of factors decreased because the initial structure changed and/or the factor received questions from other factors that ended up being extinct, The only factor that kept the original structure in all blocks was the one that evaluated the objectives of PNAES, and this same factor has a positive assessment in all actions and also has questions with the highest averages in the blocks that evaluated the scholarships and/or grants, RU and CEU, indicating that in the students' perception the actions are achieving the program objectives. In general, students have a good perception regarding the quality of student assistance actions at the university, and the main findings of the mean tests was the difference of satisfaction in some factors of the blocks that evaluated the RU, CEU, administrative sectors and scholarships / grants as the per capita income of the student's family group, where students with lower income are less satisfied than those with higher income, There are also differences regarding the scores of students in the factors in the blocks Health and CEU where students with higher averages are more satisfied than those with lower, it is noteworthy that these comparisons when used in the future in the application of evaluation instruments may assist managers in improving and adapting the actions of student assistance.

Keywords: Evaluation. PNAES. Student Assistance. University Management

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Ciclo Políticas Públicas.....	30
Figura 2 – Ciclo das Políticas Públicas segundo Raeder.....	30
Figura 3 – Racionalidade no ciclo de política pública.....	34
Figura 4 – Processo coordenado de avaliação de políticas públicas	35
Figura 5 – Avaliação ex post	36
Figura 6 – Avaliação de Resultados	36
Figura 7 – Cálculo Taxa de Evasão e Taxa de Retenção.....	47
Figura 8 – GAP’s de Qualidade dos Serviços	53
Figura 9 – Modelo SERVQUAL	56
Figura 10 – Modelo Simplificando Vidas do BID	59
Figura 11 – Relação entre determinantes e variáveis-chave Modelo SV-BID.....	59
Figura 12 – Modelo Br-GovQual	60
Figura 13 – Cálculo estratificado da amostragem	65
Figura 14 – Carga Fatorial.....	78
Figura 15 – Desenho da Pesquisa.....	81
Figura 16 – Organograma da PRAE.....	84
Figura 17 – Fluxograma BSE	86
Figura 18 – Fluxograma Moradia Estudantil.....	88
Figura 19 – Fluxograma Bolsas e Auxílios financeiros	90
Figura 20 – Fluxo atendimento odontológico	91
Figura 21 – Fluxo atendimento psicossocial	92
Figura 22 – Fluxograma Oficinas	93
Figura 23 – Projeto Nenhum a Menos.....	94
Figura 24 – Instrumentos de Avaliação presencial existentes	96

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Pesquisa nos últimos cinco anos Avaliação PNAES.....	46
Quadro 2 – Determinantes da qualidade em serviços.....	54
Quadro 3 – Dimensões modelos SERVQUAL.....	55
Quadro 4 – Modelo Darby et al. (2000)	57
Quadro 5 – Modelo Br-GovQual.....	60
Quadro 6 – Estudantes respondentes por ação	65
Quadro 7 – Blocos instrumento de pesquisa	66
Quadro 8 – Fonte Bloco Atendimento Setores Administrativos	67
Quadro 9 – Fonte Bloco Ações Área da Saúde	68
Quadro 10 – Fonte Bloco Auxílios e Bolsas	70
Quadro 11 – Fonte Bloco Restaurante Universitário	71
Quadro 12 – Fonte Bloco Casa do Estudante Universitário.....	72
Quadro 13 – Fonte Bloco Ações de Esporte, Lazer e Cultura.....	74
Quadro 14 – Fonte Bloco Áreas do PNAES	75
Quadro 15 – Fonte Bloco Perfil dos Estudantes.....	76
Quadro 16 – Ações da UFSM vinculados ao Programa Nacional de Assistência Estudantil ..	86
Quadro 17 – Instrumento Final Setores Administrativos	105
Quadro 18 – Instrumento Final – Ações da Área da Saúde.....	116
Quadro 19 – Instrumento Final - Bolsas e Auxílios Financeiros	127
Quadro 20 – Instrumento Final – Restaurante Universitário.....	139
Quadro 21 – Instrumento Final – Casa do Estudante Universitário	152
Quadro 22 – Instrumento Final – Ações de Esporte, Lazer e Cultura.....	165
Quadro 23 – Resumo Número Questões Instrumentos	177
Quadro 24 – Plano de Aplicação dos Instrumentos.....	179

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Perfil Geral dos Estudantes.....	97
Tabela 2 – Perfil do Estudantes na Universidade	99
Tabela 3 – Análise Descritiva Bloco Setores Administrativos	101
Tabela 4 – Análise Fatorial Bloco Setores Administrativos.....	104
Tabela 5 – Teste T Gênero –Setores Administrativos.....	106
Tabela 6 – Teste T Trabalha –Setores Administrativos	106
Tabela 7 – Teste ANOVA Renda – Setores Administrativos	107
Tabela 8 – Médias Teste ANOVA Renda – Setores Administrativos.....	107
Tabela 9 – Teste ANOVA Semestre – Setores Administrativo.....	108
Tabela 10 – Média Teste ANOVA Semestre – Setores Administrativos.....	108
Tabela 11 – Teste ANOVA MGA - Setores Administrativos	108
Tabela 12 – Análise Descritiva – Bloco Ações da Área da Saúde	109
Tabela 13 – Análise Fatorial – Bloco Ações da Área da Saúde	114
Tabela 14 – Teste T Trabalho – Bloco Ações da Área da Saúde	117
Tabela 15 – Teste T Gênero – Ações da Área da Saúde	117
Tabela 16 – Teste ANOVA Renda – Ações Área da Saúde.....	118
Tabela 17 – Teste ANOVA Semestre – Ações da Área da Saúde	118
Tabela 18 – Teste ANOVA MDA – Ações da Área da Saúde.....	119
Tabela 19 – Médias ANOVA MGA – Ações da Área da Saúde.....	119
Tabela 20 - Análise Descritiva – Bloco Bolsas/Auxílios	121
Tabela 21 – Análise Fatorial – Bloco Bolsa/Auxílios	125
Tabela 22 – Teste T Gênero – Bolsa e Auxílios Financeiros	128
Tabela 23 – Teste T Trabalho – Bolsas e Auxílios Financeiros.....	129
Tabela 24 – Teste ANOVA Renda – Bolsas e Auxílios Financeiros	129
Tabela 25 – Médias Teste ANOVA Renda – Bolsa e Auxílios Financeiros.....	130
Tabela 26 – Teste ANOVA Campus – Bolsa e Auxílios Financeiros.....	130
Tabela 27 – Médias ANOVA Campus – Bolsa e Auxílios Financeiros.....	131
Tabela 28 – Teste ANOVA Semestre – Bolsa e Auxílios Financeiros	131
Tabela 29 – Teste ANOVA MGA – Bolsas e Auxílios Financeiros	132
Tabela 30 – Análise Descritiva – Bloco Restaurante Universitário	133
Tabela 31 – Análise Fatorial – Bloco Restaurante Universitário	137
Tabela 32 – Teste T Gênero e Trabalho – Restaurante Universitário	140
Tabela 33 – Teste ANOVA Renda – Restaurante Universitário	141
Tabela 34 – Médias ANOVA Renda – Restaurante Universitário.....	141
Tabela 35 – Teste ANOVA Semestre – Restaurante Universitário.....	142
Tabela 36 – Médias ANOVA Semestre – Restaurante Universitário	142
Tabela 37 – Teste ANOVA Campus – Restaurante Universitário	143
Tabela 38 – Médias ANOVA Campus – Restaurante Universitário	143
Tabela 39 – Teste ANOVA MGA – Restaurante Universitário.....	144
Tabela 40 – Análise Descritiva – Bloco Casa do Estudante Universitário	145
Tabela 41 – Análise Fatorial – Bloco Casa do Estudante Universitário	150
Tabela 42 – Teste T Gênero – Casa do Estudante Universitário.....	153
Tabela 43 – Teste T Trabalho – Casa do Estudante Universitário	154
Tabela 44 – Teste ANOVA Renda – Casa do Estudante Universitário	155
Tabela 45 – Médias ANOVA Renda – Casa do Estudante Universitário	155
Tabela 46 – Teste ANOVA Semestre – Casa do Estudante Universitário.....	156
Tabela 47 – Médias ANOVA Semestre – Casa do Estudante Universitário.....	156

Tabela 48 – Teste ANOVA MGA – Casa do Estudante Universitário.....	157
Tabela 49 – Média ANOVA MGA – Casa do Estudante Universitário	157
Tabela 50 – Análise Descritiva – Bloco Ações de Esporte, Lazer e Cultura.....	159
Tabela 51 – Análise Fatorial – Bloco Ações de Esporte, Lazer e Cultura.....	163
Tabela 52 – Teste T Gênero – Ações de Esporte, Lazer e Cultura	166
Tabela 53 – Análise Descritiva – Satisfação Geral Áreas no PNAE na UFSM	167
Tabela 54 – Correlação de Pearson Áreas PNAES x Questões de Avaliação Geral	168
Tabela 55 – Teste T Pareados – Áreas PNAES x Questões de Avaliação Geral.....	169
Tabela 56 – Síntese Bloco Setores Administrativos	170
Tabela 57 – Síntese Bloco Área de Saúde	171
Tabela 58 – Síntese Bloco Bolsas/Auxílios	172
Tabela 59 – Síntese Bloco Restaurante Universitário.....	173
Tabela 60 – Síntese Bloco Casa do Estudante	174
Tabela 61 – Síntese Bloco Esporte, Lazer e Cultura.....	175

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
1.1	PROBLEMATIZAÇÃO DO TEMA.....	21
1.2	OBJETIVOS.....	22
1.2.1	Objetivo Geral	22
1.2.2	Objetivos específicos	22
1.3	JUSTIFICATIVA.....	23
2	REFERENCIAL TEÓRICO	25
2.1	POLÍTICAS PÚBLICAS.....	25
2.1.1	Ciclo das Políticas Públicas	29
2.1.2	Avaliação de Políticas Públicas	32
2.2	EDUCAÇÃO SUPERIOR NO BRASIL.....	37
2.2.1	Políticas Públicas Ensino Superior	38
2.2.2	Programa Nacional de Assistência Estudantil	41
2.3	MODELOS DE PESQUISA.....	45
2.3.1	Modelos de Avaliação PNAES	45
2.3.2	Modelos de Avaliação de Qualidade de Serviços	52
3	METODOLOGIA	63
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	63
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	64
3.3	PROCEDIMENTO COLETA DE DADOS.....	65
3.4	PROCEDIMENTO ANÁLISE DE DADOS.....	78
3.5	ASPECTOS ÉTICOS.....	80
3.5.1	Riscos e Benefícios	80
3.6	DESENHO DA PESQUISA.....	80
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	83
4.1	ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA.....	83
4.2	ANÁLISE E DISCUSSÕES DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....	97
4.2.1	Perfil dos estudantes respondentes	97
4.2.2	Análises e Discussões do Atendimento nos Setores Administrativos	100
4.2.3	Análises e Discussões das Ações na Área da Saúde	109
4.2.4	Análises e Discussões dos Auxílios e Bolsas Financeiros	120
4.2.5	Análises e Discussões Sobre o Restaurante Universitário	132
4.2.6	Análises e Discussões Sobre a Casa do Estudante Universitário	144
4.2.7	Análises e Discussões Sobre as Ações de Esporte Lazer e Cultura	158
4.2.8	Análises e Discussões Sobre a Satisfação Geral Quanto as Áreas do PNAES	166
4.2.9	Síntese da pesquisa	169
5	PRODUTO DA DISSERTAÇÃO	177
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	181
	REFERÊNCIAS	187
	APÊNDICE A – PRODUTO DISSERTAÇÃO	199
	APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	208
	APÊNDICE D –AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL	211
	APÊNDICE E - INSTRUMENTO INICIAL APLICADO AOS DISCENTES	212

1 INTRODUÇÃO

Historicamente, no Brasil, o acesso ao ensino superior é excludente para Souza e Costa (2020), decorre, especialmente, em virtude de que as universidades federais já possuem suas origens formadas na desigualdade. Exigindo, nesta abordagem, políticas públicas que permitam a admissão dos indivíduos tradicionalmente excluídos desses espaços e condições para a permanência e conclusão de seus cursos. Para tanto, Trevisol e Nierotka (2015) explicam que essa dificuldade de acesso ao ensino superior público se deve aos processos seletivos estarem cada vez mais concorridos, proporcionando maior vantagem aos alunos que possuem uma melhor formação básica. Nesta linha, Zago (2006), aponta que apesar do aumento do número de vagas que ocorreu no ensino superior brasileiro, a população de baixa renda não foi beneficiada com tal expansão, pois eles dependem da educação pública. Para tal, Salata (2018) salienta que a principal barreira para o ingresso ao ensino superior continua sendo a de Classe socioeconômica.

Neste contexto, no decorrer dos anos, ocorreu uma expansão do ensino superior no Brasil, através de três programas: na iniciativa privada como o Programa Universidade para Todos (PROUNI) e o Fundo de Financiamento Estudantil (FIES), e nas Instituições de Ensino Superior Públicas como o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), conforme explica Araújo et al., (2019). Além disso, a lei de cotas buscou promover condições de igualdade no acesso ao ensino superior, com políticas públicas que regulam o acesso aos alunos oriundos de escolas públicas, negros, e de outras categorias Bezzerá e Gurgel (2012).

Para tal, a Lei nº 12.711/2012, reservou 50%, do total de vagas de ingresso na instituição, para as cotas, metade para estudantes da escola pública com renda familiar bruta igual ou inferior a 1,5 salário mínimo per capita e a outra metade para estudantes de escolas públicas com renda familiar superior a 1,5 salário mínimo (Brasil, 2012). Nesta linha, Trevisol e Nierotka (2015), destacam que a “Lei das Cotas” foi um avanço significativo para o acesso à educação superior no Brasil, visto que obrigou as instituições a reservarem vagas voltadas às minorias.

Neste sentido, Zago (2006), enfatiza a necessidade de uma ampliação no acesso e fortalecimento do ensino público, além da construção de políticas voltadas à permanência dos estudantes. A partir de uma política inclusiva por meio de programas e ações afirmativas, o Governo busca diminuir essas desigualdades, como através da Assistência Estudantil, que conforme Silva e Silva (2019), caracteriza-se por ser um conjunto de ações nas Instituições de

Ensino Superior (IES) que buscam garantir o acesso e a permanência dos estudantes a um ensino de qualidade e gratuito. Nesta abordagem, um dos grandes programas, na área de AE, no contexto das universidades públicas, é o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) que tem como principal objetivo adotar ações que assegurem a permanência e formação dos estudantes no ambiente universitário, Silva, A. e Silva, S. (2019).

Conforme a ANDIFES e FONAPRACE (2018) na “V Pesquisa Nacional de Perfil Socioeconômico e Cultural dos (as) Graduandos (as) das IFES — 2018”, é possível identificar que 53,5% dos discentes das IFES estão na faixa de renda mensal familiar per capita de “Até 1 salário mínimo (SM)” e 70,2% na faixa de renda mensal familiar per capita de “Até 1 e meio SM”. Além disso, revela que ocorreu um salto de 44,3%, em 1996, para 66,2% em 2014, alcançando 70,2% em 2018 de graduandos pertencentes a famílias com renda mensal per capita de até um e meio salário mínimo. Esses números evidenciam que os indivíduos em situação de vulnerabilidade socioeconômica estão sendo cada vez mais inseridos no sistema de educação superior pública. O que instiga as IES a implementar ações que visem a permanência e as condições necessárias para que esses indivíduos concluam sua graduação.

Nesta linha, Recktenvald, Mattei e Pereira (2018), explicam que a universidade quando auxilia na conquista do sonho de um discente em vulnerabilidade socioeconômica, seus pais veem isto como um grande benefício, pois, através do PNAES a universidade oferecerá segurança e amparo básico para a permanência e a conclusão do curso de seus filhos, algo que eles não conseguiriam proporcionar. Assim como, a própria universidade obtém vantagens com a execução e disponibilidade dos recursos do PNAES através da melhoria dos índices institucionais, pois estes possibilitam a obtenção de maiores recursos financeiros da matriz ANDIFES a qual considera em seus índices o número de formandos dos cursos.

Percebe-se, então, que apesar de se reconhecer os aspectos socioeconômicos como um importante elemento que possibilita a permanência de estudantes nas instituições de educação superior, a assistência estudantil é um campo de disputas a ser consolidado enquanto uma política pública. É nesse cenário que se contextualiza o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), com foco no impacto dos fatores socioeconômicos na permanência dos estudantes no ensino superior. (IMPERATORI, 2017, p. 293)

Para tal, Andrade e Teixeira (2017), quando realizaram um estudo sobre as áreas da política de assistência estudantil, associaram as mesmas com o desempenho acadêmico, permanência e desenvolvimento psicossocial de universitários. O programa possui grande complexidade, pois é uma verdadeira assistência social dentro das IES, dado que aborda várias formas de vulnerabilidade dos discentes como alimentação, transporte, saúde, alimentação,

apoio psicológico, entre outros que darão o suporte necessário para o sucesso na vida acadêmica e conseqüentemente o devido aporte para inserção no mercado de trabalho.

Sob esta análise, de acordo com o FONAPRACE (2012), um dos grandes desafios do PNAES é a elaboração de instrumentos e indicadores de avaliação em cada uma das instituições federais, considerando sua grande relevância. Para Silva e Lima (2012), a introdução de mecanismo de avaliação e monitoria promovem maior visibilidade do programa, assim como, a partir destes, é possível obter maiores informações sobre a satisfação do beneficiário em relação à qualidade dos serviços. As políticas públicas muitas vezes são entregues para seus beneficiários em forma de serviços públicos, como no caso do PNAES, onde as ações são determinadas e entregues aos alunos conforme estão definidos na legislação. Sendo que esses serviços devem cumprir os objetivos de sua política, o que somente será possível se as instituições garantirem que os serviços sejam entregues com a melhor qualidade possível.

Diante do exposto, destaca-se que a presente pesquisa será realizada na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), autarquia federal vinculada ao ministério da educação localizada no interior do Rio Grande do Sul a uma distância de 290 km de Porto Alegre, capital do estado. Na universidade

[...] os níveis hierárquicos para administração e coordenação das atividades da Instituição estão assim estabelecidos: superior, intermediário e inferior. O nível superior é constituído pelos Conselhos Superiores e Reitoria; o intermediário, pelas Unidades Universitárias e Órgãos Suplementares; e o inferior, pelos Departamentos(UFSM, 2016, p. 29).

Sendo assim, um dos órgãos executores de administração superior é a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis — PRAE, a qual é responsável pelos programas de assistência estudantil na instituição, foco do presente estudo. Conforme divulgado através de seus sítios institucionais a universidade “possui um dos mais complexos e abrangentes programas de assistência estudantil da América Latina” (UFSM, 2019).

Sob este enfoque, de acordo com UFSM (2016), para descrever a identidade da instituição e nortear as ações para o alcance dos seus objetivos a Universidade elabora um documento denominado Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Para tanto, Dal Magro e Rausch (2012, p. 428) destacam que o PDI é um instrumento que busca reorganizar e planejar a gestão acadêmica e administrativa das IES públicas brasileiras, uma vez que ele possui métodos que auxiliam a melhora da qualidade de ensino, tarefas administrativas e gestão financeira. Na UFSM, as ações são executadas, conforme delimitadas na legislação, em diversas formas, como através de bolsas financeiras para: transporte, creche, material pedagógico,

moradia, atuação em orquestra, atuação em monitoria acadêmica e também na atuação em projetos de pesquisa, ensino e extensão, através de atendimentos na área da saúde, ações de esporte, cultura e lazer por meio de oficinas e projetos com outras unidades de ensino da instituição. Além disso, as ações acontecem através da Casa do Estudante Universitário e do Restaurante Universitário.

Sob esta análise, o este estudo pretende abordar as ações do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), cujos objetivos são garantir a permanência e conclusão dos cursos dos discentes proporcionando uma maior igualdade entre os estudantes. E por considerar que Plano de Desenvolvimento Institucional (UFSM, 2016) apresenta como um de seus princípios de assistência estudantil na instituição a qualidade dos serviços prestados à comunidade estudantil.

Portanto, direciona-se em analisar como acontecem essas ações em que será realizado a presente pesquisa e para isso busca-se responder o questionamento de como implementar avaliação sobre a percepção dos estudantes, que participam das ações da assistência estudantil, os quais possuem o benefício socioeconômico ativo. Considerando que a avaliação e monitoramento do programa é uma atribuição da Instituição de Ensino. Diante da apresentação desta problemática, o presente estudo possui como objetivo principal a validação de um modelo para avaliação das ações executadas baseadas nas áreas pré-estabelecida pelo PNAES na percepção dos beneficiários, considerando período não pandêmico em que as ações são executadas com seus fluxos habituais.

Considerando o período excepcional da Pandemia causada pelo vírus da Covid-19, a presente pesquisa apresenta algumas limitações, assim, as ações emergenciais realizadas durante a suspensão das atividades presenciais na Universidade Federal de Santa Maria não serão avaliadas, em razão de que são ações que não possuem fluxos habituais da assistência estudantil na instituição. Assim, como os alunos com matrículas e BSE aprovados a partir do ano de 2020 não irão fazer parte da amostra, uma vez que os mesmos não possuem conhecimento para opinar sobre as ações efetuadas antes do início das atividades remotas, pois estes não eram alunos de cursos de graduação na UFSM ou não tinham seu BSE aprovado, conseqüentemente, não acessando as ações de assistência estudantil da universidade.

A partir da compreensão de que as ações voltadas a uma assistência estudantil de qualidade devam promover a permanência e conclusão dos cursos dos discentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, percebe-se a necessidade de avaliação continua de tais ações com objetivo de promover melhorias e buscar ainda melhores condições que permitam o atendimento dessa população de forma efetiva e com qualidade. Tendo em vista, que nos

últimos anos, dentro do contexto público surgiu a necessidade da avaliação de políticas públicas com o propósito de se estabelecer critérios para melhor alocação dos recursos bem como o aprimoramento dos programas ou a extinção de tais.

1.1 PROBLEMATIZAÇÃO DO TEMA

Uma das estratégias utilizadas para evitar a evasão no ensino superior público é o PNAES que tem como um de seus objetivos a redução das taxas de evasão. Segundo Imperatori (2017), o programa foi um marco histórico na área de assistência estudantil, pois ele definiu as áreas de atuação e passou a ser um referencial para os programas e projetos, sendo que o foco principal do programa é a permanência dos discentes e nos seus cursos de graduação.

Conforme Silva e Silva (2019), o programa apoia a permanência nas IEs dos estudantes de baixa renda que estão matriculados em cursos de graduação presencial, viabilizando através de suas ações a igualdade de oportunidades e contribuindo indiretamente também no desempenho acadêmico, prevenindo situações de evasão e reprovação acadêmica ocorrida por falta de condições financeiras.

Considerando o exposto, Andrade e Teixeira (2017) apontam que a importância da assistência estudantil no ensino superior é evidente para seus beneficiários, porém o tema ainda é pouco pesquisado, bem como o termo que não está claro para os estudantes que utilizam-se das ações desenvolvidas pelas IES. Outro impasse no PNAES é de que este é desenvolvido em dez áreas: moradia estudantil, alimentação, transporte, atenção à saúde, inclusão digital, cultura, esporte, creche, apoio pedagógico e acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação, não havendo orientação de como devem ser desenvolvidas as ações. Neste enfoque, há escassez de estudos que avaliem o impacto das áreas do PNAES no combate da evasão e auxílio desempenho acadêmico, bem como a qualidade das ações ofertadas designadas a atingir tais objetivos.

Neste sentido, Araújo et al. (2019) ressaltam que é importante problematizar o tema de Assistência Estudantil como uma política pública, pois para muitos estudantes é uma oportunidade real para o acesso e permanência em seus cursos. E para que isso ocorra de maneira efetiva dentro das Universidades é importante a realização de avaliação quanto a percepção do programa, como previsto em seu próprio regulamento o qual dispõe em seu Art.º 5, Parágrafo único, que caberá as instituições de ensino promover “II - mecanismos de acompanhamento e avaliação do PNAES” (BRASIL, 2010). As políticas públicas, como no

caso do PNAES, podem ser dispostas a população através de serviços e, sob esta análise, avaliar a qualidade destes serviços se torna essencial, pois, conforme explica Souza e Sechi (2015), quando ocorre o processo de avaliação de uma política pública em relação a seus resultados, é possível obter informações para a continuidade, alteração ou extinção da mesma.

Portanto, diante do exposto, identifica-se a necessidade de avaliar com maior profundidade a qualidade das ações, que são entregues para os alunos através dos serviços, vinculadas ao PNAES dentro da UFSM. Estabelecendo a seguinte questão para pesquisa: **Quais são os aspectos que deverão ser considerados na elaboração da implementação de um modelo de avaliação das ações desenvolvidas pela assistência estudantil da UFSM, na percepção dos beneficiários?**

1.2 OBJETIVOS

Foi definido que para responder o problema de pesquisa o estudo será norteado pelos seguintes objetivos:

1.2.1 Objetivo Geral

Este estudo busca como principal objetivo propor uma metodologia de avaliação da percepção dos beneficiários das ações efetuadas pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) junto ao Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES).

1.2.2 Objetivos específicos

- Realizar pesquisa avançada teórica sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES);
- Identificar as ações habituais que são executadas na assistência estudantil da UFSM;
- Elaborar método para avaliação baseado na identificação das ações de assistência estudantil e modelos de avaliação de serviços já existentes;
- Verificar através de análise estatística quais os aspectos são importantes para avaliação de percepção das ações da assistência estudantil;
- Elaborar instrumentos de avaliação da percepção dos beneficiários quanto as ações de assistência estudantil na UFSM.

1.3 JUSTIFICATIVA

A realização da pesquisa sobre as ações do PNAES na UFSM justifica-se pela busca crescente da assistência estudantil da UFSM em oferecer e proporcionar para os discentes ações de qualidade que viabilizem a sua permanência e desenvolvimento acadêmico, então, para basear a tomada de decisões dos gestores, o estudo irá realizar a investigação sobre a real eficácia das ações do PNAES na UFSM quanto a qualidade dos serviços que constituem as ações de AE, uma vez que toda Universidade tem certa autonomia para o investimento dos recursos oriundos do PNAES e, assim, a mesma deve priorizar o investimento em ações que realmente cumpram os objetivos do Programa e que sejam adequadas para seus beneficiários.

O estudo servirá de base para o desenvolvimento da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis da UFSM, onde a pesquisadora está alocada, visando ajustar e proporcionar um maior controle sobre estas ações, o estudo também será um desafio tendo em vista que cada Universidade possui suas ações específicas, por exemplo, umas optam por Casas Universitárias e outras optam por auxiliar financeiramente os estudantes quanto a moradia, não formando assim um modelo fixo para a pesquisa devido aos inúmeros tipos de ações desenvolvidas na assistência estudantil.

Conforme Andrade e Teixeira (2017), mesmo o PNAES sendo um programa nacional, as instituições possuem necessidade e especificidades diferentes considerando as áreas estratégicas de cada IEs, portanto, elas possuem autonomia para utilizar os recursos. Gomes e Passos (2018) complementam que não há uma estratégia definida para implementação das ações sobre o PNAES, cabendo então a cada Instituição de Ensino realizar as adequações necessárias levando em conta as suas realidades, orientações e preferências, sendo que a implementação do programa se tornou um ciclo de formulação e reformulação que podem alterar, inclusive, a própria política pública, através dos resultados das avaliações das mesmas.

Percebe-se que o principal objetivo das ações do PNAES é a permanência e a garantia de condições de igualdade para os estudantes, alguns dos programas possuem o controle através da prestação de contas, porém não há uma avaliação quanto à eficiência das ações, um método formal para realização de avaliação sobre se os objetivos dos programas são atingidos e qual é a percepção do beneficiário dos auxílios, sendo os procedimentos revistos apenas por sugestões informais dos usuários e gestores, gerando assim a necessidade deste estudo.

No PDI 2016-2016, UFSM (2016), são definidos também os indicadores para avaliação dos objetivos sendo que as ações do desafio 03 — inclusão social, dentro da dimensão alunos e sociedades, objetivo de “fortalecer a política de acesso à universidade em consonância com a

estratégia de ações afirmativas do país” é avaliado com indicadores percentuais de concluintes cotistas, vagas cotistas e ingresso de cotistas por modalidade e etnia. E na dimensão de processo o objetivo de “Fortalecer as políticas de assistência estudantil com foco na permanência dos estudantes, conclusão dos estudos e bom uso dos recursos” é avaliado pelo desempenho acadêmico dos alunos com BSE e evasão dos alunos com BSE, ou seja, não há uma avaliação da percepção dos alunos quanto as ações de AE que orientem a toma de decisões dos gestores.

A própria elaboração do PDI, por meio de reuniões, já tem a sugestão da unidade de Cachoeira do Sul em “Aumentar acompanhamento e fiscalização dos acadêmicos com auxílios (para aumentar a cobertura para quem realmente precisa)” (UFSM, 2016), observando que dentro das sugestões dos formulários respondidos para elaboração do PDI existem muitas observações quanto a melhoria em geral das ações desenvolvidas pela PRAE no âmbito de inclusão social, então através deste estudo com uma investigação detalhada sobre a percepção com os programas de assistência estudantil desenvolvidos na UFSM será possível identificar onde o PNAES deverá ser melhorado dentro da universidade.

A legislação do programa determina que cada IES deverá monitorar e avaliar as ações do PNAES no âmbito de suas instituições, mas não sugere modelos para tal. Portanto o estudo é importante, pois ele irá gerar um modelo de avaliação de percepção do beneficiário quanto as ações do programa, que poderá ser seguido continuamente, e gerando subsídios para decisões de implementação, manutenção ou reformulação de tais, sendo que outras instituições de ensino também poderão fazer uso do modelo de avaliação adaptando a sua realidade.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este segmento tem como objetivo de fundamentar teoricamente o presente trabalho, o mesmo apresentará breves conceitos sobre Políticas Públicas, o ciclo para sua formulação e detalhamento sobre a fase de avaliação, em seguida será apresentado um contexto sobre o Ensino Superior Brasileiro, as políticas públicas existentes e será detalhado o tema Programa Nacional de Assistência Estudantil. Com isso, será iniciada a abordagem dos modelos de avaliação já existentes sobre o PNAES em outras IES e de modelos de avaliação em qualidade de serviços.

2.1 POLÍTICAS PÚBLICAS

Segundo Souza (2006), a política pública como disciplina e área do conhecimento nasceu nos EUA sem estabelecer relação com o papel do Estado e abordando diretamente estudos sobre as ações do governo, na Europa, ela surgiu como desdobramento de trabalho que abordavam teoria sobre o papel do Estado. Souza (2006) destaca que os pais fundadores do termo/conceito políticas públicas são H. Laswell, H. Simon, C. Lindblom e D. Easton, conforme a pesquisadora Laswell, nos anos 30, introduziu a expressão *policy analysis* (análise de política pública) para estabelecer um diálogo entre cientistas sociais, atores e governo. Simon introduziu o conceito de racionalidade limitada dos decisores públicos (*policy makers*), já Lindblom questionou a abordagem desses autores e propôs a inserção das variáveis “poder” e “integração” em diferentes fases do processo decisório, finalmente, Easton definiu políticas públicas como um sistema onde acontece as relações entre formulação, resultados e ambiente.

Já no Brasil, Farah (2018) destaca que os primeiros estudos sobre política aconteceram nos anos de 1960 e incluíram a formulação de políticas públicas, porém houve pouco apoio para área por se tratar de um período autoritário, já a partir dos anos 1980, a produção acadêmica sobre políticas públicas no país começou a ser mais expressiva através da redemocratização. Sendo que nos anos 2000 destaca-se o fomento através de medidas governamentais voltadas para expansão de acesso à universidade e à expansão da formação em áreas públicas através de cursos de graduação e pós-graduação, bem como pela oportunidade de inserção de profissionais especialistas em Políticas Públicas e apoio à expansão da produção docente e discente que desencadeou impactos sobre o campo de pesquisa em política pública. No início do século XXI, a literatura nacional abordou o processo de elaboração das políticas, bem como, a presença de diversos atores — governamentais e não governamentais.

Faria (2003) destaca que há muitas abordagens, vertentes, teorias que buscam explicar as diversidades no processo de formação e gestão das políticas públicas, sendo que o mundo está cada vez mais caracterizado pela interdependência assimétrica, incerteza e complexidade das questões que demandam regulação. Souza (2006) complementa que as políticas públicas são um campo multidisciplinar, em que o foco está na explicação sobre sua origem e seus processos, as políticas públicas repercutem na sociedade e economia, assim as teorias sobre elas passam a querer explicar a relação entre o Estado, a política, a economia e a sociedade, por isso se explica o porquê pesquisadores de diversas áreas se interessam sobre o tema.

Dye (1976, p. 1) em seu estudo define “A política pública é o que os governos escolhem fazer ou não fazer” e ainda complementa que as políticas podem regulamentar comportamentos, distribuir benefícios, organizar burocracias, ou extrair impostos, sendo que todas essas ações podem ocorrer simultaneamente. Peters (2015) define políticas públicas como o conjunto de atividades governamentais que são executadas através de seus agentes e tem algum tipo de impacto na vida dos cidadãos. Lowi (1964) classifica a políticas públicas em três tipos: as distributivas, as de regulamentação e as de redistribuição, sendo que elas são historicamente distintas e possuem funcionalidades diferentes.

Agum, Riscado e Menezes (2015) conceituam as políticas regulatórias como aquelas voltadas para estabelecimento de padrões no tratamento entre atores privados e públicos, geralmente ocorre na regulamentação de serviços públicos como energia e telecomunicações. As políticas distributivas são caracterizadas pelas ações de governo para um grupo específico, então dificilmente poderá se identificar os custos desses tipos de políticas. E as políticas de redistribuição são aquelas que o governo de forma elitista define um grupo que sairá ganhando, ou seja, será beneficiado pela política e outro que irá ceder algo para que a política aconteça, em que o benefício cedido para um grupo resultará em custos sobre outros.

Conforme Queiroz (2009) Políticas Públicas são os meios que a administração pública possui para o estado democrático garantir os direitos de liberdade e os direitos sociais do cidadão que estão estabelecidos na Constituição Federal, envolvendo conteúdos, instrumentos e aspectos institucionais que definem um processo de escolha dos meios que serão utilizados para realização de objetivos da sociedade que são geridos pelo governo. No mesmo entendimento, Höfling (2001) define que as políticas públicas seriam o estado implantando um projeto, ações voltadas a certo público, o que acontece através de programas, sendo que a manutenção e implementação das políticas públicas seriam responsabilidade do Estado e que ocorreria através de tomadas de decisões que envolveriam agentes públicos, a sociedade, diferentes organismos e órgãos públicos.

Atualmente, há um entendimento comum de que as políticas públicas seriam formuladas por arranjos, com graus variados de abrangência, interdependência e compromisso, caracterizados pela interação de diferentes tipos de atores, o que pode ser percebido a partir dos vários conceitos que têm sido discutidos na literatura recente, como subsistemas de políticas públicas, redes, comunidades de políticas públicas, comunidades epistêmicas, governança, entre outros (Almeida e Gomes, p.16, 2019)

Dias e Matos (2012) afirmam que as políticas públicas são o resultado da atividade política que envolvem mais de uma decisão para implementação dos objetivos desejados. Já Secchi (2013) define Política Pública como uma diretriz que é elaborada para a solução de um problema público, algo orientado para atividade ou passividade de alguém, tendo dois elementos fundamentais, a intencionalidade pública ou a resposta de um problema público, ou seja, é a solução de um problema entendido como relevante pela sociedade.

No Brasil, a Constituição Federal de 1988, de acordo com Andrade (2019), trouxe o estabelecimento do controle social, que acontece através de mecanismos que garantem a participação da sociedade na fiscalização, e são diretrizes que garantem a efetivação das políticas públicas. Porém, o ator enfatiza que, ainda há resistências políticas burocráticas para que ocorra avanços nas normatizações de muitas áreas sociais. Cunha e Cunha (2002) complementam o entendimento que a Constituição Federal de 1988 organizou de uma nova forma o sistema federativo brasileiro, ou seja, dando ao governo federal a coordenação das políticas públicas e aos municípios a responsabilidade da execução destas políticas. Sendo que para formulação de uma política, os autores afirmam que, há o envolvimento da identificação dos diferentes autores e necessidade que permeiam a luta por uma vaga na agenda pública.

Andrade (2019) também enfatiza que a Constituição Federal de 1988 foi um marco para a agenda das políticas públicas, pois estabeleceu diretrizes para a formulação, efetivação e fiscalização das mesmas, buscou ampliar a democracia através dos espaços de participação popular, trouxe novas formas de enlaces entre o Estado e a sociedade, permitindo uma atuação conjunta entre governo e sociedade, sendo que o fortalecimento da transparência e acesso à informação ainda podem fomentar mais a participação da sociedade em todas as etapas das políticas públicas.

Há, na produção brasileira sobre políticas públicas, uma dupla imersão: de um lado, na realidade brasileira e nos problemas públicos presentes na agenda societária e governamental, e, de outro, no campo de política pública no plano internacional, por meio do contato com teorias contemporâneas (FARAH, 2018, p.75)

Conforme Dias e Matos (2012), toda política deve ser sustentada e possuir um aporte teórico que oriente a tomada de decisões e as ações a que ela se propõe, bem como as regras

que estabelecem as prioridades e a destinação dos recursos monetários públicos, pois o principal objetivo de toda política pública é o bem comum. Neste sentido, Cunha e Cunha (2002) abordam que o plano de governo, instrumento de gestão de políticas, seria um pacto entre os governantes e os cidadãos, em que estaria determinado os princípios, diretrizes, estratégias da ação e metas, assim como, as diretrizes para construção e fortalecimento do sistema local

Segundo Faria (2003), primeiramente, as políticas públicas eram consideradas pela ciência política como “saídas” do sistema político, por isso que os pesquisadores se concentravam mais nas entradas da política pública, ou seja, em grande parte, os investigadores tinham atenção voltada para a formação das políticas públicas, o que justifica a maneira privilegiada que os profissionais da área tratam o processo decisório. Souza (2006) destaca que políticas públicas são o campo de estudo em que, da mesma maneira, o governo que está em ação também é responsável pela análise desta ação, quando necessário, altera e propõe mudanças no rumo das mesmas, sendo que a formulação das políticas públicas pelo Estado é o estágio em que os governos eleitos democraticamente, traduzem seus propósitos e planos de governo em programas e ações que irão afetar o mundo real.

Dias e Matos (2012) destacam sobre a importância da identificação dos atores, pois ela é uma condição necessária para que a implementação da política se torne viável, uma vez que a correta identificação dos autores é fundamental, pois esses podem influenciar na elaboração, bem como, na implementação da política e essa identificação pode evitar que ocorra somente a defesa de interesses próprios ou de algum grupo. No mesmo sentido, Andrade (2019) aborda que as políticas públicas têm uma importância cada vez maior no desenvolvimento do Estado e na vida da sociedade, sendo que elas buscam assegurar direitos de cidadania, que estão nas constituições, quando tratadas como ciência política, esse campo busca entender como e o porquê de os governantes escolherem certas ações.

Cabe ressaltar que no entendimento de Höfling (2001), o processo de definição das políticas públicas perpassa diferentes órgãos, agentes da sociedade, organizações e é um verdadeiro conflito de interesses, que são ajustados através das esferas de poder, sendo que o sucesso ou fracasso de uma política não depende necessariamente de sua aplicação, pois muitas vezes a explicação para isso está nos fatores culturais, que podem ser levados em conta para diferentes padrões e soluções aplicadas nas ações públicas.

De acordo com Dias e Matos (2012), desde 1970, após uma ferramenta proposta por Charles Jones, as políticas públicas possuem um ciclo dividido em cinco fases que são as mais utilizadas: identificação de um problema, formulação de soluções, tomada de decisões, implementação e avaliação. Esse ciclo não é elaborado de forma linear e sim um processo que

não possui fim e pode ser reavaliado a qualquer momento, lembrando que cada etapa interfere na etapa seguinte. Secchi (2013) define que o ciclo de políticas públicas é conhecido como o processo de elaboração das políticas em que é possível visualizar e interpretar as fases, sequenciais e interdependentes da vida de uma política, sendo assim, o assunto será aprofundado no próximo item deste trabalho.

2.1.1 Ciclo das Políticas Públicas

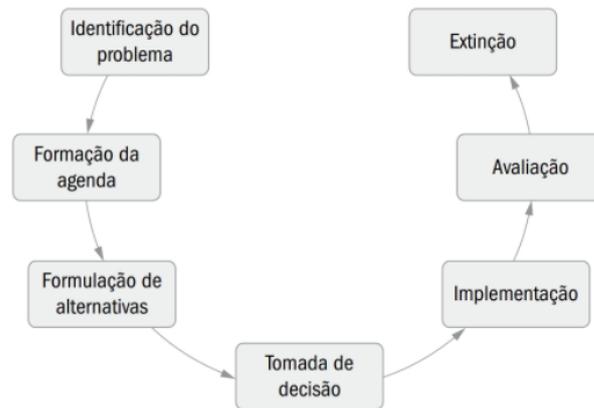
Conforme Frey (2000), o ciclo político é dividido tradicionalmente nas fases da formulação, da implementação e do controle dos impactos das políticas, porém o autor propõe as seguintes fases: percepção e definição de problemas, *agenda-setting*, elaboração de programas e decisão, implementação de políticas, avaliação de políticas e se necessário a correção da ação. A primeira fase “percepção definição dos problemas”, seriam os possíveis campos em que ações poderiam ser efetuadas, porém, é somente na fase da *agenda-setting* em que se define se o problema será inserido na pauta ou adiado, já a fase de elaboração seria o campo onde é realizada a escolha das ações mais apropriadas sendo um campo de vários atores e conflitos, após isso, temos a fase de implementação e finalmente a fase de avaliação que verifica os impactos efetivos dos programas.

Souza (2006) elenca que o ciclo de políticas públicas é formado pelos seguintes estágios: definição de agenda, identificação de alternativas, avaliação das opções, seleção das opções, implementação e avaliação. O ciclo seria um processo deliberativo, formado por várias fases que contribuiriam para um processo dinâmico. Secchi, Coelho e Pires (2019) complementa que o ciclo de políticas públicas ajuda a organizar as ideias, uma vez que ele simplifica a complexidade do processo da política pública.

Na abordagem mais recente de Secchi, Coelho e Pires (2019) foi definido as fases do ciclo conforme a Figura 1. Sendo que é incorporado as fases a extinção que em concordância com Souza e Secchi (2015) seria a descontinuidade, morte ou terminação, pois conforme acontece nas organizações o fenômeno também acontece nas políticas públicas. Para entender esse fenômeno Souza e Secchi (2015, p.89) ao final de seu trabalho elaboraram uma matriz que sintetizava alguns dos pontos importantes de como ocorria a extinção, gradual ou repentinamente, as razões da extinção que foram classificadas em relativas ao problema (problema resolvido, problema agravado, atenção ao problema diminuído e mudança na atenção da natureza do problema), relativas à solução (política pública ineficaz, política pública eficaz, política pública com prazo expirado, política pública substituída e política pública incorporada)

e relativas ao ambiente político (pressão da mídia e da opinião pública, mudança na administração e no governo, ideologia política imperativos financeiros e eficiência organizacional).

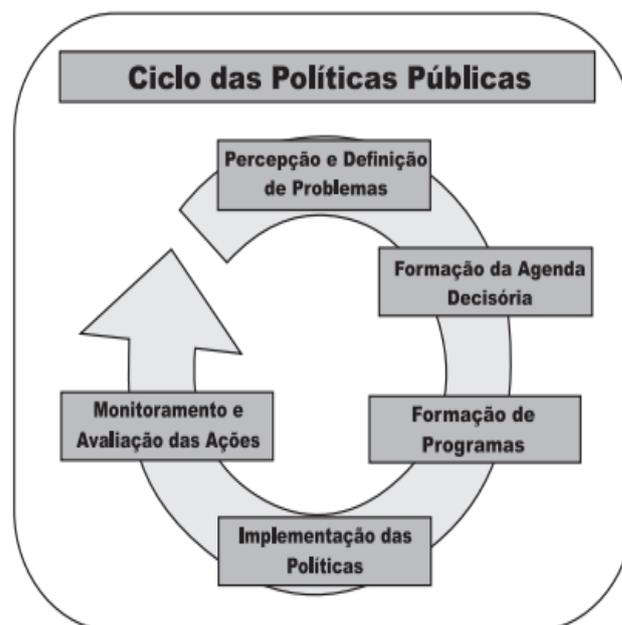
Figura 1 – Ciclo Políticas Públicas



Fonte: Secchi, Coelho e Pires (2019, p. 56).

Em seu estudo Raeder (2015) optou pela definição de cinco fase, conforme Figura 2, se opondo a ideia de Lasswel e Dye, em que as fases são mais voltadas às decisões internas do governo, e então apresentando uma proposta de ciclo mais sucinto.

Figura 2 – Ciclo das Políticas Públicas segundo Raeder



Fonte: Raeder (2015, p. 129)

Frey (2000) ao analisar a fase de percepção e definição de problemas, foi interessante compreender que dentro de um número infinito de ações que poderiam ser efetivadas somente algumas se destacam e acabam se tornando uma política pública, sendo que frequentemente é a mídia que acaba contribuindo para que tal relevância seja dada a certo problema. Secchi, Coelho e Pires (2019) delimita problema como a disparidade entre aquilo que é desejado e a realidade pública, sendo que ele pode ganhar importância gradualmente ou imediatamente através de uma catástrofe natural. Conforme Sjöblom (1984 apud Secchi, Coelho e Pires 2019) o problema pode ser identificado através do envolvimento dos seguintes aspectos: percepção do problema, definição ou delimitação do problema e avaliação da possibilidade de solução.

Conforme Secchi (2012) a formação de agenda nada mais é do que influenciar uma lista de prioridades para algum ator político, ou seja, tornar temas mais importantes que outros. Carvalho (2017) aborda que a formação de agenda de uma política pode ser a fase mais complexa do ciclo, pois ela está ligada aos interesses políticos dos representantes eleitos e também interesses de todos os atores envolvidos nesse processo.

A formação do programa, conforme Raeder (2015), acontece após a definição dos problemas que terão ações que busquem a sua solução, essa fase irá depender do grau de conhecimento sobre o problema. Secchi, Coelho e Pires (2019) dividem em duas etapas a elaboração do programa da formulação de alternativas e a tomada de decisões. Já Dias e Matos (2012) afirmam que para um bom processo de elaboração das políticas poderão ser observados três passos: a conversão de estatísticas em informações relevantes para o problema, análise das preferências dos atores; e a ação baseada no conhecimento adquirido.

Já a Implementação é definida por Lima e D'Ascenzi (2013) pelo processo de apropriação de uma ideia, ou seja, é a interação entre a intenção e a ação onde nasce a política pública de fato. Secchi, Coelho e Pires (2019) aborda que é nesta fase em que acontecem e são produzidos os primeiros resultados, onde a administração pública incorpora a sua função de executar políticas públicas. Frey (2009) destaca que os estudos que analisam esta etapa buscam analisar os conteúdos das políticas comparando com os resultados alcançados.

Conforme Faria (2005) em 1990, na América Latina, como forma de modernização da gestão pública foram implementados processos de avaliação de políticas públicas, que são definidos basicamente como a última fase do ciclo

(a) atividade destinada a aquilatar os resultados de um curso de ação cujo ciclo de vida se encerra; (b) a fornecer elementos para o desenho de novas intervenções ou para o aprimoramento de políticas e programas em curso; e (c) como parte da prestação de contas e da responsabilização dos agentes estatais, ou seja, como elemento central da *accountability* (FARIA,2005, p. 98)

Dias e Matos (2012) complementam que a avaliação deve ser considerada um dos itens mais importantes do ciclo e não deve ser executada somente no final do processo, mas em todos os momentos com objetivo de minimizar os possíveis erros da política e melhorar o resultado delas, também, após realizada uma avaliação no final do ciclo é possível tomar decisões quanto a reestruturação, extinção ou continuidade da política.

2.1.2 Avaliação de Políticas Públicas

Conforme Schurster (2015), o processo de avaliação de políticas públicas é um tema bastante controverso, porém fundamental, já que as ampliações das avaliações podem ser ligadas ao discurso de modernização da gestão governamental, uma vez que elas servem tanto para a sociedade quanto para os interesses do Estado que se reestrutura para melhor exercer suas ações. Schurster (2015, p.14) ainda destaca que todo tipo de “avaliação exige uma definição rigorosa de critérios e metodologia deixando claras as finalidades da avaliação”.

Conforme Faria (2005), entre 1980 e 1990, a avaliação de políticas públicas foi utilizada para reforma do Estado, sendo que o início do campo foi na década de 1960 nos Estados Unidos. Segundo Rodrigues (2008), no Brasil, o tema avaliação de políticas públicas se intensificou apenas no final da década de 1980 quando a avaliação assumiu um papel de destaque na administração pública. Figueiredo e Figueiredo (1986) complementam que a avaliação de política pública se desenvolveu no país de forma desigual entre os diferentes tipos de políticas, revelando, portanto, a não utilização de critérios e metodologias explícitos.

a relevância dada ao tema a partir dos anos 1990 deveu-se, principalmente, à situação de dependência do país frente às agências financiadoras internacionais, como o Banco Internacional para a Reconstrução e o Desenvolvimento – BIRD e Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID, que passaram a exigir, com mais critério, a elaboração de sistemas de monitoramento de avaliação dos projetos por eles financiados (RODRIGUES 2008, p.8)

Neste sentido, Cotta (1998) aborda que o tipo de metodologia adotada para avaliação vai depender das especificidades de cada política pública, como, por exemplo, as necessidades temporais que a ação visa suprir, temporárias, duradouras ou prevenção, localização da ação, nacional, regional ou local. Podemos destacar os tipos de agente que realizam as avaliações, segundo Cotta (1998), os mesmos podem ser classificados em externas, internas, mistas e participativas.

Quando nos referimos ao período em que a política é avaliada Schurster (2015), destaca que as avaliações *ex-ante* ocorrem na formulação da política, já as *ex-post* ocorrem durante ou após a execução e poderá verificar os graus de eficiência, eficácia e efetividade. “O ciclo da política compreenderia então: ideia - diagnóstico - projeto - avaliação *ex-ante* - correção - implementação - avaliação de processo - correção - conclusão do projeto - avaliação *ex-post* ou de impacto” (VIANA, 1996, p.30). Cotta (1998) complementa a ideia de que as avaliações *ex-ante* seriam as feitas antes de o projeto iniciar e teriam como objetivo apoiar o processo decisório, já a *ex-post* seria a realizada na fase de execução ou na conclusão da política e teria como objetivo subsidiar a decisão de manutenção ou reformulação da ação. Batista e Domingos (2017) destacam que não há como realizar avaliação com grupo de controle e tratamento quando a política já foi implementada, ou seja, não há separação do *ex-ante*, dificultando assim a identificação do efeito causal da política.

Rodrigues (2008) elaborou uma proposta de avaliação em profundidade para programas sociais abordando quatro dimensões que uma equipe multidisciplinar deveria desenvolver e que seriam essenciais para avaliação em caráter social: a análise de conteúdo, o contexto da formulação, a extensão temporal e territorial, e a construção de trajetórias das políticas.

Propostas metodológicas de avaliação foram geradas por organismos internacionais de cooperação e financiamento, entre eles: Organizações das Nações Unidas (ONU), Banco Mundial (World Bank), Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), Comissão Econômica para a América Latina e Caribe (Cepal), Centro Latino-Americano de Administração para o Desenvolvimento (Clad)(RAMOS; SCHABBACH, 2012, p.1272).

No Brasil, a Casa Civil da Presidência de República desenvolveu em 2018, juntamente com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), o Ministério da Fazenda (MF), e o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), , dois Guias para basear a formulação de avaliação de políticas públicas no país, um é desenvolvido para formulação de avaliação da política *ex-ante* e outro *ex-post*.

Conforme Brasil (2018) a análise *ex-ante* busca orientar a decisão, para que ela seja tomada com uma alternativa mais efetiva, eficaz e eficiente.

Etapas da análise ex ante

“i) diagnóstico do problema;

ii) caracterização da política: objetivos, ações, público-alvo e resultados esperados;

iii) desenho da política;

iv) estratégia de construção de confiabilidade e credibilidade;

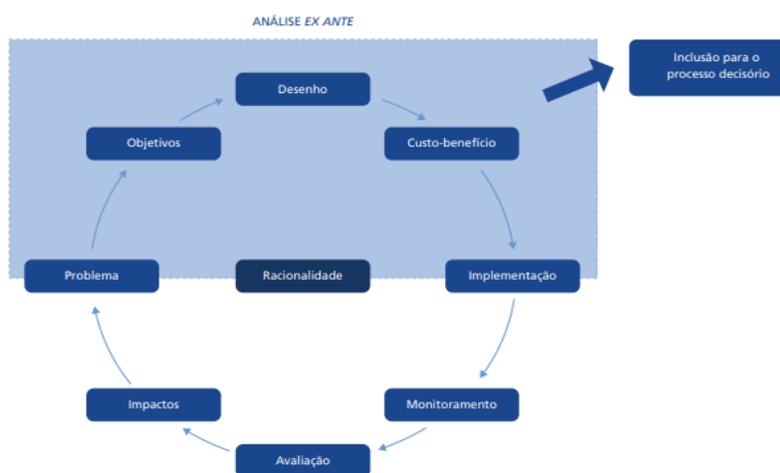
v) estratégia de implementação;

vi) estratégias de monitoramento, de avaliação e de controle;

- vii) análise de custo-benefício;
- e viii) impacto orçamentário e financeiro (BRASIL,2018, p. 11)

A Figura 3 representa como a análise *ex-ante* seria introduzida no ciclo da política pública aperfeiçoando a racionalidade e introduzindo a tomada de decisão. Conforme Brasil (2018), a qualidade das informações obtidas durante a análise *ex-ante* sobre o processo de identificação do problema, desenho da política, análise e apresentação do custo-benefício, afetam as decisões, bem como, o desenvolvimento do ciclo da política pública e qualidade da execução.

Figura 3 – Racionalidade no ciclo de política pública

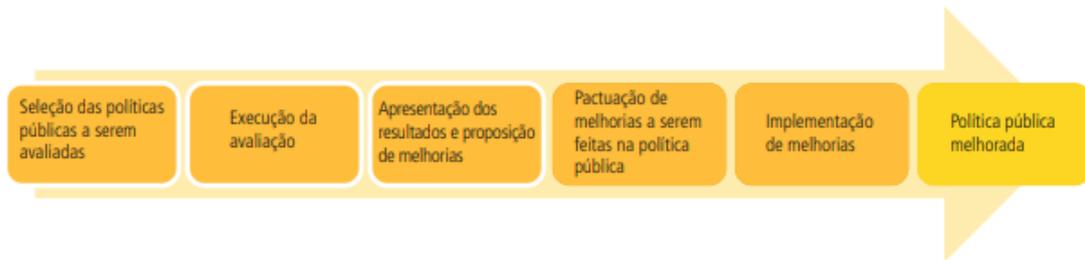


Fonte: Brasil (2018, p. 12)

A avaliação *ex post* conforme o Guia, Brasil (2018), é voltada para tomada de decisões ao longo da execução da política, permitindo que o gestor a aprimore e em alguns casos dizendo como fazer tal aperfeiçoamento, e também, pode ser subsidio para melhor alocação dos recursos entre as diferentes políticas públicas setoriais.

Conforme o Guia “as avaliações de políticas públicas devem ser executadas em caráter permanente e integradas ao ciclo de políticas públicas, que envolve também o planejamento, a execução e o controle orçamentário e financeiro”. Brasil (2018, p. 17). Também são apresentadas boas práticas de avaliação de políticas públicas em diversos países — Reino Unido, Chile, México e Coréia do Sul — e de acordo com essas boas práticas, Brasil (2018) apresenta um processo coordenado de avaliação de políticas públicas, conforme Figura 4.

Figura 4 – Processo coordenado de avaliação de políticas públicas

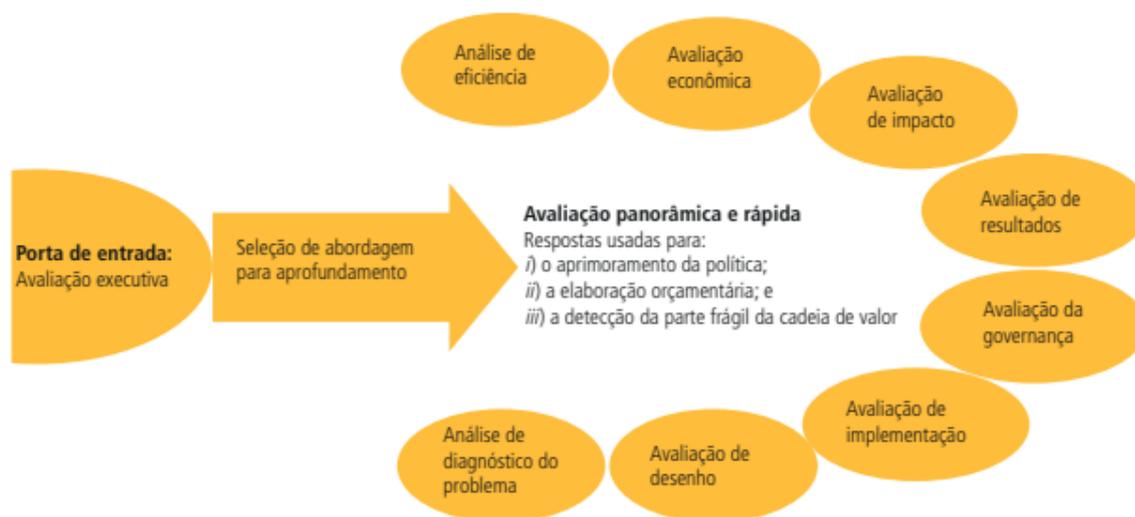


Fonte: Brasil (2018, p. 20)

Conforme o guia, é apresentado linhas de avaliação *ex post* (Figura 5) que poderão ser seguidas pelo avaliador, sendo que a avaliação executiva é aquela que seria a porta de entrada para as demais avaliações, pois ela estabelece um panorama geral sobre a política pública, permitindo identificação dos pontos de aprimoramento na execução da política e aprofundamento da avaliação em tópicos específicos.

Em um breve resumo, conforme Brasil (2018):

- a) análise do diagnóstico desse problema — pode ser motivado por dois fatores: mudança da conjuntura ou análise crítica;
- b) avaliação de desenho — desenho planejado inicialmente seja confrontado com a experiência prática de implementação da política;
- c) avaliação de implementação — avalia o processo de transformação de insumos utilizados pelas políticas públicas em produtos;
- d) avaliação de governança da política pública — análise das estruturas, das funções, dos processos e das tradições organizacionais para garantir que as ações planejadas (políticas) sejam executadas;
- e) avaliação de resultados — aborda o desempenho da política, segundo os indicadores selecionados nas metas estabelecidas e na perspectiva dos seus beneficiários diretos;
- f) avaliação de impacto — busca demarcar, na vida dos beneficiários, a diferença atribuída à política de forma inequívoca;
- g) avaliação econômica — busca responder sobre o retorno econômico e social da política;
- h) análise de eficiência — voltada para o processo de transformação dos insumos em produtos, resultados e impactos.

Figura 5 – Avaliação *ex post*

Fonte: Brasil (2018, p. 30).

A partir dos resultados da avaliação executiva, outras abordagens de avaliação poderão ser desenvolvidas, aprofundando-se em um determinado componente da política, como em seus efeitos sobre a realidade, no caso da avaliação de resultado ou de impacto, ou na capacidade de fornecimento do produto ou do serviço planejado, com a execução da avaliação de processo ou da análise de eficiência (BRASIL 2018, p. 30)

Conforme Brasil (2018) na Avaliação de Resultados é estudado de forma exploratória os resultados e impactos esperados com a política, podendo ter uma abordagem quantitativa ou qualitativa, possibilitando a investigação dos fatores que favorecem e desfavorecem a políticas, bem como a satisfação dos beneficiários. É um instrumento que ajuda nos indicadores-chave associados ao modelo lógico da política.

Para realização de tal avaliação é considerado o passo a passo conforme a Figura 6 e seguinte detalhamento de acordo com Brasil (2018).

Figura 6 – Avaliação de Resultados



Fonte: elaborado pela autora, conforme Brasil (2018, p. 242)

“A avaliação de resultado, como dito antes, baseia-se na observação dos indicadores quantitativos, ou no uso de metodologias quantitativas exploratórias, e no levantamento de percepção dos resultados da política, segundo os seus usuários finais”. Brasil (p.8, 2018)

Conforme Balbim et al. (2013) o processo de avaliação de resultado deve ter orientação clara para o aprimoramento do programa possibilitando aos executores possíveis intervenções uma leitura da situação das ações empreendidas, para futuras correções e o aprimoramento.

2.2 EDUCAÇÃO SUPERIOR NO BRASIL

Conforme Cunha (2000), o ensino superior surgiu no Brasil através de instituição fundada pelos jesuítas no ano de 1550, na sede do governo geral Bahia, os alunos em geral eram filhos de servidores públicos, senhores de engenho, criadores de gado, de artesãos e também de mineradores, sendo que a finalidade de tais instituições não era somente a formação sacerdotal. Já de acordo com Sampaio (1991), o ano de 1808 marca o início do ensino superior no país, através da vinda da corte portuguesa, sendo assim, entre os anos de 1808 até 1889, o sistema de ensino superior era voltado para formação profissional e o sistema evoluía lentamente. Ainda conforme Sampaio (1991), somente após a abolição da escravidão e proclamação da república que o ensino superior evoluiu conforme os avanços da época e deixou de ser somente do poder central, pois foi autorizada a criação de instituições privadas

Salata (2018) aborda que até o governo Getúlio Vargas na década de 1930, quando foi criado o Ministério dos Negócios da Educação e Saúde Pública, o sistema de ensino no Brasil era reduzido, sendo que após esse período foram efetuadas diversas reformas, o autor ainda diz que em 1980 quando o ensino médio e de nível fundamental expandiam, o ensino superior estava estagnado e somente voltou a expandir, com políticas voltadas ao acesso, em meados de 1990. É inegável a expansão no ensino superior brasileiro, para Mancebo et. al. (2015), isso pode ser evidenciado através do número de matrículas quando comparamos o ano de 1995 para o ano de 2010 em que o número aumenta em 262,52% no período de dezesseis anos.

Catani e Oliveira (2007) abordam que atualmente o país possui um sistema heterogêneo, diversificado e complexo de ensino superior em que nem o ensino básico possui universalização e padronização, o que acaba evidenciando uma educação pública inconsistente. Neste sentido, Mancebo (2017) também afirma que a educação superior é muito diversificada, uma vez que as instituições buscaram suprir de forma ágil as necessidades do crescimento econômico e mudança social.

Salata (2018) destaca que no Brasil, devido à cobertura limitada, concorrência para ingresso e custos da rede privada, há uma representação elevada da população de classe alta e média no ensino superior. Com isso, Wainer e Melguizo (2018) afirmam que a inclusão social no ensino superior no Brasil ocorre de três maneiras, a primeira é através da política de cotas, ações afirmativas que reservam vagas nessas instituições, a segunda acontece através de bolsas no segmento privado e a últimas ocorre através de financiamentos para o pagamento em instituições privadas.

