

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Vanessa Tamires Borba

**A PERCEÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS QUANTO À QUALIDADE DA
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: UMA ANÁLISE A PARTIR DAS AÇÕES
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA NO CAMPUS SEDE**

Santa Maria, RS
2023

Vanessa Tamires Borba

**A PERCEPÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS QUANTO À QUALIDADE DA
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: UMA ANÁLISE A PARTIR DAS AÇÕES DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA NO CAMPUS SEDE**

Projeto de Dissertação apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Linha de Pesquisa de Gestão de Instituições Públicas, Governança e Sociedade, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Luis Carlos Zucatto.

Santa Maria, RS
2023

Borba, Vanessa Tamires
A PERCEPÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS QUANTO À QUALIDADE DA
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: UMA ANÁLISE A PARTIR DAS AÇÕES DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA NO CAMPUS SEDE /
Vanessa Tamires Borba.- 2023.
85 f.; 30 cm

Orientador: Luis Carlos Zucatto
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de
Pós-Graduação em Administração Pública, RS, 2023

1. Assistência Estudantil 2. Serviços 3. Qualidade
Percebida 4. Dimensões da qualidade I. Zucatto, Luis
Carlos 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, VANESSA TAMIRES BORBA, 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.

Vanessa Tamires Borba

**A PERCEPÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS QUANTO À QUALIDADE DA
ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: UMA ANÁLISE A PARTIR DAS AÇÕES DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA NO CAMPUS SEDE**

Projeto de Dissertação apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, Linha de Pesquisa de Gestão de Instituições Públicas, Governança e Sociedade, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração Pública.

Aprovada em 10 de agosto de 2023.

Luis Carlos Zucatto, Dr
Presidente/Orientador (UFSM)

Marcia Zampieri Grohmann, Dra (UFSM)

Alessandra Troian, Dra (Unipampa)

Santa Maria, RS
2023

Foi pensando no progresso de uma política de Assistência Estudantil que executei este projeto, por isso dedico este trabalho a todos aqueles a quem esta pesquisa possa ajudar de alguma forma e aos que contribuíram para que ela pudesse ser executada.

AGRADECIMENTOS

Nesse período de mestrado, de muito esforço, gostaria de agradecer a algumas pessoas que me acompanharam e foram fundamentais para a realização desta etapa. Dessa forma, expresso aqui, por meio de palavras, um pouquinho da importância que elas tiveram, e ainda têm nesta conquista.

Primeiramente, agradeço a essa força maior que me move e rege, e que sempre fez eu correr atrás de todos meus sonhos, pois sem isso não seria possível esse caminhar com fé até essa etapa final; à minha mãe Alda pelo estímulo em momentos tão difíceis, e de me mostrar força e coragem mesmo nesse momento tão importante de luta pela sua vida; à minha irmã Janaina e meus sobrinhos Matheus e Arthur, que sempre acreditaram em mim e mantiveram presentes mesmo quando a distância física permanecia; ao meu pai Ereneo (*in memoriam*) que é um dos meus exemplos, e tenho certeza que onde quer que ele esteja, me protege e fica feliz por todo caminho traçado. A vocês, minha família, sou eternamente grata por tudo que sou e tudo que fizeram para que eu pudesse superar todos os obstáculos e que permitisse eu me tornar quem eu sou hoje.

Minha gratidão especial aos meus amigos que foram família e casa durante meu percurso acadêmico dessa jornada, principalmente ao Fabrício e o mascote Theodoro. Às amigas que estão comigo desde o colégio: Verônica, Daiana, Caroline, Luiza M., Luiza. C, Priscila e também as amigas que a cidade de Santa Maria me proporcionou especialmente, já que os amigos são a família que a gente escolheu. Agradeço também aos demais amigos, que por algum motivo cruzei seus caminhos e também levaram um pouco de mim com eles.

Quero também agradecer aos colegas de trabalho de toda a equipe do Restaurante Universitário da UFSM, obrigada por serem apoio, e sempre deixarem a rotina de um trabalho árduo mais leve, tenho um carinho enorme por vocês e serei eternamente grata.