2.2.1 Políticas Públicas Ensino Superior

A Constituição de 1988 traz a educação como um direito social, conforme seu Art. 205: “A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será provida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.” (Brasil, 1988)

Para cumprir o proposto é tratado no Art. 214 da Constituição Federal:

Art. 214. A lei estabelecerá o plano nacional de educação, de duração plurianual, visando à articulação e ao desenvolvimento do ensino em seus diversos níveis e à integração das ações do poder público que conduzam à:

- I - Erradicação do analfabetismo;
- II - Universalização do atendimento escolar;
- III - melhoria da qualidade do ensino;
- IV - Formação para o trabalho;
- V - Promoção humanística, científica e tecnológica do País. (BRASIL, 1988)

Conforme Valente e Romano (2002), através da vontade popular é elaborado o Plano Nacional de Educação (PNE) que é resultado de exigências antigas de muitos segmentos sociais do Brasil, sendo que em 2014 foi aprovado o atual PNE que abrange todas as áreas da educação, e conforme sua Lei 13.005/2014 Art. 5º (Brasil, 2014), para a sua execução e cumprimento a monitoração deverá ser realizada através do MEC, Comissão de Educação da Câmara dos Deputados e Comissão de Educação, Cultura e Esporte do Senado Federal, Conselho Nacional de Educação (CNE).

O Plano tem duração de dez anos e para o ensino superior é traçada as seguintes metas:

- META 12 Elevar a taxa bruta de matrícula na educação superior para 50% (cinquenta por cento) e a taxa líquida para 33% (trinta e três por cento) da população de 18 (dezoito) a 24 (vinte e quatro) anos, assegurada a qualidade da oferta e expansão para, pelo menos, 40% (quarenta por cento) das novas matrículas, no segmento público.
- META 13 Elevar a qualidade da educação superior e ampliar a proporção de mestres e doutores do corpo docente em efetivo exercício no conjunto do sistema de educação

superior para 75% (setenta e cinco por cento), sendo, do total, no mínimo, 35% (trinta e cinco por cento) doutores. (MEC, 2014)

Cada meta tem suas estratégias e formas de monitoramento, conforme Catani, Hey e Gilioli (2006), o Programa Universidade para Todos (PROUNI), ao ser criado, já cumpria uma meta do PNE de 2001, pois eles promoviam o acesso à educação superior e para fomentar o ensino superior no país o Fundo de Investimento Estudantil (FIES) também foi instituído.

Segundo Haas e Pardo (2017), o PROUNI tem como principal objetivo favorecer o acesso de estudantes de baixa renda à educação superior privada, através de concessão de bolsas de estudos por essas IES, e como contrapartida as IES adotantes do programa passam a ter isenção de impostos, como Imposto de Renda de Pessoa Jurídica (IRPJ), a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), o Programa de Integração Social (PIS) e a Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS).

Para concessão e manutenção da bolsa a Lei 11.096/2005 prevê alguns critérios em seu Art.2º, conforme segue:

Art. 2º A bolsa será destinada:

I - a estudante que tenha cursado o ensino médio completo em escola da rede pública ou em instituições privadas na condição de bolsista integral;

II - a estudante portador de deficiência, nos termos da lei;

III - a professor da rede pública de ensino, para os cursos de licenciatura, normal superior e pedagogia, destinados à formação do magistério da educação básica, independentemente da renda a que se referem os §§ 1º e 2º do art. 1º desta Lei.

Parágrafo único. A manutenção da bolsa pelo beneficiário, observado o prazo máximo para a conclusão do curso de graduação ou sequencial de formação específica, dependerá do cumprimento de requisitos de desempenho acadêmico, estabelecidos em normas expedidas pelo Ministério da Educação (BRASIL, 2005)

Além de que o discente, conforme a Lei, é selecionado pelos resultados e pelo perfil socioeconômico do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) ou outros critérios definidos pelo MEC.

Outra política para o ingresso no ensino superior no Brasil foi o Fundo de Investimento Estudantil (FIES) que na sua criação era destinado “à concessão de financiamento a estudantes regularmente matriculados em cursos superiores não gratuitos e com avaliação positiva, de acordo com regulamentação própria, nos processos conduzidos pelo Ministério da Educação (MEC)” (BRASIL, 2001).

De acordo com Donida e Santana (2019), nas universidades privadas houve aumento significativo de cursos de graduação com o maior número de instituições de ensino e também com o aumento de bolsas através do Programa Universidade para Todos (PROUNI) e financiamento estudantil concedido através do Fundo de Investimento Estudantil (FIES).

Santos (2015) afirma que nos anos 2000 o crescimento do setor educacional privado teve o apoio fundamental de alguns instrumentos legais, como, por exemplo: a Lei n. 10.260/2001, que cria o Fundo de financiamento Estudantil (FIES); o Decreto n. 4.914, de 11/12/2003, que concede autonomia aos centros universitários; o Decreto n. 5.622, de 19/12/2005, que regulamenta a educação a distância (EaD); e a Medida Provisória n. 213 de 2004, transformada em Lei n. 11.096/2005 que instituiu o Programa Universidade Para Todos (ProUni).

Mais uma medida para o desenvolvimento do ensino superior no Brasil foi o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) que foi elaborado com objetivo de cumprir a meta de expansão da oferta de educação superior do PNE de 2001 e instituído pelo decreto nº 6.096/2007, trazendo as seguintes diretrizes:

Art. 2º O Programa terá as seguintes diretrizes:

I - Redução das taxas de evasão, ocupação de vagas ociosas e aumento de vagas de ingresso, especialmente no período noturno;

II - Ampliação da mobilidade estudantil, com a implantação de regimes curriculares e sistemas de títulos que possibilitem a construção de itinerários formativos, mediante o aproveitamento de créditos e a circulação de estudantes entre instituições, cursos e programas de educação superior;

III - revisão da estrutura acadêmica, com reorganização dos cursos de graduação e atualização de metodologias de ensino-aprendizagem, buscando a constante elevação da qualidade;

IV - Diversificação das modalidades de graduação, preferencialmente não voltadas à profissionalização precoce e especializada;

V - Ampliação de políticas de inclusão e assistência estudantil; e

VI - Articulação da graduação com a pós-graduação e da educação superior com a educação básica. (BRASIL, 2007)

De acordo com Araújo e Pinheiro (2010), o REUNI tinha como objetivo dar as universidades federais condições para a expansão de vagas e redução de evasão, para ocorrer o aproveitamento de recursos humanos e estrutura física das instituições de uma melhor forma.

De acordo com Luz e Veloso (2014), em 2009, através do MEC, foram apresentados o novo ENEM e o Sistema de Seleção Unificada (SISU), que seria um sistema informatizado onde o aluno poderia utilizar a nota do ENEM para ingressar em instituições de ensino que aderiram a tal sistema, em 2010 foi publicada então a Portaria Normativa nº 2, de 26 de janeiro de 2010 que institui e regulamenta o SISU.

No mesmo ano, o Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), que apoia a permanência dos discentes de baixa renda nas Instituições de Ensino Superior Públicas, foi instituído através do decreto 7.234/2010, e conforme texto do Art. 1º o plano “tem como finalidade ampliar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal” (Brasil, 2010), ou seja, conforme Assis (2013), possui ações de ensino, pesquisa,

extensão e apoio ao estudante, para alunos de baixa renda que permitam a diminuição das taxas de repetência e evasão e para que melhorem o desempenho acadêmico do aluno. Por fim, esta será a política estudada neste trabalho, no próximo tópico haverá um detalhamento sobre a mesma.

2.2.2 Programa Nacional de Assistência Estudantil

De acordo com os dados do Fórum Nacional dos Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis —FONAPRACE (2012), o Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) está ligado com a história do FONAPRACE, pois desde a década de 80, a permanência dos estudantes nas universidades era discutida e as preocupações eram expostas por meio dos encontros regionais e nacionais.

Já na década de 90, conforme os dados apresentados pelo FONAPRACE (2012), o governo estabeleceu como estratégia política do estado mínimo, estimulado a ideia de privatização das instituições públicas de ensino superior, o Fórum definiu então como prioridade a identificação e formulação, através de pesquisa com dados confiáveis, de uma proposta de política pública de assistência estudantil denominada como “Perfil Socioeconômico e Cultural dos Estudantes”.

As pesquisas foram realizadas e publicadas em 1997, 2004 e 2011 e sendo realizada até neste ano, os dados coletados apontam a classificação econômica dos discentes e os principais indicadores sociais relacionados às necessidades estudantis: moradia, alimentação, transporte, saúde, manutenção e trabalho, indicando assim informações que auxiliam na definição de diretrizes para implementação de ações voltadas para Assistência Estudantil nas Instituições de Ensino Superior Públicas (Dutra e Santos, 2017).

No ano de 2007, com finalidade de combater as desigualdades sociais e regionais, ampliar e democratizar o acesso e permanência ao ensino superior, foi instituído o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) através da portaria nº 39 do Ministério da Educação, que de acordo com Vasconcelos (2010), uma das ações originadas pelo Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), sendo o mesmo elaborado e implementado no primeiro mandato do governo Lula, tendo como prioridade a igualdade de condições e de oportunidades dos alunos considerados em baixa condição socioeconômica.

Conforme FONAPRACE (2012), o mesmo foi considerado uma estratégia de combate às desigualdades sociais e regionais, um meio para a ampliação e a democratização das condições de acesso e permanência dos jovens no ensino superior, logo após no ano de 2010 a

mesma portaria foi transformada no Decreto Presidencial nº 7.234/2010. Porém, conforme Recktenvald, Mattei e Pereira (2018), para que o PNAES se consolide com uma política pública, o Decreto presidencial deverá ser transformado em Lei, uma vez que o decreto é ligado as intenções dos governos, que por sua vez, são transitórios.

Conforme o referido Decreto em seu Art.2º, são objetivos do PNAES:

- I – Democratizar as condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal;
- II - Minimizar os efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior;
- III - reduzir as taxas de retenção e evasão; e
- IV - Contribuir para a promoção da inclusão social pela educação (BRASIL,2010).

Recktenvald, Mattei e Pereira (2018) trazem a questão que apesar do PNAES ter uma proposta para uma política pública voltada à ampliação das condições de permanência dos alunos na educação superior, pode-se perceber que há muitas variáveis que afetam a permanência ou evasão dos discentes não sendo apenas uma causa efeito entre PNAES e evasão, então entende-se que o acesso-permanência é algo muito mais complexo do que inicialmente aparenta ser.

Devido a essa complexidade o Art.3º do decreto define várias áreas onde as atividades para a política de Assistência Estudantil poderão ser implementadas. Conforme o Decreto:

Art. 3º O PNAES deverá ser implementado de forma articulada com as atividades de ensino, pesquisa e extensão, visando o atendimento de estudantes regularmente matriculados em cursos de graduação presencial das instituições federais de ensino superior.

§ 1º As ações de assistência estudantil do PNAES deverão ser desenvolvidas nas seguintes áreas:

- I - Moradia estudantil;
- II - Alimentação;
- III - transporte;
- IV - Atenção à saúde;
- V - Inclusão digital;
- VI - Cultura;
- VII - Esporte;
- VIII - Creche;
- IX - Apoio pedagógico; e
- X - Acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação (BRASIL,2010).

De acordo com Imperatori (2017), a proposta do PNAES é atuar nos diferentes eixos da assistência estudantil, nas diferentes políticas sociais, a fim de garantir um amplo padrão de proteção social e como são definidas apenas as ações e não como elas deverão ser executadas,

observa-se uma diversidade de projetos e serviços implementados pelas Instituições de Ensino Superior.

No ponto de vista de Andrade e Teixeira (2017), mesmo que o programa seja nacional, ele possibilita que cada universidade tenha autonomia para utilizar os recursos, de acordo com as necessidades específicas da própria instituição de ensino levando em conta as áreas estratégicas definidas no programa, considerando que o foco principal é contribuir para que ocorra melhoria no desempenho acadêmico, evitando assim repetência e a evasão, uma vez que essas situações geram um alto custo para o governo e para a instituição.

Em relação ao apoio pedagógico, por exemplo, em algumas universidades há a distribuição de *kits* com materiais pedagógicos, em outras é definido um valor padrão de bolsa ou há a possibilidade do discente ser auxiliado com recursos para aquisição dos materiais que a coordenação do curso julgue necessária, o mesmo ocorre com a moradia, alimentação, transporte em que algumas instituições definem valores para o auxílio e outras possuem, por exemplo, casas de estudante, restaurantes universitários e convênios com transporte público.

Ainda é definido pelo Decreto de 2010 que serão atendidos pelo plano, preferencialmente, estudantes que sua educação básica foi na rede pública e a renda familiar per capita é de até um salário mínimo e meio, sendo que demais critérios poderão ser definidos pelas instituições federais de ensino superior. As IEs também deverão fixar critérios para cumprir os objetivos do PNAES bem como mecanismos que permitam o acompanhamento e avaliação do Plano.

Percebe-se, então, que apesar de se reconhecer os aspectos socioeconômicos como um importante elemento que possibilita a permanência de estudantes nas instituições de educação superior, a assistência estudantil é um campo de disputas a ser consolidado enquanto uma política pública. É nesse cenário que se contextualiza o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), com foco no impacto dos fatores socioeconômicos na permanência dos estudantes no ensino superior (IMPERATORI, 2017, p.293)

Outro ponto a ser discutido é o que Dutra e Santos (2017) destacam sobre a Assistência Estudantil que é muitas vezes a mesma e tem um caráter focal e seletivo pautado na vulnerabilidade socioeconômica, sendo assim, limitando-se a elaboração e execução de atividades destinadas apenas para população de baixa renda, porém a Assistência Estudantil deve se preocupar com os princípios de atendimento universal, contudo, em um cenário atual, o atendimento da demanda socioeconômica vulnerável também está prejudicado.

Conforme afirmado por Recktenvald, Mattei e Pereira (2018) quando a universidade ajuda na conquista de um sonho de um estudante em situação vulnerabilidade socioeconômica,

os pais desse estudante identificam o auxílio como um grande benefício, uma vez que a universidade através do PNAES oferece a segurança e o amparo básico para permanência e conclusão do curso desses discentes, algo que o próprio pai não pode oferecer. A própria universidade também obtém vantagens com a execução e disponibilidade de recursos do PNAES através da melhoria dos índices institucionais, o que possibilita a obtenção de maiores recursos financeiros da matriz Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES) que leva em conta o número de formandos dos cursos.

Em um contexto sociopolítico atual, há a democratização do acesso ao Ensino Superior, então, o acesso e a permanência são temas que estão em torno da Assistência Estudantil, nesse sentido, para que ocorra a formulação de uma política é necessário que ocorra o entendimento de quais seriam as necessidades dos estudantes para permanecerem em seus cursos (DUTRA;SANTOS, 2017), observando, portanto a universalidade ao acesso das ações promotoras da permanência atingindo assim o objetivo do PNAES de amparar o discente para conclusão do Ensino Superior.

Souza e Silveira (2016) complementam que além das políticas de acesso à universidade há claramente a necessidade de implementação de políticas de permanência estudantil, pois surge o entendimento de que somente as políticas de acesso não garantirão o sucesso, conclusão e permanência no curso de nível superior, assim, essa política deve ser acrescida com as políticas de permanência estudantil.

No artigo 5º do Programa é definido, além do perfil dos participantes, que as instituições de ensino deverão estabelecer métodos de acompanhamento e avaliação para a política, conforme segue:

Art. 5º Serão atendidos no âmbito do PNAES prioritariamente estudantes oriundos da rede pública de educação básica ou com renda familiar per capita de até um salário mínimo e meio, sem prejuízo de demais requisitos fixados pelas instituições federais de ensino superior.

Parágrafo único. Além dos requisitos previstos no caput, as instituições federais de ensino superior deverão fixar:

I - Requisitos para a percepção de assistência estudantil, observado o disposto no caput do art. 2º; e

II - Mecanismos de acompanhamento e avaliação do PNAES (BRASIL,2010).

Lima e Mendes (2020) afirmam que há poucos estudos validados e difundidos cientificamente para avaliar o PNAES nacionalmente, sendo que o próprio decreto salienta a necessidade de criação de tais instrumentos avaliativos.

o PNAES não previu indicadores, parâmetros e critérios de avaliação. O silêncio do citado instrumento normativo pode significar a não interferência na autonomia das Ifes, mas também pode representar a falta de prioridade do formulador da política

frente aos instrumentos de monitoramento, avaliação e controle, desconsiderando o papel que esses mecanismos possuem no combate às desigualdades no âmbito do Ensino Superior público (SOUZA; COSTA, 2020, p. 271)

Andrade e Teixeira (2017) afirmam que devido às diversidades e peculiaridades de cada universidade cria-se um obstáculo para ocorrer efetivamente avaliações sobre as ações de assistência estudantil quanto aos seus objetivos de inclusão social, diminuição da evasão e da retenção. Souza e Costa (2020) ainda complementam que a ausência de avaliações e monitoramento no programa podem afrontar o princípio da eficiência, o direito constitucional aos níveis mais elevados de ensino, e o controle social. Portanto, na sequência serão abordadas algumas pesquisas realizadas nos últimos anos sobre a avaliação do programa.

2.3 MODELOS DE PESQUISA

Considerando como objetivo deste estudo a formulação de um instrumento de avaliação das ações de assistência estudantil na UFSM, neste tópico vamos apresentar estudos já realizados sobre avaliação no PNAES e considerando que o programa PNAES é executado através de ações já pré-estabelecidas na legislação, o que muitas vezes ocorre através prestação de serviços aos estudantes, serão apresentados modelos de avaliação de serviço que serão base para formulação de instrumento de avaliação proposto nesse estudo.

2.3.1 Modelos de Avaliação PNAES

Conforme Brasil (2018) “A revisão da literatura é uma fonte de dados secundários que permite ao avaliador aprender com as experiências e descobertas dos estudos similares já realizados, incluindo relatórios de avaliações anteriores”, essa revisão poderá sugerir questões a serem examinadas, hipóteses para teste, bem como permitirá um resgate da história, filosofia e os objetivos da política a ser analisadas. Cabendo ressaltar que através dessa análise da literatura será possível identificar as principais lacunas de informação, que então poderão orientar ao avaliador da política quanto a tarefa de coleta dos dados e de definição do método de avaliação.

Assim, com objetivo de revisar a literatura já existente será apresentado no Quadro 1 os estudos sobre avaliação do Plano Nacional de Assistência Estudantil, nos últimos cinco anos, e, em seguida, será realizada uma breve descrição sobre a temática abordada na avaliação bem como sua metodologia.

Quadro 1 – Pesquisa nos últimos cinco anos Avaliação PNAES

Pesquisadores	Título	Método
Pereira e Passos (2017)	Avaliação da Política de Assistência Estudantil na Educação Profissional de Nível Técnico: Análise dos Indicadores de Evasão e Retenção no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI) – Campus Teresina Central.	Quantitativo
Ferreira e Souza (2019)	A visão dos alunos da educação profissional de nível médio sobre as políticas de permanência estudantil no IFPA	Qualitativo
Macedo e Abranches (2019)	Política educacional no ensino superior: reflexões sobre a contribuição da assistência estudantil da UFRPE	Qualitativo
Souza e Silveira (2016).	O Direito à Educação e a Permanência Estudantil Na UFPR: Uma Análise da Política de Assistência Estudantil	Qualitativo
Carrano, Bertassi e Silva (2018)	Efetividade do PNAES enquanto política pública do Estado para o combate à evasão universitária na UFSJ	Quantitativo
Lima e Melo (2016)	Programa Nacional de Assistência Estudantil: uma avaliação de estudantes de baixa condição socioeconômica em uma universidade pública	Qualitativo
Araújo et al. (2019)	Efetividade da assistência estudantil para garantir a permanência discente no ensino superior público brasileiro	Quanti-qualitativo
Andrade e Teixeira (2017)	Áreas da política de assistência estudantil: relação com desempenho acadêmico, permanência e desenvolvimento psicossocial de universitários	Quantitativo
Souza e Costa (2020)	Monitoramento e avaliação da assistência ao estudante universitário: o caso do Programa de Residência Universitária da Universidade Federal Rural de Pernambuco	Qualitativa
Eloi Et. al. (2019)	O Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES na Universidade Federal de Viçosa (UFV): uma avaliação na percepção dos beneficiários	Quantitativo
França et al. (2020)	A evasão escolar dos discentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica e suas relações com o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES	Quantitativo

Fontes: dados da pesquisa, elaborado pela autora (2021)

Pereira e Passos (2017) desenvolveram uma pesquisa que buscava obter os efeitos do PNAES na permanência e desempenho escolar dos beneficiados das ações de assistência estudantil no campus de Teresina Central do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, buscando examinar a efetividade através da redução das taxas de retenção e evasão. Sendo que naquela IES desenvolvia-se a Política de Assistência Estudantil (POLAE), através de ações dos Programas Universais e do Programa de Atendimento aos Estudantes em Vulnerabilidade Social (PAEVS).

A avaliação do POLAE, de que trata esse trabalho é um avaliação ex-post, externa, de impacto objetivo e de metodologia ‘quase experimental’, na modalidade séries temporais, em que se comparam as taxas de evasão e retenção do matriculados no campus Teresina Central antes (de 2011 a 2013) e depois (2014) da implementação da POLAE no IFPI (PASSOS; PEREIRA, 2017, p. 83, 2017)

Para construção dos indicadores foram usados os seguintes cálculos matemáticos, Figura 7, que são baseados no Sistema Nacional de Informações da Educação Profissional de Tecnológica (SISTEC):

Figura 7 – Cálculo Taxa de Evasão e Taxa de Retenção

$$\text{TE: } \frac{\text{MATRÍCULAS FINALIZADAS EVADIDAS} \times 100}{\text{MATRÍCULAS ATENDIDAS}}$$

$$\text{TR: } \frac{\text{RETIDOS} \times 100}{\text{MATRÍCULAS ATENDIDAS}}$$

Fonte: Passos e Pereira (2017, p.85)

Na pesquisa realizada pelos autores, o TE calculou a taxa de evasão, que media o percentual de matrículas finalizadas evadidas (evadido, transferido externo, desligado) em relação ao total de matrículas atendidas, no TR foi calculado o percentual de alunos retido em relação ao total de matrículas atendidas e, como proposto, foi realizada comparação dos anos estabelecidos no estudo.

Os resultados apontaram uma redução de 77,8% das taxas de evasão desde o ano inicial que as políticas institucionais de assistência estudantil foram implementadas, bem como diminuição das taxas de retenção, principalmente entre 2013 a 2014, o que levou à conclusão que a implementação das ações de AE podem ter contribuído com tais indicadores.

No estudo realizado por Ferreira e Souza (2019), buscou-se analisar a implementação das políticas de permanência estudantil nos cursos de educação profissional de nível médio, em um dos campi do Instituto Federal de Educação do Pará (IFPA), nos anos de 2012 a 2017, com abordagem contemporânea sobre o direito à educação escolar, de ter acesso e permanência na escola básica e superior pública.

A abordagem é qualitativa, desenvolvida a partir da estratégia do estudo de caso, e utiliza-se dos instrumentos de coleta de dados: pesquisa documental e entrevistas semiestruturadas com seis alunos dos cursos de educação profissional de nível médio integrado e subsequente; situa-se as visões destes alunos sobre as políticas de permanência e, no que diz respeito às unidades de análise temática, sobre a escolha das ações e a permanência no curso (FERREIRA; SOUZA, 2019, p.1).

Na pesquisa é possível se observar a “valorização do eixo temático permanência estudantil interligada ao desenvolvimento acadêmico e a formação integral, preconizando um percurso escolar no qual haja condições para que o aluno desenvolva todas as suas dimensões de sujeito.” Ferreira e Souza (2019, p. 13). Sendo que nas entrevistas, os eixos de análises sobre a percepção dos alunos foram: implementação da política, temática escolhas das ações PAE/IFPA, e concepção de políticas de permanência, temática permanência no curso.

Quanto aos principais resultados da pesquisa, foram a identificação na percepção dos alunos da influência da política de AE na permanência em seus cursos, bem como que a maioria das ações da política de permanência são entregues de maneira financeira.

Já a pesquisa de Macedo e Abranches (2019) procurou analisar a política de assistência estudantil da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), no campus Sede de Dois Irmãos, em relação à percepção dos estudantes beneficiados, caracterizando as políticas existentes bem como seus beneficiários e, em seguida, realizando uma análise do significado e importância das ações de assistência estudantil na percepção dos beneficiados.

O trabalho se caracterizou como quantitativo, através de aplicação de questionários, em que “A atividade consistiu em colher informações da população beneficiada, como dados gerais, opiniões ou respostas a perguntas formuladas sobre os indicadores os quais se pretendeu estudar” Macedo e Abranches (2019, p.922), e também em qualitativo por meio de entrevistas semiestruturadas, como dois entrevistados de cada programa oferecido pela assistência estudantil da IES, totalizando oito entrevistados.

No estudo optou-se pela técnica de análise de conteúdo para análise dos dados obtidos e dividiu-se da seguinte maneira: caracterização dos estudantes beneficiados, avaliação dos estudantes sobre as políticas de assistência estudantil da UFRPE e condições de permanência e conclusão do curso e necessidades acadêmicas dos discentes beneficiários dos programas. No estudo em geral, os estudantes avaliaram como “boa” a assistência estudantil da UFRPE, que contribuiu para sua permanência, porém elas também possuem fragilidades quanto à contribuição na melhora de seus desempenhos acadêmicos.

No estudo de Souza e Silveira (2016) analisou-se a política de assistência estudantil da Universidade Federal do Paraná (UFPR) quanto a permanência do estudante de graduação no período de 2010 a 2014, o método utilizado foi a criação de questionários que eram analisados qualitativamente a percepção dos alunos beneficiados com a política, possuindo também como instrumento de coleta de dados a análise documental.

O questionário utilizado na pesquisa teve como objetivo “investigar se o bolsista teria condições de permanecer na UFPR sem o apoio da política de assistência estudantil”, sendo que os pesquisadores ressaltam que “analisar a oferta da política de assistência estudantil nas condições de permanência na UFPR sob a perspectiva dos estudantes é fundamental para aprimorar a gestão da política educacional” Souza e Silveira (2016, p. 114).

Como conclusão dessa parte da pesquisa de percepção dos estudantes, foi possível inferir-se que grande parte dos discentes não teria condições de permanecer em seus cursos sem o apoio de assistência estudantil e a pesquisa também revelou que os estudantes que possuem

apoio integral das ações de AE durante toda sua vida acadêmica possuem maiores chances de sucesso e conclusão dos cursos, sendo assim, foi possível perceber que a política é insuficiente para permanência dos alunos contemplados apenas por um curto período de tempo.

Carrano, Bertassi e Silva (2018) analisaram a efetividade da política de assistência estudantil, pelo Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), no combate à evasão universitária na Universidade Federal de São João Del-Rei (UFSJ), para isso foi realizada uma comparação entre os cotistas que receberam algum auxílio do PNAES e os alunos que não receberam auxílios, em 2016 e 2017, através dos dados informados no Censo da Educação Superior. O procedimento metodológico adotado foi quantitativo e a análise dos dados foi realizada de forma estatística, em seguida realizou-se a técnica descritivo interpretativa para explicar os resultados.

Neste estudo foi concluído que a política de assistência estudantil contribui, mesmo que em baixos níveis, para redução da evasão dos alunos em condições de vulnerabilidade socioeconômica, os autores salientam que a maior parte da evasão são daqueles que possuem maior índices de vulnerabilidade, o que coloca em dúvidas a eficiência da política.

Lima e Melo (2016) também realizaram avaliação do PNAES em uma universidade pública federal localizada em Belo Horizonte, com estudantes que se encontravam a partir do 4º semestre na graduação e a pesquisa aconteceu entre os anos de 2011 a 2014 e possuía como objetivo:

[...]analisar as contribuições das ações do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), para a permanência dos estudantes na Universidade e na formação acadêmica e a perspectiva quanto à inclusão social na percepção de estudantes de baixa condição socioeconômica de uma universidade pública federal (LIMA; MELO, 2016, p. 216)

Para o desenvolvimento da pesquisa, na metodologia os estudantes foram classificados nos níveis I, II e III, conforme a dificuldade para se manterem na universidade, aplicando questionários, com questões discursivas e fechadas, e em sequência foi realizada entrevistas semiestruturadas com alguns dos discentes contemplados do programa de assistência estudantil naquela universidade, ou seja, foi realizado um estudo de caso, descritivo e qualitativo, a análise dos dados foi efetuada através de análise de conteúdo a partir das seguintes categorias: “Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES); inclusão social pela educação; contribuição do programa para a formação acadêmica e mudanças na vida dos alunos de baixa condição socioeconômica após os benefícios da assistência estudantil” (LIMA;MELO, 2016, p. 228).

As entrevistas da pesquisa, após suas análises, concluíram que o programa, na percepção dos beneficiários, contribui para permanência, formação acadêmica e inclusão social, constatou-se também que o tripé de ações alimentação –moradia –material didático são os que mais fazem a diferença na vida dos estudantes em condição de vulnerabilidade socioeconômica.

No Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará- IFCE, Araújo et al. (2019, p. 724) propôs em seu estudo “descrever a realidade da permanência estudantil no ensino superior no IFCE campus Iguatu, a partir da realidade dos estudantes usuários do programa de auxílios pecuniários da Política de Assistência Estudantil”, a pesquisa também buscou estabelecer um comparativo da taxa de permanência com os discentes beneficiados e não beneficiados, bem como identificar a taxa de ingresso dos beneficiários e sua permanência estabelecendo relação entre sexo, curso, e condição de beneficiário ou não beneficiário dos auxílios: transporte, discente pai/mãe e moradia.

Assim, a pesquisa se caracterizou na abordagem como quanti-qualitativa e de caráter exploratório-descritivo através de pesquisas documental e de campo. Os resultados apontaram maior índice de permanência dos alunos assistidos pelos auxílios estudantis do que os não assistidos, o que ocorreu em todos os cursos analisados, apontando também que os auxílios pecuniários podem ser, sim, um viés para garantia efetiva da permanência estudantil.

Andrade e Teixeira (2017, p. 516) realizaram um estudo com objetivo de “verificar se a intenção de concluir o curso, o desempenho acadêmico e a percepção de desenvolvimento psicossocial estão relacionados à satisfação dos estudantes nas áreas propostas pelo PNAES”, para tal, foi realizada a aplicação de questionários com discentes de cinco campi de uma universidade com matrícula ativa em 2013/2, ingressantes entre 2010 e 2013/1.

Conforme objetivo da pesquisa não foram encontradas correlações significativas entre as áreas do PNAES e as variáveis estudadas: intenção de permanência, o desempenho acadêmico e a percepção de desenvolvimento psicossocial, o estudo sugeriu para pesquisas futuras maior detalhamento para correlacionamento entre as variáveis e as ações do PNAES.

Já Souza e Costa (2020) realizaram um estudo qualitativo com análise documental, entrevistas semiestruturadas e aplicação de questionários, na Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), analisando somente a ação “moradia” do PNAES implementado naquela instituição através do Programa de Residência Universitária para Graduação (PRUG), buscando identificar os mecanismos utilizados pela gestão universitária para monitorá-lo e avaliá-lo no biênio de 2015-2016.

Os resultados da pesquisa apontaram ausência de mecanismos para avaliação de ações de assistência estudantil na UFRPE e que de certa forma a "universidade ignora a importância

desses procedimentos não só para o desempenho congruente da instituição, no aspecto em análise, mas também para o papel que tais ações representam para a redução das desigualdades no ensino superior público do país" Souza e Costa (2020, p.379).

Eloi Et. al (2019) realizou sua pesquisa na Universidade Federal de Viçosa (UFV), analisando quantitativamente a percepção dos beneficiários do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) naquela universidade. O instrumento de pesquisa se caracterizou por um bloco contendo o perfil dos estudantes, outro bloco sobre a percepção deles quanto as condições atuais das dez áreas do PNAES, e o último bloco analisou como as áreas influenciam no “desempenho acadêmico”, a “decisão de continuar no curso” (como indicador da evasão escolar) e as “condições de formatura dentro do prazo previsto para o curso” (como indicador de conclusão do curso), desse modo, os dados foram analisados através de estatística descritiva com ajuda do software SPSS.

Constatou-se que os estudantes estão satisfeitos com as áreas no PNAES na instituição, sendo que quanto "a dimensão “desempenho acadêmico” as áreas que exercem maior influência são moradia, alimentação e inclusão digital; na dimensão “decisão de continuar no curso” as mais influentes são moradia, apoio pedagógico e alimentação; e na dimensão “concluir o curso dentro do prazo previsto” as áreas com maior influência são moradia, apoio pedagógico e inclusão digital Eloi Et. al (2019, p.107).

França et al. (2020) realizaram sua pesquisa no Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Norte de Minas – Campus Almenara e buscaram analisar a evasão dos discentes em vulnerabilidade socioeconômica durante o período de 2012 até 2016, relacionando a evasão com variáveis como ser beneficiário de outros programas sociais, morar em local distante do campus e possuir renda per capita inferior a um salário mínimo, sendo que o estudo, através da análise de dados, concluiu que esses fatores aumentam a chance da evasão.

Os resultados apontaram que fatores como “os estudantes são beneficiários de outros programas sociais”, “morarem em local distante do campus” e “possuírem renda per capita inferior a um salário mínimo”, aumentam a chance de evasão e, também, verificou-se que o programa no período de análise possui potencial de reduzir em 22% a evasão escolar.

Percebe-se, portanto, que em todos os estudos acontecem avaliações do PNAES em uma instituição de ensino isolada, ou seja, não há um mecanismo padrão nacional para monitoramento e acompanhamento da política, como é afirmado também através da pesquisa de Lima e Mendes (2020), as pesquisas avaliativas do PNAES são pontuais, sendo que os mesmos também afirmam que os estudos são inespecíficos, descrevendo um cenário isolado de

algum Campus das IFES, porém alguns estudos já existentes são precursores, podendo ser utilizados como subsídios para criação de banco de dados e indicadores de avaliação.

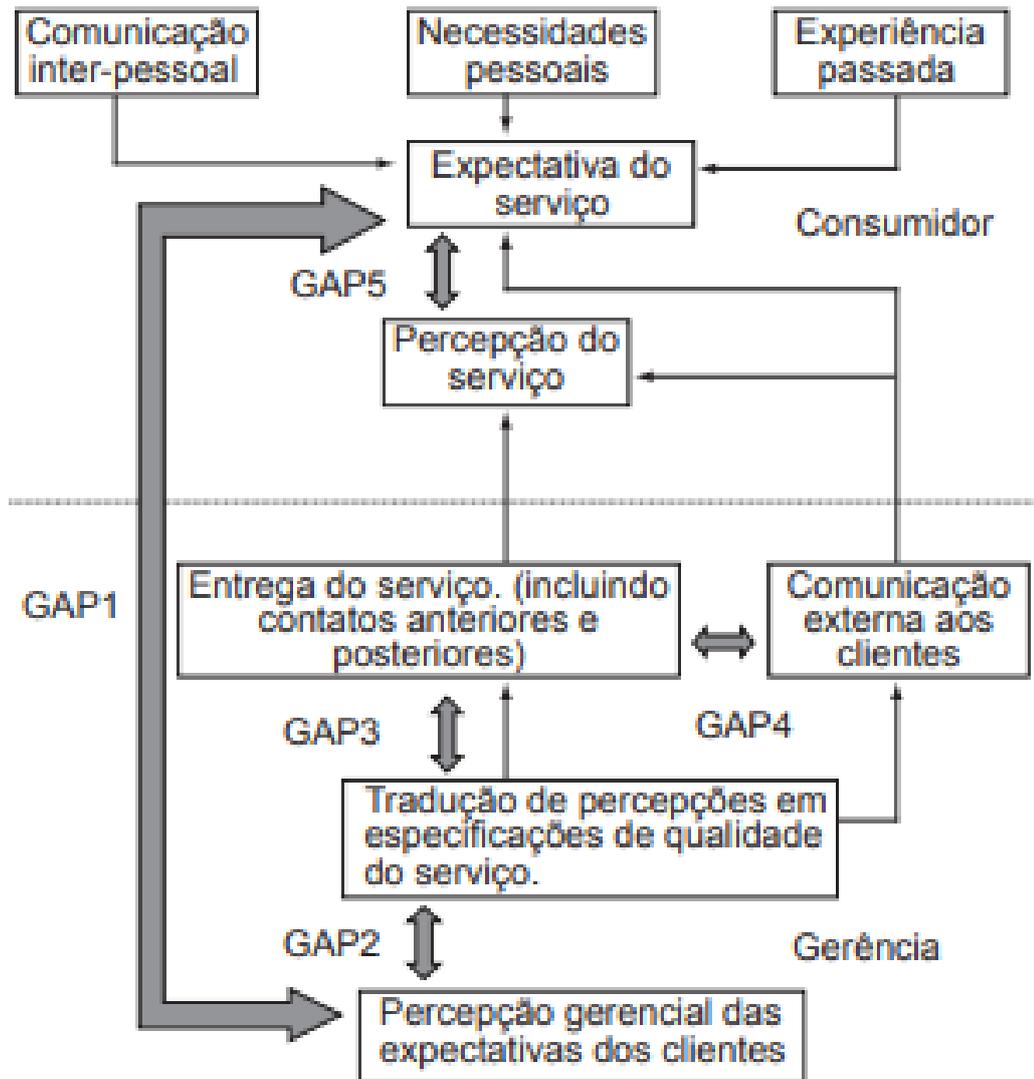
2.3.2 Modelos de Avaliação de Qualidade de Serviços

Conforme Grönroos (1984, p. 38), serviços são intangíveis e geralmente o consumo e produção ocorrem juntos, o que acontece nas interações entre o consumidor e vendedor terá impacto sobre o serviço percebido. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010, p.4) complementam que “um serviço é uma experiência intangível, perecível no tempo, realizada para um cliente que atua no papel de co-produtor”

Pereira, Carvalho e Rotondaro (2013) destacam que os serviços não são estocáveis, o prazo de validade é zero, ou seja, o consumo e a produção ocorrem simultaneamente, porém os autores também enfatizam que deve-se levar em consideração outras características como a intensidade do cliente na participação da produção dos serviços, levando em consideração que atualmente, com o aumento de serviços oferecidos via internet, essa interação não precisar ser necessariamente entre fornecedor e cliente, mas sim, em algum momento do processo produtivo.

Em um estudo realizado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), para avaliação de qualidade de serviços, constatou-se que havia lacunas entre a expectativa e o que era entregue de fato para os clientes de um serviço, sendo que essas lacunas seriam o que implicaria na satisfação e conseqüentemente na qualidade do serviço. As lacunas foram denominadas de GAP's que estão representados na Figura 8.

Figura 8 – GAP's de Qualidade dos Serviços



Fonte: Salomi e Miguel (2004 p. 16)

O Modelo "GAP" de Qualidade dos Serviços são:

- GAP 1: diferença da expectativa do cliente e percepção gerencial sobre essa expectativa;
- GAP 2: diferença entre a percepção gerencial das expectativas dos clientes e transformação em qualidade do serviço;
- GAP 3: lacuna entre a expectativa da empresa na qualidade do serviço e o serviço oferecido ao cliente;
- GAP 4: diferença dos serviços prestados e aquilo que é comunicado ao cliente externamente;
- GAP 5: lacuna dos serviços que o cliente espera receber e a percepção do serviço oferecido.

Bouranta, Chitiris e Paravantis (2009, p. 278) realizaram em seu estudo uma compilação dos determinantes da qualidade em serviços e seus principais idealizadores, conforme o Quadro 2.

Quadro 2 – Determinantes da qualidade em serviços

	Tangibilidade	Confiabilidade	Presteza	Garantia	Credibilidade	Competência	Cortesia	Empatia	Comunicação	Compreensão	Acessibilidade	Segurança	Flexibilidade	Proatividade	Liderança
Parasuraman et al. (1985)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Gremler et al. (1994)			X										X		
Brooks et al.(1999)		X	X		X	X	X		X	X	X			X	X
Reynoso & Moores (1995)															
Gianesi & Corrêa (1996)	X	X	X			X					X	X	X		
Marshall et al. (1998)							X								
Paraskevas (2001)						X			X	X			X		
Yeh et al. (2007)	X	X	X		X	X	X		X	X	X				

Fonte: Bouranta, Chitiris e Paravantis (2009, p. 278) adaptado

Porém, neste estudo vamos aprofundar o modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), SERVQUAL, de Cronin e Taylor (1992), o SERVPERF o qual foi desenvolvido através do modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), modelos de avaliação na saúde de Darby et al. (2000), o modelo Simplificando Vidas BID (2016), bem como de um modelo proposto recentemente baseado nos dois últimos que se denomina Br-GovQual de Soares et al. (2019).

O modelo SERVQUAL, de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), sabendo que os pesquisadores tem uma variedade de possíveis aplicações em empresas de serviços, pode avaliar as expectativas e percepções sobre a qualidade de serviços e busca informar a gestão quais as áreas que precisam e requerem mais atenção para melhoria dos serviços.

Quadro 3 – Dimensões modelos SERVQUAL

DIMENSÕES ORIGINAIS	CONCEITO	DIMENSÕES SERVQUAL
Confiabilidade	Abrange consistência de desempenho e confiabilidade. Também significa que a empresa honra seus compromissos. Especificamente envolve: precisão nas contas, manutenção dos registros de forma correta e realização do serviço no tempo designado.	Confiabilidade
Presteza	Refere-se ao desejo e presteza que os empregados têm em prover os serviços. Envolve rapidez nos serviços, por exemplo: postar um recibo ou contatar um cliente rapidamente, ou realizar rapidamente um serviço.	Presteza
Competência	Significa possuir as habilidades necessárias e conhecimento para realizar o serviço, envolvendo: conhecimento e habilidade do pessoal de atendimento, conhecimento e habilidade do pessoal de apoio operacional, capacidade de pesquisa da organização.	Segurança
Credibilidade	Considera a honestidade e implica em que a empresa esteja comprometida em atender aos interesses e objetivos dos clientes, abrange: nome e reputação da empresa, características pessoais dos atendentes e nível de interação com os clientes durante a venda.	
Cortesia	Abrange educação, respeito, consideração e amabilidade do pessoal de atendimento. Compreende também consideração com a propriedade do cliente (por exemplo: não usar sapatos sujos no carpete).	
Segurança	Ausência de perigo, risco ou dúvidas, abrangendo: segurança física, financeira e confidencialidade.	
Comunicação	Significa manter os clientes informados em linguagem que sejam capazes de compreender. Pode significar que a companhia deve ajustar sua linguagem para diferentes consumidores, aumentando o nível e sofisticação para os mais bem educados e conversando de maneira simples e direta com os mais simples. Também compreende: proporcionar explicação do serviço, preços, descontos e garantir ao consumidor que um eventual problema será resolvido.	Empatia
Acessibilidade	Refere-se a proximidade e a facilidade de contato, significando que: o serviço pode ser acessível por telefone, o tempo de espera para receber o serviço não é muito extenso, tem um horário de funcionamento e localização conveniente.	
Compreensão e Conhecimento do cliente	Significa esforçar-se para compreender as necessidades dos clientes, envolvendo: aprendizado sobre os requisitos específicos do cliente, proporcionar atenção individualizada, reconhecer clientes constantes e preferenciais.	
Aspectos Tangíveis	Significa a inclusão e demonstração de evidências físicas ao serviço, tais como instalações, aparência do pessoal, ferramentas e equipamentos utilizados no serviço, representação física do serviço, tais como um cartão de crédito plástico, ou uma prestação de contas, além de outros clientes presentes nas instalações.	Aspectos Tangíveis

Fonte: Miguel e Salomi (2004, adaptado)

O instrumento inicial era composto por 10 dimensões (Quadro 3): Tangibilidade; Confiabilidade; Presteza; Garantia; Credibilidade; Competência; Cortesia; Empatia; Comunicação; Compreensão; Acessibilidade; Segurança. Já o instrumento (Figura 9) de Parasuraman Zeithaml e Berry (1988, p. 23, tradução nossa) e as dimensões finais do SERVQUAL são:

- a) Tangibilidade: instalações físicas, equipamento e aparência de pessoal;
- b) Confiabilidade: capacidade de executar o serviço prometido de forma fiável e precisa;

- c) Presteza: disponibilidade para ajudar os clientes e prestar um serviço rápido;
- d) Segurança: conhecimento e cortesia dos empregados e a sua capacidade de transmitir confiança e confidencialidade;
- e) Empatia: atenção individualizada e forma atenciosa que a empresa trata seus clientes.

Figura 9 – Modelo SERVQUAL

Item	Expectativa (E)	Desempenho (D)
1	Aspectos	Eles deveriam ter equipamentos modernos.
2	Tangíveis	XYZ têm equipamentos modernos.
3		As suas instalações físicas deveriam ser visualmente atrativas.
4		As instalações físicas de XYZ são visualmente atrativas.
5		Os seus empregados deveriam estar bem vestidos e asseados.
6		Os empregados de XYZ são bem vestidos e asseados.
7		As aparências das instalações das empresas deveriam estar conservadas de acordo com o serviço oferecido.
8		A aparência das instalações físicas XYZ é conservada de acordo com o serviço oferecido.
9	Confiabilidade	Quando estas empresas prometem fazer algo em certo tempo, deveriam fazê-lo.
10		Quando XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.
11		Quando os clientes têm algum problema com estas empresas elas, deveriam ser solidárias e deixá-los seguros.
12		Quando você tem algum problema com a empresa XYZ, ela é solidária e o deixa seguro.
13		Estas empresas deveriam ser de confiança.
14		XYZ é de confiança.
15		Eles deveriam fornecer o serviço no tempo prometido.
16		XYZ fornece o serviço no tempo prometido.
17		Eles deveriam manter seus registros de forma correta.
18		XYZ mantém seus registros de forma correta.
19	Presteza	Não seria de se esperar que eles informassem os clientes exatamente quando os serviços fossem executados.
20		XYZ não informa exatamente quando os serviços serão executados.
21		Não é razoável esperar por uma disponibilidade imediata dos empregados das empresas.
22		Você não recebe serviço imediato dos empregados da XYZ.
23		Os empregados das empresas não têm que estar sempre disponíveis em ajudar os clientes.
24		Os empregados da XYZ não estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
25		É normal que eles estejam muito ocupados em responder prontamente aos pedidos.
26		Empregados da XYZ estão sempre ocupados em responder aos pedidos dos clientes.
27	Segurança	Clientes deveriam ser capazes de acreditar nos empregados desta empresa.
28		Você pode acreditar nos empregados da XYZ.
29		Clientes deveriam ser capazes de sentirem-se seguros na negociação com os empregados da empresa.
30		Você se sente seguro em negociar com os empregados da XYZ.
31		Seus empregados deveriam ser educados.
32		Empregados da XYZ são educados.
33		Seus empregados deveriam obter suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.
34		Os empregados da XYZ não obtêm suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.
35	Empatia	Não seria de se esperar que as empresas dessem atenção individual aos clientes.
36		XYZ não dão atenção individual a você.
37		Não se pode esperar que os empregados deem atenção personalizada aos clientes.
38		Os empregados da XYZ não dão atenção pessoal.
39		É absurdo esperar que os empregados saibam quais são as necessidades dos clientes.
40		Os empregados da XYZ não sabem das suas necessidades.
41		É absurdo esperar que estas empresas tenham os melhores interesses de seus clientes como objetivo.
42		XYZ não têm os seus melhores interesses como objetivo.
43		Não deveria se esperar que o horário de funcionamento fosse conveniente para todos os clientes.
44		XYZ não tem os horários de funcionamento convenientes a todos os clientes.

Fonte: Salomi e Miguel (2004, p. 20)

Cabe destacar que Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010, p.119) que o SERVQUAL foi construído e validado para utilização em vários tipos de serviço, sendo que seu principal objetivo é acompanhar a evolução da qualidade dos serviços através de pesquisas periódicas.

Já no modelo SERVPERF, proposto por Cronin e Taylor (1992), foi considerado para avaliação de satisfação com serviços apenas a percepção do cliente quanto ao desempenho das variáveis propostas no modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Conforme Cronin e Taylor (1992), os resultados do estudo sugerem que a qualidade do serviço é um antecedente da satisfação do consumidor e conseqüentemente a satisfação possui uma influência maior nas intenções de compra do que na qualidade do serviço.

Segundo Souto e Neto (2017), as principais vantagens do SERVQUAL são: ser um modelo básico para todos os setores, a identificação dos pontos focais de qualidade na percepção dos clientes e a validade convergente e discriminatória. Já as vantagens dos SERVPERF são: também ser um modelo básico para todos os setores possuir validade convergente e discriminatória e também possui como vantagem um menor tempo para coleta e menor custo. As desvantagens do SERVQUAL são um maior tempo de coleta e instabilidade ao longo do tempo, sendo a última também uma desvantagem do SERVPERF.

Para avaliar os serviços de saúde Darby et al. (2000) desenvolveu um modelo, Quadro 4, que abordava a satisfação e responsividade durante a avaliação dos serviços prestados na área, são levados em consideração os seguintes elementos: dignidade, autonomia, confiabilidade, atenção imediata, necessidades sociais, serviços básicos e escolha de provedor médico/ enfermeiro/provedor de cuidados ou facilidade.

Quadro 4 – Modelo Darby et al. (2000)

(continua)

Dignidade
Os indivíduos devem ser tratados com respeito: acolhidos na unidade de saúde, tratados com respeito em todos os momentos, não gritados ou maltratados.
Os indivíduos devem ser tratados com preocupação
Os indivíduos devem ser examinados e tratados de uma forma que respeite a sua privacidade.
Os direitos dos indivíduos com doenças transmissíveis como o HIV+ e a lepra ou qualquer outro tipo de doença devem ser salvaguardados e não violados
Autonomia
Os indivíduos devem ser informados sobre as opções de tratamento alternativo
Os indivíduos devem ser autorizados a tomar decisões sobre o tipo de tratamento, após discussão com o prestador de cuidados de saúde
Os indivíduos devem ser encorajados a questionar
Os pacientes de mente sã devem ter o direito de recusar o tratamento.
Confiabilidade
As consultas com os pacientes devem ser realizadas de forma a proteger a sua privacidade.
Os prestadores de cuidados de saúde devem manter a confidencialidade de qualquer informação fornecida pelo paciente (exceto se a informação for necessária para tratamento por outros prestadores de cuidados de saúde).
Os prestadores de cuidados de saúde devem manter a confidencialidade das informações constantes dos registos médicos dos pacientes (exceto se tais informações precisarem de ser fornecidas a outro prestador de cuidados de saúde).

Quadro 5 – Modelo Darby et al. (2000)

(conclusão)

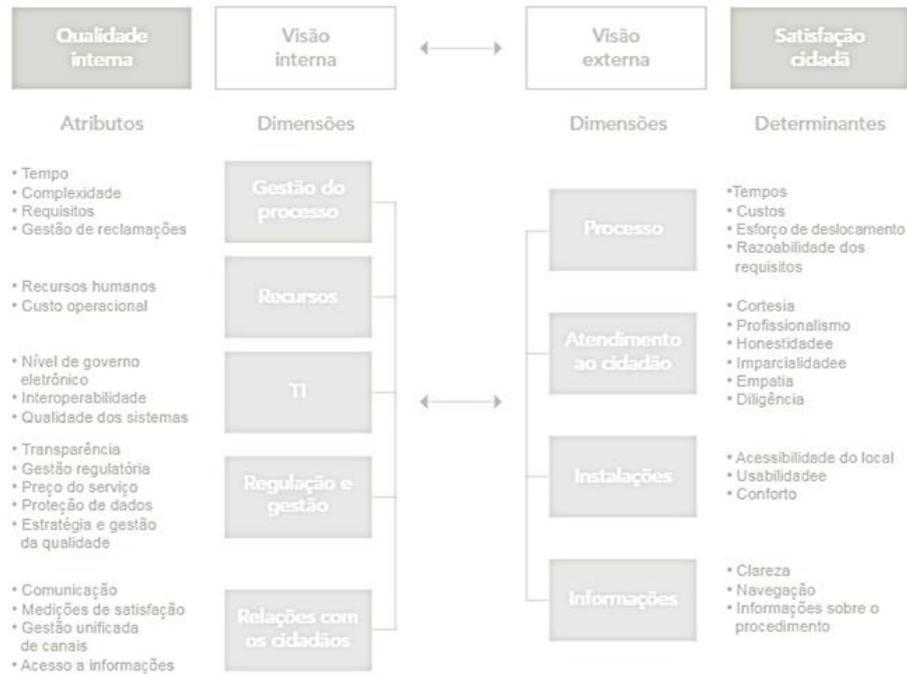
Atenção Imediata
Os serviços de saúde devem ser geograficamente acessíveis - tendo em conta a distância, o transporte e o terreno.
Os doentes devem ser capazes de obter cuidados rápidos em situações de emergência.
Os tempos de espera para consulta e tratamento devem ser curtos.
As listas de espera para consulta e tratamento devem ser curtas.
Os tempos de espera para as consultas devem ser razoáveis.
Necessidades Sociais
Os procedimentos dentro das unidades de cuidados de saúde hospitalares devem possibilitar: visitas de familiares e amigos, fornecimento de alimentos e outros produtos de consumo por familiares e amigos, se não forem fornecidos pelo hospital, práticas religiosas que não sejam um obstáculo às atividades hospitalares nem prejudiquem a sensibilidade de outros indivíduos, acesso a rádios, jornais ou algum material de leitura, algum tipo de apoio a pacientes que sofrem de doenças ou enfermidades contínuas das quais morrerão e apoio pós-hospitalar
Serviços Básicos
O ambiente em que os cuidados de saúde são prestados deve incluir: ambiente limpo, mobiliário adequado, alimentação saudável e nutritiva, ventilação suficiente, água limpa, sanitários limpos, roupa limpa e procedimentos regulares de limpeza e manutenção de edifícios e instalações hospitalares
Escolha
Os pacientes devem ser capazes de chegar aos serviços de saúde da sua escolha sem grande dificuldade
Dentro de uma unidade de cuidados de saúde os indivíduos devem poder escolher o seu prestador de cuidados de saúde
Os indivíduos devem poder obter uma segunda opinião em casos de doença grave ou crónica ou cirurgia
Os indivíduos devem ser capazes de obter cuidados gerais e especializados, conforme apropriado

Fonte: Darby et al. (2000, p.19, adaptado e traduzido pela autora)

Em pesquisa realizada por Vaitsman e Andrade (2005), a avaliação na área da saúde pode ser feita através de Responsividade / Satisfação / Humanização / Direitos do Paciente, o estudo destaca as seguintes categorias: dignidade, confidencialidade, autonomia, apoio social, comunicação/informação, agilidade, instalações ambiente físico, escolha, aspectos interpessoais, competência/qualidade técnica, conveniência, finanças, eficácia/resolução, continuidade, viabilidade, confiabilidade, empatia, garantia, receptividade e gestão participativa. Cada categoria é definida teoricamente em seu estudo com base em modelos como o de Darby et al (2000), SERVQUAL entre outros modelos.

O Modelo Simplificando Vidas do BID (2016), foi desenvolvido para avaliação de serviços públicos através de duas visões avaliativas, uma para avaliar a qualidade da gestão de serviços (Visão Interna) e outra para avaliar a experiência do usuário desses serviços (Visão Externa), conforme Figura 10:

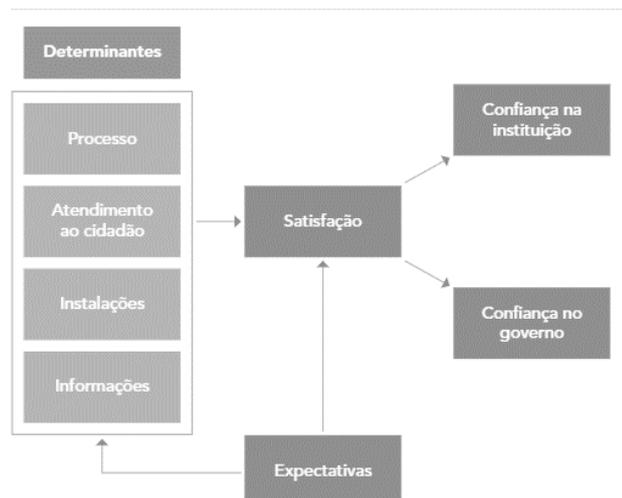
Figura 10 – Modelo Simplificando Vidas do BID



Fonte: BID (2016, p. 33)

Conforme o modelo, a satisfação com a Visão Externa possui 16 variáveis, porém somente uma análise estatística que irá definir quais são as determinantes de fato, de acordo com o BID (2016, p. 34) “além das variáveis apresentadas no diagrama anterior, na visão externa foram consideradas as seguintes variáveis-chave: satisfação, expectativas, confiança na instituição prestadora e confiança no governo”. A Figura 11 ilustra as relações básicas da avaliação com base na visão externa.

Figura 11 – Relação entre determinantes e variáveis-chave Modelo SV-BID



Fonte: BID (2016, p. 34)

Segundo o BID (2016) o objetivo do modelo foi elaborar uma metodologia de coleta de dados para contribuir com a melhoria dos serviços públicos, desse modo, qualquer instituição ou país pode aplicá-la em articulação com o BID ou de forma independente.

Já o Br-GovQual é um modelo de avaliação de qualidade desenvolvido por Soares et al. (2019) em conjunto com o governo brasileiro de serviços governamentais que são parcialmente digitais, o modelo foi aplicado e validado em quatro serviços públicos brasileiros e possui as seguintes determinantes: agilidade, informação, tangibilidade, usabilidade e esforço, conforme a Figura 12.

Figura 12 – Modelo Br-GovQual



Fonte: Soares et al. (2019, p. 430, tradução nossa)

O questionário final, Quadro 5, contém 17 questões que estão distribuídas nas cinco dimensões. De acordo com os autores, o modelo, assim como o SERVQUAL, aborda aspectos tangíveis, mas não com negações para facilitar a sua análise, assim, o modelo é uma combinação dos atributos de modelos mais difundidos como D&M, SERVQUAL e TAM.

Quadro 6 – Modelo Br-GovQual

BR-GOVQUAL	
Agilidade	1.O tempo necessário para obter o serviço foi adequado
	2.O serviço foi concluído dentro do prazo estipulado
Informação	3. A informação relativa ao serviço era relevante para mim.
	4. A informação sobre o serviço foi facilmente encontrada.
	5. As informações sobre o serviço fornecidas foram atualizadas.
	6. A informação fornecida é segura.
Tangibilidade	7. O pessoal estava disposto a ajudar-me.
	8. Os horários de abertura do local eram convenientes.
	9. A instituição dispunha de equipamento útil para o serviço.
	10. O tratamento recebido durante a entrega do serviço foi respeitoso.
Usabilidade	11. O site foi visualmente atraente.
	12. O sistema de pagamento era fácil de utilizar.
	13. Páginas carregadas adequadamente.
	14. O serviço pode ser usado sempre que eu quiser.
	15. O serviço pode ser feito com apenas alguns cliques.
	16. O sistema utilizava informações de outras agências.
Esforço	17. O esforço para obter o serviço foi adequado.

Fonte: Soares et al. (2019, p. 431, tradução nossa)

O Br-GovQual, conforme Soares et al. (2019), começaria a ser utilizado para avaliação de serviços públicos brasileiros em 2019, ele busca contribuir com implicações e recomendações para os decisores políticos que visem a melhoria e expansão dos serviços e valor público.

O presente estudo pretende preencher a lacuna existente na legislação e execução do PNAES sobre método de avaliação de percepção das ações realizadas através da política, pois irá propor um instrumento completo para avaliação de ações da assistência estudantil em uma universidade. Considerando que grande parte dos estudos realizados apresentam modelos de avaliação pontuais das áreas, serão utilizados como base para construção do instrumento os modelos de Andrade e Teixeira (2017) e Eloi et al. (2019), porém, as variáveis serão retiradas das dissertações que antecederam a publicação dos periódicos Andrade (2014) e Eloi (2018) que possuem os instrumentos de coleta completos. Bem como será utilizado o modelo de avaliação de serviços SERVPERF que será adaptado conforme a ação avaliada, sendo que o mesmo será mesclado, dependendo da ação, com variáveis dos modelos de Darby et al. (2000), Modelo SV-BID e BR-GOVQUAL, as variáveis e questões utilizadas serão detalhadas no item metodologia da pesquisa.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo será apresentado os procedimentos metodológicos que foram utilizados para realização da pesquisa, conforme Marconi e Lakatos (2019), o método é um conjunto de ações utilizadas para alcançar o objetivo e produzir conhecimentos válidos, Gil (2019) complementa que os procedimentos metodológicos são um conjunto de regras utilizadas para desenvolver uma pesquisa que produzirá novos conhecimentos ou corrigirá os já existentes. Portanto, o capítulo será dividido da seguinte maneira: delineamento da pesquisa, caracterização da população e amostra, procedimentos da coleta de dados, análise de dados, aspectos éticos, riscos e benefícios e por fim desenho da pesquisa.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Quanto ao objetivo da pesquisa ela se classificou como descritiva, conforme Gil (2019), trata-se de uma pesquisa que procura descrever as características de determinada população ou fenômeno, sendo que de acordo com o autor “São incluídas neste grupo as pesquisas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população. Também são pesquisas descritivas aquelas que visam descobrir a existência de associações entre variáveis” (GIL, 2019, p. 27).

Quanto a abordagem da pesquisa ela se classifica como quantitativa, que conforme Gil (2019), possui seus resultados apresentados de forma numérica e podem ser realizadas através de pesquisa experimental, ensaio clínico, estudo de corte, estudo caso-controle e levantamento. Conforme Malhotra (2011), nas pesquisas quantitativas os dados são quantificados, possuindo a coleta de dados estruturada, aplicando uma análise de forma estatística e gerando recomendações como resultado final, já nas qualitativas é possível ter uma visão e compreensão do contexto do problema.

“A mais evidente diferença entre as pesquisas quantitativas e qualitativas é que nas primeiras os resultados são apresentados em termos numéricos e, nas qualitativas, mediante descrições verbais”. (GIL, 2019, p. 62).

Segundo Flick (2009), as duas abordagens podem ser associadas de diversas maneiras em um estudo, dependendo das fases da pesquisa, não necessariamente optando por uma delas e definindo-a como verdadeira. Gil (2019) define algumas situações em que se justifica a utilização da abordagem mista e uma delas é a existência de entender os objetivos da pesquisa através de múltiplas fases,

Quanto aos procedimentos, a pesquisa se classifica como estudo de caso, uma vez que ela irá se tratar do caso específico do PNAES em somente uma universidade — a UFSM. De acordo com Yin (2016, p.30) o estudo de caso “Estuda um fenômeno (o ‘caso’) em seu contexto real”, conforme Gil (2019), é uma das modalidades utilizadas nas ciências sociais com objetivo de realizar um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos casos, sendo que ele pode ter vários procedimentos para coleta dos dados, como: análise de documentos, observação e entrevistas.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Marconi e Lakatos (2019) definem “população” como um conjunto de seres que apresentam pelo menos uma característica em comum.

A amostra, de acordo com Marconi e Lakatos (2019), só ocorre quando a pesquisa não é de censo, ou seja, não abrange a totalidade da população, Gil (2019, p. 101) define amostra como um subconjunto da população “por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população”, conforme o autor ela pode ser classificada em dois grandes grupos: amostragem probabilística e não probabilística.

Conforme Hair et al. (2009), a amostra probabilística permite que o pesquisador especifique o processo de perda de dados, considerando os mesmos como erro amostral quando não apresentados na amostra são ignoráveis, Marconi e Lakatos (2019) complementam que esse tipo de amostra permite a utilização de tratamento estatístico o que compensa os erros amostrais e outros aspectos relevantes para a representatividade e significância.

Segundo Gil (2019), a amostra probabilística pode se dar por conglomerados que são grupos relativamente homogêneos e formados naturalmente, considerando que os mesmos representam uma população-alvo.

Portanto, para este estudo, a população quantitativa, cujo os dados foram obtidos no Sistema de Informações para o Ensino, é determinada por 2.706 alunos pertencentes ao nível de Graduação da Universidade Federal de Santa Maria que possuem o Benefício Socioeconômico ativo, condições para serem beneficiários dos recursos e ações subsidiadas pelo PNAES na instituição de ensino, e matrícula até o final do ano de 2019, até o mês de novembro de 2021.

Figura 13 – Cálculo estratificado da amostragem

$$n_0 = \frac{1}{E_0^2} n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0}$$

Fonte: Barbetta (2002)

Assim, para o cálculo de amostragem (Figura 13) considerou-se um erro amostral de 5%, com nível de confiança de 95%, na população finita de 2706 discentes cadastrados com BSE ativo no SIE, considerando que o instrumento foi encaminhado para toda população, a amostra de mínima de respondentes era 337 discentes, para tal, o número de respondentes da pesquisa foi de 362 discentes.

Quadro 7 – Estudantes respondentes por ação

Blocos	Nº Estudantes Respondentes	
1. Atendimento setores administrativos	320	
2. Ações na área saúde	232	41 - Saúde da Casa; 73 - SATIE (psicossocial); 88 - Setor de atenção odontológica.
3. Auxílios financeiro	235	07 - Auxílio creche; 46 - Auxílio material pedagógico; 79 - Auxílio transporte; 70 - Bolsa de assistência ao estudante - BAE; 25 - Bolsa formação; 27 - Monitoria; 113 - Auxílio a moradia.
4. Restaurante Universitário	352	
5. Moradia Estudantil	170	
6. Ações esporte, cultura e lazer	81	15 - Programa de línguas - CAL; 33 - Oficinas do SATIE; 58 - Esporte universitário - CEFD.

Fonte: dados da pesquisa, elaborado pela autora (2022).

Considerando que nem todos os discentes responderam a todos os blocos de avaliação das ações, uma vez que nem todo aluno participou de todas as ações, o Quadro 6 apresentou uma síntese de quantos alunos responderam por bloco e por detalhamento da ação.

3.3 PROCEDIMENTO COLETA DE DADOS

Conforme Gil (2019), a revisão de literatura possui múltiplas finalidades, sendo uma delas a verificação do estado do conhecimento, outra a que procura esclarecer o significado e conceitos da pesquisa e, por fim, a que procura discutir conceitos e teorias e que podem ser

feitas através da utilização de fontes bibliográficas, que incluem livros, anais de encontros científicos, teses e dissertações. Os dados bibliográficos coletados foram apresentados através do Referencial Teórico para cumprir o objetivo “pesquisa avançada teórica sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES)”.

Já a utilização de fontes documentais ocorre, conforme Gil (2019), através de documentos que possuem diferentes fontes, podendo elas serem primárias, secundárias ou terciárias. No caso desta pesquisa foi utilizado os dados documentais primários e secundários para o mapeamento das ações de assistência estudantil da UFSM, que poderão ser obtidos através de legislação, documentos governamentais, periódicos, banco de dados, livros entre outros.

Utilizou-se também a técnica de observação participante para o delineamento das ações, uma vez que a pesquisadora faz parte dos servidores que compõe a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis da UFSM, segundo Marconi e Lakatos (2019) essa técnica consiste na participação real do pesquisador na comunidade ou grupo, podendo ser classificada em “natural” ou “artificial”, neste caso será aplicada a “natural” que acontece quando o observador pertence à mesma comunidade ou grupo que investiga.

Para o objetivo “elaborar método para avaliação baseado na identificação destas ações e modelos de avaliação de serviço já existentes”, será realizada uma pesquisa *survey*, que conforme Gil (2019, p. 61) consiste em uma “solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados”.

Quadro 8 – Blocos instrumento de pesquisa

Blocos	Referência
1. Atendimento setores administrativos	SERVPERF
2. Ações na área saúde	SERVPERF, Eloi (2018), Darby et al (2003), SV-BID e BR-GOVQUAL
3. Auxílios financeiro	SERVPERF, Eloi (2018), SV-BID e BR-GOVQUAL
4. Restaurante Universitário	SERVPERF, Eloi (2018), SV-BID e BR-GOVQUAL
5. Moradia Estudantil	SERVPERF, Eloi (2018), SV-BID e BR-GOVQUAL
6. Ações esporte, cultura e lazer	SERVPERF, Eloi (2018), SV-BID e BR-GOVQUAL
7. Satisfação geral com as áreas do PNAES na UFSM	Andrade (2014)
8. Perfil dos Entrevistados	Elaborado Pela Autora, Andrade (2014), Eloi (2018)

Fonte: dados da pesquisa, elaborado pela autora (2022).

Sendo assim, foi elaborado um questionário, que é definido por Marconi e Lakatos (2019) como um instrumento constituído por perguntas ordenadas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador, sendo essa uma forma de coleta de dados. Síntese no Quadro 7.

O Questionário foi desenvolvido baseado em estudos de Andrade e Teixeira (2017), Andrade (2014), Eloi, Silva, Silveira e Baêta (2019), Eloi (2018), Servperf, Darby et al. (2000), SV-BID e BR-GOVQUAL, utilizando uma escala tipo *likert* de cinco pontos para mensuração da satisfação e percepção dos beneficiários. Conforme apresentado no Quadro 3 os fatores investigados. Os blocos 1, 2, 3, 4, 5 e 6 só serão respondidos por alunos que fazem parte da ação, que será confirmado através de questão anterior ao bloco, dos demais blocos deverão ser respondidos por todos os alunos. O instrumento completo está apresentado no Apêndice 1. A seguir, os quadros com detalhamento de cada bloco do instrumento inicial elaborado com seu fator e fonte.

No Quadro 08 será apresentado as fontes utilizadas para elaboração do bloco que avaliava o atendimento nos setores administrativos.

Quadro 9 – Fonte Bloco Atendimento Setores Administrativos

(continua)

Nº	QUESTÃO	FATOR	FONTE
01 ADM-T	O setor tem equipamentos modernos.	Tangríveis	SERVPERF Adaptado
02 ADM-T	As instalações físicas do setor são visualmente atrativas.		
03 ADM-T	Os servidores do setor são higiênicos e bem-vestidos.		
04 ADM-T	A aparência das instalações físicas do setor é conservada de acordo com o serviço oferecido.		
05 ADM-C	Quando o setor promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.	Confiabilidade	
06 ADM-C	Quando você tem algum problema com o setor, ele é solidário e o deixa seguro.		
07 ADM-C	O setor é de confiança.		
08 ADM-C	O setor fornece o serviço no tempo prometido.		
09 ADM-C	O setor mantém seus registros de forma correta.	Presteza	
10 ADM-P	O setor informa exatamente quando os serviços serão executados.		
11 ADM-P	Você recebe atendimento imediato dos servidores do setor		
12 ADM-P	Os servidores do setor estão sempre dispostos a ajudar os alunos		
13 ADM-P	Os servidores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos	Segurança	
14 ADM-S	Você pode confiar nos servidores do setor		
15 ADM-S	Você se sente seguro em tratar com os servidores do setor		
16 ADM-S	Os servidores são educados.		
17 ADM-S	Os servidores têm suporte e conhecimento adequado para cumprir suas tarefas corretamente.		

Quadro 8 – Fonte Bloco Atendimento Setores Administrativos

(conclusão)

Nº	QUESTÃO	FATOR	FONTE
18 ADM-E	O setor dá atenção individual a você.	Empatia	SERVPERF Adaptado
19 ADM-E	Os servidores dão atenção personalizada para os alunos		
20 ADM-E	Os servidores entendem suas necessidades específicas		
21 ADM-E	Os servidores preocupam-se em fazer o melhor para atender os interesses dos alunos		
22 ADM-E	O horário de funcionamento ampliado (8-20h) é conveniente para os alunos	Satisfação Geral	elaboração própria
23 ADM-G	Em geral, quando eu precisei, eu fui bem atendido		

Fonte: dados da pesquisa, elaborado pela autora (2022).

No Quadro 09 será apresentado as fontes utilizadas para elaboração do bloco que avaliava o atendimento das ações na área da saúde.

Quadro 10 – Fonte Bloco Ações Área da Saúde

(continua)

Nº	QUESTÃO	FATOR	FONTE
01 SAU-T	Equipamentos utilizados no atendimento são modernos.	Tangíveis	SERVPERF Adaptado
02 SAU-T	As instalações físicas são visualmente atrativas.		
03 SAU-T	Os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) utilizados por servidores são adequados		
04 SAU-T	As instalações físicas estão conservadas adequadamente, de acordo com o serviço oferecido.		
05 SAU-C	Há privacidade na realização dos atendimentos	Confiabilidade	Darby (2000) adaptado
06 SAU-C	Há confidencialidade de qualquer informação fornecida pelo paciente		
07 SAU-C	Há confidencialidade das informações no registro dos pacientes		
08 SAU-C	O preenchimento de registros e prontuários é efetuado de maneira correta		
09 SAU-C	O atendimento ocorreu no tempo prometido	Atenção Imediata	Darby (2000) adaptado
10 SAU-AI	Localização física é adequada- tendo em vista a distância, o transporte e acessibilidade.		
11 SAU-AI	Há atendimento rápido em situações de emergência.		
12 SAU-AI	Quanto ao agendamento de uma consulta, o tempo de espera é adequado		
13 SAU-AI	Quanto o período entre o agendamento até a data da consulta, o tempo de espera é adequado		
14 SAU-AI	Tempo na sala de espera para as consultas é adequado	Segurança	SERVPERF
15 SAU-S	Há credibilidade dos servidores da saúde		
16 SAU-S	Me sinto seguro em ser atendido pelos servidores da saúde		
17 SAU-S	Os servidores da saúde são educados com os alunos		
18 SAU-S	Os servidores da saúde possuem conhecimento adequado para executar o serviço		

Quadro 9 – Fonte Bloco Ações Área da Saúde

(conclusão)

Nº	QUESTÃO	FATOR	FONTE
19 SAU-E	Há atenção individual dos servidores da saúde com o aluno	Empatia	SERVPERF
20 SAU-E	Há atenção personalizada para os alunos		
21 SAU-E	Os servidores da saúde compreendem suas necessidades específicas		
22 SAU-E	As ações na área da saúde estão de acordo com o interesse dos alunos		
23 SAU-E	O horário de funcionamento expandido é (8-20h) conveniente		
24 SAU-E	O horário disponibilizado para consulta é conveniente		elaboração própria
25 SAU-SB	A Limpeza do ambiente de espera é adequada	Serviços Básicos	Darby (2000) adaptado
26 SAU-SB	A Limpeza dos consultórios é adequada		
27 SAU-SB	O Mobiliário/equipamentos são adequados		
28 SAU-SB	A Ventilação é adequada		
29 SAU-SB	Os Procedimentos limpeza e manutenção equipamentos são adequados		
30 SAU-I	Há facilidade para encontrar de informações sobre os serviços	Informação	BR GOV QUAL
31 SAU-I	As informações são claras		modelo SV-BID
32 SAU-I	As informações são atuais		BR GOV QUAL
33 SAU-I	A informação fornecida é segura		
34 SAU-I	A informação disponibilizada é relevante		
35 SAU-ES	O esforço para obter o serviço é adequado	Esforço	BR GOV QUAL
36 SAU-OP	Há influência da ação de saúde em meu desempenho acadêmico	Objetivos PNAES	Eloi (2018) e decreto PNAES adaptados
37 SAU-OP	Há influência da ação de saúde na minha decisão de continuar no curso		
38 SAU-OP	Há influência da ação de saúde para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso		
39 SAU-OP	Há influência da ação de saúde na minha promoção de inclusão social		
40 SAU-G	Em geral estou satisfeito com as ações na área da saúde	Satisfação Geral	elaboração própria

Fonte: dados da pesquisa, elaborado pela autora (2022).

No Quadro 10 será apresentado as fontes utilizadas para elaboração do bloco que avaliava a concessão de auxílios e bolsas financeiras.

Quadro 11 – Fonte Bloco Auxílios e Bolsas

(continua)

Nº	QUESTÃO	FATOR	FONTE
01 BA – T	O processo para concessão auxílios e bolsas é moderno	Tangíveis	SERVPERF Adaptado
02 BA – T	Os valores destinados aos auxílios e bolsas são atrativos		
03 BA – T	Os valores destinados aos auxílios e bolsas são suficientes para finalidade propostas		
04 BA – T	A quantidade de auxílio e bolsas disponíveis é adequada		
05 BA – T	Data estabelecida para pagamento é adequada		
06 BA – P	Os servidores fornecem informações aos alunos sobre auxílios e bolsas quanto aos resultados e encerramento de prazos	Presteza	SERVPERF Adaptado
07 BA – P	Os servidores buscam responder rápido dúvidas dos alunos sobre as bolsas e auxílio.		
08 BA – P	Os servidores estão dispostos para ajudar os alunos quanto as bolsas e auxílio.		
09 BA – P	Há disponibilidade dos servidores para atender suas solicitações	Segurança	
10 BA – S	Os servidores tem credibilidade		
11 BA – S	Me sinto seguro em ser atendido pelos servidores		
12 BA – S	Os servidores são educados com os alunos	Empatia	
13 BA – S	Os servidores possuem conhecimento adequado para executar a ação		
14 BA – E	Há adaptação dos auxílio/bolsas de acordo com a individualidade do aluno		
15 BA – E	Servidores dão atenção personalizada para os alunos		
16 BA – E	Servidores compreendem necessidades específicas dos alunos		
17 BA – E	Os auxílios/bolsas disponíveis estão de acordo com as necessidades do aluno		
18 BA – E	Prazo disponibilizado para inscrição/obtenção do auxílio/bolsa é conveniente	Informação	
19 BA – I	Há Facilidade para encontrar informações sobre os auxílios e bolsas		
20 BA – I	As informações dos editais/normas e resoluções são claras		
21 BA – I	As informações dos editais/normas e resoluções são atuais		
22 BA – I	Há segurança nas informações fornecidas nos editais/normas e resoluções		
23 BA – I	A informação disponibilizada nos editais/normas e resoluções é relevante	Processo	
24 BA – PR	O tempo para obtenção do auxílio/bolsa é adequado		
25 BA – PR	Os custos para obtenção do auxílio/bolsa são adequados		
26 BA – PR	Os requisitos para obtenção do auxílio/bolsa não são excessivos		
27 BA – PR	O esforço de deslocamento para obtenção do auxílio/bolsa é adequado		
28 BA – GR	Há transparência no processo de concessão de auxílios e bolsas	Gestão e Regulação	
29 BA – GR	Confinio na proteção dos dados que são fornecidos para concessão de bolsas e auxílios		
30 BA – GR	Normas e regulamentos dos auxílios e bolsas são adequados		
31 BA – GR	Comprovação (prestação de contas com valor recebido ou planos e relatórios de atividades da bolsa) é adequada		
32 BA – GR	Participação dos alunos na elaboração dos auxílios e bolsas é adequada		

Quadro 10 – Fonte Bloco Auxílios e Bolsas

(conclusão)

33 BA – OP	Há influência do auxílio/bolsa em meu desempenho acadêmico	Objetivos PNAES	Eloi (2018) e decreto PNAES adaptados
34 BA – OP	Há influência auxílio/bolsa em minha decisão de continuar no curso		
35 BA – OP	Há influência auxílio/bolsa para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso		
36 BA – OP	Há influência auxílio/bolsa na minha promoção de inclusão social	Objetivos PNAES	Eloi (2018) e decreto PNAES adaptados
37 BA – G	Em geral, estou satisfeito com os auxílios e bolsas da PRAE	Satisfação Geral	elaboração própria

Fonte: dados da pesquisa, elaborado pela autora (2022).

No Quadro 11 será apresentado as fontes utilizadas para elaboração do bloco que avaliava o Restaurante Universitário.

Quadro 12 – Fonte Bloco Restaurante Universitário

(continua)

Nº	QUESTÃO	FATOR	FONTE
01 RU-T	O RU tem equipamentos modernos.	Tangíveis	SERVPERF Adaptado
02 RU-T	As instalações físicas do RU são visualmente atrativas e limpas		
03 RU-T	Os uniformes e EPI's utilizados pelos servidores do RU são adequados		
04 RU-T	A aparência dos materiais (pratos, talheres, copos...) utilizados é conservada		elaboração própria
05 RU-T	A Quantidade de comida é adequada		
06 RU-T	O Cardápio é variado		
07 RU-T	A comida é saborosa		
08 RU-T	A comida é saudável		
09 RU-T	A Qualidade da comida é adequada		
10 RU-C	O RU, quando promete realizar um atendimento em tempo certo, ele realmente o faz	Confiabilidade	SERVPERF Adaptado
11 RU-C	Quando você tem algum problema com o RU, ele é solidário e tenta resolver		
12 RU-C	A sua primeira refeição no RU ocorreu sem empecilhos documentais e de maneira correta		
13 RU-C	O RU fornece as refeições no tempo prometido		
14 RU-C	O RU mantém seus registros (agendamento, saldos ...) de forma correta.	Presteza	
15 RU-P	O RU informa exatamente qual será o cardápio oferecido e horários		
16 RU-P	Há agilidade no atendimento do RU (filas)		
17 RU-P	Os servidores do RU estão sempre dispostos a ajudar os alunos		
18 RU-P	Os servidores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos		

Quadro 11 – Fonte Bloco Restaurante Universitário

(conclusão)

Nº	QUESTÃO	FATOR	FONTE
19 RU-S	Você confia nos servidores do RU	Segurança	SERVPERF Adaptado
20 RU-S	Você se sente seguro em ser atendido pelos servidores do RU		
21 RU-S	Os servidores são educados com os alunos		
22 RU-S	Os servidores possuem conhecimento adequado para responder os questionamentos sobre os serviços do RU		
23 RU-E	O RU dá atenção individual a você (opções de cardápio restrição alimentar ...)	Empatia	SERVPERF Adaptado
24 RU-E	Os servidores dão atenção personalizada para os alunos		
25 RU-E	Os servidores entendem as necessidades dos alunos		
26 RU-E	Os servidores preocupam-se em fazer o melhor para atender os interesses dos alunos		
27 RU-E	O horário de funcionamento é conveniente para os alunos		
28 RU-I	Há Facilidade para encontrar de informações sobre o RU	Informação	BR GOV QUAL
29 RU-I	As informações sobre o RU são claras		modelo SV-BID
30 RU-I	As informações sobre o RU são atuais		BR GOV QUAL
31 RU-I	A informação fornecida sobre o RU é segura		
32 RU-I	A informação disponibilizada sobre o RU é relevante		
33 RU-PR	O tempo para obtenção da gratuidade no RU é adequado	Processo	modelo SV-BID
34 RU-PR	Os custos para obtenção do acesso gratuito ao RU são adequados		
35 RU-PR	Os requisitos para acesso gratuito ao RU não são excessivos		
36 RU-PR	O esforço de deslocamento para obter o acesso gratuito ao RU é adequado		
37 RU-OP	Há influência do RU em meu desempenho acadêmico	Objetivos PNAES	Eloi (2018) e decreto PNAES adaptados
38 RU-OP	Há influência do RU em minha decisão de continuar no curso		
39 RU-OP	Há influência do RU para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso		
40 RU-OP	Há influência do RU na minha promoção de inclusão social		
41 RU-G	Em geral estou satisfeito com os serviços do RU	Satisfação geral	elaboração própria

Fonte: dados da pesquisa, elaborado pela autora (2022).

No Quadro 12 será apresentada as fontes utilizadas para elaboração do bloco que avaliava a Casa do Estudante Universitário.

Quadro 13 – Fonte Bloco Casa do Estudante Universitário

(continua)

Nº	QUESTÃO	FATOR	FONTE
01 CEU – T	A CEU possui mobiliários e instalações modernas.	Tangíveis	SERVPERF Adaptado

Quadro 12 – Fonte Bloco Casa do Estudante Universitário

(continuação)

Nº	QUESTÃO	FATOR	FONTE	
02 CEU – T	As instalações físicas da CEU são visualmente atrativas e limpas	Tangíveis	SERVPE RF Adaptado	
03 CEU – T	A aparência dos mobiliários (camas, armários...) é conservada		elaboração própria	
04 CEU – T	A quantidade de vagas é adequada			
05 CEU – T	Localização física/ acessibilidade da CEU é adequada			
06 CEU – T	O acesso à internet é adequado			
07 CEU – T	Ocorre manutenção (elétrica, hidráulica...) dos apartamentos de forma adequada			
08 CEU – T	Há segurança na moradia			
09 CEU – T	O tamanho dos apartamentos é adequado			
10 CEU – C	Quando prometem fazer algo em certo tempo, realmente se faz.			Confiabilidade
11 CEU – C	Quando você tem algum problema na CEU, a PRAE é solidária e o deixa seguro.			
12 CEU – C	O fornecimento de serviços para CEU é realizado no tempo prometido.			
13 CEU – C	A PRAE mantém seus registros na CEU de forma correta.			
14 CEU – C	Há confiança e/ou convívio adequado com os colegas de apartamento/quarto	Presteza	elaboração própria	
15 CEU – P	É informado exatamente quais os direitos e deveres dos moradores da CEU		SERVPERF Adaptado	
16 CEU – P	Há agilidade no atendimento das demandas da CEU			
17 CEU – P	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) estão sempre dispostos a ajudar os alunos moradores da CEU			
18 CEU – P	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos da CEU	Empatia	SERVPERF Adaptado	
19 CEU – E	É dada atenção individual a você (opções de quarto, acessibilidade ...)			
20 CEU – E	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) dão atenção personalizada para os alunos da CEU			
21 CEU – E	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) entendem as necessidades dos alunos da CEU			
22 CEU – E	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) preocupam-se em fazer o melhor para atender os interesses dos alunos da CEU			
23 CEU – E	O horário de funcionamento (entrada e saída da CEU) é conveniente para os alunos	Segurança	SERVPERF Adaptado	
24 CEU – S	Você confia nos servidores (limpeza, portaria, administrativo) da CEU			
25 CEU – S	Você se sente seguro em ser atendido pelos servidores (limpeza, portaria, administrativo) que trabalham na CEU			
26 CEU – S	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) são educados com os alunos			
27 CEU – S	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) possuem conhecimento adequado para responder os questionamentos dos alunos	Informação	BR GOV QUAL	
28 CEU – I	Há facilidade para encontrar de informações sobre a casa do estudante universitário			modelo SV-BID
29 CEU – I	As informações sobre a CEU são claras		BR GOV QUAL	
30 CEU – I	As informações sobre a CEU são atuais			
31 CEU – I	A informação fornecida sobre a CEU é segura			
32 CEU – I	A informação disponibilizada sobre a CEU é relevante			

Quadro 12 – Fonte Bloco Casa do Estudante Universitário

(conclusão)

Nº	QUESTÃO	FATOR	FONTE
33 CEU –PR	O tempo para obtenção de vaga na CEU é adequado	Processo	modelo SV-BID
34 CEU –PR	Os custos para obtenção vaga na CEU são adequados		
35 CEU –PR	Há razoabilidade nos requisitos para acesso a CEU		
36 CEU –PR	O esforço de deslocamento para obtenção de vaga na CEU é adequado		
37 CEU –PR	A forma de escolha de colegas para dividir apartamento é adequada		
38 CEU –OP	Há influência da moradia em meu desempenho acadêmico	Objetivos PNAES	Eloi (2018) e decreto PNAES adaptados
39 CEU –OP	Há influência da moradia em minha decisão de continuar no curso		
40 CEU –OP	Há influência da moradia para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso		
41 CEU –OP	Há influência da moradia na minha promoção de inclusão social		
42 CEU – G	Em geral estou satisfeito com a moradia CEU	Satisfação geral	elaboração própria

Fonte: dados da pesquisa, elaborado pela autora (2022).

No Quadro 13 será apresentado as fontes utilizadas para elaboração do bloco que avaliava as ações de Esporte, Lazer e Cultura.

Quadro 14 – Fonte Bloco Ações de Esporte, Lazer e Cultura

(continua)

Nº	QUESTÃO	FATOR	FONTE
01 ESP – T	As ações tem equipamentos modernos.	Tangíveis	SERVPERF Adaptado
02 ESP – T	As instalações físicas da ação são visualmente atrativas.		
03 ESP – T	Os instrutores estão bem-vestidos e asseados (uniforme e EPI's)		
04 ESP – T	A aparência das instalações físicas é conservada de acordo com as atividades oferecidas.		
05 ESP – T	A quantidade de vagas é adequada		
06 ESP – T	A localização física é adequada		
07 ESP – T	A variedade de atividades é adequada		
08 ESP – C	Quando os instrutores prometem fazer algo em certo tempo, realmente fazem.	Confiabilidade	SERVPERF Adaptado
09 ESP – C	Quando tenho algum problema com ação, os instrutores são solidários e me deixam seguro.		
10 ESP – C	As ações/instrutores são de confiança.		
11 ESP – C	As ações são realizadas no tempo prometido.		
12 ESP – C	É mantido seus registros na ação de forma correta.	Presteza	
13 ESP – P	É informado exatamente quando as ações serão executadas.		
14 ESP – P	Você recebe atendimento imediato dos instrutores		
15 ESP – P	Os instrutores estão sempre dispostos a ajudar os alunos		
16 ESP – P	Os instrutores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos	Segurança	
17 ESP – S	Posso confiar nos instrutores da ação		
18 ESP – S	Sinto-me seguro em tratar com os instrutores		

Quadro 13 – Fonte Bloco Ações de Esporte, Lazer e Cultura

(conclusão)

Nº	QUESTÃO	FATOR	FONTE
19 ESP – S	Os instrutores são educados.	Segurança	SERVPERF Adaptado
20 ESP – S	Os instrutores têm suporte e conhecimento adequado para executar as ações		
21 ESP – E	Os instrutores dão atenção individual para os alunos	Empatia	
22 ESP – E	É dada atenção personalizada para os alunos nas ações		
23 ESP – E	As ações atendem necessidades específicas dos alunos		
24 ESP – E	As ações elaboradas preocupam-se com atender melhor os interesses dos alunos		
25 ESP – E	O horário disponível para as ações é conveniente para os alunos	Processo	modelo SV-BID
26 ESP – PR	O tempo para obtenção de vaga na ação é adequado		
27 ESP – PR	Os custos para obtenção vaga na ação são adequados		
28 ESP – PR	Há razoabilidade nos requisitos para acesso na ação		
29 ESP – PR	O esforço de deslocamento para obtenção de vaga na ação é adequado	Informação	BR GOV QUAL
30 ESP – I	Há facilidade para encontrar de informações sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras		
31 ESP – I	As informações sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras são claras		BR GOV QUAL
32 ESP – I	As informações sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras são atuais		
33 ESP – I	A informação fornecida sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras é segura		
34 ESP – I	A informação disponibilizada sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras é relevante		
35 ESP – OP	Há influência ação em meu desempenho acadêmico	Objetivos PNAES	Eloi (2018) e decreto PNAES adaptados
36 ESP – OP	Há influência ação em minha decisão de continuar no curso		
37 ESP – OP	Há influência ação para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso		
38 ESP – OP	Há influência ação na minha promoção de inclusão social		
39 ESP – G	Em geral estou satisfeito com as ações de esporte, cultura e lazer	Satisfação geral	elaboração própria

Fonte: dados da pesquisa, elaborado pela autora (2022).

No Quadro 14 será apresentada as fontes do bloco áreas do PNAES e no Quadro 15 o perfil dos estudantes.

Quadro 15 – Fonte Bloco Áreas do PNAES

Satisfação Áreas PNAES UFSM	Fonte
Avalie seu grau de satisfação , na UFSM, nas diferentes áreas a seguir. São as áreas definidas pela Política de atuação do PNAES (Decreto 7.234/2010), conforme segue:	adaptado Andrade (2014)
Moradia	
Alimentação	
Transporte	
Saúde	
Inclusão digital	
Cultura	
Esporte	
Creche	
Apoio pedagógico	
Acessibilidade (aspectos físico e didático-pedagógico)	
Satisfação Geral com a assistência estudantil na UFSM	

Fonte: dados da pesquisa, elaborado pela autora (2022).

Quadro 16 – Fonte Bloco Perfil dos Estudantes

(continua)

Questão	Fonte
Estado Civil <input type="checkbox"/> Solteiro(a) <input type="checkbox"/> Separado(a)/Divorciado(a) <input type="checkbox"/> Casado(a)/Com companheiro(a) <input type="checkbox"/> Viúvo(a) Outro _____	Andrade (2014)
Gênero <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Prefiro não responder	Eloi (2018)
Idade: _____	Eloi (2018)
Curso: _____	Eloi (2018)
Centro: <input type="checkbox"/> Colégio Politécnico <input type="checkbox"/> Colégio Técnico Industrial de Santa Maria (CTISM) <input type="checkbox"/> Centro de Ciências Naturais e Exatas (CCNE) <input type="checkbox"/> Palmeira das Missões – Campus <input type="checkbox"/> Frederico Westphalen – Campus <input type="checkbox"/> Centro de Ciências da Saúde (CCS) <input type="checkbox"/> Centro de Tecnologia (CT) <input type="checkbox"/> Cachoeira do Sul – Campus <input type="checkbox"/> Centro de Ciências Rurais (CCR) <input type="checkbox"/> Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) <input type="checkbox"/> Centro de Educação (CE) <input type="checkbox"/> Centro de Artes e Letras (CAL) <input type="checkbox"/> Centro de Educação Física e Desportos (CEFD)	Elaborada pela autora
Campus: <input type="checkbox"/> Santa Maria <input type="checkbox"/> Palmeira das Missões <input type="checkbox"/> Cachoeira do Sul <input type="checkbox"/> Frederico Westphalen	Elaborada autora
Semestre que está cursando a maioria das disciplinas: <input type="checkbox"/> 1° <input type="checkbox"/> 2° <input type="checkbox"/> 3° <input type="checkbox"/> 4° <input type="checkbox"/> 5° <input type="checkbox"/> 6° <input type="checkbox"/> 7° <input type="checkbox"/> 8° <input type="checkbox"/> 9° <input type="checkbox"/> 10° <input type="checkbox"/> outro _____	Eloi (2018)
Qual sua renda bruta mensal (aproximada) por integrante da família? <input type="checkbox"/> até 0,25 salário (R\$ 261,25) <input type="checkbox"/> até 0,5 salário (R\$ 522,50) <input type="checkbox"/> até 1 salário (R\$ 1.045,00) <input type="checkbox"/> até 1,5 salário (R\$ 1.567,50) <input type="checkbox"/> outra _____	Adaptado Eloi (2018) conforme resolução BSE
Realizou o Ensino Fundamental e Médio (considerando a maior parte do tempo): <input type="checkbox"/> Escola pública <input type="checkbox"/> Escola particular <input type="checkbox"/> Escola particular - bolsa integral <input type="checkbox"/> Escola particular - bolsa parcial	Adaptado Eloi (2018)

Quadro 15 – Fonte Bloco 8

(conclusão)

Questão	Fonte
<p>Sem considerar bolsas ou estágios, você exerce algum trabalho remunerado?</p> <p><input type="checkbox"/> Não trabalho.</p> <p><input type="checkbox"/> Sim, trabalho com carga horária semanal de até 20 h em atividades relacionadas ao meu curso.</p> <p><input type="checkbox"/> Sim, trabalho com carga horária semanal de até 20 h em atividades não relacionadas ao meu curso.</p> <p><input type="checkbox"/> Sim, trabalho com carga horária semanal superior a 20 h em atividades relacionadas ao meu curso.</p> <p><input type="checkbox"/> Sim, trabalho com carga horária semanal superior a 20 h em atividades não relacionadas ao meu curso</p>	Andrade (2014)

Fonte: dados da pesquisa, elaborado pela autora (2022).

Em um primeiro momento, foram aplicados pré-testes, realizados com um questionário com onze beneficiados pelas ações do PNAES, os selecionados eram alunos formandos até o ano de 2020 e não fariam parte da amostra selecionada para a realização da pesquisa, assim, este procedimento poderá contribuir para ajustes no instrumento de pesquisa.

Posteriormente, o instrumento da pesquisa foi adaptado em conjunto com o Centro de Processamento de Dados-CPD no portal de questionários da UFSM e foi encaminhado integralmente, via online, para os alunos da graduação que possuam BSE ativo, desse modo, o discente informou de quais ações participou, através de perguntas iniciais de cada bloco, respondendo somente os blocos em que participou da ação.

Para informar sobre a pesquisa foram realizadas notificações via e-mail cadastrado no SIE dos discentes com a finalidade de atingir a amostragem definida na pesquisa, bem como foram realizadas divulgações nas páginas oficiais institucionais, site da UFSM e redes sociais da PRAE, além de divulgações através do WhatsApp. Destaca-se que algumas questões do bloco perfil dos entrevistados foram preenchidas automaticamente pelo Portal dos Questionários, como curso, centro, idade, gênero e média geral acumulada, diminuindo assim o tempo de preenchimento do instrumento.

A coleta de dados ocorreu entre os dias 08 de novembro de 2021 até 22 de janeiro de 2022, o questionário ficou disponível até essa data, pois em um primeiro momento, até 15 de dezembro de 2021, não foi atingida a amostra mínima de respondentes, ao todo, 362 (trezentos e sessenta e dois) estudantes participaram da pesquisa.

3.4 PROCEDIMENTO ANÁLISE DE DADOS

Para o objetivo “Verificar através de análise estatística quais os aspectos são importantes para avaliação de percepção das ações da assistência estudantil”, os dados quantitativos serão analisados através do software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) onde será realizada a análise descritiva, a análise fatorial exploratória (AFE) e testes.

Na análise descritiva será realizado a pesquisa através da frequência que irá traçar o perfil dos pesquisados. Também será realizada a análise fatorial com finalidade de validar o instrumento da pesquisa, Segundo Hair et al. (2009), a análise fatorial aborda a problemática de como analisar a estrutura de inter-relações ou covariâncias existentes entre as variáveis, definindo uma série de dimensões subjacentes comuns, os chamados fatores.

Realizar-se-á testes de esfericidade de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e de Bartlett, buscando identificar a adequação e especificidade da amostra, Conforme Hair et al. (2009) comunalidades menores que 0,50, por não possuírem explicação suficiente sobre a variância devem ser excluídas. Em seguida, realizou-se as exclusões por carga fatorial.

Figura 14 – Carga Fatorial

Carga fatorial	Tamanho da amostra necessário para significância*
0,30	350
0,35	250
0,40	200
0,45	150
0,50	120
0,55	100
0,60	85
0,65	70
0,70	60
0,75	50

Fonte: (HAIR, 2009, p.120)

Hair et al. (2009) considera que as cargas fatoriais entre 0,30 até 0,40 são minimamente aceitáveis e que usualmente, para uma significância prática, há necessidade da carga fatorial ser maior que 0,50. Portanto, para realização deste estudo optou-se pelo ponto de corte padrão para todos os instrumentos de no mínimo 0,50 na carga fatorial, com objetivo de diminuir o número de itens do instrumento.

Foi utilizado método de rotação utilizado, o Varimax conforme Hair et al. (2009), é considerado o mais popular e com resultados mais simplificados para obtenção da estrutura

fatorial e conforme Field (2020), é um método que resulta em cargas mais interpretáveis, carregando um número menor de variáveis para cada fator, buscando diminuir a dispersão de cargas dentro dos fatores, sendo que ficaram definidos os autovalores maiores do que 1 para a extração e que representassem no mínimo 60% da variância total.

Conforme Field (2020), os testes de confiabilidade são utilizados para medir a consistência interna entre variáveis de múltipla escolha, ou seja, os itens do instrumento de escala devem medir um mesmo constructo, sendo assim inter-relacionados. E com a finalidade de avaliar a confiabilidade dos fatores foi utilizado o Alfa de Cronbach que para ser considerado aceitável deverá apresentar resultados maiores que 0,6.

Após realizada a AFE foram realizados Testes T e ANOVA a partir dos novos fatores encontrados e dados como gênero, se o estudante trabalhava, qual era sua renda, semestre, e média geral acumulada, para verificação de diferenças entre as médias.

Conforme Fiel (2020), os testes T de amostra independentes são aqueles que buscam comparar duas médias de diferentes condições, já os testes T pareados são utilizados para medir diferenças em médias de variáveis que possuem as mesmas condições ou são relacionadas. Sendo assim, aplicou-se o teste de Levene para verificar se as amostras são *homocedásticas* ou *heterocedásticas*, sendo que o primeiro quando sig é $> 0,05$ determina que as variações são aproximadamente iguais, e o segundo sig $\leq 0,05$ em que as variâncias são diferentes.

No teste ANOVA, foi realizado os testes de Levene para verificar inicialmente se havia homogeneidade nas variâncias, sendo que quando homogêneo, aceita-se a hipótese nula, então realizado o teste a partir do ANOVA, que se $> 0,05$, apresentou diferença em alguma das médias comparadas, portanto era realizado o teste Post-hoC Tukey, caso o teste de Levene apresentasse resultados *heterocedásticos*, partia-se para a análise de Welch que com resultados $> 0,05$ apresentaram diferenças significativas entre as médias, então era realizado o teste Post-hoC Games-Howell.

Na sequência do estudo quanto ao bloco de avaliação geral das áreas do PNAES, foi realizada análise descritiva, testes T pareados, e também testes de correlação de Pearson. Os resultados podem apontar "correlações muito pequenas (valores absolutos entre 0 e 0,1), pequenas a médias (valores absolutos entre 0,1 e 0,3), médias a grandes (valores absolutos entre 0,3 e 0,5) ou grandes (valores absolutos maiores do que 0,5)" (FIELD, 2020, p. 346)

3.5 ASPECTOS ÉTICOS

Quanto aos aspectos éticos, a pesquisa foi registrada no Gabinete de Projeto de Ciência Sociais e Humanas CCSH, nº 056325, bem como no Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da UFSM, conforme a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), sob número CAAE:50724121.2.0000.5346

Os questionários possuem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecimento, adaptado na tela inicial do portal de questionário, onde o estudante aceitava ou não participar da pesquisa, conforme exigências expostas na Resolução nº 466/12 do CNS, que continha a justificativa, os objetivos e os procedimentos que serão utilizados na pesquisa, métodos a serem utilizados, explicitação dos possíveis desconfortos e riscos da participação, garantia de manutenção do sigilo, entre outras exigências.

3.5.1 Riscos e Benefícios

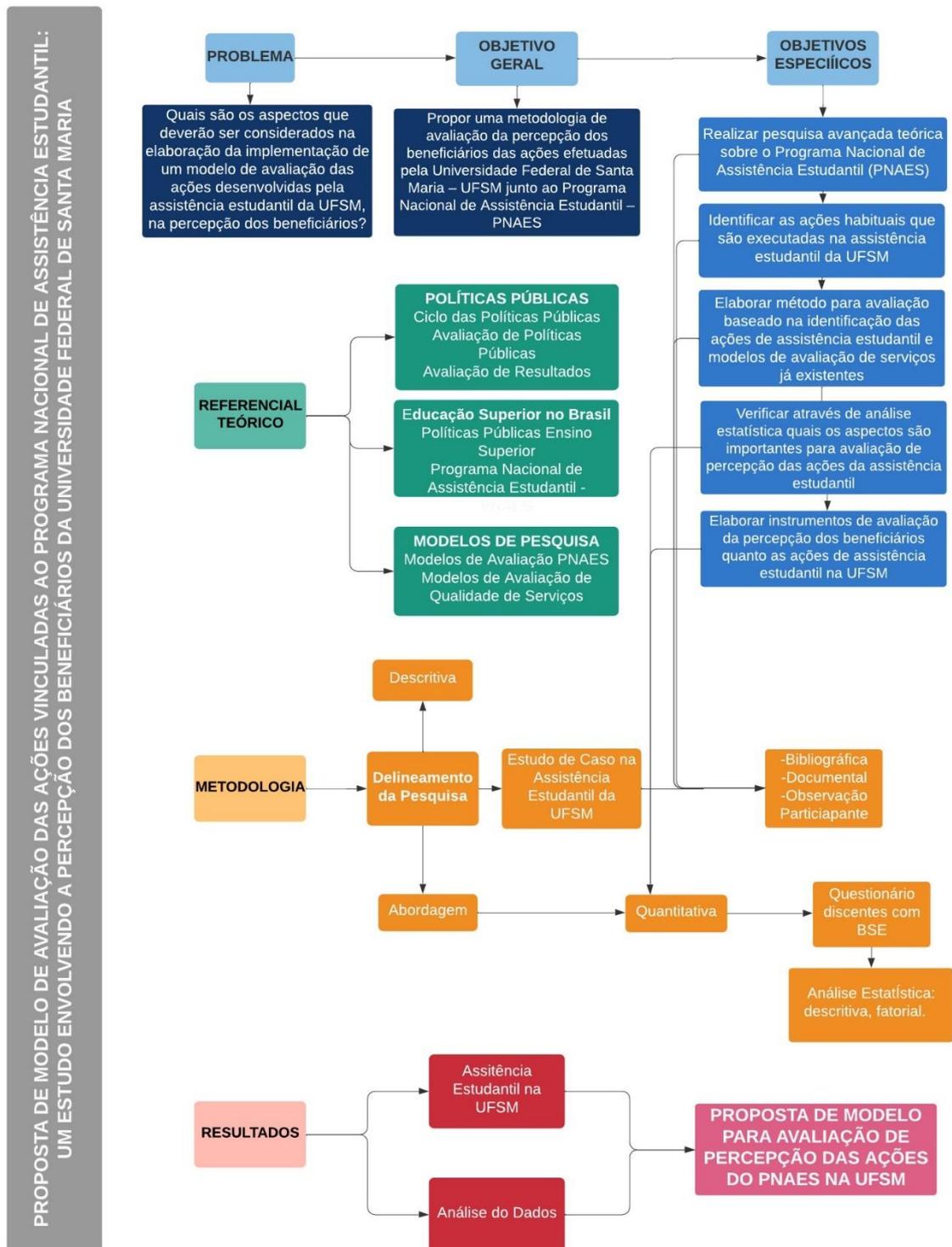
Como riscos, era possível que o participante sentisse algum desconforto para responder os questionamentos, para isso ele poderia desistir em qualquer momento de responder o questionário e algumas questões não terão sua resposta obrigatória, além disso, o estudo assegurou a privacidade e não identificação dos participantes.

Como benéficos, essa pesquisa será a maior familiaridade com a percepção dos beneficiários do PNAES na Universidade, sobre as ações realizadas, gerando dados para proposição de melhorias, manutenção e reformulação de procedimentos sobre a assistência estudantil.

3.6 DESENHO DA PESQUISA

O Desenho da Pesquisa está apresentado na Figura 15. Desse modo, inicialmente é exposto o problema da pesquisa e em seguida o objetivo geral e específicos, em sequência, o referencial teórico, a metodologia e suas abordagens, técnicas e análise de dados, e por fim, é apresentado a última etapa do estudo que é a formulação de um plano de melhorias, através dos resultados da pesquisa.

Figura 15 – Desenho da Pesquisa



Fonte: elaborado pela autora (2022).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O capítulo será dividido em duas etapas, a primeira irá apresentar a assistência estudantil na UFSM e a segunda etapa será apresentado os resultados da pesquisa iniciado pelo perfil dos estudantes respondentes, em seguida, será apresentada a percepção dos estudantes quanto as ações, através de análise descritiva, fatorial e testes de diferenças de médias.

4.1 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

A Universidade Federal de Santa Maria foi idealizada e fundada pelo Prof. Dr. José Mariano da Rocha Filho, sendo a primeira universidade federal criada no interior, fora de uma capital brasileira, um marco importante no processo de interiorização do ensino universitário público no Brasil. Situada na cidade de Santa Maria, Rio Grande do Sul, centro do estado e distante 290 km da capital gaúcha, está localizada no Bairro Camobi, na cidade universitária “Prof. José Mariano da Rocha Filho”.

A UFSM possui três campi fora de sede: um em Frederico Westphalen, um em Palmeira das Missões e outro em Cachoeira do Sul. E a sua Sede é composta por unidades: Centro de Artes e Letras, Centro de Ciências Naturais e Exatas, Centro de Ciências Rurais, Centro de Ciências da Saúde, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Centro de Educação, Centro de Educação Física e Desportos, Colégio Politécnico, Centro de Tecnologia, Colégio Técnico Industrial de Santa Maria, Espaço Multidisciplinar da UFSM em Silveira Martins, Unidade de Educação Infantil Ipê Amarelo.

Atualmente, a UFSM possui um total de 2.019 docentes, 2.650 técnicos administrativos em educação (TAE) e 26.396 alunos distribuídos em seus 267 cursos, sendo 108 cursos de pós graduação, 130 cursos de graduação, 25 pós-médio e 5 de ensino médio, a maioria, 19.935 são estudantes na Graduação e destes 18.583 são estudantes da modalidade presencial e 1.352 da modalidade à distância.

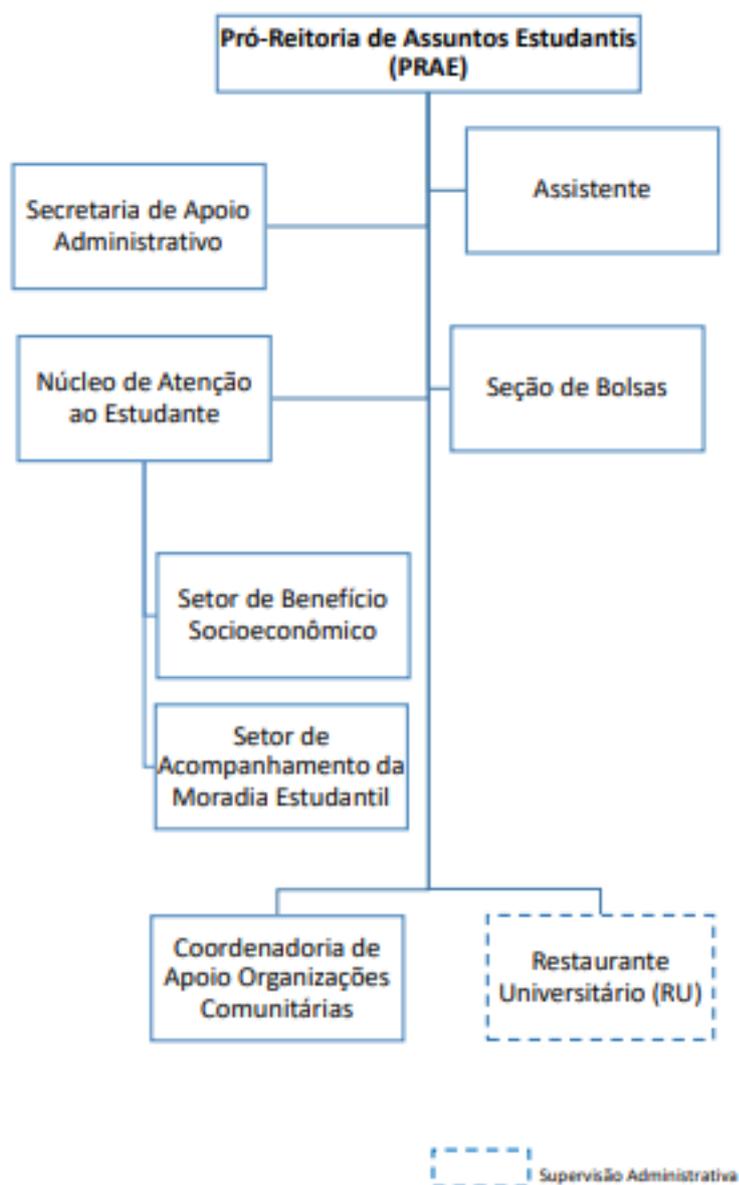
Conforme o Plano de Integridade (UFSM, 2019) na Universidade Federal de Santa Maria é a Reitoria que executa, superintende e coordena as atividades universitárias, para isso acontecer, a Reitoria é exercida pelo Reitor que é auxiliado pelo vice-Reitor e assessorado pelo Gabinete do Reitor. Para atuar sob a supervisão do Reitor, a execução das atividades são divididas em Pró-Reitorias e a atividade de cada uma é determinada no Regimento da UFSM.

De acordo com a Resolução n. 006/2011, é um dos órgãos de direção e assessoria:

Art. 17 À Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis – PRAE compete organizar, dirigir, supervisionar e orientar as atividades estudantis de nível técnico, de graduação e pós-graduação, no campo cultural e social, atuando como facilitadora da permanência do estudante na Universidade por meio de seus programas de assistência estudantil, bem como, promover a integração dos acadêmicos junto a UFSM de maneira acolhedora e elaborar seu plano anual de atividades e a parte que lhe competir no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI da Universidade

Que está organizada através do organograma da Figura 16:

Figura 16 – Organograma da PRAE



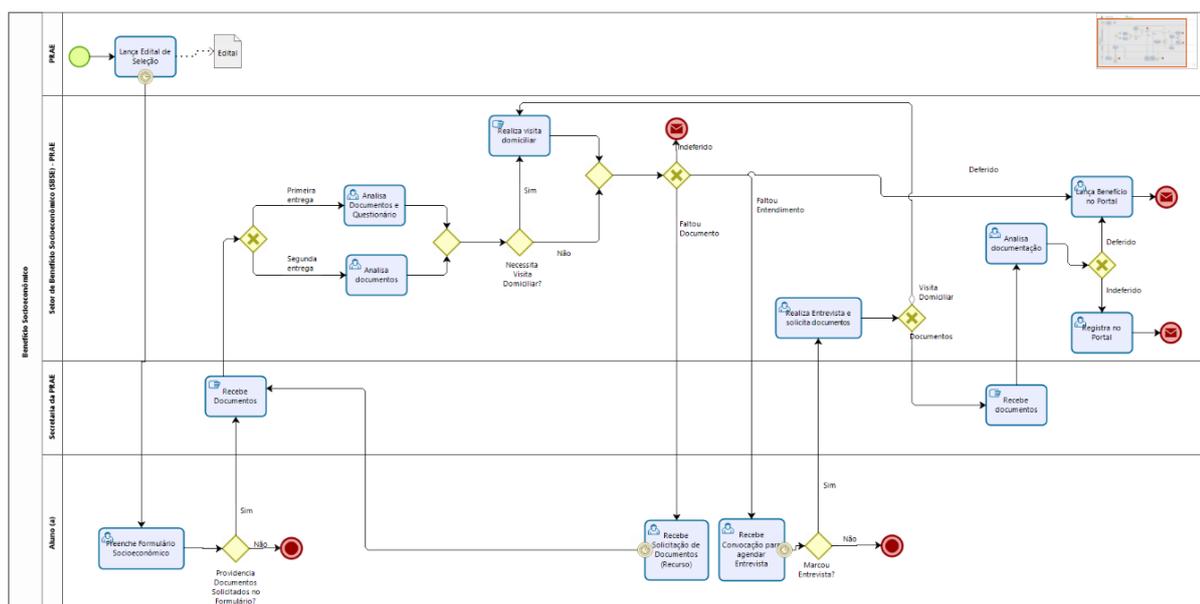
Fonte: COPLAD/PROPLAN/UFSM (2019).

Quanto aos setores da PRAE, atualmente, podemos destacar o Setor de Atenção Odontológica (SAO) e o Setor de Patrimônio que não estão no organograma de 2019. Sobre as funções de cada setor:

- a) Secretaria: fornece suporte aos demais setores da Pró-Reitoria;
- b) Núcleo de Atenção ao Estudante (NAE): possui serviços e setores que estão voltados para o atendimento dos estudantes, como atendimento em saúde bucal, acolhimento psicológico e social, atividades de cultura, esporte e lazer, além das questões referentes ao Programa do Benefício Socioeconômico;
- c) Setor de Benefício Socioeconômico (SBSE): responsável por viabilizar o acesso ao programa BSE, através de avaliação socioeconômica;
- d) Setor de Atenção Integral ao Estudante (SATIE): responsável pelo acolhimento de estudantes, busca intervir em situações individuais e coletivas através do projeto nenhum a menos, oficinas e atendimento psicossocial;
- e) Setor de Atenção Odontológica (SAO): oferece atendimento e promoção de saúde bucal e é feita por meio de abordagens preventivas e curativas;
- f) Setor de Bolsas: responsável pelo pagamento e/ou análise das bolsas de assistência estudantil da PRAE;
- g) Setor do Patrimônio: possui o intuito de garantir a preservação e a continuidade da Moradia Estudantil, além do cumprimento das Resoluções N. 010/2004 e N. 025/2014;
- h) Setor de acompanhamento da Moradia Estudantil: busca acompanhar os moradores da CEU quanto ao seu ingresso, permanência e saída da moradia estudantil.

A PRAE é responsável pelo programa de Benefício Socioeconômico (BSE), detalhado no fluxo da Figura 17, que conforme Resolução no 035/2015, é um conjunto de ações de assistência estudantil desenvolvidas pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), voltado a alunos em situação de vulnerabilidade social.

Figura 17 – Fluxograma BSE



Fonte: COPLAD/PROPLAN/UFSM (2021).

Além disso, de acordo com Resolução no 006/2011, a PRAE é responsável pela supervisão administrativa do Restaurante Universitário (RU) e também opera os seguintes programas de assistência estudantil: Moradia Estudantil, Bolsa de Monitoria, Bolsa Transporte, Bolsa Alimentação, Serviço Psicossocial, Bolsa de Formação Estudantil e Bolsa de Assistência ao Estudante.

O Programa de BSE de que trata esta resolução é integrado pelas seguintes ações de assistência estudantil que serão regidas por resoluções específicas:

- I – Alimentação;
- II – Transporte;
- III – Moradia Estudantil;
- IV – Educação Infantil; e
- V – Aquisição de Material Pedagógico (UFSM, 2015)

Contudo, para fazer parte do programa e ter acesso às ações da assistência estudantil, conforme a resolução no 035/2015, os discentes deverão respeitar alguns critérios para ingressar e se manter no Programa BSE, como situação de socioeconômica, carga horária, aprovação em disciplinas, entre outros. No Quadro 16 segue o resumo das ações da UFSM vinculadas com o PNAES.

Quadro 17 – Ações da UFSM vinculados ao Programa Nacional de Assistência Estudantil

(continua)

AÇÕES DA UFSM VINCULADOS AO PNAES			
Ação	Regulamentação	Áreas	Tipo
Casa do Estudantes Universitário	Resolução 025/2014 e 023/2014	Moradia Estudantil	Serviço

Quadro 16 – Ações da UFSM vinculados ao Programa Nacional de Assistência Estudantil

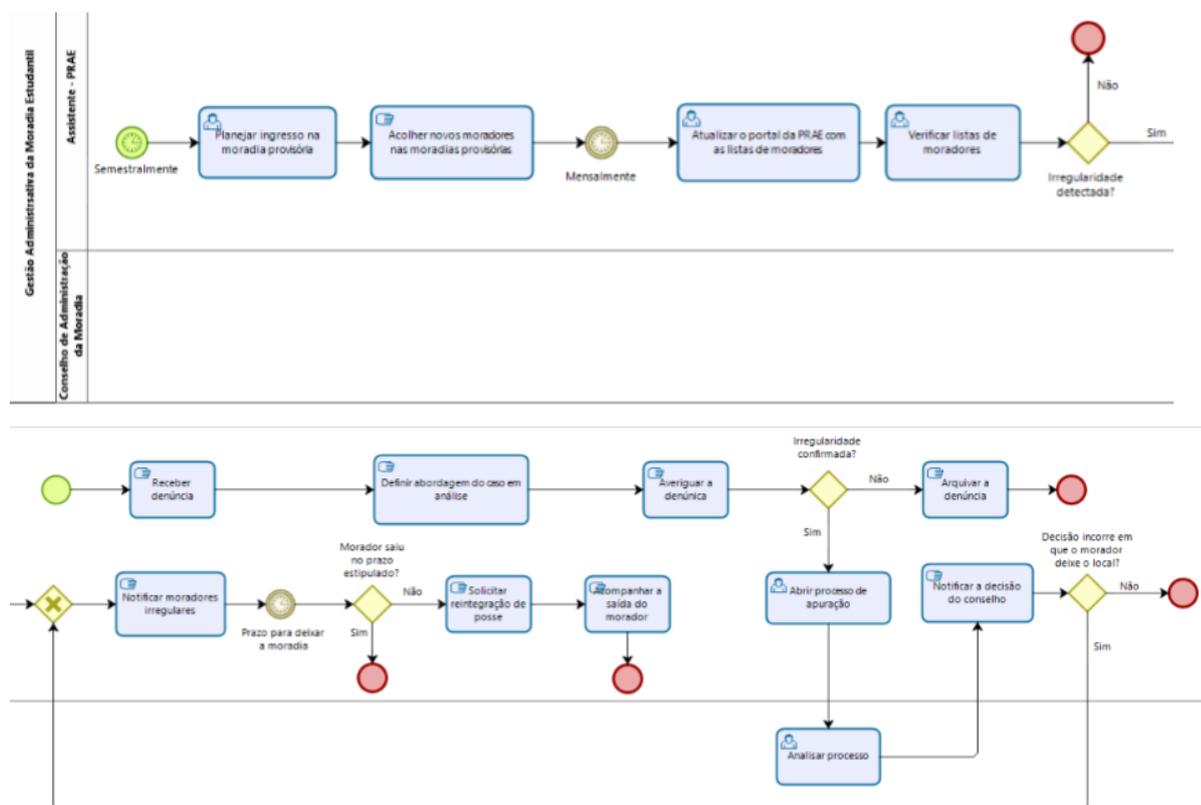
(conclusão)

AÇÕES DA UFSM VINCULADOS AO PNAES			
Ação	Regulamentação	Áreas	Tipo
Restaurante Universitário	Resolução 029/2016	Alimentação	Serviço
Auxílio Transportes	Ordem de Serviço 004/2017	Transporte	Financeiro
Saúde da Casa	-	Atenção à Saúde	Serviço
Bolsa Formação	Resolução 017/1999	Cultura	Financeiro
Auxílio Creche	Resolução 025/2014, Art. 2o, § 3o	Creche	Financeiro
Auxílio Material Pedagógico	Resolução 035/2013	Apoio Pedagógico	Financeiro
Programa Auxílio a Moradia	Resolução 027/2018 e art	Moradia Estudantil	Financeiro
Atendimento Odontológico	-	Atenção à Saúde	Serviço
Atendimento Psicossocial	-	Atenção à Saúde	Serviço
Oficinas Satie	-	Esporte Cultura	Serviço
Esporte Universitário	-	Esporte	Serviço/Repasse Financeiro
Cursos extensão língua estrangeira	-	Apoio Pedagógico Cultura	Serviço/Repasse Financeiro
Projeto Nenhum a Menos	-	Apoio Pedagógico	Serviço
Bolsa de Assistência ao Estudante	Resolução 026/1995	Apoio Pedagógico	Financeiro
Bolsa Orquestra Sinfônica	Resolução 020/2014	Cultura	Financeiro
Monitoria	Resolução 020/1996	Apoio Pedagógico	Financeiro
AÇÕES EXTRAORDINÁRIOS NA PANDEMIA			
Ação	Regulamentação	Áreas	Tipo
Auxílio Alimentação	Instrução Normativa 01/2020	Alimentação	Financeiro
Auxílio Digital Internet	Editais	Inclusão Digital	Financeiro
Auxílio Digital Equipamento	Editais	Inclusão Digital	Financeiro
Auxílio Transporte	Ordem de Serviço 002/2020	Transporte	Financeiro

Fonte: elaborado pela autora (2022).

A moradia estudantil na UFSM, Figura 18, abrange as unidades residenciais denominada Casa do Estudante Universitários (CEU), em todos os campi da universidade, e a União Universitária, em Santa Maria, a CEU é um direito para os estudantes que possuem BSE ativo. O programa possui um Conselho de Moradia permanente que tem função deliberativa e fiscalizadora e atua na formulação de estratégias e no controle da execução do programa, sendo representantes deste Conselho e da PRAE, da Pró-Reitoria de Infraestrutura (PROINFRA), representantes das moradias e do Diretório Central dos Estudantes (DCE).

Figura 18 – Fluxograma Moradia Estudantil



Fonte: COPLAD/PROPLAN/UFSM (2021).

Ainda sobre a moradia cabe destacar o Programa Auxílio a Moradia, que é um auxílio financeiro destinado para estudantes fora do campus sede e custear despesas com moradia quando não houver vagas nas unidades CEU, no campus de Santa Maria, o auxílio é destinado para estudantes mães que possuem vaga na CEU, porém optaram pelo recebimento do auxílio.

O auxílio creche, ainda não possui regulamentação específica, então é baseado na Resolução 025/2014, Art. 2º, § 3º, que dispõe sobre dependentes com idade inferior a cinco anos e que moram com os responsáveis na CEU, possui valor equivalente a uma vez e meia o valor da bolsa PRAE, ou seja, R\$375,00, e está condicionado à comprovação de inscrição e negativa de vaga na rede pública municipal de creches e pré-escolas mais próximas do Campus da UFSM que o responsável estiver matriculado.

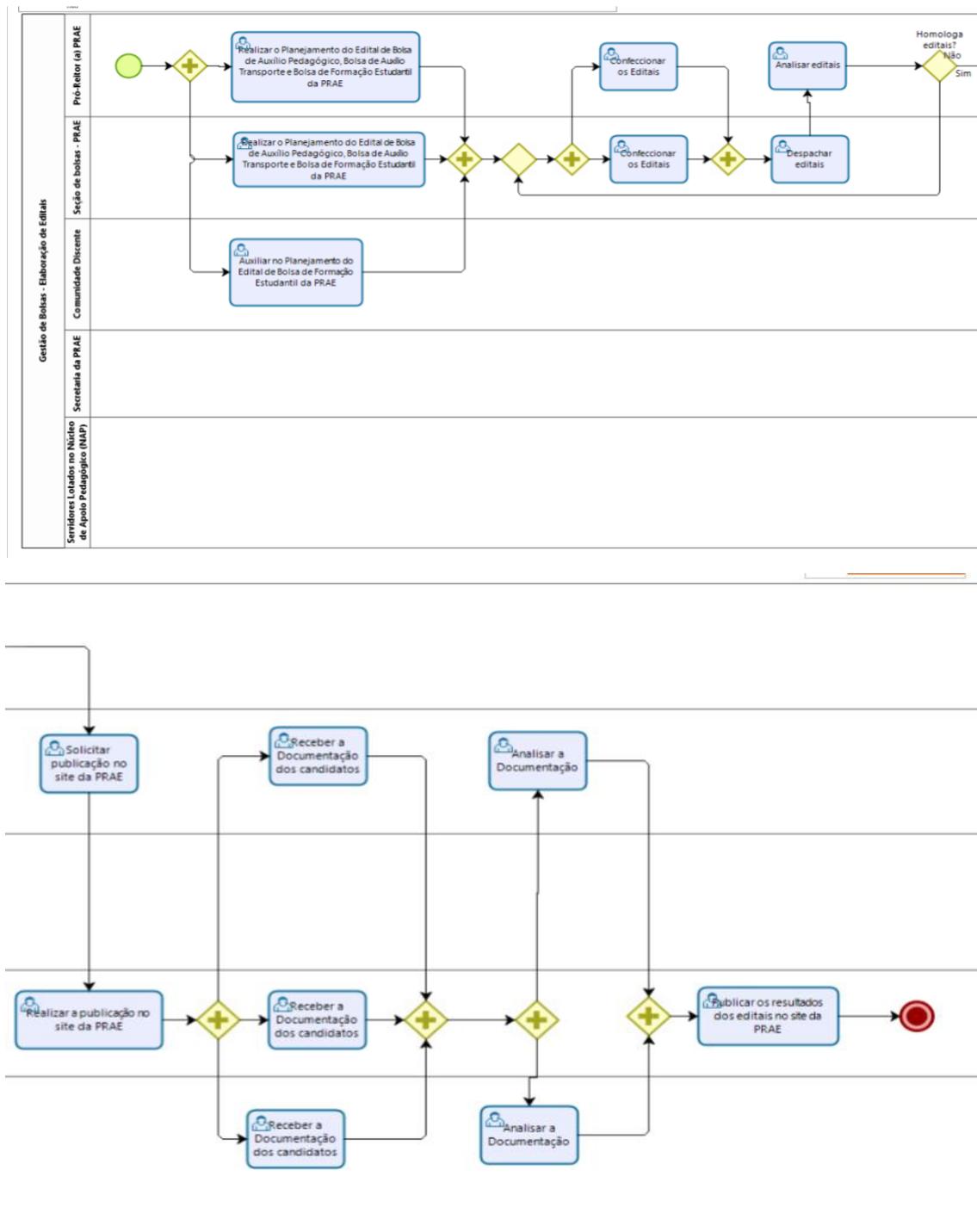
O Restaurante Universitário (RU), como já citado, é órgão suplementar da UFSM e integra o Programa de Assistência Estudantil desenvolvido pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis/PRAE. Conforme a Resolução 029/2016, oferece gratuitamente para os alunos cadastrados no BSE as três principais refeições diárias: café da manhã, almoço e jantar.

Para os alunos que possuem o BSE ativo, e necessitam de transporte para se deslocar de sua residência até a Universidade, é subsidiado através de auxílio financeiro, 50% do custo da

passagem do transporte coletivo urbano, sendo a seleção para o auxílio transporte efetuada através de editais semestrais, o qual possui regras e métodos necessários para solicitação do auxílio.

Na mesma sistemática é disponibilizado o Auxílio Material Pedagógico, conforme resolução 035/2013, destina-se a aquisição de materiais pedagógicos indispensáveis ao desempenho acadêmico, sendo os valores do auxílio definidos por uma comissão ou conforme disponibilidade financeira. O fluxo simplificado do processo de bolsa está na Figura 19.

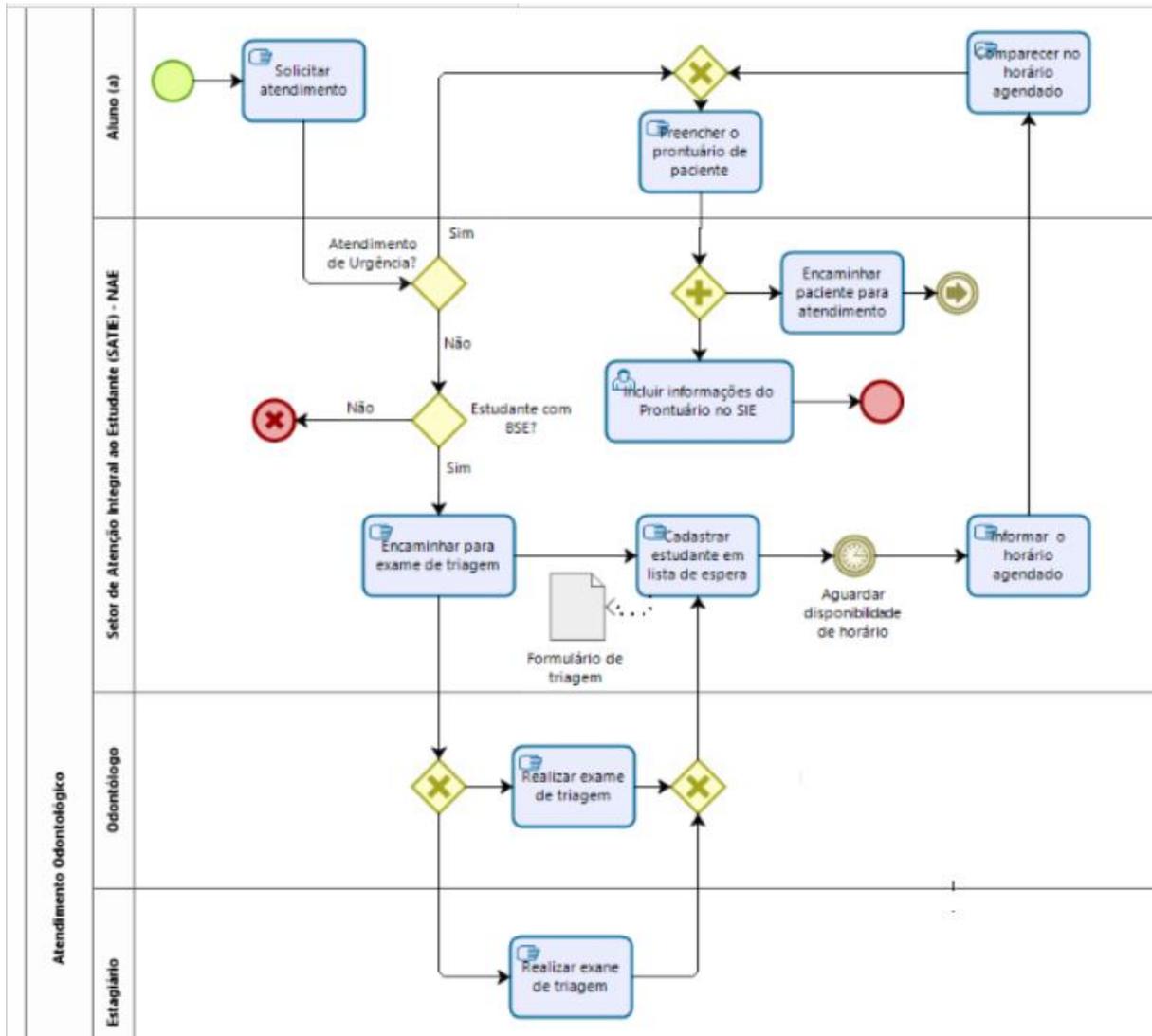
Figura 19 – Fluxograma Bolsas e Auxílios financeiros



Fonte: COPLAD/PROPLAN/UFMS (2021).

Quanto a área “Atenção à Saúde” destaca-se o atendimento médico que é realizado através da ação Saúde da Casa destinado exclusivamente para moradores da Casa do Estudante Universitário (CEU), atendimento odontológico, Figura 20, para estudantes que possuem BSE em caráter de urgência ou preventivo/acompanhamento da saúde bucal dos estudantes.

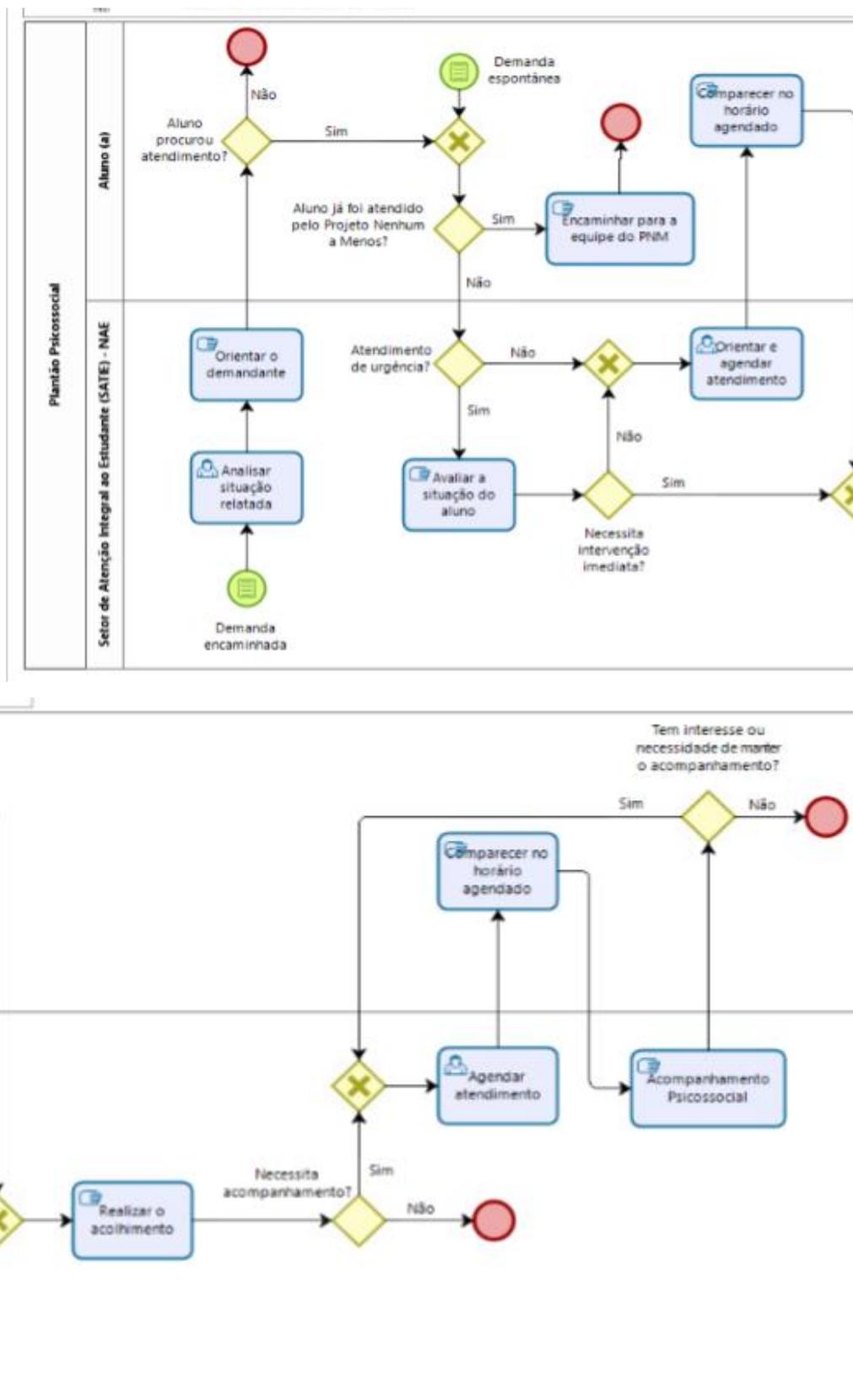
Figura 20 – Fluxo atendimento odontológico



Fonte: COPLAD/PROPLAN/UFESM (2021).

Também na área da saúde, a PRAE possui o atendimento psicossocial, de psicólogos e assistentes sociais, Figura 21, que buscam auxiliar os estudantes, com BSE ativo, no enfrentamento e resolução de conflitos psicológicos, sociais, interpessoais, acadêmicos e institucionais.

Figura 21 – Fluxo atendimento psicossocial

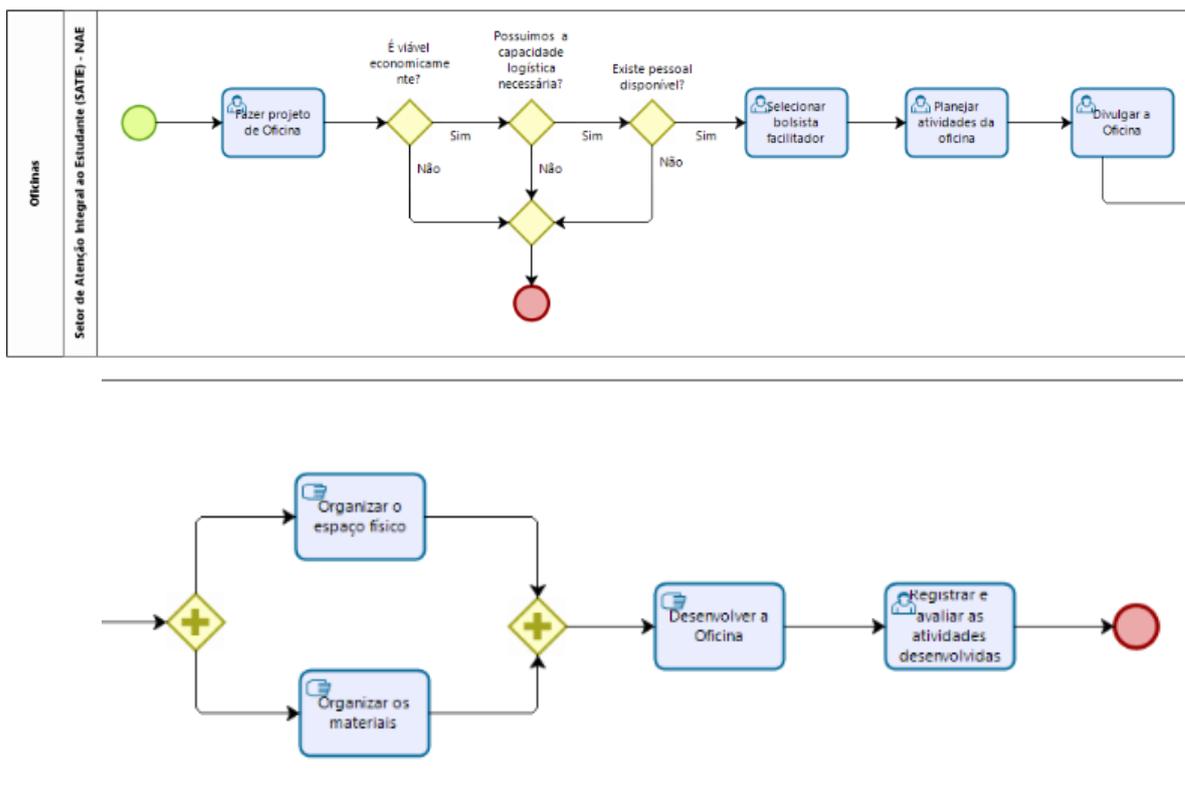


Fonte: COPLAD/PROPLAN/UFSM (2021).

Na área de cultura pode-se destacar a Bolsa Orquestra Sinfônica, que acontece através de auxílio financeiro, conforme a resolução 020/2014 “tem por finalidade contribuir com a arte musical nas áreas de ensino, pesquisa e extensão no âmbito da região de abrangência da UFSM”, também há a Bolsa Formação que de acordo com a resolução 17/1999 é destinada para participação de eventos que promovam a formação estudantil integral e interdisciplinar, a bolsa destina-se para alunos de graduação sendo que 50% do quantitativo total é destinado para alunos que possuem BSE.

As oficinas, desenvolvidas pelo SATIE, Figura 22, podem ser caracterizadas como ações de cultura e esporte uma vez que elas são espaços de vivência de expressões artísticas, culturais e esportivas para a população universitária. Os exemplos de projetos desenvolvidos nestes espaços são: ações de dança, produção artística, plataforma cultural, elaboração e preparo de alimentos/culinária, atividades físicas/esportivas e jogos. Na área de esporte também pode-se destacar o recurso financeiro que é destinado para promoção do esporte universitário, desenvolvido em conjunto com o Centro de Educação Física e Desportos-CEFD, promover práticas esportivas e de lazer aos discentes da UFSM que colaborem com a saúde, qualidade de vida e lazer dos alunos.

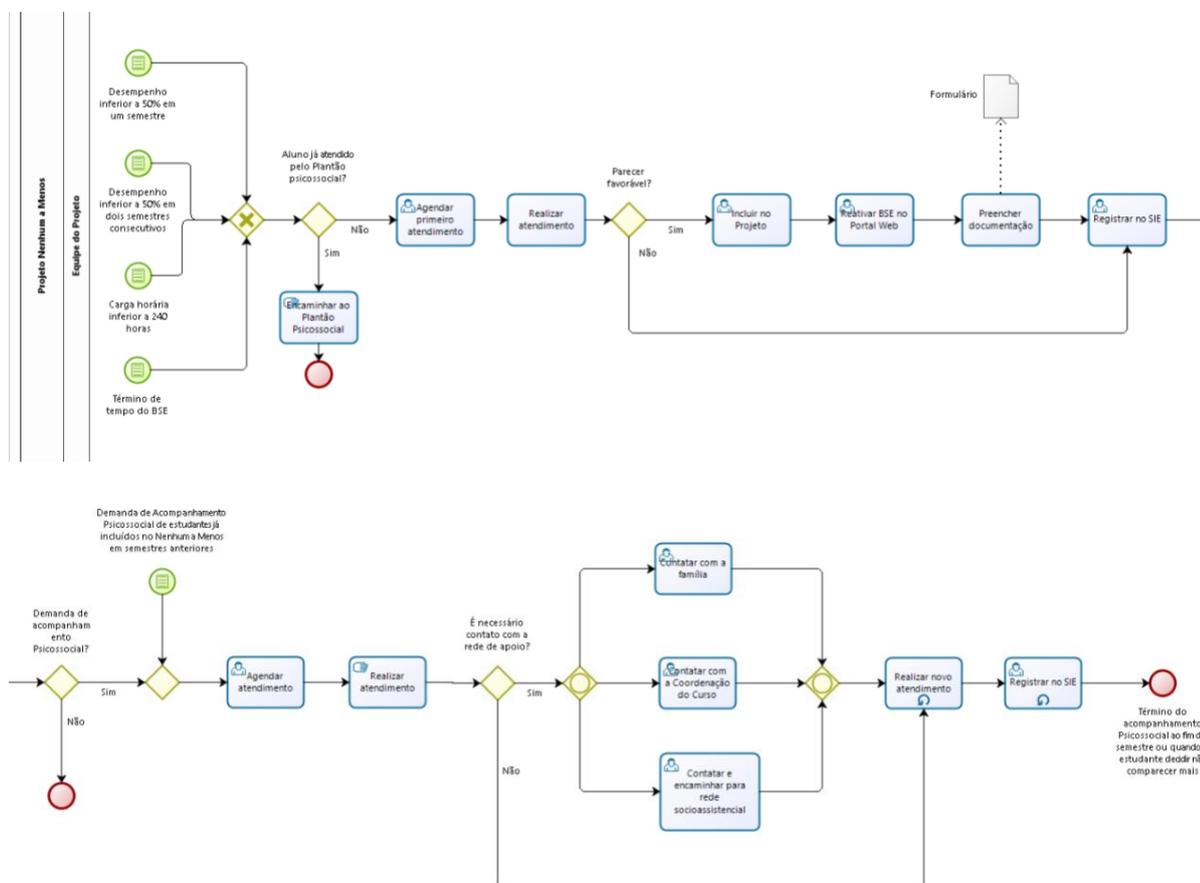
Figura 22 – Fluxograma Oficinas



Outra ação que possui caráter financeiro é a Bolsa de Assistência ao Estudante, prevista na Resolução 026/1995, possui como finalidade contribuir com a implementação de atividade de ensino, pesquisa e extensão em que ocorre um inter-relacionamento entre aluno e servidores/docentes que buscam relacionar as atividades com o aperfeiçoamento da prática educativa e formação sociocultural, portanto, sendo caracterizada como uma ação de apoio pedagógico.

Outra ação de apoio pedagógico é o Projeto Nenhum a Menos, Figura 23, exercido pelo SATIE, o projeto acolhe e acompanha os estudantes que não cumpriram as contrapartidas presentes na Resolução 035/2015. Garantindo para aqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade a permanência no programa BSE atendimentos psicossociais e que busquem se relacionar com a rede de apoio (coordenação do curso, família, atendimento na rede pública de saúde...) do estudante.

Figura 23 – Projeto Nenhum a Menos



Fonte: COPLAD/PROPLAN/UFMS (2021).

Os Cursos de extensão língua estrangeira, desenvolvidos pelo Centro de Artes e Letras, possuem apoio de repasses financeiros da PRAE, por isso, algumas vagas dos cursos são destinadas exclusivamente para alunos que possuem BSE ativo, sendo definido, portanto, como uma ação de apoio pedagógico.

Quanto às ações voltadas para acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação, na UFSM elas são em grande maioria efetuadas pela Coordenadoria de Ações Educacionais (CAED), é uma subunidade administrativa vinculada à Pró-Reitoria de Graduação que possui núcleo de aprendizagem, acessibilidade e de ações sociais, étnico racial e indígena. A coordenadoria busca atender e acompanhar os alunos quanto a questões de acesso, permanência, promoção da aprendizagem, acessibilidade e ações afirmativas.

No ano de 2020, considerando a suspensão de atividades presenciais acadêmicas e administrativas na UFSM, devido à pandemia da Covid-19, a PRAE executou ações que fazem parte da assistência estudantil através de recursos financeiros. Sendo eles: Auxílio Alimentação, Auxílio Digital Internet, Auxílio Digital Equipamento e Auxílio Transporte.

O Auxílio Transporte, dentro da área de transporte do PNAES, foi regulamentado pela Ordem de Serviço nº 02/2020, que prevê a concessão do auxílio para custear o deslocamento para cidade natal dos moradores das Casas de Estudante Universitário da UFSM tendo em vista o caráter de proteção à saúde coletiva e individual excepcional de emergência.

Na área da alimentação foi disponibilizado Auxílio Financeiro, em caráter emergencial, que contemplava moradores da Casa do Estudante e usuários da Bolsa PAM que permaneceram nos Campi da UFSM durante a suspensão das atividades presenciais, especialmente, da suspensão do funcionamento do Restaurante Universitário.

Tendo em vista as atividades acadêmico-científicas em Regime de Exercícios Domiciliares Especiais (REDE), na área de inclusão digital, foi desenvolvida ações de auxílio financeiro para aquisição de equipamentos de informática e auxílio para internet, os mesmos foram regularizados através de editais a inclusão digital internet pelo Edital 027/2020 e o auxílio equipamento pelos editais 041/2020 e 050/2020, ambos visavam proporcionar condições para desempenho acadêmico e a permanência do/a discente, durante período de vigência das atividades em REDE.

Na pesquisa documental foram encontradas as avaliações de satisfação no atendimento já existentes, conforme Figura 24, percebe-se que elas possuem perguntas abertas, baseadas na Resolução 10/2013, não possuem modelo e fatores definidos.

Figura 24 – Instrumentos de Avaliação presencial existentes

 <p>Benefício Socioeconômico - BSE</p> <p>Estudante da UFSM, sua opinião conta!</p> <p>Data da avaliação: ___/___/___</p> <p>01 - Como você avalia o atendimento recebido?</p> <p><input type="radio"/> Excelente <input type="radio"/> Bom <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Ruim <input type="radio"/> Pessimista</p> <p>02 - Sua demanda foi:</p> <p><input type="radio"/> Atendida <input type="radio"/> Encaminhada <input type="radio"/> Parcialmente atendida <input type="radio"/> Não atendida</p> <p>04 - O horário ampliado de atendimento é importante para você, considerando seus horários e compromissos (8h - 20h sem fechar ao meio dia)?</p> <p><input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não</p> <p>05 - Em sua opinião o horário ampliado de atendimento deve ser mantido?</p> <p><input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não</p> <p>06 - Responda brevemente:</p> <p>a) Qual o ponto forte do atendimento?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>b) O que podemos melhorar?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p><small>Instrumento de aferição dos resultados - art. 9 da Resolução n 010/2013 - UFSM</small></p>	 <p>PRAE <small>Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis</small></p> <p>Avaliação de Atendimento</p> <p>PRAE</p> <p>Seção de Bolsas/Financeiro</p> <p>Caro(a) usuário(a),</p> <p>De acordo com o art. 9º da Resolução N. 010/2013, que determina a implantação de instrumentos de aferição dos resultados obtidos com a ampliação do horário de atendimento. Gostaríamos, por meio desta ficha de opinião, coletar informações importantes sobre o atendimento recebido e os serviços prestados pela Seção de Bolsas/Financeiro da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis da UFSM.</p> <p>Ficha de Opinião:</p> <p>1. Identificação: <input type="checkbox"/> Docente <input type="checkbox"/> Estudante <input type="checkbox"/> Técnico-Administrativo <input type="checkbox"/> Outro</p> <p>2. Já necessitou de atendimento na Seção de Bolsas/Financeiro da PRAE? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO</p> <p>3. Em caso afirmativo como você avalia o atendimento recebido em relação à solicitação/demanda requerida? <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muito Bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Pessimista</p> <p>4. Sua solicitação/demanda foi atendida ou encaminhada? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> Não</p> <p>5. Qual assunto/serviço você utilizou ou obteve informações neste setor?</p> <p>6. Em sua opinião, o horário ampliado de atendimento deve ser mantido? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>7.</p> <p>8. Sugestões, elogios ou críticas</p> <p>Data em que foi atendido (a) _____ Hora: _____</p>
---	--

Fonte: Autora (2021)

Então, para realizar-se validação de avaliação de satisfação de tais ações, o presente trabalho irá considerar as ações exclusivas para alunos da graduação que possuem BSE ativo, e será dividida nos seguintes blocos:

- a) Avaliação de auxílios financeiros, que engloba Auxílio Transportes, Auxílio Creche, Auxílio Material Pedagógico, Programa Auxílio a Moradia, Bolsa Orquestra, Bolsa Assistência ao Estudante, Monitoria;
- b) Avaliação de atendimento/serviços na área da saúde, que irá avaliar as ações Saúde da Casa, Atendimento Odontológico, Atendimento Psicossocial e Projeto Nenhum a Menos;
- c) Avaliação do atendimento dos setores da PRAE, que irá avaliar os atendimentos administrativos de todos os setores;
- d) Avaliação de ação de esporte, cultura e lazer, que irá avaliar as ações Oficinas SATIE, Esporte Universitário (em conjunto com CEFD) e Laboratório de Línguas (em conjunto com o CAL);
- e) Avaliação das moradias que irá avaliar a ação da Casa do Estudantes Universitário.
- f) Avaliação das moradias que irá avaliar o Restaurante Universitário.

4.2 ANÁLISE E DISCUSSÕES DOS RESULTADOS DA PESQUISA

O instrumento de pesquisa, questionário, ficou disponível no Sistema de Questionário da UFSM entre os dias 08 de novembro de 2021 até 22 de janeiro de 2022, o questionário ficou disponível até essa data, pois em um primeiro momento (15 de dezembro de 2021) não foi atingida a amostra mínima de respondentes. Ao todo 362 (trezentos e sessenta e dois) estudantes participaram da pesquisa.

4.2.1 Perfil dos estudantes respondentes

A seguir serão expostos os dados de perfil dos participantes bem como as características relacionadas ao seu vínculo com a UFSM. Salienta-se que os dados gênero, idade, campus, centro de ensino, semestre e média geral acumulada foram disponibilizados automaticamente pelo sistema de questionários, com objetivo de diminuir o tempo para preenchimento do instrumento.

Tabela 1 – Perfil Geral dos Estudantes

(continua)

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual (%)
Gênero	Masculino	141	39
	Feminino	221	61
Estado Civil	Solteiro(a)	319	88,1
	Separado(a)/Divorciado(a)	5	1,4
	Casado(a)/Com companheiro(a)	34	9,4
	Outro	4	1,1
Idade*	até 22 anos	151	41,7
	23 anos	66	18,2
	de 24 até 25 anos	59	16,3
	26 anos ou mais	86	23,8
Renda bruta mensal (aproximada) por integrante da família	até 0,25 salário mínimo	43	11,9
	até 0,5 salário mínimo	83	22,9
	até 1 salário mínimo	117	32,3
	até 1,5 salário mínimo	112	30,9
	Outra	7	1,9
Realizou o Ensino Fundamental e Médio (considerando a maior parte do tempo)	Escola pública	337	93,1
	Escola particular	9	2,5
	Escola particular - bolsa integral	12	3,3
	Escola particular - bolsa parcial	4	1,1

Tabela 1 – Perfil Geral dos Estudantes

(conclusão)

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual (%)
Sem considerar bolsas ou estágios, se exerce algum trabalho remunerado	Não trabalho	268	74
	Sim, trabalho com carga horária semanal de até 20 h em atividades relacionadas ao meu curso	27	7,5
	Sim, trabalho com carga horária semanal de até 20 h em atividades não relacionadas ao meu curso	15	4,1
	Sim, trabalho com carga horária semanal superior a 20 h em atividades relacionadas ao meu curso	22	6,1
	Sim, trabalho com carga horária semanal superior a 20 h em atividades não relacionadas ao meu curso	30	8,3

* quartil realizado conforme SPSS

Fonte: elaborado pela autora (2022).

O gênero predominante na amostra é o feminino, totalizando 221 estudantes, o que corresponde a 61% da amostra, em relação ao estado civil a maior parte da amostra declarou-se solteiro(a), 319 alunos, correspondendo a 88,1% do total da amostra, quanto a idade, a divisão foi realizada através de quartis no SPSS, destaca-se que a maioria, 151 alunos, tem até 22 anos o que corresponde a 41,7% da amostra, sendo importante descrever que a menor idade da amostra é de 20 anos e a maior idade é de 61 anos.

Em relação à renda per capita da família, a distribuição aconteceu da seguinte maneira: 117 alunos declararam receber até 1 salário mínimo, o que corresponde a 32,3% da amostra, seguido por 112 estudantes que declararam receber até 1,5 salário mínimo, correspondentes a 30,9% da amostra, destaca-se que 11,9% da amostra declarou receber até 0,25 salário mínimo e que entre os 7 alunos que responderam “outra” não sabia a sua renda, informaram que não possuem renda e apenas um descreveu possuir renda maior que 1,5 salário mínimo, o que pode ser explicado pelo programa BSE considerar outros indicadores de vulnerabilidade social no cálculo da renda per capita do grupo familiar.

Quanto ao questionamento de onde cursou a maior parte do tempo o ensino fundamental e médio, a maior parte dos estudantes, totalizando 337, correspondente a 93,1% da amostra declarou que frequentou a escola pública, e sobre se exercia algum trabalho remunerado, não considerando bolsas ou estágios, a maior parte declarou que não trabalhava, totalizando 268 respondente, o que corresponde a 74% da amostra.

Tabela 2 – Perfil do Estudantes na Universidade

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual (%)
Campus	Santa Maria – Camobi	282	77,9
	Frederico Westphalen	30	8,3
	Palmeira das Missões	28	7,7
	Cachoeira do Sul	14	3,9
	Santa Maria – Centro	8	2,2
Centro de Ensino	Campus Da Universidade Federal De Santa Maria Em Frederico Westphalen	30	8,3
	Campus Da Universidade Federal De Santa Maria Em Palmeira Das Missões	28	7,7
	Campus Da Universidade Federal De Santa Maria Em Cachoeira Do Sul	14	3,9
	Centro de Artes e Letras	24	6,6
	Centro de Ciências da Saúde	53	14,6
	Centro de Ciências Naturais e Exatas	28	7,7
	Centro de Ciências Rurais	31	8,6
	Centro de Ciências Sociais e Humanas	68	18,8
	Centro de Educação	21	5,8
	Centro de Educação Física e Desportos	10	2,8
	Centro de Tecnologia	43	11,9
	Colégio Politécnico	7	1,9
	Colégio Técnico Industrial de Santa Maria	5	1,4
Semestre	1	0	0
	2	3	0,8
	3	7	1,9
	4	25	6,9
	5	38	10,5
	6	98	27,1
	7	44	12,2
	8	86	23,8
	9	29	8
	10	26	7,2
	11	3	0,8
	12	3	0,8
Média Geral Acumulada*	de 6,260 até 7,660	91	25,1
	de 7,661 até 8,255	90	24,9
	de 8,256 até 8,725	91	25,1
	de 8,726 até 9,610	90	24,9

* quartil realizado conforme SPSS

*Média Geral Acumulada = média aritmética das notas das disciplinas cursadas pelo aluno.

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Quanto aos dados do estudante na UFSM destaca-se que a maior parte da amostra 77,9%, pertence ao campus de Santa Maria — Camobi, totalizando 282 estudantes, quanto aos centros de ensino destaca-se que 18,8 % da amostra pertence ao CCSH, no que se refere ao semestre, destaca-se que a maior parte dos estudantes está entre o 6º até o 8º semestre, o que já era esperado na pesquisa, pois ela era destinada a estudantes que possuíam BSE e matrícula até

o ano de 2019, sendo a maioria, 98 estudantes, do 6º semestre, totalizando 27,1% da amostra, seguido pelo 8º semestre com 86 respondentes, totalizando 23,8% da amostra.

A Média Geral Acumulada (MGA), que considera para o cálculo a média das disciplinas cursadas pelo estudante, desconsiderando as disciplinas com dispensa ou aproveitamento “sem nota”, a amostra foi dividida em quartis conforme o programa SPSS determinou, sendo que a menor MGA da amostra foi de 6,26 e a maior foi de 9,61.

4.2.2 Análises e Discussões do Atendimento nos Setores Administrativos

Baseando-se no modelo SERVPERF buscou-se analisar a qualidade do atendimento dos setores administrativos da assistência estudantil, através de aspectos tangíveis, confiabilidade, prestação, segurança e empatia, para complementar na última questão do bloco foi solicitada uma avaliação geral do atendimento nos setores administrativos.

Antes de iniciar a avaliação do bloco o estudante precisava responder se já havia realizado algum atendimento presencial no setor, 320 estudantes (88,4%) responderam que sim, portanto seguiram para as próximas questões do bloco, os 42 estudantes (11,6%) que responderam não, seguiram para avaliação do próximo bloco, considerando que estes não teriam conhecimento para avaliação dos atendimentos nos setores administrativos.

Dos 320 estudantes que haviam realizado atendimento administrativo nos setores administrativos, 64 foram atendidos no NAE, 93 na Seção de Bolsas, 228 na Secretaria geral, 37 no SAME, 226 no SBSE e 93 no Setor de Patrimônio. Sendo que desses 107 estudantes (33,4%) foram atendidos em somente um setor, 94 estudantes (29,4%) foram atendidos em dois setores, 58 estudantes (18,1%) em três setores e 61 estudantes (19,1%) foram atendidos em quatro setores ou mais.

Desses discentes, 42,4% eram do gênero masculino e 57,6% do gênero feminino, sendo que 93,5% são do campus de Santa Maria, 18 estudantes estão entre o 1º ao 4º semestre, 125 entre o 5º e o 8º semestre e 27 entre o 9º e o 12º semestre. Dos respondentes do bloco 75,3% não trabalham e 24,7% trabalham, quanto a sua renda, 34 estudantes possuem renda per capita de até 0,25 salário mínimo, 50 de até 0,5 salário mínimo, 45 de até 1 salário mínimo e 41 de até 1,5 salário mínimo.

A seguir, conforme a tabela 3, será apresentada a análise descritiva sobre as questões do bloco.

Tabela 3 – Análise Descritiva Bloco Setores Administrativos

(continua)

SETORES ADMINISTRATIVOS										
Média: 3,54 DP:0,757										
Fator	Cód. Questão	Questão	*Média	*Desvio Padrão	*	DT	D	N	C	CT
Tangíveis *Média: 3,87 DP: 0,663	01ADMT	O setor tem equipamentos modernos.	3,65	0,867	F (%)	3 1,1	27 9,9	67 24,6	140 51,5	35 12,9
	02ADMT	As instalações físicas do setor são visualmente atrativas.	3,52	1,020	F (%)	10 3,3	46 15,1	69 22,6	136 44,6	44 14,4
	03ADMT	Os servidores do setor são higiênicos e bem-vestidos.	4,33	0,631	F (%)	0 0,0	3 1,0	17 5,7	156 52,2	123 41,1
	04ADMT	A aparência das instalações físicas do setor é conservada de acordo com o serviço oferecido.	4,04	0,762	F (%)	0 0,0	14 4,6	41 13,4	171 55,7	81 26,4
Confiabilidade *Média: 3,24 DP: 0,980	05ADMP	Quando o setor promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.	3,50	1,118	F (%)	14 4,7	52 17,5	56 18,9	121 40,7	54 18,2
	06ADMP	Quando você tem algum problema com o setor, ele é solidário e o deixa seguro.	3,54	1,124	F (%)	18 6,3	34 11,8	66 23,0	112 39,0	57 19,9
	07ADMP	O setor é de confiança.	3,89	0,930	F (%)	7 2,3	16 5,2	61 20,0	142 46,6	79 25,9
	08ADMP	O setor fornece o serviço no tempo prometido.	3,64	1,027	F (%)	8 2,6	41 13,5	62 20,4	133 43,8	60 19,7
	09ADMP	O setor mantém seus registros de forma correta.	3,98	0,856	F (%)	5 1,8	9 3,2	47 16,9	142 51,1	75 27,0
Presteza *Média: 3,37 DP: 0,844	10ADMP	O setor informa exatamente quando os serviços serão executados.	3,60	1,090	F (%)	10 3,4	46 15,5	62 20,9	115 38,7	64 21,5
	11ADMP	Você recebe atendimento imediato dos servidores do setor	3,54	1,051	F (%)	8 2,6	51 16,7	68 22,3	123 40,3	55 18,0
	12ADMP	Os servidores do setor estão sempre dispostos a ajudar os alunos	3,73	1,086	F (%)	14 4,6	32 10,4	54 17,6	131 42,7	76 24,8
	13ADMP	Os servidores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos	3,61	1,050	F (%)	9 3,0	40 13,2	75 24,7	116 38,2	64 21,1
Segurança *Média: 3,67 DP: 0,827	14ADMS	Você pode confiar nos servidores do setor	3,80	0,954	F (%)	9 3,1	17 5,8	65 22,0	138 46,8	66 22,4
	15ADMS	Você se sente seguro em tratar com os servidores do setor	3,84	0,965	F (%)	10 3,3	18 5,9	57 18,6	148 48,4	73 23,9
	16ADMS	Os servidores são educados.	4,05	0,838	F (%)	5 1,6	11 3,5	40 12,7	167 52,8	93 29,4
	17ADMS	Os servidores têm suporte e conhecimento adequado para cumprir suas tarefas corretamente.	4,00	0,817	F (%)	2 0,7	15 5,0	43 14,4	161 53,8	78 26,1

Tabela 3 – Análise Descritiva Bloco Setores Administrativos

(conclusão)

Fator	Cód. Questão	Questão	*Média	*Desvio Padrão	* F	DT	D	N	C	CT
Empatia *Média: 3,60 DP: 0,760	18ADME	O setor dá atenção individual a você.	3,83	0,959	F (%)	7 2,3	22 7,3	60 20,0	138 46,0	73 24,3
	19ADME	Os servidores dão atenção personalizada para os alunos	3,56	0,986	F (%)	7 2,6	29 10,7	87 32,1	100 36,9	48 17,7
	20ADME	Os servidores entendem suas necessidades específicas	3,63	1,035	F (%)	9 3,1	34 11,8	69 24,0	116 40,4	59 20,6
	21ADME	Os servidores preocupam-se em fazer o melhor para atender os interesses dos alunos	3,64	1,061	F (%)	13 4,4	28 9,4	77 25,8	114 38,3	66 22,1
	22ADME	O horário de funcionamento ampliado (8-20h) é conveniente para os alunos	4,43	0,713	F (%)	1 ,3	6 2,0	16 5,2	120 39,3	162 53,1
Satisfação geral	23 ADMG	Em geral, quando eu precisei, eu fui bem atendido	4,20	0,887	F (%)	6 1,9	12 3,8	27 8,5	140 44,3	131 41,5

* considerando as respostas válidas

Nota: DT - Discordo Totalmente, D - Discordo, N - Nem concordo nem discordo, C - Concordo, CT - concordo totalmente.

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Observa-se que quanto aos aspectos tangíveis, a variável que obteve melhor média (4,33) é a que se refere a vestimenta e higiene dos servidores, seguida pela variável que avaliava as aparências físicas do setor com média de 4,04, o desvio padrão das variáveis do fator não é alto, bem o desvio padrão do fator que é de 0,663 com uma média geral de 3,87, em outras palavras, conclui-se que os estudantes apresentam satisfação com os aspectos tangíveis do atendimento nos setores administrativos.

No fator confiabilidade tem-se as questões com maiores desvios padrões do bloco 1,124 que se refere a questão se o setor é solidário e deixa o aluno seguro quando se tem um problema com o mesmo, e de 1,118 que a variável se refere a percepção do aluno quanto ao setor prometer algo em certo tempo e cumprir o prometido, sendo que essa também é a menor média (3,50) do bloco, levando em consideração esses dados, pode inferir-se que nem todos os setores possuem um bom grau de avaliação pelos alunos, sendo que a menor média geral dos fatores (3,24) e maior desvio padrão (0,980) também são do fator confiabilidade.

Quanto ao fator prestação, que avalia a disposição em prestar o serviço, não se obteve uma diferença significativa entre as variáveis, sendo a maior média 3,73, com desvio padrão de 1,086. Na questão “Os servidores do setor estão sempre dispostos a ajudar os alunos” e menor média 3,54, com desvio padrão de 1,051, na questão que avaliava o “atendimento imediato dos

servidores do setor”, no geral o fator obteve média de 3,37, confirmado a aderência aos dados através do desvio padrão de apenas 0,844.

Como aconteceu no fator prestação, o fator segurança não possui grandes diferenças nas suas médias, destaca-se que no geral a média do fator é de 3,67, confirmada a aderência aos dados pelo desvio padrão de 0,827, as variáveis com maior média são a “Os servidores são educados” (4,05) e “Os servidores têm suporte e conhecimento adequado para cumprir suas tarefas corretamente” (4,00), inferindo-se que há satisfação dos alunos com o fator Segurança, uma vez que em todas as questões nenhuma obteve a soma com mais de 10% das respostas válidas nas opções de “discordando” ou “discordando totalmente” das afirmações.

Já o fator empatia possui diferença entre as médias das variáveis, destacando-se a menor média para “Os servidores dão atenção personalizada para os alunos” (3,56), o que pode ser justificado por muitos dos atendimentos estarem ligados as normas, resoluções e editais da assistência estudantil, não podendo o servidor adaptá-las, e a melhor média (4,43) ser referente ao horário de atendimento, que no caso ainda era um horário ampliado das 8h até as 20h. A média geral do fator é de 3,60 com um desvio padrão de 0,760 que dá aderência aos dados.

Quanto ao bloco de atendimento nos setores administrativos é avaliado em uma questão separada, a média obtida é de 4,20 inferindo-se que os alunos foram, em geral, bem atendidos nos setores, porém quando é realizado o cálculo de todas as questões do bloco a média baixa para 3,54, considerando-se assim que em alguns pontos os alunos ainda não estão totalmente satisfeitos com os atendimentos, como no caso da menor média (3,50) da questão “Quando o setor promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz”.

Para realizar a análise fatorial foram utilizadas 22 questões do bloco avaliação do atendimento nos setores administrativos, que utilizaram uma escala tipo Likert de cinco pontos, sendo que a questão “O horário de funcionamento ampliado (8-20h) é conveniente para os alunos” (0,352), originária do fator empatia, foi excluída, pois, não atendia critério de comunalidade superior a 0,5. Com a exclusão da questão obteve-se adequação da utilização da análise fatorial verificação do KMO (0,922) e do teste de Bartlett (sig menor 0,000) com resultados de esfericidade satisfatórios, indicando a significância geral de todas as correlações na matriz de correlação estudada.

Tabela 4 – Análise Fatorial Bloco Setores Administrativos

Cód. Questão	Comunalidade	Carga Fatorial	Variância	Alfa de Cronbach	Novo Fator
16ADMS	0,700	0,764	59,756	0,948	1 - Servidores
18ADME	0,684	0,758			
19ADME	0,627	0,750			
12ADMP	0,794	0,739			
21ADME	0,802	0,733			
20ADME	0,726	0,718			
17ADMS	0,728	0,708			
14ADMS	0,756	0,637			
15ADMS	0,771	0,632			
13ADMP	0,717	0,608			
08ADMC	0,829	0,829	6,419	0,917	2 - Setor
05ADMC	0,800	0,808			
11ADMP	0,606	0,693			
07ADMC	0,830	0,679			
10ADMP	0,618	0,649			
06ADMC	0,777	0,642			
09ADMP	0,578	0,553	5,553	0,803	3 – Aspectos Tangíveis
04ADMT	0,731	0,781			
02ADMT	0,660	0,712			
03ADMT	0,694	0,711			
01ADMT	0,636	0,591			

Fonte: elaborado pela autora (2022).

A variância explicada dos Fatores 1, 2 e 3 são respectivamente 59,756%, 6,419% e 5,553%, totalizando 71,728%, ou seja, indicando uma capacidade adequada para explicação da satisfação dos alunos com o atendimento nos setores administrativos da assistência estudantil.

O Fator 1, é composto pelas questões 16ADMS, 18ADME, 19ADME, 12ADMP, 21ADME, 20ADME, 17ADMS, 14ADMS, 15ADMS e 13ADMP, ordinárias dos fatores: Segurança, Empatia e Presteza, como todas as questões que formaram o novo fator diziam respeito ao atendimento dos servidores até mesmo a questão 18ADME “O setor dá atenção individual a você” que avalia se os estudantes são atendidos no setor através dos servidores com individualidade, o novo Fator foi denominado Servidores.

As questões que compõem o Fator 2 são: 08ADMC, 05ADMC, 11ADMP, 07ADMC, 10ADMP, 06ADMC e 09ADMP, ordinárias dos fatores Confiabilidade e Presteza, todas as questões que formaram o novo fator diziam respeito ao atendimento no setor, portanto o Fator foi denominado “Setor”.

Já o Fator 3, possui todas as questões originárias do Fator Tangíveis sendo elas: 04ADMT, 02ADMT, 03ADMT, 01ADMT, como em nenhum dos outros fatores há questões referentes a tangibilidade do atendimento, optou-se por denominar o fator de aspectos tangíveis, para adequar-se melhor no instrumento.

A análise da confiabilidade dos fatores foi realizada através confiabilidade do coeficiente Alfa de Crombach, Servidores (0,948), Setor (0,917) e Ambiente Físico (0,803), nenhum dos fatores será excluído do instrumento final, pois todos atendem aos requisitos do teste de confiabilidade apresentando Alfa de Cronbach recomendado pela literatura.

Portanto, o instrumento final para avaliação do atendimento nos setores administrativos é apresentado no quadro 17.

Quadro 18 – Instrumento Final Setores Administrativos

Questões	Fator
Os servidores são educados.	Servidores
O setor dá atenção individual a você.	
Os servidores dão atenção personalizada para os alunos	
Os servidores do setor estão sempre dispostos a ajudar os alunos	
Os servidores preocupam-se em fazer o melhor para atender os interesses dos alunos	
Os servidores entendem suas necessidades específicas	
Os servidores têm suporte e conhecimento adequado para cumprir suas tarefas corretamente.	
Você pode confiar nos servidores do setor	
Você se sente seguro em tratar com os servidores do setor	
Os servidores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos	
O setor fornece o serviço no tempo prometido.	Setor
Quando o setor promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.	
Você recebe atendimento imediato dos servidores do setor	
O setor é de confiança.	
O setor informa exatamente quando os serviços serão executados.	
Quando você tem algum problema com o setor, ele é solidário e o deixa seguro.	
O setor mantém seus registros de forma correta.	Aspectos Tangíveis
A aparência das instalações físicas do setor é conservada de acordo com o serviço oferecido.	
As instalações físicas do setor são visualmente atrativas.	
Os servidores do setor são higiênicos e bem-vestidos.	
O setor tem equipamentos modernos.	Geral
Em geral, quando eu precisei, eu fui bem atendido.	

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Em seguida foram realizados testes T e ANOVA com os fatores e a última questão de satisfação em relação ao gênero, se o estudante trabalhava, qual era sua renda, semestre dividido em três, e média geral acumulada. A seguir será apresentado aos quadros e análises dos testes.

Tabela 5 – Teste T Gênero –Setores Administrativos

Gênero		Frequência	Média	Desvio Padrão	Sig	Sig. (2-tailed)
Servidores	Masculino	51	3,6314	,78269	0,851	0,072
	Feminino	67	3,3507	,86557		0,068
Setor	Masculino	52	3,5687	,82841	0,964	0,008
	Feminino	74	3,1506	,87134		0,007
Tangíveis	Masculino	58	3,9957	,61859	0,669	0,057
	Feminino	73	3,7740	,68486		0,054
Todo Instrumento	Masculino	44	3,6732	,73439	0,858	0,055
	Feminino	55	3,3714	,79547		0,053
Em geral, quando eu precisei, eu fui bem atendido	Masculino	65	4,11	,850	0,385	0,091
	Feminino	90	3,84	1,016		0,082

Fonte: elaborado pela autora (2022).

No teste T realizado entre os fatores, instrumento final e questão geral sobre satisfação no atendimento e o gênero dos estudantes respondentes, com 95% de confiança, apresentou diferença significativa entre a satisfação do gênero masculino (3,56) e o feminino (3,15) no fator Setor que avaliou aspectos de satisfação quanto ao setor que o estudante foi atendido, nos demais fatores ou questão não houve diferença significativa das percepções quanto ao gênero.

Tabela 6 – Teste T Trabalha –Setores Administrativos

Trabalha		Frequência	Média	Desvio Padrão	Sig	Sig. (2-tailed)
Servidores	Não	88,000	3,539	0,823	0,846	0,140
	Sim	30,000	3,277	0,870		0,155
Setor	Não	93,000	3,424	0,833	0,488	0,029
	Sim	33,000	3,039	0,941		0,043
Tangíveis	Não	97,000	3,894	0,645	0,746	0,520
	Sim	34,000	3,809	0,718		0,542
Todo Instrumento	Não	73,000	3,596	0,782	0,395	0,052
	Sim	26,000	3,251	0,729		0,048
Em geral, quando eu precisei, eu fui bem atendido	Não	118,000	4,025	0,910	0,116	0,101
	Sim	37,000	3,730	1,071		0,135

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Quanto a diferença entre as médias de satisfação entre os estudantes que trabalham e os que não trabalham, com 95% de confiança, houve diferença significativa nos aspectos que avaliam o fator Setor, onde os estudantes que não trabalham (3,424) possuem maior satisfação com o fator do que os que trabalham (3,039), nas demais questões e fatores avaliados não ocorreu diferenças significativas.

Para descobrir se havia diferenças entre as médias e a renda dos estudantes foi realizando teste ANOVA, com intervalo de 95% de confiança. As tabelas 7 e 8 apresentam os resultados.

Tabela 7 – Teste ANOVA Renda – Setores Administrativos

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Servidores	3,410	0,020			3,403	0,023
Setor	1,355	0,260	0,579	0,630		
Tangíveis	,780	0,507	3,072	0,030		
Todo Instrumento	2,275	0,085	2,096	0,106		
Em geral, quando eu precisei, eu fui bem atendido	1,015	0,388	1,604	0,191		

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Conforme teste de Levene as variâncias são *heterocedásticas* apenas para o fator servidores, portanto, o teste foi realizado através do Welch, os demais possuem variância *homocedásticas*, portanto foi realizado o teste ANOVA, apenas os fatores Servidores e Tangíveis apresentaram diferenças nas médias.

Tabela 8 – Médias Teste ANOVA Renda – Setores Administrativos

Renda	Servidores	Setor	Tangíveis	Todo Instrumento	Q Satisfação Geral	
até 0,25 salário mínimo	Frequência	24	28	28	32	
	Média	3,20	3,14	3,58	3,21	3,69
	Desvio Padrão	0,499	0,858	0,714	0,612	0,859
até 0,5 salário mínimo	Frequência	35	35	39	28	45
	Média	3,47	3,32	3,84	3,44	3,98
	Desvio Padrão	0,927	0,944	0,694	0,888	1,011
até 1 salário mínimo	Frequência	32	35	34	25	40
	Média	3,47	3,40	3,99	3,67	3,93
	Desvio Padrão	1,011	0,963	0,545	0,865	1,118
até 1,5 salário mínimo	Frequência	27	28	30	23	38
	Média	3,73	3,41	4,05	3,70	4,18
	Desvio Padrão	0,683	0,685	0,628	0,619	0,730

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Conforme apresentado na tabela 8, para os resultados dos testes há diferenças significativas, com 95% de confiança entre as médias dos fatores Servidores e Tangíveis, onde os estudantes que possuem maior renda (até 1,5 salário mínimo) estão mais satisfeitos do que os que possuem menor renda (até 0,25 salário mínimo).

Tabela 9 – Teste ANOVA Semestre – Setores Administrativo

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Servidores	1,848	0,162	1,412	0,248		
Setor	3,329	0,039			1,200	0,313
Tangíveis	0,231	0,794	0,468	0,627		
Todo Instrumento	3,039	0,053	0,456	0,635		
Em geral, quando eu precisei, eu fui bem atendido	2,292	0,105	4,559	0,012		

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Quanto ao semestre dos estudantes o teste de Levene somente o fator Setor era *heterocedástico*, portanto realizou-se teste de Welch, nas demais, realizou-se o teste ANOVA, sendo que somente a questão possui Sig menor que 0,05, ou seja, de acordo com a literatura, há diferenças significativas entre as médias analisadas na questão e o semestre.

Tabela 10 – Média Teste ANOVA Semestre – Setores Administrativos

Semestre		Servidores	Setor	Tangíveis	Todo Instrumento	Q Satisfação Geral
1° ao 4°	Frequência	15	15	17	14	18
	Média	3,66	3,49	3,84	3,63	4,00
	Desvio Padrão	0,490	0,482	0,599	0,404	0,686
5° ao 8°	Frequência	83	89	94	68	112
	Média	3,50	3,36	3,90	3,52	4,06
	Desvio Padrão	0,864	0,862	0,687	0,833	0,933
9° ao 12°	Frequência	20	22	20	17	25
	Média	3,21	3,08	3,75	3,36	3,44
	Desvio Padrão	0,913	1,097	0,612	0,808	1,083

Fonte: elaborado pela autora (2022).

A tabela 10 apresenta as médias quanto a questão de Satisfação Geral, de acordo com o teste ANOVA e verificação Tukey, diferenças significativas, com 95% de confiança entre as médias dos estudantes que estão do 5° o 8° semestre estão, em geral, mais satisfeitos em relação aos estudantes que estão do 9° ao 12° semestre.

Tabela 11 – Teste ANOVA MGA - Setores Administrativos

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Servidores	1,344	0,264	0,446	0,721		
Setor	0,395	0,756	0,432	0,731		
Tangíveis	1,398	0,246	0,504	0,680		
Todo Instrumento	0,425	0,735	0,496	0,686		
Em geral, quando eu precisei, eu fui bem atendido	1,241	0,297	1,715	0,166		

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Conforme teste de Levene todas as variâncias dos fatores são *homocedásticas*, portanto, realizou-se o teste ANOVA que apresentou em todos os aspectos analisados Sig maior que 0,05, ou seja, de acordo com a literatura não há diferenças significativas entre as médias das notas dos estudantes analisadas.

4.2.3 Análises e Discussões das Ações na Área da Saúde

Antes da avaliação das ações de saúde, da assistência estudantil da UFSM, os estudantes precisavam responder se foram atendidos ou não pelos setores, sendo que 232 estudantes responderam que não, portanto não responderam às questões de percepção das ações de saúde, e 130 responderam que sim, desses estudantes, 41 foram atendidos na Saúde da Casa, 73 no SATIE (psicossocial) e 88 no setor de atenção odontológica, apenas 17 estudantes tiveram atendimento em todos os setores da saúde, 75 em apenas um setor e 38 estudantes tiveram atendimento em dois setores.

Os estudantes respondentes do bloco eram 40,8% do gênero masculino e 59,2% do gênero feminino, a maioria (96,2%) são do campus de Santa Maria, 17 estudantes estão entre o 1º ao 4º semestre, 93 entre o 5º e o 8º semestre e 20 entre o 9º e o 12º semestre. Dos respondentes do bloco, 73,8% não trabalham e 26,2% trabalham, quanto a sua renda, 16,2% dos estudantes possuem renda per capita de até 0,25 salário mínimo, 29,2% de até 0,5 salário mínimo, 29,2% de até 1 salário mínimo e 25,4% de até 1,5 salário mínimo.

A seguir, conforme tabela 12, será apresentada a análise descritiva sobre as questões do bloco sobre as ações de saúde.

Tabela 12 – Análise Descritiva – Bloco Ações da Área da Saúde

(continua)

SAÚDE										
Média: 4,00 DP:0,564										
Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Tangíveis Média: 4,15 DP:0,614	01SAUT	Equipamentos utilizados no atendimento são modernos.	4,13	0,738	F (%)	1 ,8	2 1,6	14 11,5	68 55,7	37 30,3
	02SAUT	As instalações físicas são visualmente atrativas.	3,86	0,920	F (%)	1 ,8	13 10,2	19 14,8	65 50,8	30 23,4
	03SAUT	Os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) utilizados por servidores são adequados	4,31	0,646	F (%)	0 0,0	0 0,0	12 10,0	59 49,2	49 40,8
	04SAUT	As instalações físicas estão conservadas adequadamente, de acordo com o serviço oferecido.	4,22	0,668	F (%)	0 0,0	2 1,6	11 8,7	70 55,6	43 34,1

Tabela 12 – Análise Descritiva – Bloco Ações da Área da Saúde

(continuação)

Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Confiançabilidade Média: 4,21 DP:0,632	05SAUC	Há privacidade na realização dos atendimentos	4,23	0,825	F (%)	0 0,0	8 6,3	8 6,3	59 46,1	53 41,4
	06SAUC	Há confidencialidade de qualquer informação fornecida pelo paciente	4,19	0,760	F (%)	0 0,0	2 1,8	17 15,5	49 44,5	42 38,2
	07SAUC	Há confidencialidade das informações no registro dos pacientes	4,11	0,801	F (%)	0 0,0	3 2,8	20 18,5	47 43,5	38 35,2
	08SAUC	O preenchimento de registros e prontuários é efetuado de maneira correta	4,17	0,692	F (%)	0 0,0	1 ,9	16 13,9	60 52,2	38 33,0
	09SAUC	O atendimento ocorreu no tempo prometido	4,24	0,755	F (%)	0 0,0	5 3,8	10 7,7	64 49,2	51 39,2
Atenção Imediata Média: 3,90 DP:0,673	10SAUAI	Localização física é adequada-tendo em vista a distância, o transporte e acessibilidade.	4,12	0,947	F (%)	1 ,8	11 8,8	10 8,0	53 42,4	50 40,0
	11SAUAI	Há atendimento rápido em situações de emergência.	3,68	1,031	F (%)	3 3,1	10 10,4	23 24,0	39 40,6	21 21,9
	12SAUAI	Quanto ao agendamento de uma consulta, o tempo de espera é adequado	3,82	0,962	F (%)	2 1,7	11 9,2	22 18,5	55 46,2	29 24,4
	13SAUAI	Quanto o período entre o agendamento até a data da consulta, o tempo de espera é adequado	3,71	0,978	F (%)	2 1,7	16 13,2	20 16,5	60 49,6	23 19,0
	14SAUAI	Tempo na sala de espera para as consultas é adequado	4,07	0,713	F (%)	0 0,0	5 4,1	12 9,8	75 61,5	30 24,6
Segurança Média: 4,30 DP:0,601	15SAUS	Há credibilidade dos servidores da saúde	4,30	0,664	F (%)	0 0,0	0 0,0	14 11,5	58 47,5	50 41,0
	16SAUS	Me sinto seguro em ser atendido pelos servidores da saúde	4,28	0,665	F (%)	0 0,0	1 ,8	12 9,4	64 50,4	50 39,4
	17SAUS	Os servidores da saúde são educados com os alunos	4,38	0,666	F (%)	0 0,0	2 1,6	7 5,5	59 46,5	59 46,5
	18SAUS	Os servidores da saúde possuem conhecimento adequado para executar o serviço	4,29	0,662	F (%)	0 0,0	1 ,8	11 9,0	62 50,8	48 39,3
Empatia Média: 4,08 DP:0,694	19SAUE	Há atenção individual dos servidores da saúde com o aluno	4,19	0,780	F (%)	1 ,8	2 1,6	16 12,8	59 47,2	47 37,6
	20SAUE	Há atenção personalizada para os alunos	3,95	0,846	F (%)	1 ,9	3 2,7	27 24,3	49 44,1	31 27,9
	21SAUE	Os servidores da saúde compreendem suas necessidades específicas	4,06	0,833	F (%)	0 ,0	6 5,0	20 16,7	55 45,8	39 32,5

Tabela 12 – Análise Descritiva – Bloco Ações da Área da Saúde

(continuação)

Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Empatia Média: 4,08 DP:0,694	22SAUE	As ações na área da saúde estão de acordo com o interesse dos alunos	3,90	0,938	F (%)	1 ,8	10 8,3	23 19,2	52 43,3	34 28,3
	23SAUE	O horário de funcionamento expandido(8-20h) é conveniente	4,39	0,759	F (%)	1 ,8	3 2,4	6 4,8	52 41,3	64 50,8
	24SAUE	O horário disponibilizado para consulta é conveniente	4,07	0,825	F (%)	1 ,8	6 4,9	13 10,7	65 53,3	37 30,3
Serviços Básicos Média: 4,29 DP:0,543	25SAUSB	A Limpeza do ambiente de espera é adequada	4,38	0,549	F (%)	0 0,0	0 0,0	4 3,2	70 56,0	51 40,8
	26SAUSB	A Limpeza dos consultórios é adequada	4,40	0,554	F (%)	0 0,0	0 0,0	4 3,3	66 53,7	53 43,1
	27SAUSB	O Mobiliário/equipamentos são adequados	4,25	0,659	F (%)	0 0,0	2 1,8	8 7,0	64 56,1	40 35,1
	28SAUSB	A Ventilação é adequada	4,25	0,642	F (%)	0 0,0	2 1,7	7 6,0	68 58,1	40 34,2
	29SAUSB	Os Procedimentos limpeza e manutenção equipamentos são adequados	4,19	0,634	F (%)	0 0,0	0 0,0	13 12,3	60 56,6	33 31,1
Informação Média: 3,74 DP:0,784	30SAUI	Há facilidade para encontrar informações sobre os serviços	3,28	1,123	F (%)	3 2,4	39 31,5	19 15,3	46 37,1	17 13,7
	31SAUI	As informações são claras	3,64	0,920	F (%)	1 ,8	15 12,7	27 22,9	57 48,3	18 15,3
	32SAUI	As informações são atuais	3,66	0,924	F (%)	0 0,0	14 13,6	25 24,3	46 44,7	18 17,5
	33SAUI	A informação fornecida é segura	3,91	0,791	F (%)	0 0,0	6 5,2	24 20,7	61 52,6	25 21,6
	34SAUI	A informação disponibilizada é relevante	4,07	0,728	F (%)	0 0,0	4 3,4	15 12,8	67 57,3	31 26,5
Esforço	35SAUES	O esforço para obter o serviço é adequado	3,84	0,876	F (%)	2 1,7	7 5,8	24 19,8	63 52,1	25 20,7
Objetivos PNAES Média: 3,99 DP:0,888	36SAUOP	Há influência da ação de saúde em meu desempenho acadêmico	4,19	0,894	F (%)	2 1,6	5 4,1	12 9,8	52 42,6	51 41,8
	37SAUOP	Há influência da ação de saúde na minha decisão de continuar no curso	3,85	1,190	F (%)	6 4,9	13 10,7	21 17,2	35 28,7	47 38,5
	38SAUOP	Há influência da ação de saúde para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso	3,72	1,139	F (%)	6 5,0	11 9,2	30 25,0	37 30,8	36 30,0
	39SAUOP	Há influência da ação de saúde na minha promoção de inclusão social	3,96	0,999	F (%)	2 1,7	8 6,9	24 20,7	41 35,3	41 35,3

Tabela 12 – Análise Descritiva – Bloco Ações da Área da Saúde

(conclusão)

Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Satisfação Geral	40SAUG	Em geral estou satisfeito com as ações na área da saúde	4,08	0,866	F (%)	1,8	6,7	19,8	58,3	44,4

* considerando as respostas válidas

Nota: DT - Discordo Totalmente, D - Discordo, N - Nem concordo nem discordo, C - Concordo, CT - concordo totalmente.

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Quanto aos aspectos tangíveis da avaliação das ações de saúde percebe-se que a menor média é de 3,86 quanto as instalações físicas serem visualmente atraentes, sendo que essa questão também possui o maior desvio padrão do fator de 0,920. Infere-se que se deu essa diferença em relação as outras questões devido ao SATIE realizar atendimento em um local físico que passou por reformas apenas nos anos de 2020/2021 e os outros setores já realizarem seu atendimento em prédios com instalações físicas novas. Quanto aos demais itens, pode-se afirmar que os estudantes estão satisfeitos quanto aos aspectos tangíveis devido à média estar acima de 4 e o desvio padrão manter-se baixo, sendo assim, dando aderência aos dados.

Quanto aos fatores confiabilidade, segurança e serviços básicos não há diferenças significativas nas médias das variáveis, inferindo-se que os estudantes estão satisfeitos com esses aspectos, sendo que todas as variáveis ficaram com média acima de 4,10, destaca-se nesses fatores os menores desvios padrões, sendo o menor (0,549) no fator de serviços básicos para adequação da limpeza do ambiente de espera e também maior média (4,40) para adequação da limpeza dos consultórios.

O fator atenção imediata tem pouca diferença nas médias, destaca-se com menor média (3,68) e com maior desvio padrão (1,031) a questão “Há atendimento rápido em situações de emergência”, nesse fator a maior média de 4,12 é referente a questão “Localização física é adequada- tendo em vista a distância, o transporte e acessibilidade.”, em geral, o fator possui uma média de 3,90 inferindo-se que mesmo com algumas médias diferentes nas questões os estudantes estão satisfeitos com os aspectos de atenção imediata dos setores.

No que se refere ao fator empatia também não há diferenças significativas de média e os desvios padrões dão aderência aos dados coletados, a média mais elevada (4,39) e o menor desvio padrão (0,759) se refere ao horário de funcionamento expandido (8-20h) ser conveniente, em geral, o fator possui uma média satisfatória de 4,08 concluindo-se que os estudantes estão satisfeitos com esses aspectos de empatia nas ações de saúde.

Já considerando o fator de informação, é o que possui as menores médias, destacando a questão “Há facilidade para encontrar de informações sobre os serviços” com média de 3,28 e desvio padrão de 1,123, induzindo-se a explicação de que, em alguns setores, as informações podem ser encontradas com maior facilidade do que em outros, a maior média ficou com a relevância da informação disponibilizada de 4,07. Em geral, a média do fator ficou em 3,74, uma média que induz a satisfação dos estudantes com os aspectos de informação, porém que pode ser melhorado em alguns pontos específicos.

Quanto ao esforço para obter os serviços de saúde, a média ficou em 3,84, considerando que apenas 9 estudantes discordaram sobre a questão “O esforço para obter o serviço é adequado”, considera-se que o mesmo é adequado.

O fator que avalia os objetivos do PNAES e as ações da área da saúde obteve uma média de 3,99, considerando que a questão “Há influência da ação de saúde em meu desempenho acadêmico” obteve uma média de 4,19, os desvios padrões dos fatores não são elevados, gerando consistência aos dados, inferindo-se que as ações da saúde na UFSM através da percepção dos alunos estão cumprindo com os objetivos do programa.

Em geral, quando as ações são avaliadas através da questão “Em geral estou satisfeito com as ações na área da saúde” obtém-se uma média de 4,08, sendo que apenas um estudante discordou totalmente, ou seja, está totalmente insatisfeito com as ações que foi atendido, concluindo-se que os estudantes estão satisfeitos com as ações de saúde o que é confirmado pela média geral de todas as variáveis do bloco (4,00) com um desvio padrão de apenas 0,564.

Para realizar a análise fatorial do bloco ações na área da saúde foram utilizadas 39 questões do bloco, que utilizaram uma escala tipo Likert de cinco pontos, as questões “Os servidores da saúde compreendem suas necessidades específicas” (0,433), “Há atenção personalizada para os alunos” (0,440) e “O horário disponibilizado para consulta é conveniente” (0,467), oriunda do fator Empatia, “Há atendimento rápido em situações de emergência” (0,430), do fator Atenção Imediata, e a questão “Equipamentos utilizados no atendimento são modernos” (0,470) do fator tangíveis, foram excluídas, pois, não atendiam ao critério de carga fatorial superior a 0,5. Com a exclusão das questões obteve-se adequação da utilização da análise fatorial verificação do KMO (0,806) e do teste de Bartlett (sig menor 0,000). A tabela 13 apresenta os dados da análise fatorial do bloco.

Tabela 13 – Análise Fatorial – Bloco Ações da Área da Saúde

Cód. Questões	Comunalidade	Carga Fatorial	Variância	Alfa de Cronbach	Novo Fator
16SAUS	0,892	0,802	49,011	0,936	Segurança
17SAUS	0,789	0,784			
18SAUS	0,834	0,769			
15SAUS	0,899	0,742			
19SAUE	0,835	0,716			
22SAUE	0,718	0,537			
31SAUI	0,856	0,846	8,794	0,928	Informações
32SAUI	0,893	0,823			
30SAUI	0,699	0,777			
33SAUI	0,870	0,753			
35SAUES	0,737	0,644			
34SAUI	0,791	0,573			
26SAUSB	0,880	0,831	7,308	0,921	Serviços Básicos
25SAUSB	0,864	0,819			
28SAUSB	0,790	0,761			
23SAUE	0,748	0,663			
27SAUSB	0,907	0,650			
29SAUSB	0,831	0,581			
09SAUC	0,702	0,555	6,431	0,910	Confiabilidade
07SAUC	0,893	0,798			
05SAUC	0,816	0,793			
06SAUC	0,892	0,771			
08SAUC	0,840	0,578			
03SAUT	0,773	0,547			
04SAUT	0,658	0,543	3,954	0,894	Objetivos PNAES
38SAUOP	0,850	0,914			
37SAUOP	0,820	0,890			
39SAUOP	0,819	0,851			
36SAUOP	0,807	0,793	3,282	0,832	Tempo de Espera
13SAUAI	0,884	0,906			
12SAUAI	0,893	0,884			
14SAUAI	0,840	0,720	3,076	0,440	Aspectos Tangíveis
02SAUT	0,776	0,569			
10SAUAI	0,737	-0,543			

Fonte: elaborado pela autora (2022).

A análise da confiabilidade dos fatores foi realizada através confiabilidade do coeficiente Alfa de Crombach, Segurança (0,936), Informações (0,928), Serviços Básicos (0,921), Confiabilidade (0,910), Objetivos PNAES (0,894), Tempo de Espera (0,832) e Aspectos Tangíveis (0,440), o último fator não atingiu o critério do teste de confiabilidade, portanto será excluído do instrumento final, os demais fatores atenderam os requisitos do teste de confiabilidade.

A variância explicada dos Fatores 1, 2, 3, 4, 5 e 6 são respectivamente 49,011%, 8,794%, 7,308%, 6,431%, 3,954% e 3,282%, juntas, totalizam 78,781%, indicando que há capacidade para explicação da satisfação dos alunos com as bolsas e auxílios da assistência estudantil.

O Fator 1, é composto por seis questões, que são: 16SAUS, 17SAUS, 18SAUS, 15SAUS, 19SAUE e 22SAUE, pertencentes inicialmente aos fatores Segurança e Empatia, como a maioria das questões são do fator segurança e a questão 19SAUE aborda aspecto que pode se referir a cortesia e a questão 22SAUE pode estar ligada a competência, manteve-se o nome do fator com Segurança.

As questões pertencentes ao Fator 2 são: 31SAUI, 32SAUI, 30SAUI, 33SAUI, 35SAUES e 34SAUI, originárias dos fatores Informações e Esforço, ao analisar as questões do novo fator percebe-se que, na grande maioria, as variáveis seriam sobre o acesso a informações e aos serviços, portanto, para um melhor entendimento, manteve-se o nome do fator “Informações”.

O Fator 3 possui as seguintes questões: 26SAUSB, 25SAUSB, 28SAUSB, 23SAUE, 27SAUSB, 29SAUSB e 09SAUC, inicialmente pertencentes aos fatores Empatia, Confiabilidade e Serviços Básicos, como as questões que não são oriundas dos mesmos fatores dizem respeito a horário e atendimento no tempo prometido, entende-se que esses aspectos são elementos básicos para qualidade de atendimento na área da saúde, portanto no nome do fator se mantém como “serviços básicos”

O Fator 4 é composto por seis questões, 07SAUC, 05SAUC, 06SAUC, 08SAUC, 03SAUT e 04SAUT, a maioria inicialmente pertencia ao fator confiabilidade que foi construído baseando-se do modelo SERVPERF e no modelo de Darby, quando as questões oriundas do fator tangíveis as mesmas se referem a utilização adequada de EPI's e instalação adequadas conforme os serviços oferecidos, que não verdade podem ser entendidas como atendimento de compromissos durante a exceção dos serviços, portanto o fator continuará com o nome “confiabilidade”.

O fator 5, composto pelas questões 38SAUOP, 37SAUOP, 39SAUOP e 36SAUOP, permaneceu com sua formação inicial então continuará com a mesma nomenclatura. Já o fator 6 das questões: 13SAUAI, 12SAUAI e 14SAUAI, mesmo que não tenha questões de outros fatores será renomeada para “tempo de espera” uma vez que todas as questões do novo fator avaliavam esse aspecto.

O instrumento final para avaliação do atendimento nas ações da área da saúde é apresentado no quadro 18.

Quadro 19 – Instrumento Final – Ações da Área da Saúde

Questões	Novo Fator
Me sinto seguro em ser atendido pelos servidores da saúde	Segurança
Os servidores da saúde são educados com os alunos	
Os servidores da saúde possuem conhecimento adequado para executar o serviço	
Há credibilidade dos servidores da saúde	
Há atenção individual dos servidores da saúde com o aluno	
As ações na área da saúde estão de acordo com o interesse dos alunos	
As informações são claras	Informações
As informações são atuais	
Há facilidade para encontrar de informações sobre os serviços	
A informação fornecida é segura	
O esforço para obter o serviço é adequado	
A informação disponibilizada é relevante	
A Limpeza dos consultórios é adequada	Serviços Básicos
A Limpeza do ambiente de espera é adequada	
A Ventilação é adequada	
O horário de funcionamento expandido é (8-20h) conveniente	
O Mobiliário/equipamentos são adequados	
Os Procedimentos limpeza e manutenção equipamentos são adequados	
O atendimento ocorreu no tempo prometido	Confiabilidade
Há confidencialidade das informações no registro dos pacientes	
Há privacidade na realização dos atendimentos	
Há confidencialidade de qualquer informação fornecida pelo paciente	
O preenchimento de registros e prontuários é efetuado de maneira correta	
Os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) utilizados por servidores são adequados	
As instalações físicas estão conservadas adequadamente, de acordo com o serviço oferecido.	Objetivos PNAES
Há influência da ação de saúde para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso	
Há influência da ação de saúde na minha decisão de continuar no curso	
Há influência da ação de saúde na minha promoção de inclusão social	
Há influência da ação de saúde em meu desempenho acadêmico	Tempo de Espera
Quanto o período entre o agendamento até a data da consulta, o tempo de espera é adequado	
Quanto ao agendamento de uma consulta, o tempo de espera é adequado	
Tempo na sala de espera para as consultas é adequado	Aspectos Tangíveis
As instalações físicas são visualmente atrativas.	
Localização física é adequada (tendo em vista a distância, o transporte e acessibilidade)	Geral
Em geral estou satisfeito com as ações na área da saúde	

Fonte: elaborado pela autora (2022)

Posteriormente a análise fatorial, iniciou-se os testes de verificação de diferenças de médias entre os novos fatores, todo novo instrumento, e questão de avaliação geral das ações em relação ao gênero, se o estudante trabalhava, qual era sua renda, semestre dividido em três e média geral acumulada. A seguir será apresentado os quadros e análises dos testes.

Tabela 14 – Teste T Trabalho – Bloco Ações da Área da Saúde

Fatores	Trabalha	Frequência	Média	Desvio Padrão	Sig	Sig. (2-tailed)
Segurança	Não	40	4,14	0,672	0,787	0,639
	Sim	21	4,22	0,655		0,637
Informações	Não	40	3,78	0,746	0,212	0,877
	Sim	21	3,75	0,869		0,883
Serviços Básicos	Não	40	4,29	0,555	0,739	0,583
	Sim	21	4,20	0,538		0,580
Confiabilidade	Não	40	4,16	0,693	0,167	0,532
	Sim	21	4,27	0,586		0,511
Objetivos PNAES	Não	40	3,96	0,794	0,099	0,263
	Sim	21	3,68	1,107		0,316
Tempo de Espera	Não	40	3,81	0,820	0,341	0,173
	Sim	21	4,10	0,668		0,148
Todo Instrumento	Não	40	4,05	0,514	0,623	0,973
	Sim	21	4,06	0,596		0,975
Em geral estou satisfeito com as ações na área da saúde	Não	40	3,98	0,920	0,800	0,928
	Sim	21	3,95	0,921		0,928

Fonte: elaborado pela autora (2022)

No teste T realizando entre os fatores, instrumento final e questão geral sobre satisfação, e o aspecto se o estudante trabalha ou não, com 95% de confiança, não apresentou diferença significativa entre as percepções e a condição de trabalho.

Tabela 15 – Teste T Gênero – Ações da Área da Saúde

(continua)

Fatores	Gênero	Frequência	Média	Desvio Padrão	Sig	Sig. (2-tailed)
Segurança	Masculino	30	4,19	0,686	0,641	0,799
	Feminino	31	4,15	0,648		0,799
Informações	Masculino	30	3,87	0,755	0,711	0,309
	Feminino	31	3,67	0,809		0,309
Serviços Básicos	Masculino	30	4,19	0,563	0,970	0,315
	Feminino	31	4,33	0,528		0,316
Confiabilidade	Masculino	30	4,18	0,588	0,111	0,877
	Feminino	31	4,21	0,724		0,876
Objetivos PNAES	Masculino	30	3,96	0,915	0,928	0,416
	Feminino	31	3,77	0,920		0,416
Tempo de Espera	Masculino	30	3,98	0,705	0,031	0,489
	Feminino	31	3,84	0,847		0,488
Todo Instrumento	Masculino	30	4,08	0,545	0,887	0,732
	Feminino	31	4,03	0,541		0,732

Tabela 16 – Teste T Gênero – Ações da Área da Saúde

(conclusão)

Fatores	Gênero	Frequência	Média	Desvio Padrão	Sig	Sig. (2-tailed)
Em geral estou satisfeito com as ações na área da saúde	Masculino	30	3,97	0,964	0,583	0,996
	Feminino	31	3,97	0,875		0,996

Fonte: elaborado pela autora (2022)

No teste T realizando entre os fatores, instrumento final e questão geral sobre satisfação, e o gênero dos estudantes respondentes, com 95% de confiança, não apresentou diferença significativa entre as percepções e o gênero.

Tabela 17 – Teste ANOVA Renda – Ações Área da Saúde

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Segurança	1,758	0,165	1,473	0,231		
Informações	0,419	0,740	2,485	0,070		
Serviços Básicos	1,050	0,378	2,225	0,095		
Confiabilidade	0,034	0,992	2,349	0,082		
Objetivos PNAES	1,292	0,286	1,718	0,173		
Tempo de Espera	1,525	0,218	0,981	0,408		
Todo Instrumento	0,085	0,968	2,739	0,052		
Em geral estou satisfeito com as ações na área da saúde	0,386	0,764	2,076	0,114		

Fonte: elaborado pela autora (2022)

Quanto a renda dos estudantes, para o teste de Levene, todos os fatores analisados são *homocedásticos*, e assim, realizou-se o teste ANOVA, sendo que nenhuma questão possui Sig menor que 0,05, ou seja, de acordo com a literatura não há diferenças significativas entre as médias analisadas e a renda do estudante.

Tabela 18 – Teste ANOVA Semestre – Ações da Área da Saúde

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Segurança	0,442	0,645	0,555	0,577		
Informações	0,144	0,866	0,140	0,870		
Serviços Básicos	2,097	0,132	0,409	0,666		
Confiabilidade	0,981	0,381	0,504	0,607		
Objetivos PNAES	0,187	0,830	0,005	0,995		
Tempo de Espera	3,002	0,057	2,229	0,117		
Todo Instrumento	0,329	0,721	0,420	0,659		
Em geral estou satisfeito com as ações na área da saúde	0,065	0,937	0,085	0,919		

Fonte: elaborado pela autora (2022)

O semestre para os testes de média foi dividido em: 1º ao 4º semestre, 5º ao 8º semestre e 9º ao 12º semestre, segundo o teste de Levene, todos os fatores analisados são *homocedásticos*, realizou-se o teste ANOVA, sendo que nenhuma a questão possui Sig menor que 0,05, ou seja, de acordo com a literatura não há diferenças significativas entre as médias analisadas e o semestre.

Tabela 19 – Teste ANOVA MDA – Ações da Área da Saúde

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Segurança	1,626	0,193	0,900	0,447		
Informações	0,340	0,796	0,327	0,806		
Serviços Básicos	1,125	0,347	2,525	0,067		
Confiabilidade	0,942	0,427	0,557	0,645		
Objetivos PNAES	0,821	0,488	0,660	0,580		
Tempo de Espera	1,398	0,253	6,279	0,001		
Todo Instrumento	0,400	0,754	1,105	0,355		
Em geral estou satisfeito com as ações na área da saúde	1,143	0,340	2,537	0,066		

Fonte: elaborado pela autora (2022)

Quanto a média geral acumulada (MDA), o teste de Levene de todas as variáveis analisadas são *homocedásticas*, então realizou-se o teste ANOVA, sendo que somente o fator “Tempo de Espera” possui Sig menor que 0,05, ou seja, de acordo com a literatura há diferenças significativas entre as médias analisadas no fator e as notas dos alunos.

Tabela 20 – Médias ANOVA MGA – Ações da Área da Saúde

Média Geral Acumulada	Segurança	Informações	Serviços Básicos	Confiabilidade	Objetivos PNAES	Tempo de Espera	Todo Instrumento	Q40S AUG
de 6,26 até 7,66	Frequência	21	21	21	21	21	21	21
	Média	3,98	3,71	4,02	4,06	3,89	3,73	3,92
	Desvio Padrão	0,691	0,727	0,506	0,700	0,765	0,779	0,569
de 7,67 até 8,255	Frequência	14	14	14	14	14	14	14
	Média	4,19	3,64	4,32	4,21	3,73	3,55	4,00
	Desvio Padrão	0,566	0,847	0,684	0,586	0,968	0,802	0,522
de 8,26 até 8,725	Frequência	13	13	13	13	13	13	13
	Média	4,28	3,85	4,33	4,27	4,13	3,87	4,15
	Desvio Padrão	0,483	0,750	0,384	0,542	1,069	0,586	0,438
de 8,73 até 9,61	Frequência	13	13	13	13	13	13	13
	Média	4,32	3,91	4,51	4,33	3,67	4,62	4,23
	Desvio Padrão	0,846	0,891	0,483	0,776	0,954	0,468	0,588

Fonte: elaborado pela autora (2022)

A tabela 19 que apresenta as médias quanto aos fatores analisados, com 95% de confiança através dos testes realizados, pode-se inferir que quanto ao fator tempo de espera os estudantes que possuem maiores notas (4,62) estão mais satisfeitos que os que possuem notas menores, sendo que a diferença é mais acentuada entre os que possuem MGA de 8,73 até 9,61 (4,62) e os estudantes que possuem MGA de 7,67 até 8,255 (3,55).

4.2.4 Análises e Discussões dos Auxílios e Bolsas Financeiros

Para avaliação das bolsa e auxílios da assistência estudantil da UFSM, os estudantes precisavam responder se receberam ou não alguma bolsa ou auxílio até o final do ano de 2019, assim, 127 estudantes responderam que não, portanto não responderam às questões do bloco, e 235 responderam que sim, desses, 7 receberam o auxílio creche, 46 o auxílio material pedagógico, 79 o auxílio transporte, 70 a bolsa de assistência ao estudante (BAE), 25 a bolsa formação, 27 a bolsa de monitoria, 113 o auxílio a moradia e nenhum recebeu a bolsa orquestra. Apenas 4 estudantes receberam quatro auxílios/bolsas, a maior parte dos respondentes 138 receberam apenas um auxílio/bolsa, 67 receberam dois auxílios/bolsas e 25 estudantes receberam três auxílios/bolsas.

Desses estudantes, 38,7% eram do gênero masculino e 61,3% do gênero feminino, a maioria são do campus de Santa Maria (179), 22 são de Frederico Westphalen, 23 de Palmeira das Missões e 11 são do campus de Cachoeira do Sul. Ainda 21 estudantes estão entre o 1º e o 4º semestre, 173 entre o 5º e o 8º semestre e 41 entre o 9º e o 12º semestre. Dos respondentes do bloco, 72,8% não trabalham e 27,2% trabalham, quanto a sua renda, 35 dos estudantes possuem renda per capita de até 0,25 salário mínimo, 57 de até 0,5 salário mínimo, 74 de até 1 salário mínimo e 69 de até 1,5 salário mínimo.

A seguir, conforme a tabela 20, será apresentada a análise descritiva sobre as questões do bloco sobre as ações de saúde.

Tabela 21 - Análise Descritiva – Bloco Bolsas/Auxílios

(continua)

FINANCEIRO										
Média: 3,72 DP:0,717										
Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Tangíveis Média: 3,24 DP:0,887	01BAT	O processo para concessão de auxílios e de bolsas é moderno	3,62	1,067	F (%)	11 5,0	24 10,9	46 20,8	98 44,3	42 19,0
	02BAT	Os valores destinados aos auxílios e bolsas são atrativos	3,03	1,249	F (%)	35 15,4	47 20,6	45 19,7	79 34,6	22 9,6
	03BAT	Os valores destinados aos auxílios e bolsas são suficientes para finalidade propostas	2,80	1,259	F (%)	38 16,8	67 29,6	49 21,7	47 20,8	25 11,1
	04BAT	A quantidade de auxílio e de bolsas disponíveis é adequada	2,68	1,177	F (%)	36 17,0	70 33,0	45 21,2	48 22,6	13 6,1
	05BAT	Data estabelecida para pagamento é adequada	4,00	0,934	F (%)	6 2,7	12 5,4	24 10,9	113 51,1	66 29,9
Presteza Média: 3,76 DP:0,889	06BAP	Os servidores fornecem informações aos alunos sobre auxílios e bolsas quanto aos resultados e encerramento de prazos	3,76	1,010	F (%)	7 3,1	24 10,7	33 14,7	112 49,8	49 21,8
	07BAP	Os servidores buscam responder rápido as dúvidas dos alunos sobre as bolsas e o auxílio.	3,71	1,051	F (%)	10 4,7	20 9,3	39 18,1	100 46,5	46 21,4
	08BAP	Os servidores estão dispostos para ajudar os alunos quanto as bolsas e auxílio.	3,80	0,982	F (%)	9 4,0	14 6,3	38 17,0	114 51,1	48 21,5
	09BAP	Há disponibilidade dos servidores para atender suas solicitações	3,80	0,906	F (%)	6 2,7	14 6,3	39 17,6	122 55,0	41 18,5
Segurança Média: 4,04 DP:0,713	10BAS	Os servidores tem credibilidade	3,99	0,736	F (%)	1 ,5	5 2,4	36 17,5	118 57,3	46 22,3
	11BAS	Me sinto seguro em ser atendido pelos servidores	3,96	0,864	F (%)	3 1,3	12 5,4	34 15,2	117 52,5	57 25,6
	12BAS	Os servidores são educados com os alunos	3,97	0,847	F (%)	4 1,8	9 4,0	32 14,3	123 54,9	56 25,0
	13BAS	Os servidores possuem conhecimento adequado para executar a ação	4,04	0,775	F (%)	3 1,4	5 2,4	26 12,3	124 58,5	54 25,5

Tabela 20 - Análise Descritiva – Bloco Bolsas/Auxílios

(continuação)

Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Empatia Média:3,28 DP:1,041	14BAE	Há adaptação dos auxílio/bolsas de acordo com a individualidade do aluno	2,97	1,332	F (%)	35 18,7	38 20,3	37 19,8	52 27,8	25 13,4
	15BAE	Servidores dão atenção personalizada para os alunos	3,45	1,069	F (%)	12 6,0	23 11,5	58 29,0	77 38,5	30 15,0
	16BAE	Servidores compreendem as necessidades específicas dos alunos	3,42	1,093	F (%)	12 6,0	29 14,4	53 26,4	77 38,3	30 14,9
	17BAE	Os auxílios/bolsas disponíveis estão de acordo com as necessidades do aluno	3,17	1,278	F (%)	28 13,1	43 20,1	40 18,7	71 33,2	32 15,0
	18BAE	Prazo disponibilizado para inscrição/obtenção do auxílio/bolsa é conveniente	3,61	1,073	F (%)	13 6,0	23 10,6	36 16,5	109 50,0	37 17,0
Informação Média: 3,83 DP:0,779	19BAI	Há facilidade para encontrar informações sobre os auxílios e bolsas	3,29	1,187	F (%)	17 7,4	54 23,6	36 15,7	90 39,3	32 14,0
	20BAI	As informações dos editais/normas e resoluções são claras	3,74	1,048	F (%)	12 5,2	17 7,4	40 17,5	110 48,0	50 21,8
	21BAI	As informações dos editais/normas e resoluções são atuais	3,83	0,954	F (%)	7 3,3	13 6,2	34 16,3	109 52,2	46 22,0
Informação Média: 3,83 DP:0,77	22BAI	Há segurança nas informações fornecidas nos editais/normas e resoluções	4,01	0,792	F (%)	2 ,9	8 3,8	29 13,6	120 56,3	54 25,4
	23BAI	A informação disponibilizada nos editais/normas e resoluções é relevante	4,05	0,737	F (%)	2 ,9	5 2,3	27 12,2	132 59,7	55 24,9
Processo Média:3,65 DP:0,819	24BAPR	O tempo para obtenção do auxílio/bolsa é adequado	3,62	1,054	F (%)	10 4,5	29 13,1	34 15,4	111 50,2	37 16,7
	25BAPR	Os custos para obtenção do auxílio/bolsa são adequados	3,67	0,986	F (%)	9 4,5	14 7,0	45 22,4	99 49,3	34 16,9
	26BAPR	Os requisitos para obtenção do auxílio/bolsa não são excessivos	3,66	1,014	F (%)	7 3,2	28 12,8	36 16,5	109 50,0	38 17,4
	27BAPR	O esforço de deslocamento para obtenção do auxílio/bolsa é adequado	3,64	0,990	F (%)	9 4,2	19 9,0	44 20,8	107 50,5	33 15,6
Gestão e Regulação Média: 3,74 DP:0,825	28BAGR	Há transparência no processo de concessão de auxílios e bolsas	3,79	0,960	F (%)	5 2,3	20 9,4	35 16,4	108 50,7	45 21,1
	29BAGR	Confio na proteção dos dados que são fornecidos para concessão de bolsas e auxílios	4,01	0,869	F (%)	5 2,2	8 3,5	30 13,3	120 53,1	63 27,9
	30BAGR	Normas e regulamentos dos auxílios e bolsas são adequados	3,82	0,972	F (%)	7 3,2	15 6,9	37 17,1	107 49,5	50 23,1

Tabela 20 - Análise Descritiva – Bloco Bolsas/Auxílios

(conclusão)										
Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Gestão e Regulação Média: 3,74 DP:0,825	28BAGR	Há transparência no processo de concessão de auxílios e bolsas	3,79	0,960	F (%)	5 2,3	20 9,4	35 16,4	108 50,7	45 21,1
	29BAGR	Confio na proteção dos dados que são fornecidos para concessão de bolsas e auxílios	4,01	0,869	F (%)	5 2,2	8 3,5	30 13,3	120 53,1	63 27,9
	30BAGR	Normas e regulamentos dos auxílios e bolsas são adequados	3,82	0,972	F (%)	7 3,2	15 6,9	37 17,1	107 49,5	50 23,1
	31BAGR	Comprovação (prestação de contas com valor recebido ou planos e relatórios de atividades da bolsa) é adequada	3,81	1,061	F (%)	9 4,2	20 9,3	32 14,8	98 45,4	57 26,4
	32BAGR	Participação dos alunos na elaboração dos auxílios e bolsas é adequada	3,45	1,196	F (%)	15 8,2	26 14,3	39 21,4	66 36,3	36 19,8
Objetivos PNAES Média: 4,25 DP:0,876	33BAOP	Há influência do auxílio/bolsa em meu desempenho acadêmico	4,30	0,923	F (%)	4 1,8	12 5,3	12 5,3	82 36,3	116 51,3
	34BAOP	Há influência auxílio/bolsa em minha decisão de continuar no curso	4,31	0,995	F (%)	5 2,2	15 6,6	13 5,7	66 28,9	129 56,6
	35BAOP	Há influência auxílio/bolsa para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso	4,13	1,076	F (%)	5 2,3	19 8,7	27 12,3	60 27,4	108 49,3
	36BAOP	Há influência auxílio/bolsa na minha promoção de inclusão social	4,25	0,964	F (%)	6 2,8	8 3,7	20 9,3	75 34,7	107 49,5
Satisfação Geral	37BAG	Em geral estou satisfeito com os auxílios e as bolsas da PRAE	3,84	1,090	F (%)	10 4,3	24 10,4	26 11,3	104 45,0	67 29,0

* considerando as respostas válidas

Nota: DT - Discordo Totalmente, D - Discordo, N - Nem concordo nem discordo, C - Concordo, CT - concordo totalmente.

Fonte: elaborado pela autora (2022).

O bloco para avaliação das ações que são entregues através de bolsas e de auxílios foi dividido nas seguintes variáveis: Tangíveis, Presteza, Segurança, Empatia, esses adaptados conforme o modelo SERVPERF e elaboração própria. O fator Informação foi baseado no modelo BR GOV QUAL e SV-BID, os fatores Processo e Gestão e Regulação foram conforme o modelo SV-BID, e por fim o fator Objetivos PNAES conforme Eloi (2018). Por fim, o bloco possuía uma questão de elaboração própria para avaliação geral das bolsas e/ou auxílios.

Os fatores Presteza (média geral 3,76), Segurança (média geral 4,04) e Processo (média geral 3,65) não possuem disparidades nas médias das questões de cada bloco, destacasse como

maiores médias do fator Presteza (ambas de 3,80) para as questões “Os servidores estão dispostos para ajudar os alunos quanto as bolsas e auxílio” e “Há disponibilidade dos servidores para atender suas solicitações”, no fator Segurança a maior média é de 4,04 na questão “Os servidores possuem conhecimento adequado para executar a ação” e menor (3,96) na questão “Me sinto seguro em ser atendido pelos servidores”, já o fator Processo possui pequena diferença entre a menor média de 3,62 “O tempo para obtenção do auxílio/bolsa é adequado” e a maior (3,67) “Os custos para obtenção do auxílio/bolsa são adequados”. Infere-se que, em geral, os estudantes não estão insatisfeitos com os aspectos ligados a esses fatores.

Quanto as variáveis do fator Tangíveis, podemos destacar a menor média (2,68) em que pode se inferir que os estudantes estão insatisfeitos com essa variável que se refere a quantidade de bolsa e auxílios disponíveis, seguido pela média de 2,80 que se refere aos valores das bolsas e auxílios. Tais resultados podem ter ocorrido pela falta de atualização dos valores das bolsas, uma vez que o valor padrão é determinado por uma resolução de 1995 e também devido aos cortes orçamentários já conhecidos na educação superior brasileira, sendo assim, Estrada e Radaelli (2017) abordam que os auxílios da assistência estudantil são importantes para permanência dos estudantes, uma vez que eles possuem uma renda muito baixa e não podem depender unicamente dos pais para ajuda financeira, destaca-se que a maior média do fator é de 4,00 da questão “Data estabelecida para pagamento é adequada”.

No que se refere ao fator Empatia a maior média (3,61) é da questão “Prazo disponibilizado para inscrição/obtenção do auxílio/bolsa é conveniente”, sendo que a menor média (2,97) é na questão “Há adaptação dos auxílios/bolsas de acordo com a individualidade do aluno” que como ocorreu no bloco que avaliava os setores administrativos, tal média pode ser justificada pelas condutas nas concessões de bolsa e auxílio serem regidas dos editais e resoluções, sendo difícil adapta-las para algum caso específico.

Quanto aos aspectos de Informação, a menor média de 3,29 foi referente a facilidade para encontrar informações sobre os auxílios e bolsas, porém a maior média de 4,05 se refere as informações disponibilizadas serem relevantes, no geral o fator obteve uma média 3,83, inferindo-se que não há insatisfação sobre os aspectos do fator.

A menor média do fator Gestão e Regulação (3,45) se refere a questão que avaliava a “Participação dos alunos na elaboração dos auxílios e bolsas é adequada” e maior média (4,01) em “Confio na proteção dos dados que são fornecidos para concessão de bolsas e auxílios”, no geral o fator ficou com uma média de 3,74.

O fator que avaliava a percepção dos estudantes quanto aos objetivos do PNAES possui média satisfatória indicando que as bolsas e auxílios concedidos pelas universidades estão

cumprindo os objetivos do programa em auxiliar os estudantes em seu desempenho acadêmico, inclusão social, diminuição da evasão. A média das questões geral do bloco (3,72) e a última questão (3,84) se assemelham, não possuindo valor alto para o desvio padrão, indicando que há aderência nos dados, inferindo-se que há satisfação com os auxílios e bolsas financeiras, mesmo que em alguns aspectos como quantidade e valor das bolsas e auxílios necessitem de maior discussão e análise para atender as necessidades dos estudantes.

Para realizar a análise fatorial do bloco auxílios e bolsas foram utilizadas 36 questões do bloco, que utilizaram uma escala tipo Likert de cinco pontos, sendo que as questão “Comprovação (prestação de contas com valor recebido ou planos e relatórios de atividades da bolsa) é adequada” (0,444), do fator Gestão e Regulação, “Data estabelecida para pagamento é adequada” (0,485), do fator Tangíveis, “O esforço de deslocamento para obtenção do auxílio/bolsa é adequado” (0,415) do fator Processo e “Há Facilidade para encontrar informações sobre os auxílios e bolsas” (0,460), as do fator Informação, foram excluídas, pois, não atendiam ao critério de comunalidade e carga fatorial superior a 0,5. Com a exclusão das questões obteve-se adequação da utilização da análise fatorial verificação do KMO (0,923) e do teste de Bartlett (sig menor 0,000).

Tabela 22 – Análise Fatorial – Bloco Bolsa/Auxílios

(continua)

Cód. Questão	Comunalidade	Carga Fatorial	Variância	Alfa de Cronbach	Novo Fator
12BAS	0,746	0,777	51,76	0,949	1 - Servidores
13BAS	0,803	0,774			
10BAS	0,778	0,764			
09BAP	0,781	0,743			
08BAP	0,778	0,733			
07BAP	0,750	0,725			
11BAS	0,787	0,711			
06BAP	0,551	0,563			

Tabela 21 – Análise Fatorial – Bloco Bolsa/Auxílios

(conclusão)

Cód. Questão	Comunalidade	Carga Fatorial	Variância	Alfa de Cronbach	Novo Fator
16BAE	0,849	0,758	10,15	0,945	2 - Gestão do Processo de Concessão
15BAE	0,849	0,726			
14BAE	0,775	0,693			
24BAPR	0,732	0,688			
18BAE	0,720	0,685			
25BAPR	0,707	0,634			
17BAE	0,812	0,613			
01BAT	0,624	0,604			
30BAGR	0,731	0,580			
32BAGR	0,576	0,552			
23BAI	0,804	0,682			
22BAI	0,782	0,676			
20BAI	0,836	0,670			
29BAGR	0,738	0,666			
28BAGR	0,759	0,620			
21BAI	0,748	0,608			
26BAPR	0,525	0,592	4,33	0,902	4 - Objetivos PNAES
34BAOP	0,854	0,920			
36BAOP	0,822	0,891			
35BAOP	0,788	0,879			
33BAOP	0,752	0,845	3,64	0,883	5 - Aspectos Tangíveis
03BAT	0,866	0,840			
02BAT	0,819	0,795			
04BAT	0,784	0,778			

Fonte: elaborado pela autora (2022)

A análise da confiabilidade dos fatores foi realizada através do coeficiente Alfa de Crombach, Servidores (0,949), Gestão do Processo de Concessão (0,945), Informação e Regulação (0,909), Objetivos PNAES (0,902) e Aspectos Tangíveis (0,883), sendo que todos os fatores atendem os requisitos do teste de confiabilidade. A variância explicada dos Fatores 1, 2, 3, 4 e 5 são respectivamente 51,763%, 10,145%, 5,834%, 4,326% 3,635%, juntas totalizando 75,704%, indicando que há capacidade para explicação da satisfação dos alunos com as bolsa e auxílios da assistência estudantil.

O Fator 1, é composto por oito questões, que são: 12BAS, 13BAS, 10BAS, 09BAP, 08BAP, 07BAP, 11BAS e 06BAP, pertencentes inicialmente aos fatores Segurança e Presteza, como todas as questões que formaram o novo fator diziam respeito ao atendimento dos servidores, o novo Fator foi denominado Servidores.

As questões pertencentes ao Fator 2 são: 16BAE, 15BAE, 14BAE, 24BAPR, 18BAE, 25BAPR, 17BAE, 01BAT, 30BAGR e 32BAGR, originárias dos fatores Empatia, Processo e Gestão e Regulação. Ao analisar-se as questões do novo fator percebe-se que na grande maioria as variáveis falavam sobre a concessão, requisitos e atenção individual ao estudante, portanto foi definido como nome do fator “Gestão do Processo de Concessão”.

No Fator 3 as questões que o compõe são: 23BAI, 22BAI, 20BAI, 29BAGR, 28BAGR, 21BAI e 26BAPR, pertencentes originalmente aos fatores Informação, Processo e Gestão e Regulamentação, as questões avaliavam aspectos quanto as normas, requisitos e informação, portanto o novo Fator foi denominado “Informação e Regulação”.

O Fator 4, possui as questões 34BAOP, 36BAOP, 35BAOP e 33BAOP, todas pertencentes ao fator original Objetivos do PNAES, portanto o fator continuou com a mesma nomenclatura. Como aconteceu no Fator 5 que possui todas as questões originárias do Fator Tangíveis, são elas as questões 03BAT, 02BAT e 04BAT, optou-se por denominar o fator de Aspectos Tangíveis, para adequar-se melhor no instrumento.

Portanto, o instrumento final para avaliação do atendimento nos setores administrativos é apresentado no quadro 19.

Quadro 20 – Instrumento Final - Bolsas e Auxílios Financeiros

(continua)

Questões	Fator
Os servidores são educados com os alunos	Servidores
Os servidores possuem conhecimento adequado para executar a ação	
Os servidores tem credibilidade	
Há disponibilidade dos servidores para atender suas solicitações	
Os servidores estão dispostos para ajudar os alunos quanto as bolsas e auxílio.	
Os servidores buscam responder rápido as dúvidas dos alunos sobre as bolsas e auxílio.	
Me sinto seguro em ser atendido pelos servidores	
Os servidores fornecem informações aos alunos sobre auxílios e bolsas quanto aos resultados e encerramento de prazos	
Servidores compreendem necessidades específicas dos alunos	Gestão do Processo de Concessão
Servidores dão atenção personalizada para os alunos	
Há adaptação dos auxílio/bolsas de acordo com a individualidade do aluno	
O tempo para obtenção do auxílio/bolsa é adequado	
Prazo disponibilizado para inscrição/obtenção do auxílio/bolsa é conveniente	
Os custos para obtenção do auxílio/bolsa são adequados	
Os auxílios/bolsas disponíveis estão de acordo com as necessidades do aluno	
O processo para concessão auxílios e bolsas é moderno	
As normas e regulamentos dos auxílios e bolsas são adequadas	Informação e Regulação
Participação dos alunos na elaboração dos auxílios e bolsas é adequada	
A informação disponibilizada nos editais/normas e resoluções é relevante	
Há segurança nas informações fornecidas nos editais/normas e resoluções	
As informações dos editais/normas e resoluções são claras	

Quadro 19 – Instrumento Final - Bolsas e Auxílios Financeiros

(conclusão)

Questões	Fator
Confio na proteção dos dados que são fornecidos para concessão de bolsas e auxílios	Informação e Regulação
Há transparência no processo de concessão de auxílios e bolsas	
As informações dos editais/normas e resoluções são atuais	
Os requisitos para obtenção do auxílio/bolsa não são excessivos	Objetivos PNAES
Há influência auxílio/bolsa em minha decisão de continuar no curso	
Há influência auxílio/bolsa na minha promoção de inclusão social	
Há influência auxílio/bolsa para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para meu curso	
Há influência do auxílio/bolsa em meu desempenho acadêmico	Aspectos Tangíveis
Os valores destinados aos auxílios e bolsas são suficientes para finalidade propostas	
Os valores destinados aos auxílios e bolsas são atrativos	
A quantidade de auxílio e bolsas disponíveis é adequada	Geral
Em geral estou satisfeito com os auxílios e bolsas da PRAE	

Fonte: elaborado pela autora (2022)

Após foram realizados testes T e ANOVA com os fatores e a última questão de satisfação em relação ao gênero, se o estudante trabalhava, qual era sua renda, semestre dividido em três e média geral acumulada. A seguir será apresentado as tabelas e as análises dos testes.

Tabela 23 – Teste T Gênero – Bolsa e Auxílios Financeiros

Fatores	Gênero	Frequência	Média	Desvio Padrão	Sig	Sig. (2-tailed)
Servidores	Masculino	74	4,02	0,795	0,607	0,293
	Feminino	108	3,89	0,742		0,299
Gestão do Processo de Concessão	Masculino	58	3,53	1,020	0,303	0,389
	Feminino	86	3,39	0,889		0,402
Informação e Regulação	Masculino	71	3,94	0,760	0,573	0,596
	Feminino	107	3,88	0,703		0,601
Objetivos PNAES	Masculino	79	4,28	0,924	0,961	0,712
	Feminino	129	4,24	0,849		0,717
Aspectos Tangíveis	Masculino	82	2,94	1,208	0,095	0,308
	Feminino	126	2,78	1,046		0,323
Todo Instrumento	Masculino	52	3,76	0,812	0,138	0,699
	Feminino	72	3,71	0,653		0,709
Em geral estou satisfeito com os auxílios e bolsas da PRAE	Masculino	88	3,93	1,143	0,990	0,315
	Feminino	143	3,78	1,056		0,325

Fonte: elaborado pela autora (2022)

No teste T realizando entre os fatores, Instrumento Final e Questão Geral sobre satisfação quanto aos auxílios e bolsas, e o Gênero dos estudantes respondentes, com 95% de

confiança, apresentou que não há diferença significativa entre a satisfação do gênero masculino e o feminino.

Tabela 24 – Teste T Trabalho – Bolsas e Auxílios Financeiros

Fatores	Trabalha	Frequência	Média	Desvio Padrão	Sig	Sig. (2-tailed)
Servidores	Não	132	4,00	0,708	0,027	0,097
	Sim	50	3,79	0,885		0,135
Gestão do Processo de Concessão	Não	101	3,50	0,914	0,467	0,317
	Sim	43	3,33	1,007		0,337
Informação e Regulação	Não	127	3,95	0,694	0,170	0,203
	Sim	51	3,79	0,792		0,230
Objetivos PNAES	Não	150	4,29	0,892	0,685	0,394
	Sim	58	4,17	0,838		0,382
Aspectos Tangíveis	Não	153	2,91	1,125	0,548	0,122
	Sim	55	2,64	1,062		0,114
Todo Instrumento	Não	87	3,78	0,680	0,220	0,224
	Sim	37	3,61	0,808		0,259
Em geral estou satisfeito com os auxílios e bolsas da PRAE	Não	169	3,93	1,003	0,000	0,040
	Sim	62	3,60	1,273		0,067

Fonte: elaborado pela autora (2022)

O teste T realizando entre os fatores, Instrumento Final e Questão Geral sobre satisfação quanto aos auxílios e bolsas, quanto a informação se os estudantes trabalham, com 95% de confiança, também não apresentou diferença significativa entre as médias analisadas.

Tabela 25 – Teste ANOVA Renda – Bolsas e Auxílios Financeiros

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Servidores	1,405	0,243	0,953	0,417		
Gestão do Processo de Concessão	0,600	0,616	1,712	0,167		
Informação e Regulação	0,423	0,736	3,561	0,015		
Objetivos PNAES	2,866	0,038			3,603	0,016
Aspectos Tangíveis	1,116	0,344	1,937	0,125		
Todo Instrumento	0,381	0,767	2,411	0,070		
Em geral estou satisfeito com os auxílios e bolsas da PRAE - 37BAG	3,927	0,009			2,812	0,043

Fonte: elaborado pela autora (2022)

Conforme teste de Levene, dentre todos os fatores, somente o fator objetivo PNAES e Questão Geral são *heterocedásticos*, portanto foram analisados através do teste de Welch, e os demais fatores foram analisados através de ANOVA.

Tabela 26 – Médias Teste ANOVA Renda – Bolsa e Auxílios Financeiros

		Servidores	Gestão do Processo de Concessão	Informação e Regulação	Objetivos PNAES	Aspectos Tangíveis	Todo Instrumento	37BAG
até 0,25 salário mínimo	Frequência	26	25	26	34	28	21	35
	Média	3,72	3,14	3,58	4,15	2,46	3,50	3,29
	Desvio Padrão	0,757	0,990	0,746	1,062	1,194	0,791	1,274
até 0,5 salário mínimo	Frequência	39	30	40	48	49	24	57
	Média	3,96	3,36	3,83	4,39	2,71	3,66	3,89
	Desvio Padrão	0,748	0,966	0,678	0,770	1,038	0,703	1,030
até 1 salário mínimo	Frequência	63	44	57	64	66	39	71
	Média	4,02	3,66	4,11	4,46	2,97	3,97	3,94
	Desvio Padrão	0,839	0,973	0,684	0,668	1,165	0,703	1,145
até 1,5 salário mínimo	Frequência	54	45	55	62	65	40	68
	Média	3,94	3,46	3,90	4,00	2,97	3,66	3,97
	Desvio Padrão	0,685	0,842	0,741	0,972	1,051	0,675	0,897

Fonte: elaborado pela autora (2022)

A tabela 25 apresenta as médias quanto aos fatores analisados, com 95% de confiança, quanto ao fator Informação e Regulação, de acordo com o teste ANOVA e verificação Tukey, há diferenças significativas entre as médias dos estudantes que possuem renda de até 1 salário mínimo (4,11) com os estudantes que possuem renda de até 0,25 salário mínimo (3,58), infere-se que os estudantes com maior renda estão mais satisfeitos quanto aos aspectos de informação e Regulamentação. De acordo com o teste Welch e verificação Games-Howell, no fator Objetivos do PNAES, o estudante que possui renda de até 1 salário mínimo está mais satisfeito do que os que recebem até 1,5 salário mínimo, e na questão geral quem recebe menos está significativamente menos satisfeito do que quem possuir maior renda.

Tabela 27 – Teste ANOVA Campus – Bolsa e Auxílios Financeiros

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Servidores	1,745	0,160	6,640	0,000		
Gestão do Processo de Concessão	1,806	0,149	2,852	0,040		
Informação e Regulação	1,206	0,309	2,029	0,112		
Objetivos PNAES	3,371	0,019			25,620	0,123
Aspectos Tangíveis	4,549	0,004			27,344	0,013
Todo Instrumento	2,761	0,045			9,060	0,032
Em geral estou satisfeito com os auxílios e bolsas da PRAE - 37BAG	2,918	0,035			32,896	0,005

Fonte: elaborado pela autora (2022)

Conforme teste de Levene, os fatores objetivo PNAES, Aspectos Tangíveis, Todo Instrumento, e 37BAG são *heterocedásticos*, portanto, foram analisados através do teste de Welch, e os demais fatores foram analisados através de ANOVA

Tabela 28 – Médias ANOVA Campus – Bolsa e Auxílios Financeiros

Campus		Servidores	Gestão do Processo de Concessão	Informação e Regulação	Objetivos PNAES	Aspectos Tangíveis	Todo Instrumento	37 BAG
Santa Maria	Frequência	130	109	129	163	157	91	176
	Média	3,80	3,33	3,82	4,23	2,72	3,62	3,76
	Desvio Padrão	0,793	0,964	0,766	0,934	1,160	0,765	1,136
Frederico Westphalen	Frequência	21	14	19	18	19	13	22
	Média	4,25	3,76	4,07	4,17	3,33	3,98	4,05
	Desvio Padrão	0,456	0,934	0,622	0,738	0,831	0,491	0,899
Palmeira das Missões	Frequência	21	18	20	19	23	17	23
	Média	4,26	3,78	4,07	4,38	3,00	3,97	3,96
	Desvio Padrão	0,634	0,639	0,502	0,529	0,853	0,448	0,976
Cachoeira do Sul	Frequência	10	3	10	8	9	3	10
	Média	4,55	4,33	4,26	4,66	3,52	4,55	4,50
	Desvio Padrão	0,450	0,702	0,582	0,462	0,884	0,488	0,527

Fonte: elaborado pela autora (2022)

A tabela 27 apresenta as médias quanto aos fatores analisados, com 95% de confiança, assim, através dos testes realizados pode-se inferir que os estudantes do campus de Santa Maria então menos satisfeitos que os estudantes do campus de Cachoeira do Sul quanto aos Aspectos Tangíveis, Todo Instrumento, Questão de Satisfação Geral, sendo que os estudantes de Santa Maria também são os menos satisfeitos quanto aos Servidores em relação aos demais campus.

Tabela 29 – Teste ANOVA Semestre – Bolsa e Auxílios Financeiros

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Servidores	1,712	0,183	0,848	0,430		
Gestão do Processo de Concessão	0,407	0,666	1,507	0,225		
Informação e Regulação	0,373	0,689	0,304	0,738		
Objetivos PNAES	4,239	0,016			3,019	0,058
Aspectos Tangíveis	0,388	0,679	2,357	0,097		
Todo Instrumento	0,412	0,663	1,879	0,157		
Em geral estou satisfeito com os auxílios e bolsas da PRAE- 37BAG	0,451	0,638	0,163	0,850		

Fonte: elaborado pela autora (2022)

Na tabela 28 é apresentado os testes de comparação de média entre os fatores e o semestre que o estudante cursava, somente o fator Objetivos do PNAES é *heterocedástico* conforme teste de Levene, sendo que com confiança de 95%, nenhum dos fatores e 37BAG apresentam médias significativamente diferentes.

Tabela 30 – Teste ANOVA MGA – Bolsas e Auxílios Financeiros

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Servidores	1,068	0,364	1,246	0,295		
Gestão do Processo de Concessão	0,224	0,880	0,772	0,512		
Informação e Regulação	1,657	0,178	1,337	0,264		
Objetivos PNAES	0,391	0,759	0,111	0,954		
Aspectos Tangíveis	2,037	0,110	1,315	0,271		
Todo Instrumento	0,226	0,878	0,671	0,571		
Em geral estou satisfeito com os auxílios e bolsas da PRAE - 37BAG	0,949	0,418	0,731	0,535		

Fonte: elaborado pela autora (2022)

Na tabela 29 é apresentado os testes de comparação de média entre os fatores e a Média Geral Acumulada, todas as variáveis são *homocedásticas* conforme o teste de Levene, sendo que com confiança de 95% e conforme teste ANOVA, nenhum dos fatores e 37BAG apresentam médias significativamente diferentes.

4.2.5 Análises e Discussões Sobre o Restaurante Universitário

O bloco que avaliou o Restaurante Universitário (RU) obteve 352 estudantes respondentes e era composto pelos seguintes fatores: Tangíveis, Confiabilidade, Presteza, Segurança, Empatia adaptados pelo modelo SERVPERF, fator Informação modelo BR GOV QUAL e SV-BID, fator Processo modelo SV-BID e fator Objetivos PNAES conforme Eloi (2018), ao final do bloco possuía uma questão de elaboração própria para avaliação geral do RU.

Dos estudantes respondentes do bloco, 38,9% eram do gênero masculino e 61,1% do gênero feminino, sendo que a maioria são do campus de Santa Maria (80,7%), 8% são de Frederico Westphalen, 8% de Palmeira das Missões e 3,4% são do campus de Cachoeira do Sul. Quanto ao semestre, 34 estudantes estão entre o 1º e o 4º semestre, 257 entre o 5º e o 8º semestre e 61 entre o 9º e o 12º semestre. Dos respondentes do bloco, 73,9% não trabalham e 26,1% trabalham, quanto a sua renda, 47 dos estudantes possuem renda per capita de até 0,25

salário mínimo, 82 de até 0,5 salário mínimo, 114 de até 1 salário mínimo e 109 de até 1,5 salário mínimo.

Tabela 31 – Análise Descritiva – Bloco Restaurante Universitário

(continua)

RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO										
Média: 3,85 DP:0,679										
Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Tangíveis Média: 3,747 DP:0,736	01RUT	O RU tem equipamentos modernos.	3,49	1,060	F (%)	15 4,4	52 15,4	73 21,6	148 43,8	50 14,8
	02RUT	As instalações físicas do RU são visualmente atrativas e limpas	3,56	1,124	F (%)	15 4,3	61 17,5	57 16,3	145 41,5	71 20,3
	03RUT	Os uniformes e EPI's utilizados pelos servidores do RU são adequados	4,05	0,821	F (%)	3 ,9	17 5,1	35 10,4	184 54,9	96 28,7
	04RUT	A aparência dos materiais (pratos, talheres, copos...) utilizados é conservada	3,66	1,102	F (%)	18 5,1	46 13,1	48 13,7	166 47,3	73 20,8
	05RUT	A Quantidade de comida é adequada	4,02	0,972	F (%)	8 2,3	32 9,2	17 4,9	180 51,7	111 31,9
	06RUT	O Cardápio é variado	3,56	1,174	F (%)	23 6,6	55 15,7	49 14,0	150 42,7	74 21,1
	07RUT	A comida é saborosa	3,55	1,101	F (%)	16 4,6	52 14,9	74 21,1	140 40,0	68 19,4
	08RUT	A comida é saudável	4,07	0,866	F (%)	5 1,4	15 4,3	43 12,4	171 49,3	113 32,6
	09RUT	A Qualidade da comida é adequada	3,87	0,951	F (%)	7 2,0	28 8,0	56 16,0	169 48,4	89 25,5
Confiabilidade Média: 3,98 DP:0,788	10RUC	O RU quando promete realizar um atendimento em tempo certo ele realmente o faz	3,83	1,020	F (%)	14 4,6	19 6,2	48 15,7	149 48,7	76 24,8
	11RUC	Quando você tem algum problema com o RU, ele é solidário e tenta resolver	3,66	1,057	F (%)	12 4,5	25 9,3	63 23,5	110 41,0	58 21,6
	12RUC	A sua primeira refeição no RU ocorreu sem empecilhos documentais e de maneira correta	4,04	1,106	F (%)	16 4,7	29 8,5	17 5,0	140 41,2	138 40,6
	13RUC	O RU fornece as refeições no tempo prometido	4,08	0,936	F (%)	8 2,3	22 6,4	24 6,9	171 49,4	121 35,0
	14RUC	O RU mantém seus registros (agendamento, saldos ...) de forma correta.	4,30	0,758	F (%)	2 ,6	12 3,5	14 4,1	167 48,8	147 43,0

Tabela 30 – Análise Descritiva – Bloco Restaurante Universitário

(continuação)

Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Presteza Média: 3,64 DP:0,831	15RUP	O RU informa exatamente qual será o cardápio oferecido e horários	3,84	1,107	F (%)	12 3,5	45 13,0	37 10,7	145 41,9	107 30,9
	16RUP	Há agilidade no atendimento do RU (filas)	3,10	1,278	F (%)	44 12,6	86 24,6	62 17,8	106 30,4	51 14,6
	17RUP	Os servidores do RU estão sempre dispostos a ajudar os alunos	3,88	0,904	F (%)	6 1,8	16 4,9	71 21,7	152 46,5	82 25,1
	18RUP	Os servidores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos	3,73	0,945	F (%)	5 1,6	27 8,8	78 25,3	133 43,2	65 21,1
Segurança Média: 4,03 DP:0,720	19RUS	Você confia nos servidores do RU	3,98	0,781	F (%)	3 ,9	9 2,7	60 18,1	181 54,5	79 23,8
	20RUS	Você se sente seguro em ser atendido pelos servidores do RU	4,06	0,764	F (%)	3 ,9	9 2,7	44 13,1	191 56,7	90 26,7
	21RUS	Os servidores são educados com os alunos	4,09	0,782	F (%)	2 ,6	11 3,2	45 13,2	179 52,5	104 30,5
	22RUS	Os servidores possuem conhecimento adequado para responder os questionamentos sobre os serviços do RU	3,98	0,813	F (%)	3 1,0	10 3,2	57 18,5	159 51,6	79 25,6
Empatia Média: 3,53 DP:0,899	23RUE	O RU dá atenção individual a você (opções de cardápio restrição alimentar ...)	3,19	1,228	F (%)	28 10,6	52 19,8	65 24,7	77 29,3	41 15,6
	24RUE	Os servidores dão atenção personalizada para os alunos	3,31	1,168	F (%)	21 8,0	47 17,8	65 24,6	90 34,1	41 15,5
	25RUE	Os servidores entendem as necessidades dos alunos	3,63	0,978	F (%)	11 3,7	24 8,1	79 26,6	133 44,8	50 16,8
	26RUE	Os servidores preocupam-se em fazer o melhor para atender os interesses dos alunos	3,77	0,881	F (%)	4 1,3	21 6,8	77 24,9	148 47,9	59 19,1
	27RUE	O horário de funcionamento é conveniente para os alunos	3,89	1,034	F (%)	10 2,9	38 11,2	29 8,5	167 49,1	96 28,2

Tabela 30 – Análise Descritiva – Bloco Restaurante Universitário

(conclusão)

Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Informação Média: 4,06 DP:0,688	28RUI	Há Facilidade para encontrar informações sobre o RU	4,01	0,832	F (%)	4 1,2	17 5,0	42 12,3	189 55,3	90 26,3
	29RUI	As informações sobre o RU são claras	4,08	0,758	F (%)	3 ,9	9 2,7	40 11,8	194 57,2	93 27,4
	30RUI	As informações sobre o RU são atuais	3,92	0,855	F (%)	5 1,6	13 4,1	60 18,8	164 51,4	77 24,1
	31RUI	A informação fornecida sobre o RU é segura	4,10	0,716	F (%)	2 ,6	6 1,8	40 12,1	192 58,2	90 27,3
	32RUI	A informação disponibilizada sobre o RU é relevante	4,15	0,713	F (%)	3 ,9	4 1,2	33 10,0	192 58,0	99 29,9
Processo Média: 3,95 DP:0,805	33RUPR	O tempo para obtenção da gratuidade no RU é adequado	3,90	0,964	F (%)	9 2,7	29 8,6	35 10,4	180 53,3	85 25,1
	34RUPR	Os custos para obtenção do acesso gratuito ao RU são adequados	4,02	0,884	F (%)	7 2,1	15 4,6	37 11,3	173 53,1	94 28,8
Processo Média: 3,95 DP:0,805	35RUPR	Os requisitos para acesso gratuito ao RU não são excessivos	3,85	1,004	F (%)	9 2,7	33 10,0	41 12,5	162 49,2	84 25,5
	36RUPR	O esforço de deslocamento para obter o acesso gratuito ao RU é adequado	3,93	0,875	F (%)	6 1,8	18 5,5	48 14,6	178 54,3	78 23,8
Objetivos PNAES Média: 4,05 DP:0,965	37RUOP	Há influência do RU em meu desempenho acadêmico	4,26	0,938	F (%)	8 2,4	14 4,1	26 7,7	125 37,0	165 48,8
	38RUOP	Há influência do RU em minha decisão de continuar no curso	3,81	1,253	F (%)	19 5,6	31 9,1	40 11,8	91 26,8	159 46,8
	39RUOP	Há influência do RU para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para meu curso	4,00	1,207	F (%)	19 5,8	41 12,5	55 16,8	79 24,2	133 40,7
	40RUOP	Há influência do RU na minha promoção de inclusão social	3,99	1,122	F (%)	15 4,6	22 6,8	49 15,1	103 31,8	135 41,7
Satisfação geral	41RUG	Em geral estou satisfeito com os serviços do RU	4,24	0,793	F (%)	2 ,6	11 3,2	31 9,0	157 45,6	143 41,6

* considerando as respostas válidas

Nota: DT - Discordo Totalmente, D - Discordo, N - Nem concordo nem discordo, C - Concordo, CT - concordo totalmente.

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Analisando, os fatores Segurança (4,06) e Informação (4,03) não obtiveram disparidade elevada entre as médias das questões que faziam parte dos mesmos, sendo que no fator

Segurança a maior média (4,09) foi referente a questão “Os servidores são educados com os alunos” e no fator Informação foi “A informação disponibilizada sobre o RU é relevante” com média de 4,15, em geral, conclui-se que os estudantes estão satisfeitos quanto os aspectos dos fatores.

Quanto ao fator Tangibilidade, a maior média se dá na questão “ a comida é saudável” de 4,07, com desvio padrão de apenas 0,866 dando aderência aos dados, e a menor média é referente aos equipamentos do RU serem modernos, em 3,49, sendo que essa questão já poderia ser reavaliada após as reformas do RU campus Santa Maria, para verificação se a média continuaria igual após reformas e aquisição de novos equipamentos.

No fator Presteza, a menor média de 3,10, se refere a agilidade no atendimento (filas), e a maior é quanto à disposição dos servidores em ajudar os alunos, que ficou em 3,88, no geral, o fator ficou com média de 3,64 indicando que os alunos não estão insatisfeitos com os aspectos do fator, mas que eles ainda podem ser melhorados.

Quanto ao fator Empatia, a menor média registrada (3,19) é da questão “O RU dá atenção individual a você (opções de cardápio restrição alimentar ...)” deve-se observar que nesta questão, aproximadamente 25% dos respondentes responderam “não concordo, nem discordo”, infere-se que esses estudantes não possuem restrições alimentares, portanto não necessitaram de tal atenção individual, a maior média do fator ficou em 3,89 que se refere aos horários de atendimento serem convenientes.

Sobre a avaliação dos Objetivos do PNAES, em geral, com uma média de 4,05 pode inferir-se que o restaurante universitário com suas ações está cumprindo os objetivos do programa na percepção dos alunos, destaca-se que a menor média (3,81) é quanto a decisão de continuar no curso e a maior (4,26) sobre a influência no desempenho acadêmico.

Em geral, as questões do bloco obtiveram uma média de 3,85, apontando que em alguns aspectos ainda podem ser melhoradas as ações ofertadas para os estudantes, porém, quando questionados sobre “Em geral estou satisfeito com os serviços do RU”, os estudantes afirmam que sim com uma média de 4,24 e apenas 0,793 de desvio padrão, o que dá aderência à questão.

Para realizar a análise fatorial do bloco que avaliava o Restaurante Universitário foram utilizadas 40 questões que utilizaram uma escala tipo Likert de cinco pontos, sendo que as questões “Os uniformes e EPI's utilizados pelos servidores do RU são adequados” (0,464), “A Quantidade de comida é adequada” (0,477), as duas do fator Tangíveis, “Há agilidade no atendimento do RU (filas)” (0,442), “O RU informa exatamente qual será o cardápio oferecido e horários” (0,429), ambas do fator Presteza, e “O RU mantém seus registros (agendamento, saldos ...) de forma correta” (0,476), do fator Confiabilidade, foram excluídas, pois, não

atendiam o critério de comunalidade e carga fatorial superior a 0,5. Com a exclusão das questões obteve-se adequação da utilização da análise fatorial verificação do KMO (0,933) e do teste de Bartlet (sig menor 0,000).

Tabela 32 – Análise Fatorial – Bloco Restaurante Universitário

Cód. Questão	Comunalidade	Carga Fatorial	Variância	Alfa de Cronbach	Novo Fator			
19RUS	0,889	0,833	49,895	0,944	1 - Servidores			
17RUP	0,816	0,811						
20RUS	0,869	0,803						
21RUS	0,766	0,773						
18RUP	0,744	0,693						
22RUS	0,740	0,654						
32RUI	0,834	0,747	9,073	0,923	2 - Confiabilidade			
31RUI	0,857	0,717						
28RUI	0,752	0,717						
29RUI	0,828	0,716						
12RUC	0,655	0,623						
13RUC	0,636	0,578						
30RUI	0,718	0,563						
10RUC	0,631	0,509						
34RUPR	0,824	0,787				5,396	0,885	3 - Processo
36RUPR	0,771	0,729						
33RUPR	0,757	0,715						
35RUPR	0,726	0,711						
27RUE	0,678	0,609						
09RUT	0,755	0,791	4,621	0,879	4 - Aspectos Tangíveis			
07RUT	0,710	0,737						
08RUT	0,702	0,662						
02RUT	0,756	0,618						
06RUT	0,635	0,608						
04RUT	0,642	0,600						
01RUT	0,658	0,594						
38RUOP	0,864	0,923	3,772	0,897	5 - Objetivos PNAES			
39RUOP	0,854	0,906						
40RUOP	0,774	0,846						
37RUOP	0,746	0,805						
23RUE	0,775	0,709	2,975	0,922	6 - Empatia			
24RUE	0,806	0,630						
25RUE	0,801	0,587						
11RUC	0,692	0,540						
26RUE	0,842	0,525						

Fonte: elaborado pela autora (2022)

A análise de confiabilidade dos fatores foi realizada através do coeficiente Alfa de Cronbach, Servidores (0,944), Confiabilidade (0,923), Processo (0,885), Aspectos Tangíveis

(0,879), Objetivos PNAES (0,897) e Empatia (0,922). Todos os fatores atenderam ao requisito do teste de confiabilidade recomendado pela literatura, acima de 0,6. A variância explicada dos Fatores 1, 2, 3, 4, 5 e 6 são respectivamente 49,895%, 9,073%, 5,396%, 4,621%, 3,772% e 2,975, totalizando 75,732%, indicando que há capacidade para explicação da satisfação dos estudantes sobre o Restaurante Universitário.

O Fator 1, é composto por seis questões, que são: 19RUS, 17RUP, 20RUS, 21RUS, 18RUP e 22RUS, pertencentes inicialmente aos fatores Segurança e Presteza, como todas as questões que formaram o novo fator diziam respeito ao atendimento dos servidores, o novo Fator foi denominado Servidores.

No Fator 2 há questões inicialmente pertencentes aos fatores Informação e Confiabilidade, no total são oito questões: 32RUI, 31RUI, 28RUI, 29RUI, 12RUC, 13RUC, 30RUI e 10RUC, mesmo nas questões sobre a informação disponível como em “A informação fornecida sobre o RU é segura”, se diz respeito a confiabilidade da informação fornecida, ou seja, fornecer informações corretas, atuais e seguras para os estudantes, portanto o fator foi como um todo nomeado com “Confiabilidade”.

Como a maioria das questões do fator 3 pertenciam ao fator Processo, o nome foi mantido, sendo ele compostos por cinco questões: 34RUPR, 36RUPR, 33RUPR, 35RUPR e 27RUE, apenas a última pertencia ao fator empatia “O horário de funcionamento é conveniente para os alunos”.

O fator 4 composto pelas questões 09RUT, 07RUT, 08RUT, 02RUT, 06RUT, 04RUT e 01RUT, e o fator 5, composto pelas questões 38RUOP, 39RUOP, 40RUOP e 37RUOP, todas as questões pertenciam aos fatores de origem, portanto somente foi adaptado para melhor compreensão a nomenclatura do fator Tangíveis para “Aspectos Tangíveis”, e do fator Objetivos PNAES permaneceu com a mesma denominação.

O fator 6 composto pelas questões 23RUE, 24RUE, 25RUE, 11RUC e 26RUE, por ter a maioria das questões oriundas do fator Empatia, continuou com o mesmo nome, apenas a questão “Quando você tem algum problema com o RU, ele é solidário e tenta resolver” era anteriormente do fator Confiabilidade, mas como a questão enfatiza sobre ser compreensivo e ajudar os estudantes com os problemas também podemos denominar como Empatia, uma vez que ela busca avaliar a capacidade do setor em ser solidário com o estudante e ajuda-lo na resolução de problemas.

Portanto, o instrumento final para avaliação do Restaurante Universitário é apresentado no quadro 20.

Quadro 21 – Instrumento Final – Restaurante Universitário

Questões	Fator
Você confia nos servidores do RU	Servidores
Os servidores do RU estão sempre dispostos a ajudar os alunos	
Você se sente seguro em ser atendido pelos servidores do RU	
Os servidores são educados com os alunos	
Os servidores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos	
Os servidores possuem conhecimento adequado para responder os questionamentos sobre os serviços do RU	
A informação disponibilizada sobre o RU é relevante	Confiabilidade
A informação fornecida sobre o RU é segura	
Há Facilidade para encontrar de informações sobre o RU	
As informações sobre o RU são claras	
A sua primeira refeição no RU ocorreu sem empecilhos documentais e de maneira correta	
O RU fornece as refeições no tempo prometido	
As informações sobre o RU são atuais	Processo
O RU quando promete realizar um atendimento em tempo certo ele realmente o faz	
Os custos para obtenção do acesso gratuito ao RU são adequados	
O esforço de deslocamento para obter o acesso gratuito ao RU é adequado	
O tempo para obtenção da gratuidade no RU é adequado	
Os requisitos para acesso gratuito ao RU não são excessivos	
O horário de funcionamento é conveniente para os alunos	Aspectos Tangíveis
A Qualidade da comida é adequada	
A comida é saborosa	
A comida é saudável	
As instalações físicas do RU são visualmente atrativas e limpas	
O Cardápio é variado	
A aparência dos materiais (pratos, talheres, copos...) utilizados é conservada	Objetivos PNAES
O RU tem equipamentos modernos.	
Há influência do RU em minha decisão de continuar no curso	
Há influência do RU para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para meu curso	
Há influência do RU na minha promoção de inclusão social	Empatia
Há influência do RU em meu desempenho acadêmico	
O RU dá atenção individual a você (opções de cardápio restrição alimentar ...)	
Os servidores dão atenção personalizada para os alunos	
Os servidores entendem as necessidades dos alunos	
Quando você tem algum problema com o RU, ele é solidário e tenta resolver	Geral
Os servidores preocupam-se em fazer o melhor para atender os interesses dos alunos	
Em geral estou satisfeito com os serviços do RU	

Fonte: elaborado pela autora (2022)

Em seguida, foram realizados os testes T e ANOVA para verificação de diferenças entre as médias dos estudantes respondentes quanto ao gênero, condição se trabalhava ou não,

renda, semestre e média geral acumulada, quanto aos novos fatores, o instrumento total e a última questão do instrumento Q41RUG.

Tabela 33 – Teste T Gênero e Trabalho – Restaurante Universitário

Fatores	Gênero	Frequência	Média	Desvio Padrão	Sig	Sig. (2-tailed)
Servidores	Masculino	103	4,040	0,795	0,877	0,354
	Feminino	163	3,952	0,732		0,363
Confiabilidade	Masculino	99	4,044	0,756	0,218	0,622
	Feminino	147	3,998	0,686		0,629
Processo	Masculino	110	4,002	0,831	0,239	0,357
	Feminino	185	3,916	0,740		0,371
Aspectos Tangíveis	Masculino	126	3,759	0,826	0,717	0,138
	Feminino	200	3,623	0,786		0,143
Objetivos PNAES	Masculino	119	4,095	0,934	0,702	0,567
	Feminino	186	4,030	0,987		0,563
Empatia	Masculino	84	3,655	0,991	0,329	0,111
	Feminino	119	3,439	0,914		0,116
Todo Instrumento	Masculino	66	3,917	0,727	0,538	0,273
	Feminino	96	3,798	0,643		0,285
Em geral estou satisfeito com os serviços do RU	Masculino	135	4,193	0,860	0,566	0,333
	Feminino	209	4,278	0,746		0,347
Servidores	Não	202	3,988	0,759	0,487	0,932
	Sim	64	3,979	0,756		0,932
Confiabilidade	Não	185	4,025	0,730	0,253	0,753
	Sim	61	3,992	0,666		0,743
Processo	Não	218	3,943	0,787	0,383	0,862
	Sim	77	3,961	0,743		0,858
Aspectos Tangíveis	Não	241	3,689	0,810	0,878	0,610
	Sim	85	3,637	0,786		0,605
Objetivos PNAES	Não	224	4,077	0,972	0,456	0,507
	Sim	81	3,994	0,952		0,504
Empatia	Não	148	3,545	0,971	0,248	0,686
	Sim	55	3,484	0,900		0,676
Todo Instrumento	Não	121	3,849	0,710	0,162	0,920
	Sim	41	3,837	0,584		0,912
Em geral estou satisfeito com os serviços do RU	Não	256	4,258	0,775	0,362	0,587
	Sim	88	4,205	0,846		0,604

Fonte: elaborado pela autora (2022)

Conforme a tabela 32, quanto aos testes T com variáveis dependentes do gênero e condição se o estudante trabalha, todos os fatores, instrumento e questão geral possuem variâncias *homocedásticas*, porém não foi verificada médias diferentes entre os aspectos analisados.

Tabela 34 – Teste ANOVA Renda – Restaurante Universitário

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Servidores	0,351	0,788	2,196	0,089		
Confiabilidade	1,502	0,215	4,626	0,004		
Processo	1,141	0,333	4,531	0,004		
Aspectos Tangíveis	0,226	0,878	3,924	0,009		
Objetivos PNAES	1,812	0,145	2,279	0,080		
Empatia	0,083	0,969	1,935	0,125		
Todo Instrumento	0,259	0,855	3,445	0,018		
Em geral estou satisfeito com os serviços do RU	1,549	0,202	3,721	0,012		

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Conforme teste de Levene todos os fatores, instrumento, e questão geral são *homocedásticos*, portanto foram analisados através de ANOVA, sendo que somente os fatores Servidores, Empatia e Objetivos do PNAES não possuem diferenças significativas nas médias.

Tabela 35 – Médias ANOVA Renda – Restaurante Universitário

Renda		Servidores	Confiabilidade	Processo	Aspectos Tangíveis	Objetivos PNAES	Empatia	Todo Instrumento	Q41 RU
até 0,25 salário mínimo	Frequência	35	36	39	43	42	28	26	47
	Média	3,71	3,62	3,56	3,33	4,04	3,15	3,48	3,89
	Desvio Padrão	0,605	0,844	0,972	0,774	0,920	0,931	0,688	0,914
até 0,5 salário mínimo	Frequência	60	55	65	77	69	40	34	80
	Média	3,94	4,06	3,89	3,62	4,25	3,57	3,83	4,30
	Desvio Padrão	0,798	0,546	0,788	0,787	0,830	0,937	0,581	0,701
até 1 salário mínimo	Frequência	88	86	99	106	100	68	55	110
	Média	4,04	4,10	4,03	3,79	4,11	3,54	3,98	4,27
	Desvio Padrão	0,751	0,725	0,695	0,813	0,971	0,936	0,647	0,856
até 1,5 salário mínimo	Frequência	83	69	92	100	94	67	47	107
	Média	4,08	4,09	4,07	3,74	3,86	3,66	3,90	4,33
	Desvio Padrão	0,773	0,690	0,707	0,783	1,048	0,960	0,723	0,697

Fonte: elaborado pela autora (2022)

Com 95% de confiança, é possível afirmar que os estudantes que possuem renda de até 0,25 salário mínimo per capita estão mesmo satisfeitos que os demais quanto ao fator

Confiabilidade e satisfação geral Q41RU, eles também estão menos satisfeitos do que os que possuem renda de até 1 e 1,5 salário mínimo quanto a todo instrumento, fator Processo e aspectos Tangíveis.

Tabela 36 – Teste ANOVA Semestre – Restaurante Universitário

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Servidores	0,828	0,438	2,443	0,089		
Confiabilidade	0,133	0,875	0,834	0,435		
Processo	0,117	0,890	0,149	0,862		
Aspectos Tangíveis	2,564	0,079	1,219	0,297		
Objetivos PNAES	1,235	0,292	2,563	0,079		
Empatia	0,047	0,954	3,231	0,042		
Todo Instrumento	0,643	0,527	2,086	0,128		
Em geral estou satisfeito com os serviços do RU	0,220	0,802	0,753	0,472		

Fonte: elaborado pela autora (2022)

Conforme o teste de Levene todos os fatores, instrumento, e questão geral são *homocedásticos*, portanto foram analisados através de ANOVA e somente o fator que avaliou os aspectos sobre empatia possui diferenças significativas nas médias.

Tabela 37 – Médias ANOVA Semestre – Restaurante Universitário

Semestre	Servidores	Confiabilidade	Processo	Aspectos Tangíveis	Objetivos PNAES	Empatia	Todo Instrumento	Q41 RU	
1º ao 4º	Frequência	28	26	31	33	27	22	19	33
	Média	4,13	4,19	4,01	3,84	4,37	3,92	4,14	4,27
	Desvio Padrão	0,676	0,595	0,811	1,010	0,722	0,929	0,732	0,761
5º ao 8º	Frequência	193	180	218	235	224	147	119	250
	Média	4,01	4,00	3,93	3,68	4,06	3,53	3,82	4,27
	Desvio Padrão	0,753	0,732	0,759	0,773	0,957	0,929	0,664	0,774
9º ao 12º	Frequência	45	40	46	58	54	34	24	61
	Média	3,77	3,99	3,97	3,56	3,86	3,26	3,76	4,13
	Desvio Padrão	0,795	0,702	0,838	0,790	1,075	0,994	0,680	0,885

Fonte: elaborado pela autora (2022)

De acordo com a tabela 36, com 95% de confiança, é possível afirmar, significativamente, que os estudantes que estão nos últimos semestres (3,26) estão menos satisfeitos que os que estão entre o 1º e o 4º (3,92) quanto ao fator que avaliou a empatia.

Tabela 38 – Teste ANOVA Campus – Restaurante Universitário

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Servidores	2,896	0,036			6,340	0,002
Confiabilidade	1,552	0,202	2,225	0,086		
Processo	0,979	0,403	1,732	0,161		
Aspectos Tangíveis	3,640	0,013			15,627	0,000
Objetivos PNAES	0,646	0,586	0,641	0,589		
Empatia	0,961	0,412	1,804	0,148		
Todo Instrumento	1,574	0,198	3,576	0,015		
Em geral estou satisfeito com os serviços do RU	1,321	0,267	2,344	0,073		

Fonte: elaborado pela autora (2022)

O teste de Levene apontou que os fatores Servidores e Aspectos Tangíveis possuem variância *heterocedásticas*, e, portanto, foram analisados através de Welch, os demais são *homocedásticos* e foram analisados através de ANOVA, sendo que há diferenças significativas no fator Servidores, Aspectos Tangíveis e no Instrumento Geral.

Tabela 39 – Médias ANOVA Campus – Restaurante Universitário

Campus		Servidores	Confiabilidade	Processo	Aspectos Tangíveis	Objetivos PNAES	Empatia	Todo Instrumento	Q41 RU
Santa Maria	Frequência	206	188	232	259	246	156	122	277
	Média	3,93	3,99	3,92	3,57	4,05	3,49	3,80	4,20
	Desvio Padrão	0,799	0,730	0,796	0,814	0,989	0,974	0,708	0,825
Frederico Westphalen	Frequência	24	23	23	27	23	17	14	27
	Média	3,94	3,84	3,84	3,89	3,86	3,46	3,61	4,26
	Desvio Padrão	0,544	0,828	0,798	0,651	0,959	0,921	0,523	0,712
Palmeira das Missões	Frequência	25	26	28	28	26	24	20	28
	Média	4,28	4,20	4,12	4,26	4,18	3,63	4,09	4,57
	Desvio Padrão	0,509	0,429	0,587	0,512	0,795	0,759	0,432	0,504
Cachoeira do Sul	Frequência	11	9	12	12	10	6	6	12
	Média	4,48	4,44	4,33	4,19	4,28	4,37	4,49	4,50
	Desvio Padrão	0,480	0,523	0,587	0,576	0,820	0,852	0,578	0,522

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Após realizados os testes, com 95% de confiança, é possível se afirmar que os estudantes de Cachoeira do Sul (4,48) estão mais satisfeitos que os de Santa Maria (3,93) e Frederico Westphalen (3,94) quanto ao fator Servidores. Os estudantes de Santa Maria (3,57) estão menos satisfeitos quanto aos Aspectos Tangíveis do que os de Palmeira da Missões e Cachoeira do Sul

e quando avaliado todo instrumento é possível verificar a diferença nas médias de satisfação entre o campus de Cachoeira do Sul (4,49) e Frederico Westphalen (3,61) que está menos satisfeito.

Tabela 40 – Teste ANOVA MGA – Restaurante Universitário

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Servidores	0,453	0,715	0,923	0,430		
Confiabilidade	0,322	0,809	1,126	0,339		
Processo	0,857	0,464	0,426	0,735		
Aspectos Tangíveis	0,173	0,915	1,189	0,314		
Objetivos PNAES	0,128	0,943	2,197	0,088		
Empatia	0,394	0,757	0,750	0,523		
Todo Instrumento	0,192	0,902	0,907	0,439		
Em geral estou satisfeito com os serviços do RU	0,266	0,850	1,378	0,249		

Fonte: elaborado pela autora (2022)

Quanto a média geral acumulada dos estudantes respondentes, os resultados do teste de Levene apontam que todas as variâncias dos fatores e demais são *homocedásticas*, portanto, realizou-se o teste ANOVA que apresentou em todos os aspectos analisados Sig maior que 0,05, ou seja, de acordo com a literatura, não há diferenças significativas entre as médias das notas dos estudantes analisadas.

4.2.6 Análises e Discussões Sobre a Casa do Estudante Universitário

O bloco para avaliação da CEU foi dividido nos seguintes fatores: Tangíveis, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia que foram elaborados baseado no modelo SERVPERF e elaboração própria, o fator Informação, baseado no modelo BR GOV QUAL e SV-BID, os fatores Processo conforme o modelo SV-BID, e por fim o fator Objetivos PNAES conforme Eloi (2018), ao final o bloco possuía uma questão de elaboração própria para avaliação geral da satisfação quanto a casa do estudante universitário.

No total, 170 dos alunos respondentes declararam morar na CEU, portanto seguiram para avaliação dos aspectos do bloco, sendo que desses, 159 estudantes pertenciam ao campus de Santa Maria, 8 de Frederico Westphalen e 3 de Palmeira das Missões, justifica-se o número maior de respondentes para o campus Sede, pois há mais vagas na CEU de Santa Maria em relação aos outros campus.

Dos respondentes do bloco, 42,4% eram do gênero masculino e 57,6% do gênero feminino, a maioria são do campus de Santa Maria (159), 8 são de Frederico Westphalen e 3 de Palmeira das Missões. Ainda, 18 estudantes estão entre o 1º e o 4º semestre, 125 entre o 5º e o 8º semestre e 27 entre o 9º e o 12º semestre. Dos respondentes do bloco, 75,3% não trabalham e 24,7% trabalham, quanto a sua renda, 34 dos estudantes possuem renda per capita de até 0,25 salário mínimo, 50 de até 0,5 salário mínimo, 45 de até 1 salário mínimo e 41 de até 1,5 salário mínimo.

A seguir, conforme tabela 40, será apresentada a análise descritiva sobre as questões do bloco sobre a Casa do Estudante Universitário (CEU).

Tabela 41 – Análise Descritiva – Bloco Casa do Estudante Universitário

(continua)

CASA DO ESTUDANTE UNIVERSITÁRIO										
Média: 3,30 DP:0,822										
Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Tangíveis Média: 2,87 DP:0,944	01CEUT	A CEU possui mobiliários e instalações modernas.	2,60	1,204	F (%)	35 20,8	54 32,1	31 18,5	39 23,2	9 5,4
	02CEUT	As instalações físicas da CEU são visualmente atrativas e limpas	2,49	1,194	F (%)	40 23,8	56 33,3	30 17,9	34 20,2	8 4,8
	03CEUT	A aparência dos mobiliários (camas, armários...) é conservada	3,14	1,223	F (%)	20 11,9	37 22,0	29 17,3	64 38,1	18 10,7
	04CEUT	A quantidade de vagas é adequada	2,56	1,263	F (%)	42 26,3	44 27,5	25 15,6	41 25,6	8 5,0
	05CEUT	Localização física/acessibilidade da CEU é adequada	3,60	1,212	F (%)	12 7,1	28 16,6	15 8,9	75 44,4	39 23,1
	06CEUT	O acesso à internet é adequado	2,79	1,222	F (%)	26 15,3	57 33,5	27 15,9	47 27,6	13 7,6
	07CEUT	Ocorre manutenção (elétrica, hidráulica...) dos apartamentos de forma adequada	2,98	1,245	F (%)	24 15,1	36 22,6	34 21,4	49 30,8	16 10,1
	08CEUT	Há segurança na moradia	3,19	1,294	F (%)	28 16,8	20 12,0	33 19,8	64 38,3	22 13,2
	09CEUT	O tamanho dos apartamentos é adequado	3,01	1,370	F (%)	35 20,6	32 18,8	21 12,4	61 35,9	21 12,4

Tabela 40 – Análise Descritiva – Bloco Casa do Estudante Universitário

(continuação)

Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Confiabilidade Média: 3,09 DP:0,958	10CEUC	Quando prometem fazer algo em certo tempo, realmente se faz.	2,77	1,229	F (%)	27 16,7	50 30,9	33 20,4	38 23,5	14 8,6
	11CEUC	Quando você tem algum problema na CEU, a PRAE é solidária e o deixa seguro.	2,72	1,327	F (%)	39 24,5	36 22,6	30 18,9	39 24,5	15 9,4
	12CEUC	O fornecimento de serviços para CEU é realizado no tempo prometido.	2,87	1,217	F (%)	25 16,0	39 25,0	35 22,4	45 28,8	12 7,7
	13CEUC	A PRAE mantém seus registros na CEU de forma correta.	3,38	1,155	F (%)	15 10,3	16 11,0	31 21,4	65 44,8	18 12,4
	14CEUC	Há confiança e/ou convívio adequado com os colegas de apartamento/quarto	3,80	1,030	F (%)	5 3,0	18 10,8	24 14,5	78 47,0	41 24,7
Presteza Média: 3,23 DP:0,897	15CEUP	É informado exatamente quais os direitos e deveres dos moradores da CEU	3,18	1,182	F (%)	16 9,8	35 21,5	33 20,2	61 37,4	18 11,0
	16CEUP	Há agilidade no atendimento das demandas da CEU	2,66	1,112	F (%)	24 14,9	52 32,3	50 31,1	24 14,9	11 6,8
	17CEUP	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) estão sempre dispostos a ajudar os alunos moradores da CEU	3,56	1,158	F (%)	10 6,2	23 14,2	30 18,5	64 39,5	35 21,6
	18CEUP	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos da CEU	3,52	1,078	F (%)	8 5,0	18 11,3	47 29,6	56 35,2	30 18,9
Empatia Média: 3,23 DP:1,001	19CEUE	É dada atenção individual a você (opções de quarto, acessibilidade ...)	2,85	1,233	F (%)	23 16,1	38 26,6	32 22,4	37 25,9	13 9,1
	20CEUE	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) dão atenção personalizada para os alunos da CEU	3,13	1,179	F (%)	15 11,2	24 17,9	40 29,9	39 29,1	16 11,9
	21CEUE	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) entendem as necessidades dos alunos da CEU	3,26	1,138	F (%)	13 8,8	24 16,2	41 27,7	52 35,1	18 12,2
	22CEUE	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) preocupam-se em fazer o melhor para atender os interesses dos alunos da CEU	3,40	1,133	F (%)	10 6,7	22 14,8	40 26,8	52 34,9	25 16,8
	23CEUE	O horário de funcionamento (entrada e saída da CEU) é conveniente para os alunos	3,68	1,163	F (%)	11 7,3	15 9,9	22 14,6	66 43,7	37 24,5

Tabela 40 – Análise Descritiva – Bloco Casa do Estudante Universitário

(continuação)

Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Segurança Média: 3,66 DP:0,912	24CEUS	Você confia nos servidores (limpeza, portaria, administrativo) da CEU	3,61	1,046	F (%)	7 4,4	17 10,8	36 22,8	69 43,7	29 18,4
	25CEUS	Você se sente seguro em ser atendido pelos servidores (limpeza, portaria, administrativo) que trabalham na CEU	3,70	0,982	F (%)	6 3,7	11 6,7	41 25,2	73 44,8	32 19,6
	26CEUS	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) são educados com os alunos	3,81	0,947	F (%)	5 3,0	10 6,0	33 19,9	82 49,4	36 21,7
	27CEUS	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) possuem conhecimento adequado para responder os questionamentos dos alunos	3,51	1,029	F (%)	5 3,3	20 13,2	45 29,6	56 36,8	26 17,1
Informação Média: 3,41 DP:0,886	28CEUI	Há facilidade para encontrar de informações sobre a Casa do Estudante Universitário	3,27	1,195	F (%)	16 9,8	30 18,3	33 20,1	63 38,4	22 13,4
	29CEUI	As informações sobre a CEU são claras	3,26	1,138	F (%)	14 8,6	27 16,6	44 27,0	58 35,6	20 12,3
	30CEUI	As informações sobre a CEU são atuais	3,16	1,059	F (%)	9 6,0	31 20,8	51 34,2	43 28,9	15 10,1
	31CEUI	A informação fornecida sobre a CEU é segura	3,56	0,880	F (%)	5 3,3	8 5,2	53 34,6	70 45,8	17 11,1
	32CEUI	A informação disponibilizada sobre a CEU é relevante	3,76	0,875	F (%)	3 1,9	9 5,7	39 24,5	80 50,3	28 17,6
Processo Média: 3,31 DP:0,970	33CEUPR	O tempo para obtenção de vaga na CEU é adequado	2,68	1,220	F (%)	32 19,4	50 30,3	33 20,0	39 23,6	11 6,7
	34CEUPR	Os custos para obtenção vaga na CEU são adequados	3,41	1,106	F (%)	14 9,3	13 8,7	38 25,3	67 44,7	18 12,0
	35CEUPR	Há razoabilidade nos requisitos para acesso a CEU	3,58	1,027	F (%)	10 6,3	12 7,5	35 22,0	80 50,3	22 13,8
	36CEUPR	O esforço de deslocamento para obtenção de vaga na CEU é adequado	3,46	1,115	F (%)	13 8,2	18 11,4	32 20,3	74 46,8	21 13,3
	37CEUPR	A forma de escolha de colegas para dividir apartamento é adequada	3,34	1,254	F (%)	21 13,1	18 11,3	32 20,0	63 39,4	26 16,3

Tabela 40 – Análise Descritiva – Bloco Casa do Estudante Universitário

(conclusão)

Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Objetivos PNAES Média: 4,53 DP:0,735	38CEUOP	Há influência da moradia em meu desempenho acadêmico	4,60	0,712	F (%)	1 ,6	3 1,8	7 4,2	40 24,0	116 69,5
	39CEUOP	Há influência da moradia em minha decisão de continuar no curso	4,57	0,816	F (%)	3 1,8	2 1,2	11 6,5	33 19,6	119 70,8
	40CEUOP	Há influência da moradia para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para meu curso	4,43	1,010	F (%)	6 3,7	5 3,0	12 7,3	30 18,3	111 67,7
	41CEUOP	Há influência da moradia na minha promoção de inclusão social	4,48	0,889	F (%)	5 3,0	2 1,2	8 4,9	43 26,2	106 64,6
Satisfação geral	42CEUG	Em geral estou satisfeito com a moradia CEU	3,75	1,022	F (%)	4 2,4	21 12,7	25 15,2	78 47,3	37 22,4

* considerando as respostas válidas

Nota: DT - Discordo Totalmente, D - Discordo, N - Nem concordo nem discordo, C - Concordo, CT - concordo totalmente.

Fonte: elaborado pela autora (2022).

O fator Segurança foi o único que não apresentou disparidade entre as médias internas das questões, possuindo como menor média de 3,51 quanto ao conhecimento dos servidores em responder os questionamentos dos alunos, e maior média de 3,81, como ocorreu em outros blocos de avaliação, sobre a educação dos servidores em tratar com os alunos. Em geral, o bloco obteve uma média de 3,66 inferindo-se que os estudantes estão satisfeitos com os aspectos do fator.

Os Aspectos Tangíveis obtiveram menor média geral dos fatores (2,87) indicando que alguns aspectos não possuem índices satisfatórios na percepção dos estudantes, destaca-se com média de 2,49 a questão “As instalações físicas da CEU são visualmente atrativas e limpas”, seguida pela média de 2,56 da questão “A quantidade de vagas é adequada”, nenhuma das questões obteve média superior a 4, sendo a maior média referente a localização física e acessibilidade na CEU, que pode ser explicada pelas casas estarem localizadas dentro dos campi da UFSM.

No fator Confiabilidade a menor média de 2,72 é da questão “Quando você tem algum problema na CEU, a PRAE é solidária e o deixa seguro” e a maior (3,80) é sobre a confiança e convívio entre os colegas de quarto.

Quanto ao fator Presteza, a menor média (2,66) se refere a agilidade em atender as demandas da CEU, já a maior média (3,56) é da questão “Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) estão sempre dispostos a ajudar os alunos moradores da CEU”, inferindo-se que

os servidores, em geral, estão dispostos e disponíveis para atender os pedidos dos alunos, porém que em alguns casos a resolução com agilidade depende de outros fatores externos.

Como aconteceu em outros blocos no fator Empatia a menor média (2,85) é sobre a questão “É dada atenção individual a você (opções de quarto, acessibilidade ...)”, sendo que a maior média (3,68) é sobre o horário de funcionamento, em geral, a média do fator ficou em 3,23, indicando que há alguns pontos que podem ser melhorados.

Quanto ao fator Informação, diferente de outros blocos, a menor média de 3,16 se refere a atualidade das informações disponibilizadas e a maior de 3,76 é sobre a relevância das informações encontradas.

Os aspectos que avaliaram o fator Processo, possuem menor média de 2,68 quanto ao tempo para obtenção de vaga na CEU e maior média de 3,58 no que se refere aos requisitos para acesso, quanto a menor média, ela pode acontecer pelos estudantes não entrarem direto para a moradia e sim para uma vaga em alojamentos provisórios antes de possuírem seu BSE aprovado.

Mesmo que nenhuma das questões anteriores tenham média superior a 4, no fator que avalia o atendimento aos Objetivos do PNAES obteve-se uma média geral de 4,53, inferindo-se que mesmo que alguns aspectos não tenham nível de satisfação elevados a ação está conseguindo cumprir os objetivos do programa.

Quando perguntados sobre a satisfação em geral com a moradia CEU mais de 60% responderam que “concordo” ou “concordo totalmente”, com uma média de 3,75 para a questão individual e uma média de 3,30 para todas as questões que avaliaram a CEU, inferindo-se que os estudantes possuem na sua percepção alguns pontos que necessitam ser melhorados para elevação na qualidade da ação ofertada pela universidade.

Para realizar a análise fatorial do bloco CEU foram utilizadas 41 questões do bloco, que utilizaram uma escala tipo Likert de cinco pontos, sendo que as questões: “Há segurança na moradia” (0,455), “Ocorre manutenção (elétrica, hidráulica...) dos apartamentos de forma adequada” (0,495), “Localização física/acessibilidade da CEU é adequada” (0,434), que pertenciam ao fator Tangíveis e a questão “A forma de escolha de colegas para dividir apartamento é adequada” (0,466), que pertencia ao fator Processo, foram excluídas, por não atenderem o critério de carga fatorial superior a 0,5. Com a exclusão das questões obteve-se adequação da utilização da análise fatorial verificação do KMO (0,858) e do teste de Bartlett (sig menor 0,000).

Tabela 42 – Análise Fatorial – Bloco Casa do Estudante Universitário

Questões	Comunalidade	Carga Fatorial	Variância	Alfa de Cronbach	Novo Fator
22CEUE	0,865	0,804	49,528	0,926	1 - Empatia
21CEUE	0,843	0,769			
18CEUP	0,846	0,754			
20CEUE	0,855	0,725			
17CEUP	0,817	0,710			
23CEUE	0,594	0,574			
19CEUE	0,731	0,559			
02CEUT	0,886	0,859	9,454	0,886	2 - Aspectos Tangíveis
01CEUT	0,850	0,850			
03CEUT	0,775	0,807			
04CEUT	0,737	0,685			
09CEUT	0,673	0,549			
06CEUT	0,616	0,511			
11CEUC	0,820	0,783			
10CEUC	0,875	0,751	6,843	0,908	3 - Confiabilidade
16CEUP	0,793	0,706			
12CEUC	0,794	0,665			
15CEUP	0,722	0,601			
13CEUC	0,670	0,584			
33CEUPR	0,698	0,561			
25CEUS	0,852	0,784			
26CEUS	0,840	0,746	3,927	0,890	4 - Segurança
27CEUS	0,874	0,716			
14CEUC	0,570	0,626			
24CEUS	0,834	0,574			
32CEUI	0,754	0,566			
39CEUOP	0,945	0,964			
41CEUOP	0,860	0,926			
40CEUOP	0,842	0,904	3,534	0,905	5 - Objetivos PNAES
38CEUOP	0,655	0,786			
29CEUI	0,910	0,750			
30CEUI	0,905	0,723	3,326	0,913	6 - Informação
28CEUI	0,743	0,647			
31CEUI	0,806	0,580			
34CEUPR	0,902	0,738	2,828	0,921	7 - Processo
36CEUPR	0,844	0,687			
35CEUPR	0,796	0,686			

Fonte: elaborado pela autora (2022)

Quanto a análise de confiabilidade foi realizada através do coeficiente Alfa de Crombach, Empatia (0,926), Aspectos Tangíveis (0,886), Confiabilidade (0,908), Segurança (0,890), Objetivos PNAES (0,905), Informação (0,913) e Processo (0,921), possuem critérios

que atendem aos requisitos do teste de confiabilidade apresentando Alfa de Cronbach recomendado pela literatura.

A variância explicada dos sete novos Fatores são respectivamente: 49,528%, 9,454%, 6,843%, 3,927%, 3,534%, 3,326% e 2,828%, totalizando 79,440%, indicando que há capacidade para explicação da satisfação dos estudantes sobre a Casa do Estudante Universitário.

O instrumento para avaliação do Restaurante Universitário possuía inicialmente oito fatores, após a análise fatorial, o fator Presteza, que se referia desejo de atender com celeridade as necessidades do aluno, dividiu-se em novos fatores, assim, ficando com duas questões pertencentes ao mesmo, inicialmente, no novo fator Empatia, e outras duas no novo fator Confiabilidade.

O novo fator 1 ficou composto pelas questões 22CEUE, 21CEUE, 18CEUP, 20CEUE, 17CEUP, 23CEUE e 19CEUE a maioria pertencente ao fator Empatia, sendo que as questões que eram oriundas do fator Presteza avaliavam aspectos como disponibilidade e disposição para ajudar, que também podem ser aspectos relacionados com a empatia, acessibilidade e vontade em querer ajudar os estudantes.

O Fator 2 é composto apenas por questões do fator inicial Tangíveis, 02CEUT, 01CEUT, 03CEUT, 04CEUT, 09CEUT e 06CEUT, foi denominado então Aspectos Tangíveis para melhor compreensão.

O novo fator confiabilidade, além das questões de origem, possui questões dos fatores iniciais Presteza e Processo, 11CEUC, 10CEUC, 16CEUP, 12CEUC, 15CEUP, 13CEUC e 33CEUPR. As questões oriundas do fator Presteza abordavam aspectos como agilidade e informações corretas, já a do fator Processo se referia ao tempo adequado para obter a vaga na moradia, as três questões abordavam aspectos referentes ao atendimento de compromissos quanto ao atendimento e obtenção de vaga no tempo correto, bem como em informar exatamente os direitos e deveres dos alunos, portanto podem ser denominadas no novo fator com aspectos de confiabilidade.

O fator 4, que possui as questões 25CEUS, 26CEUS, 27CEUS, 14CEUC, 24CEUS e 32CEUI, tem sua origem em grande maioria do fator Segurança com duas questões do fator Confiabilidade e uma do Processo, porém como as questões abordam aspectos como confiança no colega de quarto, que era de elaboração própria da autora, e relevância das informações disponíveis, que envolve o aspecto credibilidade, optou-se por manter-se a nomenclatura Segurança para o novo fator.

Os demais fatores 5, 6 e 7, possuem somente questões dos seus fatores originais, então manteve-se as mesmas nomenclaturas sem necessidade de verificação se encaixaria ou não ao novo nome do Fator.

Portanto, o instrumento final para avaliação da Casa do Estudante Universitário é apresentado no quadro 21.

Quadro 22 – Instrumento Final – Casa do Estudante Universitário

(continua)

Questões	Fator
Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) preocupam-se em fazer o melhor para atender os interesses dos alunos da CEU	Empatia
Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) entendem as necessidades dos alunos da CEU	
Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos da CEU	
Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) dão atenção personalizada para os alunos da CEU	
Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) estão sempre dispostos a ajudar os alunos moradores da CEU	
O horário de funcionamento (entrada e saída da CEU) é conveniente para os alunos	
É dada atenção individual a você (opções de quarto, acessibilidade ...)	
As instalações físicas da CEU são visualmente atrativas e limpas	Aspectos Tangíveis
A CEU possui mobiliários e instalações modernas.	
A aparência dos mobiliários (camas, armários...) é conservada	
A quantidade de vagas é adequada	
O tamanho dos apartamentos é adequado	
O acesso à internet é adequado	
Quando você tem algum problema na CEU, a PRAE é solidária e o deixa seguro.	Confiabilidade
Quando prometem fazer algo em certo tempo, realmente se faz.	
Há agilidade no atendimento das demandas da CEU	
O fornecimento de serviços para CEU é realizado no tempo prometido.	
É informado exatamente quais os direitos e deveres dos moradores da CEU	
A PRAE mantém seus registros na CEU de forma correta.	
O tempo para obtenção de vaga na CEU é adequado	Segurança
Você se sente seguro em ser atendido pelos servidores (limpeza, portaria, administrativo) que trabalham na CEU	
Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) são educados com os alunos	
Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) possuem conhecimento adequado para responder os questionamentos dos alunos	
Há confiança e/ou convívio adequado com os colegas de apartamento/quarto	
Você confia nos servidores (limpeza, portaria, administrativo) da CEU	
A informação disponibilizada sobre a CEU é relevante	

Quadro 23 – Instrumento Final – Casa do Estudante Universitário

Questões	Fator
Há influência da moradia em minha decisão de continuar no curso	Objetivos PNAES
Há influência da moradia na minha promoção de inclusão social	
Há influência da moradia para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para meu curso	
Há influência da moradia em meu desempenho acadêmico	
As informações sobre a CEU são claras	Informação
As informações sobre a CEU são atuais	
Há facilidade para encontrar de informações sobre a Casa do Estudante Universitário	
A informação fornecida sobre a CEU é segura	
Os custos para obtenção vaga na CEU são adequados	Processo
O esforço de deslocamento para obtenção de vaga na CEU é adequado	
Há razoabilidade nos requisitos para acesso a CEU	
Em geral estou satisfeito com a moradia CEU	Geral

Fonte: elaborado pela autora (2022)

Em seguida foram realizados testes T e ANOVA para verificação de diferenças entres as médias dos estudantes respondentes quanto ao gênero, condição se trabalhava ou não, qual era sua renda, semestre e média geral acumulada quanto aos novos fatores, o instrumento total e a última questão do instrumento Q42CEU.

Tabela 43 – Teste T Gênero – Casa do Estudante Universitário

Fatores	Gênero	Frequência	Média	Desvio Padrão	Sig	Sig. (2-tailed)
Empatia	Masculino	54	3,52	0,884	0,134	0,019
	Feminino	56	3,08	1,065		0,019
Aspectos Tangíveis	Masculino	66	2,82	1,029	0,537	0,325
	Feminino	89	2,66	0,983		0,328
Confiabilidade	Masculino	57	3,04	0,954	0,657	0,068
	Feminino	66	2,72	0,979		0,068
Segurança	Masculino	60	3,86	0,813	0,692	0,050
	Feminino	78	3,59	0,790		0,051
Objetivos PNAES	Masculino	68	4,58	0,628	0,159	0,546
	Feminino	90	4,51	0,809		0,532
Informação	Masculino	61	3,45	0,903	0,507	0,178
	Feminino	83	3,23	0,974		0,173
Processo	Masculino	60	3,57	0,939	0,350	0,461
	Feminino	82	3,44	1,069		0,452
Todo Instrumento	Masculino	39	3,47	0,743	0,826	0,098
	Feminino	39	3,17	0,833		0,098
Em geral estou satisfeito com a moradia CEU	Masculino	70	3,91	0,944	0,101	0,068
	Feminino	95	3,62	1,064		0,064

Fonte: elaborado pela autora (2022).

No teste T realizando entre os fatores, Instrumento Final e Questão Geral sobre satisfação da CEU, e o gênero dos estudantes respondentes, todos os aspectos analisados são *homocedásticos* e com 95% de confiança, apresentou-se diferença significativa de maior satisfação do gênero masculino quanto ao feminino nos fatores Segurança e Empatia.

Tabela 44 – Teste T Trabalho – Casa do Estudante Universitário

Fatores	Trabalha	Frequência	Média	Desvio Padrão	Sig	Sig. (2-tailed)
Empatia	Não	80	3,42	0,957	0,486	0,030
	Sim	30	2,96	1,053		0,040
Aspectos Tangíveis	Não	115	2,84	1,011	0,396	0,018
	Sim	40	2,40	0,918		0,014
Confiabilidade	Não	91	2,95	0,959	0,983	0,106
	Sim	32	2,63	1,004		0,117
Segurança	Não	104	3,79	0,744	0,040	0,034
	Sim	34	3,46	0,948		0,065
Objetivos PNAES	Não	123	4,57	0,691	0,200	0,267
	Sim	35	4,41	0,872		0,332
Informação	Não	109	3,40	0,914	0,672	0,104
	Sim	35	3,10	1,028		0,130
Processo	Não	107	3,62	0,871	0,004	0,007
	Sim	35	3,10	1,300		0,030
Todo Instrumento	Não	57	3,40	0,794	0,650	0,142
	Sim	21	3,10	0,789		0,145
Em geral estou satisfeito com a moradia CEU	Não	124	3,80	0,937	0,004	0,248
	Sim	41	3,59	1,245		0,319

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Conforme a tabela 43, os fatores Processo, Segurança e Q42C são *heterocedásticos* e os demais são *homocedásticos*, sendo que com 95% de confiança, apresentou-se diferença significativa de maior satisfação dos estudantes que não trabalham quanto aos que possuem alguma atividade de trabalho nos fatores Empatia, Aspectos Tangíveis e Processo.

Para verificar se há diferença entre as médias e a renda dos estudantes foi realizando teste ANOVA, com intervalo de 95% de confiança. As tabelas 44 e 45 apresentam os resultados.

Tabela 45 – Teste ANOVA Renda – Casa do Estudante Universitário

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Empatia	0,107	0,956	0,576	0,632		
Aspectos Tangíveis	0,917	0,434	2,013	0,114		
Confiabilidade	1,730	0,164	1,533	0,209		
Segurança	0,629	0,598	1,525	0,211		
Objetivos PNAES	3,489	0,017			1,286	0,285
Informação	1,190	0,316	2,741	0,046		
Processo	0,848	0,470	2,180	0,093		
Todo Instrumento	0,833	0,480	0,673	0,571		
Em geral estou satisfeito com a moradia CEU	2,118	0,100	0,408	0,747		

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Conforme o teste de Levene, as variâncias são *heterocedásticas* apenas para fator Objetivos do PNAES, portanto, o teste foi realizado através do Welch, os demais possuem variâncias *homocedásticas*, portanto foi realizado teste ANOVA, apenas o fator Informação apresentou diferenças nas médias.

Tabela 46 – Médias ANOVA Renda – Casa do Estudante Universitário

Renda		Empatia	Aspectos Tangíveis	Confiabilidade	Segurança	Objetivos PNAES	Informação	Processo	Todo Instrumento	Q42 CEU
até 0,25 salário mínimo	Frequência	22	32	27	29	31	28	26	17	32
	Média	3,18	2,52	2,68	3,58	4,40	2,91	3,06	3,22	3,63
	Desvio Padrão	0,997	0,914	0,960	0,694	0,887	0,901	1,116	0,762	1,185
até 0,5 salário mínimo	Frequência	31	43	35	39	47	44	43	22	50
	Média	3,18	2,57	2,72	3,58	4,61	3,30	3,49	3,21	3,68
	Desvio Padrão	1,006	0,964	0,886	0,914	0,705	1,015	1,032	0,822	1,058
até 1 salário mínimo	Frequência	30	42	35	37	40	38	38	21	43
	Média	3,49	3,02	3,14	3,93	4,66	3,50	3,67	3,52	3,84
	Desvio Padrão	1,052	1,119	1,144	0,808	0,462	0,995	1,037	0,901	0,974
até 1,5 salário mínimo	Frequência	27	38	26	33	40	34	35	18	40
	Média	3,30	2,75	2,90	3,74	4,43	3,51	3,63	3,32	3,83
	Desvio Padrão	0,965	0,939	0,824	0,749	0,849	0,747	0,824	0,690	0,903

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Conforme apresentado na tabela 45, para os resultados dos testes houve diferenças significativas, com 95% de confiança entre as médias do fator Informação, onde os estudantes que possuem maior renda (até 1,5 salário mínimo) então mais satisfeitos do que os que possuem menor renda (até 0,25 salário mínimo).

Tabela 47 – Teste ANOVA Semestre – Casa do Estudante Universitário

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Empatia	0,188	0,829	0,411	0,664		
Aspectos Tangíveis	0,939	0,393	0,105	0,901		
Confiabilidade	0,884	0,416	2,856	0,061		
Segurança	2,552	0,082	1,845	0,162		
Objetivos PNAES	0,650	0,524	0,241	0,786		
Informação	1,654	0,195	0,083	0,920		
Processo	1,498	0,227	1,276	0,282		
Todo Instrumento	1,070	0,348	0,605	0,549		
Em geral estou satisfeito com a moradia CEU	0,267	0,766	4,032	0,020		

Fonte: elaborado pela autora (2022).

De acordo com o teste de Levene, tabela 46, o resultado dos testes foi que todas as variâncias são *homocedásticas*, portanto foi realizado o teste ANOVA, sendo que somente há diferenças significativas na questão que avaliava a satisfação geral com a moradia CEU.

Tabela 48 – Médias ANOVA Semestre – Casa do Estudante Universitário

Semestre	Empatia	Aspectos Tangíveis	Confiabilidade	Segurança	Objetivos PNAES	Informação	Processo	Todo Instrumento	Q42C EU	
1º ano	Frequência	14	17	14	16	17	15	16	13	17
	Média	3,09	2,64	2,73	3,39	4,43	3,23	3,17	3,14	3,12
4º ano	Desvio Padrão	0,878	0,923	0,756	0,836	0,814	0,651	0,861	0,559	1,054
	Frequência	74	112	90	99	117	105	103	50	122
5º ano	Média	3,35	2,75	2,99	3,78	4,54	3,34	3,57	3,39	3,79
	Desvio Padrão	1,018	0,990	1,006	0,743	0,693	0,955	0,983	0,845	0,973
8º ano	Frequência	22	26	19	23	24	24	23	15	26
	Média	3,25	2,69	2,42	3,62	4,58	3,32	3,38	3,24	3,96
12º ano	Desvio Padrão	1,042	1,134	0,873	1,014	0,890	1,092	1,224	0,827	1,113

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Conforme apresentado na tabela 47, houve diferenças significativas para os resultados dos testes, com 95% de confiança entre as médias na questão que avalia a satisfação geral com

a CEU, onde os estudantes dos últimos semestres (3,96) estão mais satisfeitos que os que estão nos primeiros (3,12).

Tabela 49 – Teste ANOVA MGA – Casa do Estudante Universitário

Fatores	Levene	Sig	F	Sig	Welch	Sig
Empatia	2,374	0,074	0,874	0,457		
Aspectos Tangíveis	1,092	0,354	0,026	0,994		
Confiabilidade	1,302	0,277	1,263	0,290		
Segurança	2,993	0,033			4,027	0,011
Objetivos PNAES	1,000	0,395	3,974	0,009		
Informação	0,894	0,446	2,201	0,091		
Processo	1,264	0,289	3,491	0,017		
Todo Instrumento	3,281	0,026	0,792	0,502		
Em geral estou satisfeito com a moradia CEU	3,818	0,011			2,203	0,094

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Conforme o teste de Levene as variâncias são *heterocedásticas* para o fator Segurança e questão geral do instrumento, portanto, o teste foi realizado através do Welch, os demais fatores possuem variâncias *homocedásticas*, portanto foi realizado teste ANOVA, sendo que os fatores Segurança, Objetivos do PNAES e Processo apresentaram diferenças nas médias.

Tabela 50 – Média ANOVA MGA – Casa do Estudante Universitário

Média Geral Acumulada		Empatia	Aspectos Tangíveis	Confiabilidade	Segurança	Objetivos PNAES	Informação	Processo	Todo Instrumento	Q42 CEU
de 6,26 até 7,66	Frequência	31	39	35	36	37	37	36	26	41
	Média	3,17	2,69	2,86	3,38	4,18	3,01	3,08	3,17	3,41
	Desvio Padrão	1,228	1,069	1,133	1,019	0,845	1,068	1,147	1,027	1,161
de 7,67 até 8,255	Frequência	21	32	27	27	31	30	32	14	33
	Média	3,23	2,74	2,58	3,54	4,61	3,47	3,43	3,25	3,70
	Desvio Padrão	0,910	1,029	0,789	0,733	0,577	0,907	0,977	0,631	1,104
de 8,26 até 8,725	Frequência	31	43	29	37	43	34	36	18	43
	Média	3,54	2,73	3,07	3,91	4,65	3,53	3,78	3,53	3,84
	Desvio Padrão	0,768	0,910	0,894	0,645	0,608	0,785	0,793	0,646	0,871
de 8,73 até 9,61	Frequência	27	41	32	38	47	43	38	20	48
	Média	3,21	2,74	2,94	3,94	4,66	3,34	3,67	3,38	3,98
	Desvio Padrão	1,021	1,046	0,994	0,658	0,774	0,943	1,004	0,685	0,911

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Conforme os resultados dos testes houve diferenças significativas, com 95% de confiança, entre as médias nos fatores Segurança, Objetivos do PNAES e Processo, onde os estudantes com média mais elevadas estão mais satisfeitos do que os com menores médias, de acordo com o que foi apresentado na tabela 49.

4.2.7 Análises e Discussões Sobre as Ações de Esporte Lazer e Cultura

Quanto ao bloco que avaliou as ações de esporte, lazer e cultura apenas 81 estudantes participaram de alguma dessas ações e seguiram para avaliar os aspectos deste bloco, foi o bloco com menor número de respondentes. Desse modo, 15 estudantes declararam participar do programa de línguas – CAL, 33 das oficinas do SATIE e 58 que participaram do Esporte Universitário – CEFD, apenas 3 estudantes participaram de todas as ações de esporte, lazer e cultura, 16 de duas das ações e, a maioria dos respondentes, 61 participaram de apenas uma ação.

O bloco para avaliação das ações foi dividido nos seguintes fatores: Tangíveis, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia que foram elaborados baseados no modelo SERVPERF e elaboração própria, o fator Informação foi baseado no modelo BR GOV QUAL e SV-BID, os fatores Processo conforme o modelo SV-BID, e, por fim, o fator Objetivos PNAES conforme Eloi (2018), ao final o bloco possuía uma questão de elaboração própria para avaliação geral das ações.

Quanto aos estudantes respondentes do bloco, 45,7% eram do gênero masculino e 54,3% do gênero feminino, sendo que a maioria são do campus de Santa Maria (80), e apenas 1 aluno é do Campus de Frederico Westphalen, 6 estudantes estão entre o 1º e o 4º semestre, 65 entre o 5º e o 8º semestre e 10 entre o 9º e o 12º semestre. Dos respondentes do bloco, 75,3% não trabalham e 24,7% trabalham, quanto a sua renda, 11 dos estudantes possuem renda per capita de até 0,25 salário mínimo, 17 de até 0,5 salário mínimo, 28 de até 1 salário mínimo e 25 de até 1,5 salário mínimo.

A seguir, conforme tabela 50, será apresentada a análise descritiva sobre as questões do bloco sobre as ações de Esporte, Lazer e Cultura.

Tabela 51 – Análise Descritiva – Bloco Ações de Esporte, Lazer e Cultura

(continua)										
ESPORTE, LAZER E CULTURA										
Média: 4,03 DP:0,623										
Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Tangíveis Média: 3,80 DP:0,733	01ESPT	As ações tem equipamentos modernos.	3,46	1,102	F (%)	4 5,0	14 17,5	15 18,8	35 43,8	12 15,0
	02ESPT	As instalações físicas da ação são visualmente atrativas.	3,55	1,101	F (%)	5 6,3	9 11,3	17 21,3	35 43,8	14 17,5
	03ESPT	Os instrutores estão bem-vestidos e asseados (uniforme e EPI's)	4,09	0,846	F (%)	0 0,0	6 7,8	6 7,8	40 51,9	25 32,5
	04ESPT	A aparência das instalações físicas é conservada de acordo com as atividades oferecidas.	3,72	1,040	F (%)	3 3,7	10 12,3	10 12,3	42 51,9	16 19,8
	05ESPT	A quantidade de vagas é adequada	3,47	1,119	F (%)	4 5,1	15 19,0	12 15,2	36 45,6	12 15,2
	06ESPT	A localização física é adequada	4,04	0,782	F (%)	0 0,0	4 4,9	11 13,6	44 54,3	22 27,2
	07ESPT	A variedade de atividades é adequada	4,13	0,786	F (%)	0 0,0	4 5,0	8 10,0	42 52,5	26 32,5
Confiabilidade Média: 4,24 DP:0,680	08ESPC	Quando os instrutores prometem fazer algo em certo tempo, realmente fazem.	4,15	0,807	F (%)	0 0,0	4 5,1	8 10,3	38 48,7	28 35,9
	09ESPC	Quando tenho algum problema com ação, os instrutores são solidários e me deixam seguro.	4,28	0,685	F (%)	0 0,0	1 1,3	7 9,2	38 50,0	30 39,5
	10ESPC	As ações/instrutores são de confiança.	4,20	0,817	F (%)	1 1,3	2 2,6	7 9,2	37 48,7	29 38,2
	11ESPC	As ações são realizadas no tempo prometido.	4,23	0,793	F (%)	1 1,3	1 1,3	8 10,4	36 46,8	31 40,3
	12ESPC	É mantido seus registros na ação de forma correta.	4,16	0,800	F (%)	0 0,0	3 4,1	9 12,3	34 46,6	27 37,0
Presteza Média: 4,16 DP:0,727	13ESPP	É informado exatamente quando as ações serão executadas.	4,19	0,766	F (%)	0 0,0	2 2,7	10 13,3	35 46,7	28 37,3
	14ESPP	Você recebe atendimento imediato dos instrutores	4,03	0,877	F (%)	1 1,3	3 3,8	14 17,7	36 45,6	25 31,6
	15ESPP	Os instrutores estão sempre dispostos a ajudar os alunos	4,20	0,786	F (%)	0 0,0	3 3,8	9 11,3	37 46,3	31 38,8
	16ESPP	Os instrutores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos	4,21	0,762	F (%)	0 0,0	2 2,6	10 12,8	36 46,2	30 38,5

Tabela 50 – Análise Descritiva – Bloco Ações de Esporte, Lazer e Cultura

(continuação)

Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Segurança Média: 4,29 DP:0,670	17ESPS	Posso confiar nos instrutores da ação	4,21	0,767	F (%)	0 0,0	2 2,6	10 13,0	35 45,5	30 39,0
	18ESPS	Sinto-me seguro em tratar com os instrutores	4,18	0,802	F (%)	0 0,0	3 3,8	10 12,8	35 44,9	30 38,5
	19ESPS	Os instrutores são educados.	4,39	0,738	F (%)	1 1,3	1 1,3	3 3,8	36 45,0	39 48,8
	20ESPS	Os instrutores têm suporte e conhecimento adequado para executar as ações	4,38	0,649	F (%)	0 0,0	1 1,3	4 5,1	37 47,4	36 46,2
Empatia Média: 4,11 DP:0,758	21ESPE	Os instrutores dão atenção individual para os alunos	4,18	0,783	F (%)	0 0,0	2 2,7	11 14,9	33 44,6	28 37,8
	22ESPE	É dada atenção personalizada para os alunos nas ações	4,25	0,795	F (%)	0 0,0	3 4,1	7 9,6	32 43,8	31 42,5
	23ESPE	As ações atendem necessidades específicas dos alunos	4,14	0,798	F (%)	0 0,0	2 2,8	12 16,9	31 43,7	26 36,6
	24ESPE	As ações elaboradas preocupam-se com atender melhor os interesses dos alunos	4,20	0,783	F (%)	0 0,0	3 3,9	8 10,5	36 47,4	29 38,2
	25ESPE	O horário disponível para as ações é conveniente para os alunos	3,82	1,010	F (%)	0 0,0	11 13,9	15 19,0	30 38,0	23 29,1
Processo Média:3,96 DP:0,718	26ESPPR	O tempo para obtenção de vaga na ação é adequado	3,64	0,993	F (%)	0 0,0	13 16,7	18 23,1	31 39,7	16 20,5
	27ESPPR	Os custos para obtenção vaga na ação são adequados	4,11	0,764	F (%)	0 0,0	2 2,7	12 16,0	37 49,3	24 32,0
	28ESPPR	Há razoabilidade nos requisitos para acesso na ação	4,13	0,732	F (%)	0 0,0	3 3,9	7 9,1	44 57,1	23 29,9
	29ESPPR	O esforço de deslocamento para obtenção de vaga na ação é adequado	3,97	0,838	F (%)	0 0,0	5 6,7	12 16,0	38 50,7	20 26,7

Tabela 50 – Análise Descritiva – Bloco Ações de Esporte, Lazer e Cultura

(conclusão)

Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão	DT	D	N	C	CT	
Informação Média:3,97 DP:0,847	30ESPI	Há facilidade para encontrar de informações sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras	3,69	1,056	F (%)	3,7	9	16	35	18
	31ESPI	As informações sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras são claras	3,86	1,047	F (%)	3,8	7	10	37	22
	32ESPI	As informações sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras são atuais	3,86	0,984	F (%)	2,7	5	14	33	20
	33ESPI	A informação fornecida sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras é segura	4,04	0,818	F (%)	1,3	2	12	40	22
	34ESPI	A informação disponibilizada sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras é relevante	4,23	0,742	F (%)	1,3	1	8	39	29
Objetivos PNAES Média: 3,52 DP:0,994	35ESPOP	Há influência ação em meu desempenho acadêmico	3,92	0,997	F (%)	2,6	6	11	35	23
	36ESPOP	Há influência ação em minha decisão de continuar no curso	3,25	1,295	F (%)	10,7	16	15	21	15
	37ESPOP	Há influência ação para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para meucurso	2,97	1,301	F (%)	16,4	16	17	18	10
	38ESPOP	Há influência ação na minha promoção de inclusão social	3,91	1,194	F (%)	6,5	8	4	32	28
Satisfação geral	39ESPG	Em geral estou satisfeito com as ações de esporte, cultura e lazer	4,18	0,958	F (%)	2,5	4	6	33	34
						5,1	7,6	41,8	43,0	

* considerando as respostas válidas

Nota: DT - Discordo Totalmente, D - Discordo, N - Nem concordo nem discordo, C - Concordo, CT - concordo totalmente.

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Os fatores Confiabilidade (4,24), Presteza (4,16), Segurança (4,29), Empatia (4,11) e Processo (3,96) não possuem diferenças significativas entre as questões dos fatores. Destacasse que no fator Confiabilidade a média mais alta (4,28) foi na questão “Quando tenho algum problema com ação, os instrutores são solidários e me deixam seguro”, no fator Presteza a média mais alta (4,21) foi para “Os instrutores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos”, quanto ao fator Segurança a média mais alta (4,39) se refere a educação dos instrutores, no fator Empatia a maior média (4,25) é da questão “É dada atenção personalizada para os alunos nas ações” e no fator Processo a média mais elevada (4,13) é sobre a

razoabilidades dos requisitos para acesso às ações. Infere-se que, em geral, os estudantes estão satisfeitos com os aspectos referentes aos fatores.

No fator Tangíveis há diferença de médias entre as questões, a mais alta de 4,13 diz respeito a variedade das atividades ofertadas e a menor média de 3,46, se refere aos equipamentos das ações, seguido pela média de 3,47, que diz respeito ao número de vagas, o fator em geral possui uma média de 3,80 com um desvio padrão baixo, o que dá aderência aos dados.

Quanto ao fator Informação também há diferenças entre as médias, sendo a mais elevada (4,23) da questão “A informação disponibilizada sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras é relevante” e a menor (3,69) sobre a facilidade para encontrar informações sobre as ações.

Sobre os Objetivos do PNAES, a menor média de 2,97 é sobre se a ação influencia na formatura no tempo previsto pelo curso, ou seja, para que não ocorra retenção, a maior média de 3,92 é na questão “Há influência ação em meu desempenho acadêmico”, as questões do fator possuem o maior desvio padrão do bloco, indicando que há diferença de opiniões entre os estudantes. Provavelmente isso se deve pela relação indireta que da atividade física, conforme Andrade (2014), no período de escola há vários estudos que sugerem os benefícios para a melhora da concentração e alívio do estresse, ansiedade e depressão, porém para o período do ensino superior ainda não há muitos estudos que relacionem a prática de atividades físicas e o desempenho acadêmico, no estudo de Poliany, Riller e Paulo Alberto (2018) a prática de atividade físicas, durante a vida acadêmica, pode atuar como um fator protetivo reduzindo os sintomas de ansiedade e depressão, conseqüentemente, contribuindo com a autoestima e os sentimentos de energia e qualidade de vida.

Quando os estudantes foram questionados sobre a satisfação com as ações de esporte, cultura e lazer, a média ficou em 4,18, inferindo-se que os estudantes estão satisfeitos com as ações oferecidas, já quanto a média geral das questões (4,03) há uma pequena diferença que pode ser justificada pelo fator Objetivos do PNAES não possuir média elevada como os outros fatores.

Para realizar a análise fatorial do bloco que avaliava as ações de esporte, cultura e lazer foram utilizadas 38 questões, excluindo-se a última que avaliava a satisfação geral, que utilizaram uma escala tipo Likert de cinco pontos, sendo que a questão “A variedade de atividades é adequada” (0,460) do fator Tangíveis, foi excluída, pois, não atendia ao critério de carga fatorial superior a 0,5. Com a exclusão das questões obteve-se adequação da utilização da análise fatorial verificação do KMO (0,655) e do teste de Bartlett (sig menor 0,000).

Tabela 52 – Análise Fatorial – Bloco Ações de Esporte, Lazer e Cultura

Questões	Comunalidade	Carga Fatorial	Variância	Alfa de Cronbach	Novo Fator
10ESPC	0,893	0,859	56,802	0,944	1 - Execução
22ESPE	0,879	0,837			
16ESPP	0,827	0,823			
17ESPS	0,901	0,821			
09ESPC	0,877	0,802			
15ESPP	0,868	0,782			
21ESPE	0,861	0,752			
18ESPS	0,792	0,751			
23ESPE	0,886	0,711			
20ESPS	0,733	0,688			
24ESPE	0,898	0,659			
03ESPT	0,720	0,631			
19ESPS	0,748	0,622			
06ESPT	0,641	0,542	8,576	0,944	2 - Inscrição
30ESPI	0,795	0,851			
31ESPI	0,833	0,803			
32ESPI	0,826	0,793			
28ESPPR	0,801	0,774			
27ESPPR	0,845	0,748			
33ESPI	0,855	0,726			
29ESPPR	0,655	0,719			
25ESPE	0,696	0,656			
26ESPPR	0,600	0,637			
13ESPP	0,826	0,597			
34ESPI	0,729	0,556			
12ESPC	0,806	0,541			
02ESPT	0,882	0,875			
01ESPT	0,840	0,873			
04ESPT	0,914	0,851			
05ESPT	0,655	0,582	4,682	0,923	4 - Confiabilidade
11ESPC	0,864	0,714			
08ESPC	0,784	0,688			
14ESPP	0,890	0,666	3,456	0,842	5 - Objetivos PNAES
36ESPOP	0,807	0,871			
37ESPOP	0,782	0,870			
35ESPOP	0,724	0,689			
38ESPOP	0,641	0,553			

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Quanto a análise de confiabilidade dos fatores foi realizada através confiabilidade do coeficiente Alfa de Crombach, Execução (0,944), Inscrição (0,944), Aspectos Tangíveis (0,861), Confiabilidade (0,923) e Objetivos PNAES (0,842) e possuem critérios bons ou

excelentes que atendem aos requisitos do teste de confiabilidade apresentando Alfa de Cronbach recomendado pela literatura. A variância explicada dos cinco novos Fatores são respectivamente: 56,802%, 8,576%, 6,414%, 4,682% e 3,456% totalizando 79,931%, indicando que há capacidade para explicação da satisfação dos estudantes quanto as ações avaliadas no bloco esporte, cultura e lazer.

O instrumento possuía inicialmente oito fatores, após a análise fatorial os novos fatores ficaram divididos em 5. O novo fator 1 ficou composto por 14 questões que são: 10ESPC, 22ESPE, 16ESPP, 17ESPS, 09ESPC, 15ESPP, 21ESPE, 18ESPS, 23ESPE, 20ESPS, 24ESPE, 03ESPT, 19ESPS e 06ESPT, a maioria das questões são após o aluno ter passado pelo processo de inscrição e seleção, portanto para melhor compreensão o fator ficou denominado Execução.

O Fator 2 é composto por questões de diversos fatores, 30ESPI, 31ESPI, 32ESPI, 28ESPPR, 27ESPPR, 33ESPI, 29ESPPR, 25ESPE, 26ESPPR, 13ESPP, 34ESPI e 12ESPC, porém tinham em comum o fato de a bordarem aspectos sobre o acesso dos alunos antes de estar participando da ação, portanto para melhor compreensão do fator ele foi nomeado como Inscrição.

O novo fator Confiabilidade, além das questões de origem, possui questão do fator inicial Presteza, 11ESPC, 08ESPC e 14ESPP. A questão do fator Presteza aborda o atendimento imediato dos instrutores, como se trata de ações de esporte, cultura e lazer, aspectos que envolvem agilidade podem ser considerados com confiabilidade, uma vez que atendem aos requisitos de atendimento do compromisso de forma imediata, ou seja, no momento da execução da oficina, atividade física ou aula, portanto o novo fator pode possuir a nomenclatura Confiabilidade. Os demais fatores 3 e 5, possuem somente questões dos seus fatores originais, então manteve-se as mesmas nomenclaturas sem necessidade de verificação se encaixaria ou não ao novo nome do Fator.

Portanto, o instrumento final para avaliação das ações de esporte, cultura e lazer é apresentado no quadro 22.

Quadro 24 – Instrumento Final – Ações de Esporte, Lazer e Cultura

Questões	Fator
As ações/instrutores são de confiança.	Execução
É dada atenção personalizada para os alunos nas ações	
Os instrutores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos	
Posso confiar nos instrutores da ação	
Quando tenho algum problema com ação, os instrutores são solidários e me deixam seguro.	
Os instrutores estão sempre dispostos a ajudar os alunos	
Os instrutores dão atenção individual para os alunos	
Sinto-me seguro em tratar com os instrutores	
As ações atendem necessidades específicas dos alunos	
Os instrutores têm suporte e conhecimento adequado para executar as ações	
As ações elaboradas preocupam-se com atender melhor os interesses dos alunos	
Os instrutores estão bem-vestidos e asseados (uniforme e EPI's)	
Os instrutores são educados.	
A localização física é adequada	
Há facilidade para encontrar de informações sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras	Inscrição
As informações sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras são claras	
As informações sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras são atuais	
Há razoabilidade nos requisitos para acesso na ação	
Os custos para obtenção vaga na ação são adequados	
A informação fornecida sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras é segura	
O esforço de deslocamento para obtenção de vaga na ação é adequado	
O horário disponível para as ações é conveniente para os alunos	
O tempo para obtenção de vaga na ação é adequado	
É informado exatamente quando as ações serão executadas.	
A informação disponibilizada sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras é relevante	Tangíveis
É mantido seus registros na ação de forma correta.	
As instalações físicas da ação são visualmente atrativas.	
As ações tem equipamentos modernos.	
A aparência das instalações físicas é conservada de acordo com as atividades oferecidas.	Confiabilidade
A quantidade de vagas é adequada	
As ações são realizadas no tempo prometido.	Confiabilidade
Quando os instrutores prometem fazer algo em certo tempo, realmente fazem.	
Você recebe atendimento imediato dos instrutores	Objetivos PNAES
Há influência da ação em minha decisão de continuar no curso	
Há influência da ação para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso	
Há influência da ação em meu desempenho acadêmico	
Há influência da ação na minha promoção de inclusão social	Geral
Em geral estou satisfeito com as ações de esporte, cultura e lazer	

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Em seguida foram realizados testes T e ANOVA para verificação de diferenças entre as médias dos estudantes respondentes quanto ao gênero, condição se trabalhava ou não, qual era sua renda, campus que pertencia, semestre e média geral acumulada quanto aos novos fatores, o instrumento total e a última questão do instrumento. Somente o teste T que avaliou o gênero e a satisfação quanto as questões e fatores de esporte, cultura e lazer apresentou diferenças significativas nas médias conforme tabela 52.

Tabela 53 – Teste T Gênero – Ações de Esporte, Lazer e Cultura

Fatores	Gênero	Frequência	Média	Desvio Padrão	Sig	Sig. (2-tailed)
Objetivos PNAES	Masculino	32	3,80	0,844	0,086	0,032
	Feminino	41	3,30	1,056		0,028
Confiabilidade	Masculino	33	4,21	0,691	0,661	0,519
	Feminino	42	4,10	0,834		0,509
Aspectos Tangíveis	Masculino	35	3,66	0,951	0,509	0,429
	Feminino	42	3,50	0,861		0,433
Inscrição	Masculino	27	3,91	0,792	0,576	0,487
	Feminino	35	4,04	0,678		0,496
Execução	Masculino	28	4,24	0,671	0,772	0,598
	Feminino	32	4,14	0,730		0,596
Todo Instrumento	Masculino	23	4,05	0,592	0,522	0,870
	Feminino	25	4,02	0,668		0,870
Em geral estou satisfeito com as ações de esporte, cultura e lazer	Masculino	36	4,17	1,056	0,323	0,929
	Feminino	43	4,19	0,880		0,930

Fonte: elaborado pela autora (2022).

No teste T realizando entre os fatores, instrumento final e questão geral sobre satisfação no atendimento e o gênero dos estudantes respondentes, com 95% de confiança, apresentou diferença significativa entre a satisfação em que o gênero masculino (3,80) está mais satisfeitos que o feminino (3,30), já quanto aos aspectos que avaliaram os objetivos do PNAES, nos demais fatores ou questão não houve diferença significativa das percepções quanto ao gênero.

4.2.8 Análises e Discussões Sobre a Satisfação Geral Quanto as Áreas do PNAES

No penúltimo bloco, antes das questões de perfil, após os estudantes avaliarem as ações detalhadamente, foi solicitada a avaliação de satisfação geral com as áreas do PNAES na UFSM, de forma genérica, trazendo conforme o modelo de Eloi (2018), como questões das áreas do PNAES e como última questão a Satisfação Geral com a assistência estudantil na UFSM.

Tabela 54 – Análise Descritiva – Satisfação Geral Áreas no PNAE na UFSM

SATISFAÇÃO GERAL ÁREAS PNAES NA UFSM									
Área	Média*	Desvio Padrão*		MI	I	IN	S	MS	
Moradia	3,46	0,971	F	11	45	105	144	42	
			(%)	3,2	13,0	30,3	41,5	12,1	
Alimentação	4,04	0,869	F	6	22	25	202	103	
			(%)	1,7	6,1	7,0	56,4	28,8	
Transporte	3,44	0,977	F	15	46	95	164	34	
			(%)	4,2	13,0	26,8	46,3	9,6	
Saúde	3,67	0,927	F	8	26	100	154	61	
			(%)	2,3	7,4	28,7	44,1	17,5	
Inclusão digital	3,6	1,022	F	11	44	85	149	65	
			(%)	3,1	12,4	24,0	42,1	18,4	
Cultura	3,57	0,962	F	11	33	103	149	52	
			(%)	3,2	9,5	29,6	42,8	14,9	
Esporte	3,50	0,936	F	7	38	127	128	50	
			(%)	2,0	10,9	36,3	36,6	14,3	
Creche	3,16	0,757	F	8	27	235	51	24	
			(%)	2,3	7,8	68,1	14,8	7,0	
Apoio pedagógico	3,55	0,969	F	14	26	118	140	53	
			(%)	4,0	7,4	33,6	39,9	15,1	
Acessibilidade (aspectos físico e didático-pedagógico)	3,51	1,018	F	17	35	103	144	51	
			(%)	4,9	10,0	29,4	41,1	14,6	
Satisfação Geral com a assistência estudantil na UFSM	3,81	0,946	F	5	40	48	185	75	
			(%)	1,4	11,3	13,6	52,4	21,2	

* considerando as respostas válidas

Nota: MI - Muito insatisfeito, I - Insatisfeito, IN - Indiferente, S - Satisfeito, MS - Muito satisfeito.

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Considerando que o bloco não possuía respostas obrigatórias, a análise considerou as respostas válidas para seus cálculos, as maiores das médias são nas áreas de alimentação (4,04), Saúde (3,67) e Inclusão digital (3,6), já as menores médias são nas áreas de Creche (3,16), Transporte (3,44) e Moradia (3,46). A maior média de satisfação é em relação à área alimentação, considerando também o menor desvio padrão entre as respostas de 0,869, onde a maior parte dos estudantes está satisfeito ou muito satisfeito com a área na instituição, totalizando respectivamente 56,4% e 28,8% dos respondentes.

O maior desvio padrão apresentado no bloco está na área Inclusão Digital (1,022) com uma média de 3,6 que não é considerada baixa ou de insatisfação, infere-se que esse desvio pode ser caracterizado pelo fim de ações como laboratório de informática em 2018, ou então,

por não haver outras ações diretas na inclusão digital. A menor média apresentada (3,14) é com a área Creche, que não possui um desvio padrão (0,757) significativo, porém, grande parte dos estudantes, 235, totalizando 68,11 % da amostra, declararam-se indiferentes com a satisfação pela área, o que pode ter acontecido por grande parte dos estudantes não possuírem filhos.

Quando considerada a média de todas as áreas a mesma é de 3,54, porém quando é solicitado aos estudantes a satisfação geral com a assistência estudantil na UFSM a média fica maior (3,81), ou seja, em algumas áreas específicas, os estudantes possuem uma satisfação menor, porém quando perguntado quanto a satisfação da assistência estudantil como um todo, a média é de 3,81 e o desvio padrão é de 0,946, demonstrando que há aderência a satisfação informada, uma vez que se somados 73,2% dos estudantes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a AE na UFSM.

Tabela 55 – Correlação de Pearson Áreas PNAES x Questões de Avaliação Geral

Áreas PNAES	Questões				
	42CEU-G	41RU-G	39ESP-G	39ESP-G	40SAU-G
Moradia	0,701	-	-	-	-
Alimentação	-	0,545	-	-	-
Esporte	-	-	0,659	-	-
Cultura	-	-	-	0,370	-
Saúde	-	-	-	-	0,716

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Conforme tabela 54 a correlação de Pearson demonstrou resultado significativo entre as áreas do PNAES e questões gerais dos instrumentos, destacando-se que as correlações foram efetuadas com as áreas que possuíam instrumentos específicos, os resultados apontam que há uma correlação alta entre as áreas Moradia e Saúde com as questões de avaliação geral de suas ações, uma correlação moderada entre a avaliação das áreas de Esporte e Alimentação quanto as que avaliavam suas ações específica e uma relação baixa entre a área Cultura e a questão geral do instrumento específico.

Tabela 56 – Teste T Pareados – Áreas PNAES x Questões de Avaliação Geral

Questões	Frequência	Média	Desvio Padrão	Sig. (2-tailed)
Grau de satisfação, na UFSM, com Esporte	79	4,03	0,947	0,090
Em geral estou satisfeito com as ações de esporte, cultura e lazer	79	4,18	0,958	
Grau de satisfação, na UFSM, com Cultura	77	3,83	0,965	0,008
Em geral estou satisfeito com as ações de esporte, cultura e lazer	77	4,17	0,965	
Grau de satisfação, na UFSM, com Alimentação	341	4,06	0,864	0,000
Em geral estou satisfeito com os serviços do RU	341	4,24	0,795	
Grau de satisfação, na UFSM, com Moradia	165	3,60	1,109	0,025
Em geral estou satisfeito com a moradia CEU	165	3,75	1,022	
Grau de satisfação, na UFSM, com Saúde	128	3,93	0,974	0,018
Em geral estou satisfeito com as ações na área da saúde	128	4,08	0,866	

Fonte: elaborado pela autora (2022).

A tabela 55 apresenta os testes T pareados entre as áreas do PNAES e questões gerais dos instrumentos específicos, somente entre a questão geral do instrumento esporte, lazer e cultura e a área Esporte não apresentou diferenças significativas, sendo que os alunos estão menos satisfeitos com a área Cultura (3,83) do que avaliando a satisfação geral no instrumento específico para a área, o mesmo acontece com as demais áreas de Saúde (3,93), Alimentação (4,06) e Moradia (3,60), neste sentido, infere-se que as ações oferecidas não suprem as expectativas dos estudantes.

4.2.9 Síntese da pesquisa

Neste tópico será apresentado uma síntese de cada ação analisada na pesquisa.

Tabela 57 – Síntese Bloco Setores Administrativos

Setores Administrativos			
Nº total	Descritiva	Fatorial	Testes de Média
320	<p>Maiores médias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - O horário de funcionamento ampliado (8-20h) é conveniente para os alunos (4,43) - Os servidores do setor são higiênicos e bem-vestidos (4,33) - Os servidores são educados (4,05) <p>Menores médias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quando o setor promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz (3,50) - As instalações físicas do setor são visualmente atrativas (3,52) - Quando você tem algum problema com o setor, ele é solidário e o deixa seguro (3,54) - Você recebe atendimento imediato dos servidores do setor (3,54) 	<p>Exclusão questão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - O horário de funcionamento ampliado (8-20h) é conveniente para os alunos. <p>Fatores Originais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tangíveis - Confiabilidade - Presteza - Segurança - Empatia <p>Novos Fatores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servidores - Setor - Aspectos Tangíveis 	<p>Gênero:</p> <p>Diferença no fator setor onde o masculino (3,56) está mais satisfeito que o feminino (3,15).</p> <p>Trabalha:</p> <p>Diferença no fator setor onde o estudante que não trabalha (3,42) está mais satisfeito que o estudante que trabalha (3,03).</p> <p>Renda:</p> <p>Maior renda (1,5 SM) está mais satisfeito quanto aos fatores Servidores e Aspectos Tangíveis do que os que possuem menor renda (até 0,25 SM).</p> <p>Semestre:</p> <p>Estudante que está nos semestres finais (3,44) está menos satisfeito do que os dos semestres intermediários (4,06) quanto a questão geral</p>

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Quanto ao bloco que analisou os setores administrativos, conforme a Tabela 56, destacam-se as maiores médias são sobre o horário de atendimento, educação e vestimentas dos servidores, porém a questão com maior média foi excluída na análise fatorial e os cinco fatores originais se transformaram em quatro, os testes de média apresentam diferenças no fator Setor quanto ao gênero e condição se trabalha, na questão geral houve diferença quanto ao semestre do estudante e no quesito renda ocorreu diferença no fator Servidores e Aspectos Tangíveis.

Tabela 58 – Síntese Bloco Área de Saúde

Saúde			
Nº total	Descritiva	Fatorial	Testes de Média
130	<p>Maiores médias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A Limpeza dos consultórios é adequada (4,40) - A Limpeza do ambiente de espera é adequada (4,38) - Os servidores da saúde são educados com os alunos (4,38) <p>Menores médias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Há facilidade para encontrar de informações sobre os serviços (3,28) - As informações são claras (3,64) - As informações são atuais (3,66) 	<p>Exclusão questões:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os servidores da saúde compreendem suas necessidades específicas - Há atenção personalizada para os alunos - O horário disponibilizado para consulta é conveniente oriunda do fator Empatia - Há atendimento rápido em situações de emergência - Equipamentos utilizados no atendimento são modernos <p>Fatores Originais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tangíveis - Confiabilidade - Atenção Imediata - Segurança - Empatia - Serviços Básicos - Informação - Esforço - Objetivos PNAES <p>Novos Fatores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Segurança - Informações - Serviços Básicos - Confiabilidade - Objetivos PNAES - Tempo de Espera - Aspectos Tangíveis 	<p>Média Geral Acumulada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudantes que possuem notas de 8,73 até 9,61 (4,62) estão mais satisfeitos que os que possuem notas de 7,67 até 8,255 (3,55) quanto ao fator Tempo de Espera.

Fonte: elaborado pela autora (2022).

A tabela 57 apresenta um resumo sobre os principais dados do bloco que avaliou a percepção dos estudantes quanto as Áreas da Saúde, percebe-se que as maiores médias são sobre a limpeza e também sobre a educação dos servidores, já as menores médias se referem as informações, na análise fatorial cinco questões foram excluídas, e dos nove fatores originais restaram sete, mantendo-se com as questões originais apenas o fator Objetivos do PNAES, a única diferença de média foi quanto a Média Geral Acumulada dos estudantes e o fator Tempo de Espera.

Tabela 59 – Síntese Bloco Bolsas/Auxílios

Bolsas e Auxílios			
Nº total	Descritiva	Fatorial	Testes de Média
235	<p>Maiores médias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Há influência do auxílio/bolsa em meu desempenho acadêmico (4,30) - Há influência auxílio/bolsa em minha decisão de continuar no curso (4,31) - Há influência auxílio/bolsa na minha promoção de inclusão social (4,25) <p>Menores médias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A quantidade de auxílio e bolsas disponíveis é adequada (2,68) - Os valores destinados aos auxílios e bolsas são suficientes para finalidade propostas (2,80) - Há adaptação dos auxílio/bolsas de acordo com a individualidade do aluno (2,97) 	<p>Exclusão questões:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprovação (prestação de contas com valor recebido ou planos e relatórios de atividades da bolsa) é adequada - Data estabelecida para pagamento é adequada - O esforço de deslocamento para obtenção do auxílio/bolsa é adequado - Há Facilidade para encontrar informações sobre os auxílios e bolsas <p>Fatores Originais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tangíveis - Presteza - Segurança - Empatia - Informação - Processo - Gestão e Regulação - Objetivos PNAES <p>Novos Fatores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servidores - Gestão do Processo de Concessão - Informação e Regulação - Objetivos PNAES - Aspectos Tangíveis 	<p>Renda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fator Informação e regulação os estudantes com renda de até 1 SM (4,11) estão mais satisfeitos que os com renda de até 0,25 SM (3,58) - Questão geral os estudantes com renda de até 1,5 SM (3,97) estão mais satisfeitos que os com renda de até 0,25 SM (3,29) - Objetivos do PNAES os estudantes com renda de até 1,5 SM (4,00) estão menos satisfeitos que os com renda de até 1 SM (4,46)

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Quanto ao bloco bolsa/auxílios, Tabela 58, os principais dados da pesquisa é as maiores médias pertencerem ao fator que analisou os Objetivos do PNAES, sendo que as menores médias pertencem aos Aspectos Tangíveis, quantidade de bolsas e valor financeiros e também quanto a adaptação da bolsa/auxílio em casos individuais, na análise fatorial quatro questões foram excluídas, sendo que os oito fatores originais se transformaram em cinco, a principais diferenças de média foram quanto a renda dos estudantes.

Tabela 60 – Síntese Bloco Restaurante Universitário

Restaurante Universitário			
Nº total	Descritiva	Fatorial	Testes de Média
352	<p>Maiores médias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - O RU mantém seus registros (agendamento, saldos ...) de forma correta. (4,30) - Há influência do RU em meu desempenho acadêmico (4,26) - Em geral estou satisfeito com os serviços do RU (4,24) <p>Menores médias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Há agilidade no atendimento do RU (filas) (3,10) - O RU dá atenção individual a você (opções de cardápio restrição alimentar ...) (3,19) - Os servidores dão atenção personalizada para os alunos (3,31) 	<p>Exclusão questões:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os uniformes e EPI's utilizados pelos servidores do RU são adequados - A Quantidade de comida é adequada - Há agilidade no atendimento do RU (filas) - O RU informa exatamente qual será o cardápio oferecido e horários - O RU mantém seus registros (agendamento, saldos ...) de forma correta <p>Fatores Originais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tangíveis - Confiabilidade - Presteza - Segurança - Empatia - Informação - Processo - Objetivos PNAES <p>Novos Fatores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servidores - Confiabilidade - Processo - Aspectos Tangíveis - Objetivos PNAES - Empatia 	<p>Renda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fator Confiabilidade e questão geral os estudantes que recebem 0,25 SM estão menos satisfeitos que os demais estudantes - Fator Processo e Aspectos Tangíveis e média de todas as questões os estudantes que recebem 0,25 SM estão menos satisfeitos que estudantes que possuem de até 1 e 1,5 SM. <p>Semestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fator empatia estudantes dos últimos semestres (3,26) estão menos satisfeitos de os dos primeiros semestres (3,92)

Fonte: elaborado pela autora (2022).

A Tabela 59 apresenta uma breve síntese sobre a avaliação do Restaurante Universitário, as maiores médias são sobre os registros corretos, influência no desempenho e satisfação geral, as menores médias são sobre agilidade nas filas e atenção individual ou personalizada, cinco questões foram excluídas na análise fatorial e os oito fatores originais se transformaram e seis, sendo que ocorreu diferenças de média sobre a Renda e Semestre dos estudantes.

Tabela 61 – Síntese Bloco Casa do Estudante

Casa do Estudante Universitário			
Nº total	Descritiva	Fatorial	Testes de Média
170	<p>Maiores médias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Há influência da moradia em meu desempenho acadêmico (4,60) - Há influência da moradia em minha decisão de continuar no curso (4,57) - Há influência da moradia na minha promoção de inclusão social (4,48) <p>Menores médias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - As instalações físicas da CEU são visualmente atrativas e limpas (2,49) - A quantidade de vagas é adequada (2,56) - A CEU possui mobiliários e instalações modernas. (2,60) 	<p>Exclusão questões:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Há segurança na moradia - Ocorre manutenção (elétrica, hidráulica...) dos apartamentos de forma adequada - Localização física / acessibilidade da CEU é adequada - A forma de escolha de colegas para dividir apartamento é adequada <p>Fatores Originais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tangíveis - Confiabilidade - Presteza - Empatia - Segurança - Informação - Processo - Objetivos PNAES <p>Novos Fatores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empatia - Aspectos Tangíveis - Confiabilidade - Segurança - Objetivos PNAES - Informação - Processo 	<p>Trabalha:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fator empatia, aspectos tangíveis e processo estudante que não trabalha está mais satisfeito do que o estudante que trabalha <p>Renda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fator Informação estudante que possui renda de até 0,25 SM (2,91) está menos satisfeitos do que estudante que tem renda de até 1,5 SM (3,51) <p>Semestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Questão geral estudantes dos últimos semestres (3,96) estão mais satisfeitos que os dos primeiros semestres (3,12) <p>Média Geral Acumulada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fatores Segurança, Objetivos do PNAES e Processo, onde os estudantes com média mais elevas estão mais satisfeitos do que os com menores médias

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Quanto ao bloco CEU, tabela 60, as maiores médias são quanto aos Objetivos do PNAES e as menores são sobre Aspectos Tangíveis (limpeza, mobiliário moderno, quantidade de vagas), na análise fatorial quatro questões foram retiradas e oito fatores iniciais transformaram-se em sete, foi o bloco que obteve mais diferenças de percepção considerando os critérios analisados.

Tabela 62 – Síntese Bloco Esporte, Lazer e Cultura

Esporte Lazer e Cultura			
Nº total	Descritiva	Fatorial	Testes de Média
81	<p>Maiores médias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os instrutores são educados (4,39) - Os instrutores têm suporte e conhecimento adequado para executar as ações (4,38) - Quando tenho algum problema com ação, os instrutores são solidários e me deixam seguro (4,28) <p>Menores médias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Há influência ação para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso (2,97) - Há influência ação em minha decisão de continuar no curso (3,25) - As ações tem equipamentos modernos (3,46) 	<p>Exclusão questão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A variedade de atividades é adequada <p>Fatores Originais:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tangíveis - Confiabilidade - Presteza - Segurança - Empatia - Processo - Informação - Objetivos PNAES <p>Novos Fatores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Execução - Inscrição - Tangíveis - Confiabilidade - Objetivos PNAES 	<p>Gênero:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Masculino (3,80) está mais satisfeito que o Feminino (3,30) quanto aos objetivos do PNAES

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Na tabela 61 é apresentada um resumo sobre o Bloco que avaliou as ações de Esporte, Lazer e Cultura, as maiores médias apresentadas são sobre os instrutores (educação, conhecimento e empatia), as menores sobre Objetivos do PNAES e equipamentos modernos, apenas uma questão foi excluída na análise fatorial e os oito fatores iniciais foram transformados em cinco, a única diferença de média foi quanto ao fator Objetivos do PNAES e gênero.

Salteia-se que o único fator que se manteve com as questões originais em todos os blocos foi o “Objetivos do PNAES”, os demais fatores transformarem-se em outros ou incorporam questões de outros fatores. Na próxima seção será apresentado o produto da dissertação que foi obtido através das análises fatoriais e de confiabilidade, apresentadas anteriormente

5 PRODUTO DA DISSERTAÇÃO

Os resultados do estudo, conforme apresentados nas seções anteriores, contribuíram para o alcance do objetivo geral “propor uma metodologia de avaliação da percepção dos beneficiários das ações efetuadas pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) junto ao Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES)”, os instrumentos iniciais eram compostos por fatores de modelos já existentes SERVPERF, Eloi (2018), Darby et al (2003), SV-BID e BR-GOVQUAL. De acordo com o Quadro 23 é possível verificar o quantitativo de questões dos modelos iniciais e os quantitativos após realizadas as análises. Sendo que os instrumentos e análises serão apresentadas para a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, afim de implementação do processo de avaliação quanto a percepção dos estudantes sobre a assistência estudantil na UFSM.

Quadro 25 – Resumo Número Questões Instrumentos

Instrumento	Quantidade Questões	
	Modelo Inicial	Modelo Final
1. Atendimento setores administrativos	23	22
2. Ações na área saúde	40	35
3. Auxílios financeiro	37	33
4. Restaurante Universitário	41	36
5. Moradia Estudantil	42	38
6. Ações esporte, cultura e lazer	39	38
7. Satisfação geral com as áreas do PNAES na UFSM	11	11

Fonte: elaborado pela autora (2022)

O instrumento inicial possuía um questionamento de pergunta aberta sobre sugestões para construção do instrumento de avaliação, assim, algumas respostas acabaram avaliando a assistência estudantil e outras atentaram-se na construção do instrumento, cabendo destacar as seguintes:

Seria interessante que em pesquisas como essa, houvesse espaço para os moradores enviarem fotos dos problemas estruturais no *apto* ou nas áreas comuns dos prédios da CEU. Talvez ajudasse a registrar e dar maior visibilidade aos problemas que demoram para ser resolvidos (IDQ - 6433836)

Faltou um elemento muito importante para a pesquisa, a saber, a cor e a classe social do respondente, esses dados são primordiais para uma avaliação correta [...] Outro ponto importante é DIFERIR no questionário servidor de prestador. É uma distinção fundamental, o servidor público tem atribuições diferentes do prestador de serviço. [...] (IDQ - 6435412)

Na seção 7 deste questionário, sugiro que seja inserido a opção "Não se aplica", pois nem todos os itens são usufruídos pelos alunos. No meu caso, o item 7.8 não se aplica.(IDQ 6433124)

Conforme as sugestões, foi inserido ao questionário final o questionamento sobre a raça do estudante, já sobre a inserção de fotos e documento, será apresentada a sugestão para que a gestão possa verificar a possibilidade. Quanto a diferenciação entre os servidores concursados os terceirizados, não foi implementada tal diferenciação tendo em vista que os serviços deveriam ser disponibilizados com a mesma qualidade indiferente da origem dos servidores, considerando também que no quadro ainda há servidores concursados/terceirizados que realizam as mesmas tarefas. Sobre a seção 7 que avaliava as áreas gerais do PNAES não será aplicado a opção “não se aplica”, pois, não são respostas obrigatórias.

Conforme Vieira, Milach e Huppés (2008), entender os fatores que influenciam a satisfação dos acadêmicos é fundamental, pois esses fatores podem influenciar na vida acadêmica do estudante como no seu aprendizado. Rossato, Pinto e Müller (2020) complementam que as IES precisam entender quais são os anseios dos estudantes, qual é sua realidade, para assim poder monitorar seus investimentos e garantir uma boa experiência acadêmica. Para tal, esses entendimentos podem ser aplicados também à assistência estudantil que deve se atentar a qualidade dos serviços/ações oferecidos com finalidade de cumprir os objetivos propostos no programa.

Conforme resumido no Quadro 24, os métodos para aplicação da versão final dos instrumentos diferirão para cada tipo de ação, salienta-se que a avaliação da satisfação geral, quanto as áreas do PNAES, estará disponível em todos os instrumentos com opção de responder ou não. Quanto ao perfil dos estudantes, que também estará disponível em todos os instrumentos, será acrescentada a questão quanto a raça do estudante, conforme sugerido pelos estudantes respondentes, por fim, também será acrescentado uma pergunta aberta, descritiva, em todos os instrumentos, para que os estudantes possam realizar observações e sugestões mais pontuais.

Para as ações da Oficinas SATIE, Esporte Universitário e Cursos de Extensão em Língua Estrangeira sugere-se a aplicação semestral do instrumento para os alunos que participaram das ações, tal sugestão se dá, pois cada uma dessas ações encaminha relatório semestral de suas atividades que poderá ser complementado com os dados de avaliação das ações.

Quadro 26 – Plano de Aplicação dos Instrumentos

Ação	Quais alunos participam	Quando avaliar
Casa do Estudantes Universitário	Alunos com BSE ativo que já estão morando na CEU há dois anos	a cada dois anos
Restaurante Universitário	Alunos com BSE ativo que já realizam suas refeições no RU há dois anos	a cada dois anos
Auxílio Transporte	Alunos com BSE ativo que receberam o auxílio	semestralmente
Saúde da Casa	Alunos com BSE ativo que receberam o atendimento	livre participação
Bolsa Formação	Alunos que receberam o auxílio	semestralmente
Auxílio Creche	Alunos com BSE ativo que receberam o auxílio	ao encerrar o vínculo no auxílio
Auxílio Material Pedagógico	Alunos com BSE ativo que receberam o auxílio	semestralmente
Programa Auxílio a Moradia	Alunos com BSE ativo que receberam o auxílio	ao encerrar o vínculo no auxílio
Atendimento Odontológico	Alunos com BSE ativo que receberam o atendimento	livre participação
Atendimento Psicossocial	Alunos com BSE ativo que receberam o atendimento	livre participação
Oficinas SATIE	Alunos com BSE ativo que participaram das oficinas	semestralmente
Esporte Universitário	Alunos participaram das ações	semestralmente
Cursos Extensão Língua Estrangeira	Alunos participaram dos cursos	semestralmente
Bolsa de Assistência ao Estudante	Alunos que receberam o auxílio	ao encerrar o vínculo no auxílio
Bolsa Orquestra Sinfônica	Alunos que receberam o auxílio	ao encerrar o vínculo no auxílio
Atendimento setores administrativos	Alunos que receberam o atendimento	livre participação

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Aos auxílios financeiros: Transporte, Formação e Material Pedagógico, indica-se que a avaliação seja realizada semestralmente com os alunos que foram beneficiados pelos auxílios, uma vez que o vínculo com o auxílio termina ao final do semestre. Já quanto as bolsas de Assistência ao Estudante, Orquestra Sinfônica, Creche e Moradia, para que a avaliação não se torne maçante para os alunos que possuem vínculo com essas ações, sugere-se a avaliação ao final do vínculo com a bolsa, pois muitas vezes esse vínculo pode durar mais de anos ou apenas alguns meses.

Quanto ao atendimento nos setores administrativos e de saúde (Saúde da Casa, Odontológico e Psicossocial), o instrumento ficaria disponível para avaliação por livre demanda através de *link* na página da PRAE e também com divulgação através de cartazes nas salas de atendimento com *QRcode* que encaminharia o estudante para página de avaliação, se necessário também sugere-se que tal avaliação seja encaminhada a cada dois anos para os estudantes que

participaram das ações de saúde e para todos os estudantes com BSE ativo, no caso da avaliação dos atendimentos administrativos será acrescentada a questão quanto ao turno de atendimento que ajudará na análise dos dados.

Para a ação moradia, Casa do Estudantes Universitário, e ação alimentação, Restaurante Universitário, sugere-se a avaliação a cada dois anos e com alunos que estão há dois anos com BSE ativo, por igual período mínimo residindo na CEU e realizando suas refeições no RU, sugere-se esse corte amostral para o instrumento não se tornar repetitivo para os estudantes e também para que a amostra já tenha maior familiaridade com as ações, quanto ao instrumento da CEU será acrescentado questões para identificar de qual moradia o estudante pertence para posteriormente auxiliar na análise dos dados.

No APÊNDICE A, é apresentado os instrumentos para avaliação das ações de assistência estudantil na UFSM.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de ampliação de vagas no ensino superior, conforme Hoffmann, Nunes e Muller (2019), se tornou mais fácil, porém nos primeiros anos na universidade é comum o trancamento ou abandono dos cursos e assim as Instituições de Ensino Superior devem identificar e combater o processo de evasão a fim de potencializar o desenvolvimento econômico e social buscando formar profissionais altamente qualificados e em números suficientes, lembrando que, para grande parte dos selecionados para o ensino superior, a realização e conclusão dos cursos faz parte de um conjunto de expectativas de futuro mais promissor.

Conforme Saccaro, Franca e Jacinto (2019) em um cenário atual onde há busca a contenção de despesas, com certa restrição dos recursos públicos para a educação, entender quais são os reais motivos que levam a evasão dos estudantes é muito importante, visto que há certa abordagem negativa, associando o gasto do governo como a perda de recursos públicos quando os discentes abandonam os cursos. Reconhecer as verdadeiras causas é fundamental, uma vez que assim as IEs poderão usar de estratégias para evitar a evasão dos discentes que muitas vezes não ocorre apenas como uma desistência completa, mas por uma troca de curso.

Para tal a presente pesquisa abordou como tema o PNAES na UFSM, cujo programa tem como principal objetivo garantir a permanência dos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica nas instituições de ensino superior. Conforme Andrade e Teixeira (2017), mesmo o programa possuindo abrangência nacional, o mesmo permite que as universidades tenham autonomia para executar ações voltadas às especificidades locais e necessidades identificadas. Portanto, o principal objetivo deste estudo considerou que a percepção quanto a qualidade da assistência estudantil difere dependendo da ação que o aluno está acessando, buscou-se, portanto, basear-se através dos modelos de avaliação de qualidade de serviços já existentes, a construção de um modelo para avaliação das ações em assistência estudantil na UFSM.

Para atingir o primeiro objetivo específico “Realizar pesquisa avançada teórica sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES)” foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre o assunto, para tal, encontraram-se estudos de avaliação do PNAES geralmente em uma instituição de ensino isolada e/ou sobre somente uma das áreas do programa, ou seja, não há um mecanismo padrão nacional para monitoramento e acompanhamento da política. Lima e Mendes (2020), complementam questões que os estudos são inespecíficos, descrevendo um cenário isolado de algum Campus das IFES, mas que alguns

estudos existentes são precursores podendo ser utilizados como subsídios para criação de banco de dados e indicadores de avaliação.

Para atender o objetivo “Identificar as ações habituais que são executadas na assistência estudantil da UFSM” foi realizada uma pesquisa documental, em resoluções, ordens de serviço, e outros, também foram realizadas consultas nas páginas institucionais e também através de pesquisa participante, pois a pesquisadora fazia parte da Pró-Reitoria estudada.

O terceiro objetivo específico “Elaborar método para avaliação baseado na identificação das ações de assistência estudantil e modelos de avaliação de serviços já existentes”, seria construção do instrumento de pesquisa que foi realizado através dos resultados do segundo objetivo específico e pesquisa bibliográfica que identificou modelos como: SERVPERF, Eloi (2018), Darby et al (2003), SV-BID e BR-GOVQUAL, que foram utilizados no questionário.

O quarto objetivo específico foi "Verificar através de análise estatística, quais os aspectos são importantes para avaliação de percepção das ações da assistência estudantil"; foi realizado e apresentado através de análises fatoriais, testes de confiabilidade, com os dados coletados através dos 362 questionários respondidos pelos estudantes entre novembro de 2021 a janeiro de 2022. A seguir será apresentado uma breve retomada dos principais pontos dos resultados da pesquisa.

Quanto ao instrumento inicial de avaliação dos setores administrativos, os principais achados da pesquisa foram a satisfação para “O horário de funcionamento ampliado (8-20h) é conveniente para os alunos” (4,43), “Os servidores do setor são higiênicos e bem-vestidos” (4,33), “Os servidores são educados” (4,05), a menor média encontrada no bloco é “Quando o setor promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz” (3,50). Também quando perguntados quanto a avaliação geral de atendimento, os estudantes apresentam satisfação, representado por uma média de 4,20. Cabe ressaltar que mesmo não sendo uma ação ou área específica de assistência estudantil na instituição é importante para a gestão avaliar tais atendimentos, pois eles são a porta de entrada para as demais ações de AE e a qualidade deles poderá influenciar na percepção sobre as demais ações.

Quanto ao bloco ações na área da saúde em geral os alunos estão satisfeitos com o atendimento (4,08) o melhor grau de satisfação é quanto a limpeza dos consultórios com média de 4,40 e a menor média é quanto a facilidade em encontrar informações sobre as ações (3,28). Percebe-se também que os alunos possuem percepção positiva quanto às áreas do PNAES e tais ações, indicando que as ações estão atingindo os objetivos do programa. Ao analisar o bloco que avaliou as bolsas e auxílios financeiros, encontram-se as menores médias de avaliação de todos os blocos, que são referentes aos valores das bolsas e auxílio (2,80) e quantidade de vagas

oferecidas (2,68), sendo a maior média quanto a influência no desempenho acadêmico (4,25), em geral, a satisfação com as bolsas e auxílio obteve uma média de 3,84, o que não revela insatisfação com as ações disponibilizadas, destaca-se que na realização dos testes de diferença de médias em alguns fatores os alunos que possuem menor renda estão menos satisfeitos do que os que possuem renda um pouco mais elevada quanto as bolsas e auxílios financeiros.

O bloco que avaliou o Restaurante Universitário obteve a melhor média quanto a manutenção dos registros corretos (4,30) e a menor média quando se avaliava a agilidade/filas (3,10), no geral, os estudantes apresentaram uma média de 4,24 que revela satisfação quanto aos serviços do RU. Assim como no bloco que avaliou as bolsas e auxílios, os testes de diferença de médias em alguns fatores revelaram que os alunos que possuem menor renda estão menos satisfeitos do que os que possuem renda um pouco mais elevada quanto as bolsas e auxílios financeiros, infere-se que essa situação ocorre, pois os alunos que possuem renda menor possuem suas expectativas e dependência maiores em relação às ações de AE, e quando essas necessidades não são atingidas a percepção quanto a qualidade das ações diminui.

Na avaliação da moradia obteve-se a menor satisfação no aspecto que avaliava a aparência das instalações físicas eram limpas e atraentes (2,49) e se a quantidade de vagas era adequada (2,56), a maior média foi quanto a influência da CEU no desempenho acadêmico dos estudantes (4,60), quando questionados quanto a satisfação geral com a moradia CEU obteve-se a menor média de todos os instrumentos de pesquisa de 3,75, o que não indicou total insatisfação com a ação, e sim que em alguns aspectos a ação CEU pode ser melhorada. Nos testes de diferença destaca-se o fator Segurança que possui médias significativamente diferentes entre o gênero dos respondentes, considerando que o gênero feminino possui uma insatisfação maior, o que pode indicar a realização de novas pesquisas a aprofundamento no tema.

O bloco que avaliou as ações de esporte, lazer e cultura, foi o instrumento com menos respondentes, a melhor média foi quanto ao aspecto que avaliava a educação dos instrutores (4,39) e a menor quando a influência das ações na formatura no tempo correto (2,97), sendo que, em geral, os estudantes respondentes estão satisfeitos com as ações com uma média de 4,18 na questão geral. Como explicado no decorrer do trabalho, as médias menores quanto aos objetivos do programa em tais ações podem ocorrer pela relação indireta ou até mesmo pela ação, por exemplo as ligadas a esporte, possuem caráter preventivo, até mesmo de questões ligadas à saúde.

Cabe ressaltar que o único fator original que se manteve com todas as questões foi o que avaliava os Objetivos do PNAES, sendo que as ações que possuem maior média nesse fator são Bolsas e Auxílios financeiros (4,25) e Casa do Estudante Universitário (4,53), que também são

as ações que possuem médias menores que 3 em algumas questões, o que indica que as ações estão cumprindo os objetivos propostos pelo programa, mas que possuem aspectos que podem melhorar segundo a percepção dos estudantes. A menor média do fator foi na avaliação das ações de esporte, lazer e cultura (3,52), que como citado na análise dos dados, a literatura indica que a relação pode ocorrer de maneira indireta e por esse motivo os estudantes podem não associar a relação direta com os objetivos do programa.

Quanto as informações sobre as ações de assistência estudantil na universidade, nos blocos de avaliação não há médias que indicam insatisfação, porém na questão aberta houve respostas como “Precisamos de mais informação acerca de todos os serviços disponibilizados pela UFSM, porque creio que há pouca divulgação” (QID 6433139) e “O acesso à informações sobre a assistência estudantil na UFSM poderia ser avaliado, pois, alguns serviços citados na própria pesquisa eu ‘descobri’ apenas lendo-a”(QID 6434734) o que indica que as ações devem ser mais divulgadas.

O produto final dessa pesquisa atingiu o quinto e o objetivo geral do trabalho que era “Elaborar instrumentos de avaliação da percepção dos beneficiários quanto as ações de assistência estudantil na UFSM” na seção foram apresentados um breve plano para aplicação dos instrumentos.

Como são consideradas nesta pesquisa as ações habituais da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis da UFSM, uma das limitações foi o período de pandemia da COVID-19, que exigiu ações adotadas emergencialmente, pois as atividades presenciais estavam suspensas e algumas das ações foram adaptadas para execução remota, outras foram interrompidas. Salientando que foi considerado para a pesquisa, estudantes da graduação que possuíam matrícula e BSE aprovados até o final do segundo semestre de 2019, justifica-se esse recorte amostral devido aos estudantes com matrícula após esse período não acessarem ao desenvolvimento das ações em condições habituais, mas de forma adaptada, porém cabe ressaltar que esse também é uma limitação da pesquisa, pois o estudante estaria respondendo sobre um atendimento passado, o qual pode ser distorcido ou modificado com o passar do tempo.

Para futuras agendas de pesquisa sobre o tema, avaliação de qualidade de serviços e assistência estudantil, fica como sugestão realização da pesquisa com os estudantes não somente de uma universidade, agrupar as universidades por região e realizar o estudo, validar o instrumento para utilização em nível nacional, outra sugestão de agenda é a aplicação do estudo que investiguem as questões como segurança e gênero nas moradias estudantis, relação entre a renda dos estudantes e a satisfação com as ações e alcance de objetivos da assistência estudantil, relacionar os dados de qualidade com dados financeiros bem como com índices de

evasão, retenção e desempenho acadêmico. Salientado que pesquisas como essa não buscam esgotar o campo de estudo, mas sim criar subsídios para que orientem a implementação de novas ações que satisfaçam as necessidades dos alunos e conseqüentemente atinjam os objetivos do programa.

REFERÊNCIAS

- AGUM, Ricardo; RISCADO, Priscila; MENEZES, Monique. Políticas públicas: conceitos e análise em revisão. **Agenda Política**, v. 3, n. 2, p. 12-42, 2015. DOI: <https://doi.org/10.31990/10.31990/agenda.ano.volume.numero>
- ALMEIDA, L. A.; GOMES, R. C. Perspectivas Teóricas para a Análise de Políticas Públicas: Como Lidam com a Complexidade?. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 11, n. 1, p. 16 -27, 2019. <http://dx.doi.org/10.21118/apgs.v11i1.1557>
- ANDRADE, Ana Maria Jung de; TEIXEIRA, Marco Antônio Pereira. Áreas da política de assistência estudantil: relação com desempenho acadêmico, permanência e desenvolvimento psicossocial de universitários. **Avaliação** (Campinas) [online]. vol.22, n.2, pp.512-528, 2017 ISSN 1414-4077. <https://doi.org/10.1590/s1414-40772017000200014>.
- ANDRADE, Ana Maria Jung de. **Desempenho acadêmico, permanência e desenvolvimento psicossocial de universitários: relação com indicadores de assistência estudantil**. 2014. 57 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.
- ANDRADE, Marcella Coelho. Políticas públicas nas Constituição Federal de 1988. **CSONline-Revista Eletrônica De Ciências Sociais**, n. 29, 2019.
- ARAÚJO, Maria Arlete Duarte de; PINHEIRO, Helano Diógenes. Reforma gerencial do Estado e rebatimentos no sistema educacional: um exame do REUNI. **Ensaio: avaliação e políticas públicas em educação**, v. 18, n. 69, p. 647-668, 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40362010000400002&lng=en&nrm=iso Acesso 19 mar.2021 <https://doi.org/10.1590/S0104-40362010000400002>.
- ARAÚJO, S. A. Et. Al. Efetividade da assistência estudantil para garantir a permanência discente no ensino superior público brasileiro. Avaliação: **Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 24, n. 3, 9 dez. 2019. p. 722-743 ISSN 1414-4077. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-40772019000300009>
- BALBIM, R. et al. Metodologia de avaliação de resultados: o caso das intervenções do PAC Urbanização de Favelas. Brasília: IPEA, 2013. **Texto para discussão** nº 1.903. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=20854. Acesso em: jul 2020.
- BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. Ed. UFSC, 5ª Edição, 2002.
- BATISTA, Mariana; DOMINGOS, Amanda. Mais Que Boas Intenções: Técnicas Quantitativas E Qualitativas Na Avaliação De Impacto De Políticas Públicas. **Rev. bras. Ci. Soc.**, São Paulo, v. 32, n. 94, 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69092017000200511&lng=en&nrm=iso Acesso em: 03 apr. 2021.

BEZERRA, Teresa Olinda Caminha; GURGEL, Claudio Roberto Marques. A política pública de cotas em universidades, enquanto instrumento de inclusão social. **Pensamento & Realidade**, v. 27, n. 2, p. 95-117, 2012.

BID - BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO. **Simplificando vidas: qualidade e satisfação com os serviços públicos**. 2016, Washington, DC, USA: [s.n.], 2016

BOURANTA, N., CHITIRIS, L. e PARAVANTIS, J. The relationship between internal and external service quality, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 21, n. 3, p. 275-293, 2009. <https://doi.org/10.1108/09596110910948297>

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. Decreto n.º 6.096, de 24 de abril de 2007. Institui o **Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI**. 2007.

BRASIL. Decreto n.º 7.234, de 19 de julho de 2010. **Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES**, 2010.

BRASIL. Lei Federal n.º 10.260, de 12 de julho de 2001. Dispõe sobre o **Fundo de Financiamento ao estudante do Ensino Superior** e dá outras providências. 2001.

BRASIL. Lei Federal n.º 11.096, de 13 de janeiro de 2005. **Institui o Programa Universidade para Todos - PROUNI**; altera a Lei no 10.891, de 9 de julho de 2004, e dá outras providências. 2005.

BRASIL. Lei Federal n.º 12.711, de 29 de agosto de 2012. **Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio**, e dá outras providências. 2012.

BRASIL. Lei no 13.005, de 25 de junho de 2014. Aprova o **Plano Nacional de Educação - PNE** e dá outras providências.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Avaliação de Políticas Públicas: Guia Prático de Análise Ex Ante**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. – Brasília: Ipea, 2018. Vol. 1.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Avaliação de Políticas Públicas: Guia prático de análise ex post**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. – Brasília: Ipea, 2018. Vol. 2.

CARRANO, Davi Pereira; BERTASSI, André Luiz e SILVA, Gustavo Melo. **Efetividade do Pnaes enquanto política pública do Estado para o combate à evasão universitária na UFSJ**. Revista Educação Online, Rio de Janeiro, n. 28, mai-ago 2018, p.1-19. ISSN: 1809-3760. DOI: <https://doi.org/10.36556/eol.v14i30.510>.

CARVALHO, Guilherme Augusto Batista. A Formação da Agenda de Políticas Públicas no Presidencialismo de Coalizão. **Olhares Plurais**, v. 1, n. 16, p. 170-179, 2017. Disponível em: <http://revista.seune.edu.br/index.php/op/article/view/239> Acesso em: 02 abr. 2021.

CATANI, A.M.; OLIVEIRA, J.F. A educação superior. In: Oliveira, R.P.; Adrião, T. (Org.). **Organização do ensino no Brasil: níveis e modalidades na Constituição Federal e na LDB**. 2. ed. p.73-84 São Paulo: Xamã, 2007

CATANI, Afrânio Mendes; HEY, Ana Paula; GILIOLI, Renato de Sousa Porto. PROUNI: democratização do acesso às Instituições de Ensino Superior?. **Educar em Revista**, n. 28, p. 125-140, 2006. Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40602006000200009&lng=en&nrm=iso Acesso em: 19 mar. 2021
<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-40602006000200009>.

COSTA, Márcia Cristina. Os Impactos Das Ações Afirmativas E Política De Assistência Estudantil No Rendimento Acadêmico. **Revista Contemporânea de Educação**, vol. 11, n. 22, 351 a 366, 2016. ISSN 1809-5747. DOI:<https://doi.org/10.20500/rce.v11i22.2214>.

COTTA, Tereza Cristina. **Metodologias de avaliação de programas e projetos sociais: análise de resultados e de impacto**. 1998. Disponível em:
<http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1634>. Acesso em: 03 apr. 2021.

CRONIN JR, J. Joseph; TAYLOR, Steven A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

CUNHA, Edite da Penha e CUNHA, Elenoara Schettini M. In: **Políticas públicas**. Belo Horizonte, MG: Editora UFMG, 2002.

CUNHA, Luiz Antonio. Ensino superior e universidade no Brasil. In: TEIXEIRA, E. M. et al. **500 anos de educação no Brasil**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2000..

DAL MAGRO, C. B.; RAUSCH, R. B. Plano de Desenvolvimento Institucional de Universidades Federais Brasileiras. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 13, n. 3, p. 427-453, 30 set. 2012.

DARBY, C. et al.. World Health Organization (WHO): **strategy on measuring responsiveness**. 2000

DE ANDRADE SOARES, Vanessa et al. Evaluating government services based on user perspective. In: **Proceedings of the 20th Annual International Conference on Digital Government Research**. p. 425-432. 2019.

ASSIS, Anna Carolina Lili de et al. As políticas de assistência estudantil: experiências comparadas em universidades públicas brasileiras. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 6, n. 4, p. 125-146, 2013. Disponível em:
<https://www.redalyc.org/pdf/3193/319329765009.pdf>. Acesso em: 19 de março 2021. DOI:
<http://dx.doi.org/10.5007/1983-4535.2013v6n4p125>.

DUTRA, Natália Gomes dos Reis; SANTOS, Maria de Fátima de Souza. Assistência estudantil sob múltiplos olhares: uma disputa de concepções. **Ensaio: aval.pol.públ.Educ.** , Rio de Janeiro, c. 25, n. 94, pág. 148-181, março de 2017. Disponível em
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40362017000100148&lng=en&nrm=iso Acesso em: 12 mar. 2021.
<https://doi.org/10.1590/s0104-40362017000100006> .

DIAS, Reinaldo e MATOS, Fernando. **Políticas Públicas: princípios, propósitos e processos**. São Paulo, SP: Atlas, 2012.

DONIDA, Lais Oliva; SANTANA, Ana Paula de Oliveira. Apoio Pedagógico como proposta de educação para todos. **Educ. Pesqui.** vol.45 São Paulo, 2019. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022019000100554&lng=en&nrm=iso Acesso em: jun. de 2020 <https://doi.org/10.1590/s1678-4634201945192527> .

DYE, Thomas R. Policy analysis: what governments do, why they do it, and what difference it makes. DYE, Thomas R. In: **Understanding Public Policy**. University: University of Alabama Press, 1976.

ELOI, Sueli de Souza Santos et al. **O Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES na Universidade Federal de Viçosa (UFV): uma avaliação na percepção dos beneficiários**. Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL, Florianópolis, p. 106-129, set. 2019. ISSN 1983-4535.

ELOI, Sueli de Souza Santos et al. **Sistema de monitoramento e avaliação do programa nacional de assistência estudantil–PNAES: um modelo a partir da teoria do programa**. 2018. 198p. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – PROFIAP, Universidade Federal de Viçosa: Viçosa, 2018.

ESTRADA, A. A.; RADAELLI, A. A política de assistência estudantil em uma universidade pública; a perspectiva estudantil. **Revista on line de Política e Gestão Educacional**, Araraquara, n. 16, 2017. DOI: 10.22633/rpge.v0i16.9359. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/rpge/article/view/9359>. Acesso em: 25 fev. 2022.

FARAH, Marta Ferreira Santos. Abordagens teóricas no campo de política pública no Brasil e no exterior: do fato à complexidade. **Revista do Serviço Público**, v. 69, p. 53-84, 2018.

FARIA, Carlos Aurélio Pimenta de. A política da avaliação de políticas públicas. **Revista brasileira de ciências sociais**, v. 20, n. 59, p. 97-110, 2005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69092005000300007&lng=en&nrm=iso Acesso em: 03 apr. 2021 <https://doi.org/10.1590/S0102-69092005000300007>.

FARIA, Carlos Aurélio Pimenta de. Idéias, conhecimento e políticas públicas: um inventário sucinto das principais vertentes analíticas recentes. **Rev. bras. Ci. Soc.** [online]. 2003, vol.18, n.51, p.21-30.

FERREIRA, Maria Cristina Afonso; SOUZA, Maria de Fátima Matos de. **A visão dos alunos da educação profissional de nível médio sobre as políticas de permanência estudantil no IFPA**. Educação (UFSM), Santa Maria, p. e12/ 1-23, fev. 2019. ISSN 1984-6444. DOI:<http://dx.doi.org/10.5902/1984644434876>.

FIELD, Andy. Descobrimo a Estatística Usando o SPSS. **Grupo A**, 2020. 9788584292011. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788584292011/>. Acesso em: 13 fev. 2022.

FIGUEIREDO, Marcus e FIGUEIREDO, Argelina C. "Avaliação Política e Avaliação de Políticas: Um Quadro de Referência Teórica", **Revista Fundação João Pinheiro**: 108-129. 1986.

FITZSIMMONS, James; FITZSIMMONS, Mona. **Service Management: Operations, Strategy, Information Technology**, 7e. 2010. McGraw-Hill Companies, Americas, New York, NY.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa** [recurso eletrônico] / Uwe Flick ; tradução Joice Elias Costa. – 3. ed. – Dados eletrônicos.– Porto Alegre : Artmed, 2009

FÓRUM NACIONAL DE PRÓ-REITORES DE ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E ESTUDANTIS: Revista Comemorativa 25 Anos: histórias, memórias e múltiplos olhares / Organizado pelo Fórum Nacional de Pró-reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis, coordenação, ANDIFES. – UFU, PROEX: 2012.

FÓRUM NACIONAL DE PRÓ-REITORES DE ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E ESTUDANTIS: V Pesquisa Nacional de Perfil Socioeconômico e Cultural dos (as) Graduandos (as) das IFES / Organizado pelo Fórum Nacional de Pró-reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis, coordenação, ANDIFES. – UFU, PROEX: 2018.

FRANÇA, Patricia Dayane C. et al. A evasão escolar dos discentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica e suas relações com o Programa Nacional de Assistência Estudantil-PNAES. **Revista Espacios**. Vol. 41 (48) 2020 . ISSN: 0798-1015 Disponível em: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n48/a20v41n48p16.pdf> Acesso em: 12 mar. 2021.

FREY, K. Políticas públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. **Planejamento e Políticas Públicas (IPEA)**, Brasília, v. 21, p. 211-259, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social** / Antonio Carlos Gil. - 7. ed. - São Paulo : Atlas,. 2019.

GOMES, Amanda Marques de Oliveira e PASSOS, Guiomar de Oliveira, A Implementação do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) Nos Institutos Federais. **Revista de Políticas Públicas** [online]. 2018, vol.22, n.1, p.416-442. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=321158843021> Acesso em: 02 Abr. 2021.

GRÖNROOS, Christian. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of marketing**, v.18, n.4, p.36-44, 1984 <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>

HAAS, Celia Maria e PARDO, Rosângela da Silva. Programa Universidade para Todos (PROUNI): efeitos financeiros em uma instituição de educação superior privada. **Avaliação (Campinas)** [online]. V. 22, n.3, p.718-740, 2017. ISSN 1414-4077. <http://dx.doi.org/10.1590/s1414-40772017000300008>.

HAIR, J. F. et al. **Análise multivariada de dados**. 6.ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HOFFMANN, Ivan Londero; NUNES, Raul Ceretta; MULLER, Felipe Martins. As informações do Censo da Educação Superior na implementação da gestão do conhecimento organizacional sobre evasão. **Gest. Prod.** [online]. 2019, vol.26, n.2, e2852. Epub 09-Maio-2019. ISSN 0104-530X. <https://doi.org/10.1590/0104-530x-2852-19>.

HOFLING, Eloisa De Mattos. Estado e políticas (públicas) sociais. **Cad. CEDES**, Campinas , v. 21, n. 55, p. 30-41, Nov. 2001 . Disponível em:http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-32622001000300003&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 02 Apr. 2021. <https://doi.org/10.1590/S0101-32622001000300003>.

IMPERATORI, Thais Kristosch. A trajetória da assistência estudantil na educação superior brasileira. **Serv. Soc. Soc.** [online]. 2017, n.129, pp.285-303. ISSN 0101-6628. <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.109>.

LIMA, Luciana Leite; D'ASCENZI, Luciano. Implementação de políticas públicas: perspectivas analíticas. **Revista de Sociologia e Política**, [S.l.], v. 21, n. 48, p. 101-110, dec. 2013. ISSN 1678-9873. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/rsp/article/view/38765> Acesso em: 02 apr. 2021.

LIMA, Maria Celia Nogueira; MELO, Marlene Catarina de Oliveira Lopes. **Programa Nacional de Assistência Estudantil: uma avaliação de estudantes de baixa condição socioeconômica em uma universidade pública**. Revista Meta: Avaliação, [S.l.], v. 8, n. 23, p. 216 - 247, ago.. 2016. ISSN 2175-2753. DOI: <http://dx.doi.org/10.22347/2175-2753v8i23.990>.

LIMA, Wandilson Alisson Silva; MENDES, Vera Lúcia Peixoto Santos. Estudos sobre a avaliação do Programa Nacional de Assistência Estudantil à luz das múltiplas abordagens teórico-metodológicas. **Avaliação** (Campinas), Sorocaba , v. 25, n. 1, p. 199-218, 2020. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-40772020000100199&lng=en&nrm=iso Acesso em: 12 maio 2021 <https://doi.org/10.1590/s1414-407720200001000011>.

LOWI, Theodore J. American business, public policy, case-studies, and political theory. **World politics**, v. 16, n. 4, p. 677-715, 1964. DOI: <https://doi.org/10.2307/2009452>

LUZ, Jackeline Nascimento Noronha; VELOSO, Tereza Christina Mertens Aguiar. Sistema de seleção unificada (Sisu): refletindo sobre o processo de seleção. **Educação e Fronteiras**, v. 4, n. 10, p. 68-83, 2014. ISSN 2237-258X. Disponível em: <https://ojs.ufgd.edu.br/index.php/educacao/article/view/3649> Acesso em: 19 mar. 2021.

MACEDO, Juliana Cavalcanti; ABRANCHES, Ana de Fátima Pereira de Sousa. **Política educacional no ensino superior: reflexões sobre a contribuição da assistência estudantil da UFRPE**. Revista Brasileira de Política e Administração da Educação - Periódico científico editado pela ANPAE, [S.l.], v. 35, n. 3, p. 916, dez. 2019. ISSN 2447-4193. DOI:<https://doi.org/10.21573/vol35n32019.94078>.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2011.

MANCEBO, Deise. Crise político-econômica no Brasil: breve análise da educação superior. **Educação & Sociedade**, v. 38, n. 141, p. 875-892, 2017. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302017000400875&lng=en&nrm=iso Acesso em: 05 abr. 2021.

MANCEBO, Deise; VALE, Andréa Araujo; MARTINS, Tânia Barbosa. Políticas de expansão da educação superior no Brasil 1995-2010. **Revista brasileira de educação**, v. 20, n. 60, p.

31-50, 2015. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-24782015000100031&lng=en&nrm=iso Acesso em: 05 abr. 2021.
<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-24782015206003>.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica** / Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. – 8. ed. - [3. reimpr.]. – São Paulo: Atlas, 2019.

MEC, Ministério da Educação. **Plano Nacional de Educação - Lei nº 13.005/2014**. Disponível em: <<http://pne.mec.gov.br/18-planos-subnacionais-de-educacao/543-plano-nacional-de-educacao-lei-n-13-005-2014>> acessado em 29 jun de 2020.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; SALOMI, Gilberto Eid. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Production**, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PARASURAMAN, Anantharanthan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PE Discussion Paper Series: No. 23. , Geneva: WHO.

PEREIRA, Tulyana Coutinho Bento; PASSOS, Guiomar de Oliveira. **Avaliação da Política de Assistência Estudantil na Educação Profissional de Nível Técnico: Análise dos Indicadores de Evasão e Retenção no Instituto Federal De Educação, Ciência E Tecnologia Do Piauí (IFPI) – Campus Teresina Central**. Cadernos de Educação (UFPEL). N. 57, jul./dez. 2017, p. 80-92. ISSN: 2178-079X. DOI:
<http://dx.doi.org/10.15210/caduc.v0i57.12823>

PEREIRA, Veridiana Rotondaro; CARVALHO, Marly Monteiro de; ROTONDARO, Roberto Gilioli. Um estudo bibliométrico sobre a evolução da pesquisa da qualidade em serviço. **Prod.**, São Paulo, v. 23, n. 2, p. 312-328, jun. 2013. Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132013000200008&lng=en&nrm=iso Acesso em: 17 mar. 2021.
<https://doi.org/10.1590/S0103-65132012005000053>.

PETERS, B. Guy. **American public policy**: Promise and performance. Cq Press, 2015.

PINTO, Giselle . A Política De Permanência Universitária Sob O Olhar Dos Estudantes: O Caso Da Uff. **Revista Educação,Cultura e Sociedade** , 2017. v. 8, n. 1, p. 163-177. ISSN 2237-1648.

POLIANY, Oliveira Rodrigues; RILLER, Riverdito Riverdito; PAULO ALBERTO, Vieira Santos. Praticar atividade física reduz ansiedade e depressão em estudantes universitários. In: **Cuba Salud 2018**. 2018.

QUEIROZ, Roosevelt Brasil. **Formação e gestão de políticas públicas**. Curitiba, PR: Ibpe, 2009.

RAEDER, Savio Túlio Oselieri. Ciclo de políticas: uma abordagem integradora dos modelos para análise de políticas públicas. **Perspectivas em políticas públicas**, [S. l.], v. 7, n. 13, p. 121–146, 2015. Disponível em: <https://revista.uemg.br/index.php/revistapp/article/view/856>. Acesso em: 02 abr. 2021.

RAMOS, M. P.; SCHABBACH, L. M. O estado da arte da avaliação de políticas públicas: conceituação e exemplos de avaliação no Brasil. **Revista de Administração Pública**, v. 46, n. 5, p. 1271-1294, 2012. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122012000500005&lng=en&nrm=iso Acesso em: 03 apr. 2021 <https://doi.org/10.1590/S0034-76122012000500005>.

RECKTENVALD, Marcelo; MATTEI, Lauro e PEREIRA, Vilmar Alves. Avaliando o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) sob a ótica das epistemologias. **Avaliação** (Campinas) [online]. 2018, vol.23, n.2, pp.405-423. ISSN 1414-4077. <http://dx.doi.org/10.1590/s1414-40772018000200008>.

RODRIGUES, Lea Carvalho. Propostas para uma avaliação em profundidade de políticas públicas sociais. **Revista Avaliação de Políticas Públicas-AVAL**, v. 1, n. 1, 2008. Disponível em: <http://www.avalrevista.ufc.br/index.php/revistaaval/article/view/3>. Acesso em: 03 apr. 2021.

ROSSATO, Vanessa Piovesan; PINTO, Nelson Guilherme Machado; MÜLLER, Andressa Petry. Satisfação acadêmica de estudantes de ensino superior: o caso de um universitário. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 11, n. 3, p. 185-211, 2020.

SACCARO, Alice; FRANCA, Marco Túlio Aniceto e JACINTO, Paulo de Andrade. Fatores Associados à Evasão no Ensino Superior Brasileiro: um estudo de análise de sobrevivência para os cursos das áreas de Ciência, Matemática e Computação e de Engenharia, Produção e Construção em instituições públicas e privadas. **Estud. Econ.** [online]. 2019, vol.49, n.2, p.337-373. Epub 10-Jul-2019. ISSN 0101-4161. <https://doi.org/10.1590/0101-41614925amp>.

SALATA, André. Ensino Superior no Brasil das últimas décadas: redução nas desigualdades de acesso?. **Tempo Social**, v. 30, n. 2, p. 219-253, 2018. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-20702018000200219&lng=en&nrm=iso Acesso em 05 abr. 2021. <https://doi.org/10.11606/0103-2070.ts.2018.125482> .

SAMPAIO, Helena. **Evolução do ensino superior brasileiro, 1808 – 1990** São Paulo, NUPES, Documento de Trabalho, v. 8, p. 91, 1991.

SANTOS, Maria Rosimary Soares dos. Expansão e financiamento da educação superior privada em Minas Gerais. **Anais do XXIV Seminário Nacional UNIVERSITAS/BR**, 2015. Disponível em: http://www.ppe.uem.br/xxivuniversitas/anais/trabalhos/e_1/1-005.pdf Acesso em: 25jun. 2020.

SCHURSTER, Karl. Abordagens sobre a literatura de Avaliação em Políticas Públicas: estudos preliminares. **PRACS: Revista Eletrônica de Humanidades do Curso de Ciências Sociais da UNIFAP**, v. 7, n. 2, p. 09-18, 2015. Disponível em: <https://periodicos.unifap.br/index.php/pracs/article/view/1312>. Acesso em: 03 apr. 2021.

SECCHI, L. Formação da Agenda: método de Policy Advocacy para ensino de Políticas Públicas. **Administração Pública e Gestão Social**, [S. l.], v. 4, n. 1, p. 32-47, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/apgs/article/view/4046>. Acesso em: 02 abr. 2021.

SECCHI, Leonardo, **Políticas Públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. São Paulo, SP: Cengage Learning, 2013.

SECCHI, Leonardo; COELHO, F. S.; PIRES, V. **Políticas públicas: conceitos, casos práticos, questões de concursos**. São Paulo, SP: Cengage Learning: v. 3, 2019.

SILVA, Alessandra de Moraes e SILVA, Silvia Maria Cintra da. Psicologia Escolar na Assistência Estudantil: estudo de caso no Cefet – MG Araxá. **Psicologia Escolar e Educacional**. 2019, v.23: e207708. ISSN 2175-3539. <https://doi.org/10.1590/2175-35392019017708>.

SILVA, Juliana Alvarenga.; LIMA, Maria Célia Nogueira. O Papel dos Programas de Assistência Estudantil no contexto da expansão de direitos e da democratização das universidades públicas brasileiras. **FONAPRACE. Revista comemorativa 25 anos: histórias, memórias e múltiplos olhares**. Uberlândia: UFU- PROEX, p. 135-146, 2012.

SOARES, V. A. et al.. Evaluating government services based on user perspective. In Proceedings of the 20th **Annual International Conference on Digital Government Research**. 425-432, 2019. <https://doi.org/10.1145/3325112.3325224>.

SOUTO, C. M. R; NETO, J. S. C.. Qualidade de Serviços: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. **Journal of Perspectives in Management** v.1, n.1, p. 63-73, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/jpm/article/viewFile/231693/25823> Acesso em: 16 mar. 2021.

SOUZA, Celina. Políticas públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias** [online]. 2006, n. 16, p. 20-45. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1517-45222006000200003>. ISSN 1807-0337. Acesso em: 20 maio 2022

SOUZA, Daniele Graciane; SILVEIRA, Adriana Dragone. O direito à educação e a permanência estudantil na UFPR: uma análise da política de assistência estudantil. **Educação e Fronteiras**, Dourados, v. 6, n. 16, p. 106-119, out. 2016. ISSN 2237-258X. Disponível em: <https://ojs.ufgd.edu.br/index.php/educacao/article/view/5700> Acesso em: 12 mar.2021

SOUZA, Rafael Cipriano de; COSTA, Maria Aparecida Tenório Salvador da. Monitoramento e avaliação da assistência ao estudante universitário: o caso do Programa de Residência Universitária da Universidade Federal Rural de Pernambuco. Ensaio: **Avaliação e Políticas Públicas** em Educação, [S.l.], v. 28, n. 107, p. 362-385, apr. 2020. ISSN 1809-4465. Disponível em: <http://revistas.cesgranrio.org.br/index.php/ensaio/article/view/1803> Acesso em: 24 apr. 2020. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/s0104-40362019002801803>.

SOUZA, Yalle Hugo e SECCHI, Leonardo. Extinção de Políticas Públicas. Síntese Teórica sobre a Fase Esquecida do Policy Cycle. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, v. 20, n. 66, p. 1-19, 2015. ISSN 2236-5710. doi:<http://dx.doi.org/10.12660/cgpc.v20n66.39619>.

TREVISOL, Joviles Vitorio; NIEROTKA, Rosileia Lucia. “Lei das cotas” e as políticas de democratização do acesso ao ensino superior público brasileiro. **Quaestio-Revista de Estudos em Educação**, v. 17, n. 2, 2015.

UFSM, Universidade Federal de Santa Maria. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2016-2026**. Santa Maria, RS/2016. Disponível em: <https://www.ufsm.br/pro-reitorias/proplan/pdi/wp-content/uploads/sites/500/2018/12/00-DocumentoPDI-TextoBaseCONSU.pdf> Acesso em: 20 abr.2020.

UFSM, Universidade Federal de Santa Maria. **Plano de Integridade 2019** Santa Maria, RS/2019. <https://www.ufsm.br/wp-content/uploads/2019/07/Plano-de-Integridade-vers%C3%A3o-1.2.pdf> . Acesso em: 20 abr. 2020.

UFSM, Universidade Federal de Santa Maria. **Regimento Geral da Universidade Federal de Santa Maria** Aprovado pelo Parecer 031/2011 da Comissão de Legislação e Regimentos – CLR, do Conselho Universitário, Sessão 722a ,de 15 de abril de 2011 e RESOLUÇÃO N. 006/2011,de 28 abril de 2011 <https://www.ufsm.br/wp-content/uploads/2018/08/Regimento-Geral-UFSM.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2021.

UFSM, Universidade Federal de Santa Maria. RESOLUÇÃO N. 0171999 **Programa de auxílio a Formação Estudantil**. <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/347/2018/03/7.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2021.

UFSM, Universidade Federal de Santa Maria. RESOLUÇÃO N. 025/2014 Institui o **Programa de Moradia Estudantil**, no âmbito da Universidade Federal de Santa Maria, para estudantes do ensino médio, técnico, tecnológico e de graduação, e revoga a Resolução 004/2008. <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/347/2018/03/3.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2021.

UFSM, Universidade Federal de Santa Maria. RESOLUÇÃO N. 027/2018 **Regulamenta o Programa de Auxílio a Moradia** no âmbito da Universidade Federal de Santa Maria, e revoga a Resolução n. 025/2013. <
<https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/347/2018/11/Resolu%C3%A7%C3%A3o-27-2018-PAM-FORA-DE-SEDE.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2021.

UFSM, Universidade Federal de Santa Maria. RESOLUÇÃO N. 035/2013 Institui e regulamenta a concessão do **Auxílio à Aquisição de Materiais Pedagógicos**. <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/347/2018/03/11.pdf> Acesso em: 10 abr. 2021.

UFSM, Universidade Federal de Santa Maria. RESOLUÇÃO N. 035/2015 **Regulamenta o Programa de Benefício Socioeconômico** no âmbito da Universidade Federal de Santa Maria, e revoga a Resolução n. 005/08. <https://www.ufsm.br/pro-reitorias/prae/wp-content/uploads/sites/347/2018/03/1.pdf> Acesso em: 02 mar. 2021.

UFSM, Universidade Federal de Santa Maria. RESOLUÇÃO N. 026/1995 **Bolsa Assistência ao Estudante**. <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/347/2018/03/6.pdf> Acesso em: 02 mar. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis**. Santa Maria, 2021. Disponível em: <https://www.ufsm.br/pro-reitorias/prae/> Acesso em: 02 mar. 2021.

VAITSMAN, Jeni; ANDRADE, Gabriela Rieveres Borges de. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciência & saúde coletiva**, v. 10, p. 599-613, 2005.

VALENTE, Ivan; ROMANO, Roberto. PNE: Plano Nacional de Educação ou carta de intenção?. **Educação & Sociedade**, v. 23, n. 80, p. 96-107, 2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302002008000007&lng=en&nrm=iso Acesso em: 19 mar. 2021. <https://doi.org/10.1590/S0101-73302002008000007> .

VASCONCELOS, Natalia Batista. Programa Nacional de Assistência Estudantil: uma análise da evolução da assistência estudantil ao longo da história da educação superior no Brasil. **Ensino Em Re-vista**, v. 17, n. 2, p. 599-616, jul./dez. 2010. Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/emrevista/article/download/11361/6598>. Acesso em: 12 mar. 2021

VIANA, Ana Luiza. Abordagens metodológicas em políticas públicas. **Revista de administração pública**, v. 30, n. 2, p. 5-43, 1996. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/8095> Acesso em: 03 apr. 2021.

VIEIRA, Kelmara Mendes; MILACH, Felipe Tavares; HUPPES, Daniela. Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de ciências contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 19, p. 65-76, 2008.

WAINER, Jacques; MELGUIZO, Tatiana. Políticas de inclusão no ensino superior: avaliação do desempenho dos alunos baseado no Enade de 2012 a 2014. **Educ. Pesqui.**, São Paulo , v. 44, 2018. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022018000100305&lng=en&nrm=iso Acesso em: 05 abr. 2021.

YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim** [recurso eletrônico] / Robert K. Yin ; tradução: Daniel Bueno ; revisão técnica: Dirceu da Silva. – Porto Alegre : Penso, 2016

ZAGO, Nadir. Do acesso à permanência no ensino superior: percursos de estudantes universitários de camadas populares. **Revista brasileira de educação**, v. 11, p. 226-237, 2006.

APÊNDICE A – PRODUTO DISSERTAÇÃO

Perfil do Estudante

Estado Civil *

- Solteiro(a)
 Separado(a)/Divorciado(a)
 Casado(a)/Com companheiro(a)
 Viúvo(a)
 Outro: _____

Gênero *

- Feminino
 Masculino
 Prefiro não responder

Idade (em número) *

Sua resposta _____

Matricula (número) *

Sua resposta _____

Raça ou Cor *

- Branca
 Preta
 Parda
 Amarela
 Indígena
 Outro: _____

Curso *

Sua resposta _____

Média Geral Acumulada *

Sua resposta _____

Qual sua renda bruta mensal (aproximada) por integrante da família? *

- até 0,25 salário mínimo
 até 0,5 salário mínimo
 até 1 salário mínimo
 até 1,5 salário mínimo
 Outro: _____

Centro de Ensino *

- Colégio Politécnico
 Colégio Técnico Industrial de Santa Maria (CTISM)
 Centro de Ciências Naturais e Exatas (CCNE)
 Palmeira das Missões – Campus
 Frederico Westphalen – Campus
 Centro de Ciências da Saúde (CCS)
 Centro de Tecnologia (CT)
 Cachoeira do Sul – Campus
 Centro de Ciências Rurais (CCR)
 Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH)
 Centro de Educação (CE)
 Centro de Artes e Letras (CAL)
 Centro de Educação Física e Desportos (CEFD)

Campus *

- Santa Maria
 Palmeira das Missões
 Cachoeira do Sul
 Frederico Westphalen

Semestre que está cursando a maioria das disciplinas: *

Escolher ▼

Realizou o Ensino Fundamental e Médio (considerando a maior parte do tempo): *

- Escola pública
 Escola particular
 Escola particular - bolsa integral
 Escola particular - bolsa parcial

Sem considerar bolsas ou estágios, você exerce algum trabalho remunerado? *

- Não trabalho.
 Sim, trabalho com carga horária semanal de até 20 h em atividades relacionadas ao meu curso.
 Sim, trabalho com carga horária semanal de até 20 h em atividades não relacionadas ao meu curso.
 Sim, trabalho com carga horária semanal superior a 20 h em atividades relacionadas ao meu curso.
 Sim, trabalho com carga horária semanal superior a 20 h em atividades não relacionadas ao meu curso.

Avaliação Geral Áreas PNAES

*

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito
Moradia	<input type="checkbox"/>				
Alimentação	<input type="checkbox"/>				
Transporte	<input type="checkbox"/>				
Saúde	<input type="checkbox"/>				
Inclusão digital	<input type="checkbox"/>				
Cultura	<input type="checkbox"/>				
Esporte	<input type="checkbox"/>				
Creche	<input type="checkbox"/>				
Apoio pedagógico	<input type="checkbox"/>				
Acessibilidade (aspectos físico e didático-pedagógico)	<input type="checkbox"/>				
Satisfação Geral com a assistência estudantil na UFSM	<input type="checkbox"/>				

Há alguma crítica e/ou sugestão quanto as ações de assistência estudantil da UFSM? *

Sua resposta

Instrumento Avaliação Setores Administrativos e Saúde

Avaliação atendimento assistência estudantil UFSM

*Obrigatório

Em qual turno você foi atendido? *

Manhã

Tarde

Qual a data do atendimento que desejo avaliar? *

Data



Qual atendimento desejo avaliar? *

Escolher

Seção de Bolsa

Setor de Patrimônio

Setor de Acompanhamento da Moradia Estudantil (SAME)

Núcleo de Atenção ao Estudante (NAE)

Setor de Benefício Socioeconômico (SBSE)

Secretaria Geral da PRAE

Setor de Atenção Odontológica

Setor de Atenção Integral ao Estudante (psicossocial)

Saúde da Casa

Avaliação atendimento assistência estudantil UFSM

*Obrigatório

Em qual turno você foi atendido? *

Manhã

Tarde

Qual a data do atendimento que deseja avaliar? *

Data

dd/mm/aaa:

Qual atendimento deseja avaliar? *

Escolher

Avalie seu atendimento *

	Discordo Totalmente	Discorso	Nem Concordo/Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
Os servidores são educados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O setor dá atenção individual a você.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores dão atenção personalizada para os alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores do setor estão sempre dispostos a ajudar os alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores preocupam-se em fazer o melhor para atender os interesses dos alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores entendem suas necessidades específicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores têm suporte e conhecimento adequado para cumprir suas tarefas corretamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você pode confiar nos servidores do setor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Você se sente seguro em tratar com os servidores do setor	<input type="checkbox"/>				
Os servidores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos	<input type="checkbox"/>				
O setor fornece o serviço no tempo prometido.	<input type="checkbox"/>				
Quando o setor promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.	<input type="checkbox"/>				
Você recebe atendimento imediato dos servidores do setor	<input type="checkbox"/>				
O setor é de confiança.	<input type="checkbox"/>				
O setor informa exatamente quando os serviços serão executados.	<input type="checkbox"/>				
Quando você tem algum problema com o setor, ele é solidário e o deixa seguro.	<input type="checkbox"/>				
O setor mantém seus registros de forma correta.	<input type="checkbox"/>				
A aparência das instalações físicas do setor é conservada de acordo com o serviço oferecido.	<input type="checkbox"/>				
As instalações físicas do setor são visualmente atrativas.	<input type="checkbox"/>				
Os servidores do setor são higiênicos e bem-vestidos.	<input type="checkbox"/>				
O setor tem equipamentos modernos.	<input type="checkbox"/>				
Em geral, quando eu precisei, eu fui bem atendido	<input type="checkbox"/>				

Avaliação atendimento em saúde					
	Discordo		Concordo		Concordo Totalmente
	Totalmente		Nem Concordo/Nem Discordo		
*					
Me sinto seguro em ser atendido pelos servidores da saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores da saúde são educados com os alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores da saúde possuem conhecimento adequado para executar o serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há credibilidade dos servidores da saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há atenção individual dos servidores da saúde com o aluno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As ações na área da saúde estão de acordo com o interesse dos alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As informações são claras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As informações são atuais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há facilidade para encontrar de informações sobre os serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A informação fornecida é segura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O esforço para obter o serviço é adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A informação disponibilizada é relevante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A Limpeza dos consultórios é adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A Limpeza do ambiente de espera é adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A Ventilação é adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O horário de funcionamento expandido é (8-20h) conveniente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O Mobiliário/equipamentos são adequados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os Procedimentos limpeza e manutenção equipamentos são adequados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O atendimento ocorreu no tempo prometido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há confidencialidade das informações no registro dos pacientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há privacidade na realização dos atendimentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há confidencialidade de qualquer informação fornecida pelo paciente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O preenchimento de registros e prontuários é efetuado de maneira correta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) utilizados por servidores são adequados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As instalações físicas estão conservadas adequadamente, de acordo com o serviço oferecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há influência da ação de saúde para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há influência da ação de saúde na minha decisão de continuar no curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há influência da ação de saúde na minha promoção de inclusão social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há influência da ação de saúde em meu desempenho acadêmico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quanto o período entre o agendamento até a data da consulta, o tempo de espera é adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quanto ao agendamento de uma consulta, o tempo de espera é adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo na sala de espera para as consultas é adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As instalações físicas são visualmente atrativas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Localização física é adequada (tendo em vista a distância, o transporte e acessibilidade)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Em geral estou satisfeito com as ações na área da saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avaliação Bolsas/Auxílios

*Obrigatório

*

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem Concordo/Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
Os servidores são educados com os alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores possuem conhecimento adequado para executar a ação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores tem credibilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há disponibilidade dos servidores para atender suas solicitações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores estão dispostos para ajudar os alunos quanto as bolsas e auxílio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores buscam responder rápido dúvidas dos alunos sobre as bolsas e auxílio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me sinto seguro em ser atendido pelos servidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores fornecem informações aos alunos sobre auxílios e bolsas quanto aos resultados e encerramento de prazos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidores compreendem necessidades específicas dos alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidores dão atenção personalizada para os alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há adaptação dos auxílio/bolsas de acordo com a individualidade do aluno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O tempo para obtenção do auxílio/bolsa é adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prazo disponibilizado para inscrição/obtenção do auxílio/bolsa é conveniente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os custos para obtenção do auxílio/bolsa são adequados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os auxílios/bolsas disponíveis estão de acordo com as necessidades do aluno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

O processo para concessão auxílios e bolsas é moderno	<input type="checkbox"/>				
Normas e regulamentos dos auxílios e bolsas são adequadas	<input type="checkbox"/>				
Participação dos alunos na elaboração dos auxílios e bolsas é adequada	<input type="checkbox"/>				
A informação disponibilizada nos editais/normas e resoluções é relevante	<input type="checkbox"/>				
Há segurança nas informações fornecidas nos editais/normas e resoluções	<input type="checkbox"/>				
As informações dos editais/normas e resoluções são claras	<input type="checkbox"/>				
Confio na proteção dos dados que são fornecidos para concessão de bolsas e auxílios	<input type="checkbox"/>				
Há transparência no processo de concessão de auxílios e bolsas	<input type="checkbox"/>				
As informações dos editais/normas e resoluções são atuais	<input type="checkbox"/>				
Os requisitos para obtenção do auxílio/bolsa não são excessivos	<input type="checkbox"/>				
Há influência auxílio/bolsa em minha decisão de continuar no curso	<input type="checkbox"/>				
Há influência auxílio/bolsa na minha promoção de inclusão social	<input type="checkbox"/>				
Há influência auxílio/bolsa para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso	<input type="checkbox"/>				
Há influência do auxílio/bolsa em meu desempenho acadêmico	<input type="checkbox"/>				
Os valores destinados aos auxílios e bolsas são suficientes para finalidade propostas	<input type="checkbox"/>				
Os valores destinados aos auxílios e bolsas são atrativos	<input type="checkbox"/>				
A quantidade de auxílio e bolsas disponíveis é adequada	<input type="checkbox"/>				
Em geral estou satisfeito com os auxílios e bolsas da PRAE	<input type="checkbox"/>				

Avaliação ações de Esporte Lazer e Cultura

*Obrigatório

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem Concordo/Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
As ações/instrutores são de confiança.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
É dada atenção personalizada para os alunos nas ações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os instrutores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Posso confiar nos instrutores da ação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quando tenho algum problema com ação, os instrutores são solidários e me deixam seguro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os instrutores estão sempre dispostos a ajudar os alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os instrutores dão atenção individual para os alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sinto-me seguro em tratar com os instrutores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As ações atendem necessidades específicas dos alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os instrutores têm suporte e conhecimento adequado para executar as ações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As ações elaboradas preocupam-se com atender melhor os interesses dos alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os instrutores estão bem-vestidos e asseados (uniforme e EPI's)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os instrutores são educados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A localização física é adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há facilidade para encontrar de informações sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As informações sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras são claras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As informações sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras são atuais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há razoabilidade nos requisitos para acesso na ação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Os custos para obtenção vaga na ação são adequados	<input type="checkbox"/>				
A informação fornecida sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras é segura	<input type="checkbox"/>				
O esforço de deslocamento para obtenção de vaga na ação é adequado	<input type="checkbox"/>				
O horário disponível para as ações é conveniente para os alunos	<input type="checkbox"/>				
O tempo para obtenção de vaga na ação é adequado	<input type="checkbox"/>				
É informado exatamente quando as ações serão executadas.	<input type="checkbox"/>				
A informação disponibilizada sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras é relevante	<input type="checkbox"/>				
É mantido seus registros na ação de forma correta.	<input type="checkbox"/>				
As instalações físicas da ação são visualmente atrativas.	<input type="checkbox"/>				
As ações tem equipamentos modernos.	<input type="checkbox"/>				
A aparência das instalações físicas é conservada de acordo com as atividades oferecidas.	<input type="checkbox"/>				
A quantidade de vagas é adequada	<input type="checkbox"/>				
As ações são realizadas no tempo prometido.	<input type="checkbox"/>				
Quando os instrutores prometem fazer algo em certo tempo, realmente fazem.	<input type="checkbox"/>				
Você recebe atendimento imediato dos instrutores	<input type="checkbox"/>				
Há influência da ação em minha decisão de continuar no curso	<input type="checkbox"/>				
Há influência da ação para que minha formação ocorra dentro do prazo previsto para seu curso	<input type="checkbox"/>				
Há influência da ação em meu desempenho acadêmico	<input type="checkbox"/>				
Há influência da ação na minha promoção de inclusão social	<input type="checkbox"/>				
Em geral estou satisfeito com as ações de esporte, cultura e lazer	<input type="checkbox"/>				

Avaliação Casa do Estudante Universitário - CEU

*Obrigatório

Em qual CEU você reside? *

- CEU I
- CEU II
- CEU III
- CEU Palmeira da Missões
- CEU Frederico Westphalen

Qual bloco/apartamento você mora? (opcional)

Sua resposta _____

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem Concordo/Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) preocupam-se em fazer o melhor para atender os interesses dos alunos da CEU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) entendem as necessidades dos alunos da CEU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos da CEU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) dão atenção personalizada para os alunos da CEU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) estão sempre dispostos a ajudar os alunos moradores da CEU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O horário de funcionamento (entrada e saída da CEU) é conveniente para os alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
É dada atenção individual a você (opções de quarto, acessibilidade ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As instalações físicas da CEU são visualmente atrativas e limpas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A CEU possui mobiliários e instalações modernas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A aparência dos mobiliários (camas, armários...) é conservada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A quantidade de vagas é adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O tamanho dos apartamentos é adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O acesso à internet é adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quando você tem algum problema na CEU, a PRAE é solidária e o deixa seguro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quando prometem fazer algo em certo tempo, realmente se faz.	<input type="checkbox"/>				
Há agilidade no atendimento das demandas da CEU	<input type="checkbox"/>				
O fornecimento de serviços para CEU é realizado no tempo prometido.	<input type="checkbox"/>				
É informado exatamente quais os direitos e deveres dos moradores da CEU	<input type="checkbox"/>				
O tempo para obtenção de vaga na CEU é adequado	<input type="checkbox"/>				
Você se sente seguro em ser atendido pelos servidores (limpeza, portaria, administrativo) que trabalham na CEU	<input type="checkbox"/>				
Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) são educados com os alunos	<input type="checkbox"/>				
Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) possuem conhecimento adequado para responder os questionamentos dos alunos	<input type="checkbox"/>				
Há confiança e/ou convívio adequado com os colegas de apartamento/quarto	<input type="checkbox"/>				
Você confia nos servidores (limpeza, portaria, administrativo) da CEU	<input type="checkbox"/>				
A informação disponibilizada sobre a CEU é relevante	<input type="checkbox"/>				
Há influência da moradia em minha decisão de continuar no curso	<input type="checkbox"/>				
Há influência da moradia na minha promoção de inclusão social	<input type="checkbox"/>				
Há influência da moradia para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso	<input type="checkbox"/>				
Há influência da moradia em meu desempenho acadêmico	<input type="checkbox"/>				
As informações sobre a CEU são claras	<input type="checkbox"/>				
As informações sobre a CEU são atuais	<input type="checkbox"/>				
Há facilidade para encontrar de informações sobre a casa do estudante universitário	<input type="checkbox"/>				
A informação fornecida sobre a CEU é segura	<input type="checkbox"/>				
Os custos para obtenção vaga na CEU são adequados	<input type="checkbox"/>				
O esforço de deslocamento para obtenção de vaga na CEU é adequado	<input type="checkbox"/>				
Há razoabilidade nos requisitos para acesso a CEU	<input type="checkbox"/>				
Em geral estou satisfeito com a moradia CEU	<input type="checkbox"/>				

Avaliação Restaurante Universitário - RU

*Obrigatório

Em qual RU realizo minhas refeições? *

- RU I
- RU II
- RU Frederico Westphalen
- RU Palmeira das Missões
- RU Cachoeira do Sul

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem Concordo/Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
Você confia nos servidores do RU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores do RU estão sempre dispostos a ajudar os alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Você se sente seguro em ser atendido pelos servidores do RU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores são educados com os alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os servidores possuem conhecimento adequado para responder os questionamentos sobre os serviços do RU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A informação disponibilizada sobre o RU é relevante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A informação fornecida sobre o RU é segura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há Facilidade para encontrar de informações sobre o RU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As informações sobre o RU são claras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A sua primeira refeição no RU ocorreu sem empecilhos documentais e de maneira correta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O RU fornece as refeições no tempo prometido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As informações sobre o RU são atuais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O RU quando promete realizar um atendimento em tempo certo ele realmente o faz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os custos para obtenção do acesso gratuito ao RU são adequados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

O esforço de deslocamento para obter o acesso gratuito ao RU é adequado	<input type="checkbox"/>				
O tempo para obtenção da gratuidade no RU é adequado	<input type="checkbox"/>				
Os requisitos para acesso gratuito ao RU não são excessivos	<input type="checkbox"/>				
O horário de funcionamento é conveniente para os alunos	<input type="checkbox"/>				
A Qualidade da comida é adequada	<input type="checkbox"/>				
A comida é saborosa	<input type="checkbox"/>				
A comida é saudável	<input type="checkbox"/>				
As instalações físicas do RU são visualmente atrativas e limpas	<input type="checkbox"/>				
O Cardápio é variado	<input type="checkbox"/>				
A aparência dos materiais (pratos, talheres, copos...) utilizados é conservada	<input type="checkbox"/>				
O RU tem equipamentos modernos.	<input type="checkbox"/>				
Há influência do RU em minha decisão de continuar no curso	<input type="checkbox"/>				
Há influência do RU para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso	<input type="checkbox"/>				
Há influência do RU na minha promoção de inclusão social	<input type="checkbox"/>				
Há influência do RU em meu desempenho acadêmico	<input type="checkbox"/>				
O RU dá atenção individual a você (opções de cardápio restrição alimentar...)	<input type="checkbox"/>				
Os servidores dão atenção personalizada para os alunos	<input type="checkbox"/>				
Os servidores entendem as necessidades dos alunos	<input type="checkbox"/>				
Quando você tem algum problema com o RU, ele é solidário e tenta resolver	<input type="checkbox"/>				
Os servidores preocupam-se em fazer o melhor para atender os interesses dos alunos	<input type="checkbox"/>				
Em geral estou satisfeito com os serviços do RU	<input type="checkbox"/>				

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título do estudo: Proposta de Modelo de Avaliação das Ações Vinculadas ao Programa Nacional de Assistência Estudantil: Um Estudo Envolvendo a Percepção dos Beneficiários da Universidade Federal de Santa Maria

Pesquisador responsável: Márcia Zampieri Grohmann (orientadora) e Diane Costa Pereira (executora)

Instituição/Departamento: Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas/UFSM
Telefone e endereço postal completo: 0(55) 3220-9313. Avenida Roraima, 1000, Prédio 74-C, sala 4313, 97105-970 – Santa Maria – RS.

Local da coleta de dados: Universidade Federal de Santa Maria

Eu, Márcia Zampieri Grohmann, responsável pela pesquisa “Proposta de Modelo de Avaliação das Ações Vinculadas ao Programa Nacional de Assistência Estudantil: Um Estudo Envolvendo a Percepção dos Beneficiários da Universidade Federal de Santa Maria”, o convidamos a participar como voluntário deste nosso estudo.

Por meio desta pesquisa pretende-se propor instrumento de avaliação das ações da Assistência Estudantil da UFSM, a partir de modelos teóricos já existentes. Acreditamos que ela seja importante porque se trata de uma ferramenta de gestão que irá proporcionar controle o monitoramento das ações da AE na UFSM. Para o desenvolvimento deste estudo será aplicado um questionário com os alunos da graduação que possuem Benefício Socioeconômico ativo. Sua participação constará em responder as questões que serão apresentadas nesse questionário.

Sendo sua participação voluntária, você não receberá benefício financeiro. Os gastos necessários para a sua participação na pesquisa serão assumidos pelos pesquisadores.

Para responder a pesquisa, será necessário dispor, de aproximadamente, 30 minutos de seu tempo. A pesquisa não representa risco para saúde dos participantes, apenas poderá causar algum desconforto ou cansaço devido ao tempo gasto para responder as questões. Os benefícios que esperamos como estudo são indiretos, uma vez que o estudo pretende construir conhecimento na área da Gestão Pública, bem como para novas pesquisas na área.

Você tem garantida a possibilidade de não aceitar participar ou de retirar sua permissão a qualquer momento, sem nenhum tipo de prejuízo pela sua decisão.

Você tem a garantia de esclarecimentos antes e durante o curso do estudo. Em caso de dúvida, poderá entrar em contato pelo telefone (55) 99925-9130, ou ainda, pelo e-mail: diane.pereira@ufsm.br, ou entrar em contato com o Conselho de Ética em Pesquisa pelo telefone (55) 3220-9362.

As informações desta pesquisa serão confidenciais e poderão divulgadas em eventos ou publicações, sem a identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação. Os dados da pesquisa em arquivo (físico ou digital) ficarão sob guarda do pesquisador responsável por um período de 5 anos após o término da pesquisa.

Autorização

Eu, _____, após a leitura ou a escuta da leitura deste documento e ter tido a oportunidade de conversar com o pesquisador responsável, para esclarecer todas as minhas dúvidas, estou suficientemente informado, ficando claro para que minha participação é voluntária e que posso retirar este consentimento a qualquer momento sem penalidades ou perda de qualquer benefício. Estou ciente também dos objetivos da pesquisa, dos procedimentos aos quais serei submetido, dos possíveis danos ou riscos deles provenientes e da garantia de confidencialidade. Diante do exposto e de espontânea vontade, expresso minha concordância em participar deste estudo e assino este termo em duas vias, uma das quais foime entregue.

Assinatura do voluntário

Assinatura do responsável pela obtenção do TCLE

Local,

APÊNDICE C – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Título do projeto: Proposta de Modelo de Avaliação das Ações Vinculadas ao Programa Nacional de Assistência Estudantil: Um Estudo Envolvendo a Percepção dos Beneficiários da Universidade Federal de Santa Maria

Pesquisador responsável: Márcia Zampieri Grohmann

Instituição: Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas/Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Telefone para contato: 0(55) 3220-9313. Avenida Roraima, 1000, Prédio 74-C, sala 4313, 97105-970 – Santa Maria – RS.

Local da coleta de dados: Universidade Federal de Santa Maria.

Os responsáveis pelo presente projeto se comprometem a preservar a confidencialidade dos dados dos participantes envolvidos no trabalho, que serão coletados por meio de questionários, no Portal de Questionários da UFSM, nos meses de setembro e outubro de 2021.

Informam, ainda, que estas informações serão utilizadas, única e exclusivamente, no decorrer da execução do presente projeto e que as mesmas somente serão divulgadas de forma anônima, bem como serão mantidas no seguinte local: UFSM, Avenida Roraima, 1000, prédio 74-C, Departamento de Ciências Administrativas, sala 4313, 97105-970 - Santa Maria - RS, por um período de cinco anos, sob a responsabilidade de Márcia Zampieri Grohmann. Após este período os dados serão destruídos.

Este projeto de pesquisa foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSM em 14/09/2021, com o número de registro Caae 50724121.2.0000.5346.

Santa Maria, 13 de julho de 2021.

.....
Márcia Zampieri Grohmann

APÊNDICE D –AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL



AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

Eu Clayton Hillig, abaixo assinado, responsável pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, autorizo a realização do estudo "Proposta de Modelo de Avaliação das Ações Vinculadas ao Programa Nacional de Assistência Estudantil: Um Estudo Envolvendo a Percepção dos Beneficiários da Universidade Federal de Santa Maria", registrado sob nº 056325 no Gabinete de Projetos do Centro de Ciências Sociais e Humanas, a ser conduzido pelas pesquisadoras Prof.ª Dr.ª Márcia Zampieri Grohmann, SIAPE 2226434, docente do Departamento de Ciências Administrativas e Diane Costa Pereira, servidora Técnico Administrativo – Administradora, lotada na Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e discente do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas.

Fui informado, pelo responsável do estudo, sobre as características e objetivos da pesquisa, bem como das atividades que serão realizadas na instituição a qual represento.

O Estudo só poderá ser realizado se aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisas com Seres Humanos.

Santa Maria-RS, 12 de julho de 2021.

Clayton Hillig

Pró-Reitor de Assuntos Estudantis

Clayton Hillig
Pró-Reitor de Assuntos Estudantis

APÊNDICE E - INSTRUMENTO INICIAL APLICADO AOS DISCENTES

BLOCO 1. Atendimento setores administrativos

(continua)

Você já foi atendido presencialmente por quais setores “administrativos”?
<input type="checkbox"/> Seção de Bolsa
<input type="checkbox"/> Setor de Patrimônio
<input type="checkbox"/> Setor de Acompanhamento da Moradia Estudantil (SAME)
<input type="checkbox"/> Núcleo de Atenção ao Estudante (NAE)
<input type="checkbox"/> Setor de Benefício Socioeconômico (SBSE)
<input type="checkbox"/> Secretaria Geral da PRAE
<input type="checkbox"/> Nenhum (não responde questões do bloco)

Considere sua experiência com o atendimento, antes da pandemia, defina seu grau de concordância, na escala discordo totalmente DT, discordo D, nem concordo nem discordo N, concordo C, concordo totalmente CT, com os seguintes aspectos:						
	Aspectos	DT	D	N	C	CT
01 ADM-T	O setor tem equipamentos modernos.					
02 ADM-T	As instalações físicas do setor são visualmente atrativas.					
03 ADM-T	Os servidores do setor são higiênicos e bem-vestidos.					
04 ADM-T	A aparência das instalações físicas do setor é conservada de acordo com o serviço oferecido.					
05 ADM-C	Quando o setor promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.					
06 ADM-C	Quando você tem algum problema com o setor, ele é solidário e o deixa seguro.					
07 ADM-C	O setor é de confiança.					
08 ADM-C	O setor fornece o serviço no tempo prometido.					
09 ADM-P	O setor mantém seus registros de forma correta.					
10 ADM-P	O setor informa exatamente quando os serviços serão executados.					
11 ADM-P	Você recebe atendimento imediato dos servidores do setor					
12 ADM-P	Os servidores do setor estão sempre dispostos a ajudar os alunos					
13 ADM-P	Os servidores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos					
14 ADM-S	Você pode confiar nos servidores do setor					
15 ADM-S	Você se sente seguro em tratar com os servidores do setor					
16 ADM-S	Os servidores são educados.					
17 ADM-S	Os servidores têm suporte e conhecimento adequado para cumprir suas tarefas corretamente.					

(conclusão)

Aspectos		DT	D	N	C	CT
18 ADM-E	O setor dá atenção individual a você.					
19 ADM-E	Os servidores dão atenção personalizada para os alunos					
20 ADM-E	Os servidores entendem suas necessidades específicas					
21 ADM-E	Os servidores preocupam-se em fazer o melhor para atender os interesses dos alunos					
22 ADM-E	O horário de funcionamento ampliado (8-20h) é conveniente para os alunos					
23 ADM-G	Em geral, quando eu precisei, eu fui bem atendido					

BLOCO 2. Ações na área saúde

(continua)

Você já realizou atendimento/consulta em algum desses setores, quais?
<input type="checkbox"/> Setor de Atenção Odontológica
<input type="checkbox"/> Setor de Atenção Integral ao Estudante (psicossocial)
<input type="checkbox"/> Saúde da Casa
<input type="checkbox"/> Nenhum (não responde questões do bloco)

Considere sua experiência com o atendimento, antes da pandemia, defina seu grau de concordância, na escala discordo totalmente DT, discordo D, nem concordo nem discordo N, concordo C, concordo totalmente CT, com os seguintes aspectos:						
Aspectos		DT	D	N	C	CT
01 SAU-T	Equipamentos utilizados no atendimento são modernos.					
02 SAU-T	As instalações físicas são visualmente atrativas.					
03 SAU-T	Os Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) utilizados por servidores são adequados					
04 SAU-T	As instalações físicas estão conservadas adequadamente, de acordo com o serviço oferecido.					
05 SAU-C	Há privacidade na realização dos atendimentos					
06 SAU-C	Há confidencialidade de qualquer informação fornecida pelo paciente					
07 SAU-C	Há confidencialidade das informações no registro dos pacientes					
08 SAU-C	O preenchimento de registros e prontuários é efetuado de maneira correta					
09 SAU-C	O atendimento ocorreu no tempo prometido					
10 SAU-AI	Localização física é adequada- tendo em vista a distância, o transporte e acessibilidade.					
11 SAU-AI	Há atendimento rápido em situações de emergência.					
12 SAU-AI	Quanto ao agendamento de uma consulta, o tempo de espera é adequado					

(conclusão)

Aspectos		D	D	N	C	C
		T				T
13 SAU-AI	Quanto o período entre o agendamento até a data da consulta, o tempo de espera é adequado					
14 SAU-AI	Tempo na sala de espera para as consultas é adequado					
15 SAU-S	Há credibilidade dos servidores da saúde					
16 SAU-S	Me sinto seguro em ser atendido pelos servidores da saúde					
17 SAU-S	Os servidores da saúde são educados com os alunos					
18 SAU-S	Os servidores da saúde possuem conhecimento adequado para executar o serviço					
19 SAU-E	Há atenção individual dos servidores da saúde com o aluno					
20 SAU-E	Há atenção personalizada para os alunos					
21 SAU-E	Os servidores da saúde compreendem suas necessidades específicas					
22 SAU-E	As ações na área da saúde estão de acordo com o interesse dos alunos					
23 SAU-E	O horário de funcionamento expandido é (8-20h) conveniente					
24 SAU-E	O horário disponibilizado para consulta é conveniente					
25 SAU-SB	A Limpeza do ambiente de espera é adequada					
26 SAU-SB	A Limpeza dos consultórios é adequada					
27 SAU-SB	O Mobiliário/equipamentos são adequados					
28 SAU-SB	A Ventilação é adequada					
29 SAU-SB	Os Procedimentos limpeza e manutenção equipamentos são adequados					
30 SAU-I	Há facilidade para encontrar de informações sobre os serviços					
31 SAU-I	As informações são claras					
32 SAU-I	As informações são atuais					
33 SAU-I	A informação fornecida é segura					

BLOCO 3. Auxílios financeiros

(continua)

Você já realizou recebeu algum desses auxílios/bolsas, quais?
<input type="checkbox"/> Programa Auxílio à Moradia
<input type="checkbox"/> Auxílio Creche
<input type="checkbox"/> Auxílio Transporte
<input type="checkbox"/> Auxílio Material pedagógico
<input type="checkbox"/> Bolsa de Assistência ao Estudante BAE - PRAE cód 2 R\$250,00
<input type="checkbox"/> Bolsa Formação
<input type="checkbox"/> Bolsa Orquestra
<input type="checkbox"/> Monitoria
<input type="checkbox"/> Nenhum (não responde questões do bloco)

<p>Considere sua experiência antes da pandemia, defina seu grau de concordância, na escala discordo totalmente DT, discordo D, nem concordo nem discordo N, concordo C, concordo totalmente CT, com os seguintes aspectos:</p>						
Aspectos		DT	D	N	C	CT
01 BA – T	O processo para concessão auxílios e bolsas é moderno					
02 BA – T	Os valores destinados aos auxílios e bolsas são atrativos					
03 BA – T	Os valores destinados aos auxílios e bolsas são suficientes para finalidade propostas					
04 BA – T	A quantidade de auxílio e bolsas disponíveis é adequada					
05 BA – T	Data estabelecida para pagamento é adequada					
06 BA – P	Os servidores fornecem informações aos alunos sobre auxílios e bolsas quanto aos resultados e encerramento de prazos					
07 BA – P	Os servidores buscam responder rápido dúvidas dos alunos sobre as bolsas e auxílio.					
08 BA – P	Os servidores estão dispostos para ajudar os alunos quanto as bolsas e auxílio.					
09 BA – P	Há disponibilidade dos servidores para atender suas solicitações					
10 BA – S	Os servidores tem credibilidade					
11 BA – S	Me sinto seguro em ser atendido pelos servidores					
12 BA – S	Os servidores são educados com os alunos					
13 BA – S	Os servidores possuem conhecimento adequado para executar a ação					
14 BA – E	Há adaptação dos auxílio/bolsas de acordo com a individualidade do aluno					

(continuação)

Aspectos		DT	D	N	C	CT
15 BA – E	Servidores dão atenção personalizada para os alunos					
16 BA – E	Servidores compreendem necessidades específicas dos alunos					
17 BA – E	Os auxílios/bolsas disponíveis estão de acordo com as necessidades do aluno					
18 BA – E	Prazo disponibilizado para inscrição/obtenção do auxílio/bolsa é conveniente					
19 BA – I	Há Facilidade para encontrar informações sobre os auxílios e bolsas					
20 BA – I	As informações dos editais/normas e resoluções são claras					
21 BA – I	As informações dos editais/normas e resoluções são atuais					
22 BA – I	Há segurança nas informações fornecidas nos editais/normas e resoluções					
23 BA – I	A informação disponibilizada nos editais/normas e resoluções é relevante					
24 BA – PR	O tempo para obtenção do auxílio/bolsa é adequado					
25 BA – PR	Os custos para obtenção do auxílio/bolsa são adequados					
26 BA – PR	Os requisitos para obtenção do auxílio/bolsa não são excessivos					
27 BA – PR	O esforço de deslocamento para obtenção do auxílio/bolsa é adequado					
28 BA – GR	Há transparência no processo de concessão de auxílios e bolsas					
29 BA – GR	Confio na proteção dos dados que são fornecidos para concessão de bolsas e auxílios					
30 BA – GR	Normas e regulamentos dos auxílios e bolsas são adequadas					
31 BA – GR	Comprovação (prestação de contas com valor recebido ou planos e relatórios de atividades da bolsa) é adequada					
32 BA – GR	Participação dos alunos na elaboração dos auxílios e bolsas é adequada					
33 BA – OP	Há influência do auxílio/bolsa em meu desempenho acadêmico					
34 BA – OP	Há influência auxílio/bolsa em minha decisão de continuar no curso					
35 BA – OP	Há influência auxílio/bolsa para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso					
36 BA – OP	Há influência auxílio/bolsa na minha promoção de inclusão social					

(conclusão)

Aspectos		DT	D	N	C	CT
37 BA – G	Em geral estou satisfeito com os auxílios e bolsas da PRAE					

BLOCO 4. Restaurante Universitário

(continua)

Você já realiza alguma de suas refeições no Restaurante Universitário?
<input type="checkbox"/> Sim
<input type="checkbox"/> Não (não responde questões do bloco)

Considere sua experiência antes da pandemia, defina seu grau de concordância, na escala discordo totalmente DT, discordo D, nem concordo nem discordo N, concordo C, concordo totalmente CT, com os seguintes aspectos:						
Aspectos		DT	D	N	C	CT
01 RU-T	O RU tem equipamentos modernos.					
02 RU-T	As instalações físicas do RU são visualmente atrativas e limpas					
03 RU-T	Os uniformes e EPI's utilizados pelos servidores do RU são adequados					
04 RU-T	A aparência dos materiais (pratos, talheres, copos...) utilizados é conservada					
05 RU-T	A Quantidade de comida é adequada					
06 RU-T	O Cardápio é variado					
07 RU-T	A comida é saborosa					
08 RU-T	A comida é saudável					
09 RU-T	A Qualidade da comida é adequada					
10 RU-C	O RU quando promete realizar um atendimento em tempo certo ele realmente o faz					
11 RU-C	Quando você tem algum problema com o RU, ele é solidário e tenta resolver					
12 RU-C	A sua primeira refeição no RU ocorreu sem empecilhos documentais e de maneira correta					
13 RU-C	O RU fornece as refeições no tempo prometido					
14 RU-C	O RU mantém seus registros (agendamento, saldos ...) de forma correta.					
15 RU-P	O RU informa exatamente qual será o cardápio oferecido e horários					
16 RU-P	Há agilidade no atendimento do RU (filas)					
17 RU-P	Os servidores do RU estão sempre dispostos a ajudar os alunos					
18 RU-P	Os servidores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos					
19 RU-S	Você confia nos servidores do RU					

(conclusão)

Aspectos		DT	D	N	C	CT
20 RU-S	Você se sente seguro em ser atendido pelos servidores do RU					
21 RU-S	Os servidores são educados com os alunos					
22 RU-S	Os servidores possuem conhecimento adequado para responder os questionamentos sobre os serviços do RU					
23 RU-E	O RU dá atenção individual a você (opções de cardápio restrição alimentar ...)					
24 RU-E	Os servidores dão atenção personalizada para os alunos					
25 RU-E	Os servidores entendem as necessidades dos alunos					
26 RU-E	Os servidores preocupam-se em fazer o melhor para atender os interesses dos alunos					
27 RU-E	O horário de funcionamento é conveniente para os alunos					
28 RU-I	Há Facilidade para encontrar de informações sobre o RU					
29 RU-I	As informações sobre o RU são claras					
30 RU-I	As informações sobre o RU são atuais					
31 RU-I	A informação fornecida sobre o RU é segura					
32 RU-I	A informação disponibilizada sobre o RU é relevante					
33 RU-PR	O tempo para obtenção da gratuidade no RU é adequado					
34 RU-PR	Os custos para obtenção do acesso gratuito ao RU são adequados					
35 RU-PR	Os requisitos para acesso gratuito ao RU não são excessivos					
36 RU-PR	O esforço de deslocamento para obter o acesso gratuito ao RU é adequado					
37 RU-OP	Há influência do RU em meu desempenho acadêmico					
38 RU-OP	Há influência do RU em minha decisão de continuar no curso					
39 RU-OP	Há influência do RU para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso					
40 RU-OP	Há influência do RU na minha promoção de inclusão social					
41 RU-G	Em geral estou satisfeito com os serviços do RU					

BLOCO 5. Moradia Estudantil

(continua)

Você é morador da Casa do Estudante Universitário - CEU?
(___) Sim
(___) Não (não responde questões do bloco)

Considere sua experiência antes da pandemia, defina seu grau de concordância, na escala discordo totalmente DT, discordo D, nem concordo nem discordo N, concordo C, concordo totalmente CT, com os seguintes aspectos:						
Aspectos:		DT	D	N	C	CT
01 CEU – T	A CEU possui mobiliários e instalações modernas.					
02 CEU – T	As instalações físicas da CEU são visualmente atrativas e limpas					
03 CEU – T	A aparência dos mobiliários (camas, armários...) é conservada					
04 CEU – T	A quantidade de vagas é adequada					
05 CEU – T	Localização física/acessibilidade da CEU é adequada					
06 CEU – T	O acesso à internet é adequado					
07 CEU – T	Ocorre manutenção (elétrica, hidráulica...) dos apartamentos de forma adequada					
08 CEU – T	Há segurança na moradia					
09 CEU – T	O tamanho dos apartamentos é adequado					
10 CEU – C	Quando prometem fazer algo em certo tempo, realmente se faz.					
11 CEU – C	Quando você tem algum problema na CEU, a PRAE é solidária e o deixa seguro.					
12 CEU – C	O fornecimento de serviços para CEU é realizado no tempo prometido.					
13 CEU – C	A PRAE mantém seus registros na CEU de forma correta.					
14 CEU – C	Há confiança e/ou convívio adequado com os colegas de apartamento/quarto					
15 CEU – P	É informado exatamente quais os direitos e deveres dos moradores da CEU					
16 CEU – P	Há agilidade no atendimento das demandas da CEU					
17 CEU – P	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) estão sempre dispostos a ajudar os alunos moradores da CEU					

(continuação)

Considere sua experiência antes da pandemia, defina seu grau de concordância, na escala discordo totalmente DT, discordo D, nem concordo nem discordo N, concordo C, concordo totalmente CT, com os seguintes aspectos:						
Aspectos:		DT	D	N	C	CT
18 CEU – P	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos da CEU					
19 CEU – E	É dada atenção individual a você (opções de quarto, acessibilidade ...)					
20 CEU – E	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) dão atenção personalizada para os alunos da CEU					
21 CEU – E	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) entendem as necessidades dos alunos da CEU					
22 CEU – E	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) preocupam-se em fazer o melhor para atender os interesses dos alunos da CEU					
23 CEU – E	O horário de funcionamento (entrada e saída da CEU) é conveniente para os alunos					
24 CEU – S	Você confia nos servidores (limpeza, portaria, administrativo) da CEU					
25 CEU – S	Você se sente seguro em ser atendido pelos servidores (limpeza, portaria, administrativo) que trabalham na CEU					
26 CEU – S	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) são educados com os alunos					
27 CEU – S	Os servidores (limpeza, portaria, administrativo) possuem conhecimento adequado para responder os questionamentos dos alunos					
28 CEU – I	Há facilidade para encontrar de informações sobre a casa do estudante universitário					
29 CEU – I	As informações sobre a CEU são claras					
30 CEU – I	As informações sobre a CEU são atuais					
31 CEU – I	A informação fornecida sobre a CEU é segura					
32 CEU – I	A informação disponibilizada sobre a CEU é relevante					

(conclusão)

Aspectos:		DT	D	N	C	CT
Considere sua experiência antes da pandemia, defina seu grau de concordância, na escala discordo totalmente DT, discordo D, nem concordo nem discordo N, concordo C, concordo totalmente CT, com os seguintes aspectos:						
33 CEU – PR	O tempo para obtenção de vaga na CEU é adequado					
34 CEU – PR	Os custos para obtenção vaga na CEU são adequados					
35 CEU – PR	Há razoabilidade nos requisitos para acesso a CEU					
36 CEU – PR	O esforço de deslocamento para obtenção de vaga na CEU é adequado					
37 CEU – PR	A forma de escolha de colegas para dividir apartamento é adequada					
38 CEU – OP	Há influência da moradia em meu desempenho acadêmico					
39 CEU – OP	Há influência da moradia em minha decisão de continuar no curso					
40 CEU – OP	Há influência da moradia para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso					
41 CEU – OP	Há influência da moradia na minha promoção de inclusão social					
42 CEU – G	Em geral estou satisfeito com a moradia CEU					

BLOCO 6. Ações esporte, cultura e lazer

(continua)

Você já participou de alguma dessas ações, quais?	
<input type="checkbox"/> Oficinas SATIE	
<input type="checkbox"/> Programa línguas – CAL	
<input type="checkbox"/> Esporte Universitário (com CEFD)	
<input type="checkbox"/> Nenhum (não responde questões do bloco)	

Aspectos:		DT	D	N	C	CT
Considere sua experiência antes da pandemia, defina seu grau de concordância, na escala discordo totalmente DT, discordo D, nem concordo nem discordo N, concordo C, concordo totalmente CT, com os seguintes aspectos:						
01 ESP – T	As ações tem equipamentos modernos.					
02 ESP – T	As instalações físicas da ação são visualmente atrativas.					
03 ESP – T	Os instrutores estão bem-vestidos e asseados (uniforme e EPI's)					

(continuação)

Aspectos:		DT	D	N	C	CT
04 ESP – T	A aparência das instalações físicas é conservada de acordo com as atividades oferecidas.					
05 ESP – T	A quantidade de vagas é adequada					
06 ESP – T	A localização física é adequada					
07 ESP – T	A variedade de atividades é adequada					
08 ESP – C	Quando os instrutores prometem fazer algo em certo tempo, realmente fazem.					
09 ESP – C	Quando tenho algum problema com ação, os instrutores são solidários e me deixam seguro.					
10 ESP – C	As ações/instrutores são de confiança.					
11 ESP – C	As ações são realizadas no tempo prometido.					
12 ESP – C	É mantido seus registros na ação de forma correta.					
13 ESP – P	É informado exatamente quando as ações serão executadas.					
14 ESP – P	Você recebe atendimento imediato dos instrutores					
15 ESP – P	Os instrutores estão sempre dispostos a ajudar os alunos					
16 ESP – P	Os instrutores estão sempre disponíveis para responder os pedidos dos alunos					
17 ESP – S	Posso confiar nos instrutores da ação					
18 ESP – S	Sinto-me seguro em tratar com os instrutores					
19 ESP – S	Os instrutores são educados.					
20 ESP – S	Os instrutores têm suporte e conhecimento adequado para executar as ações					
21 ESP – E	Os instrutores dão atenção individual para os alunos					
22 ESP – E	É dada atenção personalizada para os alunos nas ações					
23 ESP – E	As ações atendem necessidades específicas dos alunos					
24 ESP – E	As ações elaboradas preocupam-se com atender melhor os interesses dos alunos					
25 ESP – E	O horário disponível para as ações é conveniente para os alunos					
26 ESP – PR	O tempo para obtenção de vaga na ação é adequado					
27 ESP – PR	Os custos para obtenção vaga na ação são adequados					
28 ESP – PR	Há razoabilidade nos requisitos para acesso na ação					
29 ESP – PR	O esforço de deslocamento para obtenção de vaga na ação é adequado					
30 ESP – I	Há facilidade para encontrar de informações sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras					
31 ESP – I	As informações sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras são claras					

(conclusão)

Aspectos:		DT	D	N	C	CT
32 ESP – I	As informações sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras são atuais					
33 ESP – I	A informação fornecida sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras é segura					
34 ESP – I	A informação disponibilizada sobre ações de esporte, oficinas, línguas, cultura, entre outras é relevante					
35 ESP – OP	Há influência da ação em meu desempenho acadêmico					
36 ESP – OP	Há influência da ação em minha decisão de continuar no curso					
37 ESP – OP	Há influência da ação para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso					
38 ESP – OP	Há influência da ação na minha promoção de inclusão social					
39 ESP – G	Em geral estou satisfeito com as ações de esporte, cultura e lazer					

BLOCO 7. Satisfação geral com as áreas do PNAES na UFSM

SATISFAÇÃO ÁREAS PNAES UFSM					
Avalie seu grau de satisfação , na UFSM, nas diferentes áreas a seguir. São as áreas definidas pela Política de atuação do PNAES (Decreto 7.234/2010)					
escala Muito insatisfeito MI, Insatisfeito I, Indiferente IN, Satisfeito S, Muito satisfeito MS	MI	I	IN	S	MS
Moradia					
Alimentação					
Transporte					
Saúde					
Inclusão digital					
Cultura					
Esporte					
Creche					
Apoio pedagógico					
Acessibilidade (aspectos físico e didático-pedagógico)					
Satisfação Geral com a assitência estudantil na UFSM					

Você possui alguma sugestão, contribuição e ou comentário para melhorias no processo de avaliação das ações do PNAES na UFSM?

--

BLOCO 8. Perfil dos Entrevistados

PERFIL ENTREVISTADOS
Estado Civil
<input type="checkbox"/> Solteiro(a)
<input type="checkbox"/> Separado(a)/Divorciado(a)
<input type="checkbox"/> Casado(a)/Com companheiro(a)
<input type="checkbox"/> Viúvo(a)
Outro _____
Gênero
<input type="checkbox"/> Feminino
<input type="checkbox"/> Masculino
<input type="checkbox"/> Prefiro não responder
Idade

Curso

Centro
<input type="checkbox"/> Colégio Politécnico
<input type="checkbox"/> Colégio Técnico Industrial de Santa Maria (CTISM)
<input type="checkbox"/> Centro de Ciências Naturais e Exatas (CCNE)
<input type="checkbox"/> Palmeira das Missões – Campus
<input type="checkbox"/> Frederico Westphalen – Campus
<input type="checkbox"/> Centro de Ciências da Saúde (CCS)
<input type="checkbox"/> Centro de Tecnologia (CT)
<input type="checkbox"/> Cachoeira do Sul – Campus
<input type="checkbox"/> Centro de Ciências Rurais (CCR)
<input type="checkbox"/> Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH)
<input type="checkbox"/> Centro de Educação (CE)
<input type="checkbox"/> Centro de Artes e Letras (CAL)
<input type="checkbox"/> Centro de Educação Física e Desportos (CEFD)
Campus
<input type="checkbox"/> Santa Maria
<input type="checkbox"/> Palmeira das Missões
<input type="checkbox"/> Cachoeira do Sul
<input type="checkbox"/> Frederico Westphalen

Semestre que está cursando a maioria das disciplinas:
<input type="checkbox"/> 1° <input type="checkbox"/> 2° <input type="checkbox"/> 3° <input type="checkbox"/> 4° <input type="checkbox"/> 5° <input type="checkbox"/> 6°
<input type="checkbox"/> 7° <input type="checkbox"/> 8° <input type="checkbox"/> 9° <input type="checkbox"/> 10° <input type="checkbox"/> outro _____
Qual sua renda bruta mensal (aproximada) por integrante da família?
<input type="checkbox"/> até 0,25 salário (R\$ 261,25)
<input type="checkbox"/> até 0,5 salário (R\$ 522,50)
<input type="checkbox"/> até 1 salário (R\$ 1.045,00)
<input type="checkbox"/> até 1,5 salário (R\$ 1.567,50)
<input type="checkbox"/> outra _____
Realizou o Ensino Fundamental e Médio (considerando a maior parte do tempo):
<input type="checkbox"/> Escola pública
<input type="checkbox"/> Escola particular
<input type="checkbox"/> Escola particular - bolsa integral
<input type="checkbox"/> Escola particular - bolsa parcial
Sem considerar bolsas ou estágios, você exerce algum trabalho remunerado?
<input type="checkbox"/> Não trabalho.
<input type="checkbox"/> Sim, trabalho com carga horária semanal de até 20 h em atividades relacionadas ao meu curso.
<input type="checkbox"/> Sim, trabalho com carga horária semanal de até 20 h em atividades não relacionadas ao meu curso.
<input type="checkbox"/> Sim, trabalho com carga horária semanal superior a 20 h em atividades relacionadas ao meu curso.