Por fim, e não menos importante, minha gratidão ao meu orientador Prof. Luís Carlos Zucatto, e sobretudo, um querido e grande amigo, pela pessoa e profissional que é, sem dúvidas seu lado humano permitiu a conclusão dessa etapa, e que muitas vezes sem sua confiança e apoio nada disso teria sido possível.

Assim, deixo aqui registrado em poucas palavras minha gratidão e carinho por todos vocês, que foram e são rede de apoio e alicerce para esta jornada e tantas outras.

“Ninguém caminha sem aprender a caminhar, sem aprender a fazer o caminho caminhando, refazendo e retocando o sonho pelo qual se pôs a caminhar” (Paulo Freire, educador).

RESUMO

A PERCEPÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS QUANTO À QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: UMA ANÁLISE A PARTIR DAS AÇÕES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA NO CAMPUS SEDE

AUTORA: Vanessa Tamires Borba
ORIENTADOR: Prof. Dr. Luis Carlos Zucatto.

O presente estudo teve como objetivo analisar a qualidade da Assistência Estudantil (AE), a partir das ações desenvolvidas pela UFSM no Campus Sede, por meio da percepção dos beneficiários que possuem Benefício Socioeconômico (BSE) e que são moradores da Casa do Estudante da UFSM. A fundamentação teórica constitui-se de quatro tópicos principais: cronologia de antecedentes e desenvolvimento da Assistência Estudantil; o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES); a qualidade na prestação de serviços; e as dimensões da qualidade baseada na ferramenta SERVPERF. Na coleta de dados primários, realizaram-se entrevistas semiestruturadas com estudante matriculados, que possuem BSE ativo e moradores da Casa do Estudante Universitário (CEU). A estrutura da entrevista semiestruturada está organizada conforme as cinco dimensões da qualidade considerando o embasamento teórico adaptado da escala SERVPERF para captar a percepção após o consumo do serviço. A análise de dados foi realizada por meio da de Análise de Conteúdo, com a Categoria de Análise “Qualidade da AE” e a subcategoria da “Qualidade Percebida”, definidas à priori. Como principais resultados encontrados foram a satisfação e reconhecimento de modo geral em relação aos serviços ofertados pela AE da UFSM, as estruturas físicas de seus programas suficientes, mas com melhoras a serem implementadas, as diversas nuances de percepção sobre a confiabilidade e garantia na execução dos serviços, variando conforme o programa. Além disso, nos quesitos de presteza e empatia, demonstra-se a individualidade aplicada a cada um dos programas ofertados e a necessidade de constantes melhoras desses programas que exigem um olhar cada vez mais humanizado e individualizado. Assim, para que o PNAES atinja seus objetivos, as tantas áreas precisam ser constantemente monitoradas, de forma que a UFSM possa adequar as ações da AE realizadas às necessidades dos seus beneficiários.

Palavras-chave: Assistência Estudantil. Serviços. Qualidade Percebida. Dimensões da Qualidade.

ABSTRACT

THE PERCEPTION OF THE BENEFICIARIES AS TO THE QUALITY OF STUDENT ASSISTANCE: AN ANALYSIS BASED ON THE ACTIONS OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF SANTA MARIA AT THE MAIN CAMPUS

AUTHOR: Vanessa Tamires Borba
ADVISOR: Prof. Dr. Luis Carlos Zucatto.

The present study aimed to analyze the quality of Student Assistance (SA), based on the actions developed by Federal University of Santa Maria (UFSM) at the main Campus, through the perception of beneficiaries who have Socioeconomic Benefit (SB) and who are residents of the UFSM Student House. The theoretical foundation consists of four main topics: chronology of antecedents and development of Student Assistance; the National Student Assistance Program (PNAES); the quality of service provision; and the dimensions of quality based on the SERVPERF tool. In the collection of primary data, semi-structured interviews were carried out with enrolled students, who have active BSE and residents of the University Student House (USH). The structure of the semi-structured interview is organized according to the five dimensions of quality, considering the theoretical basis adapted from the SERVPERF scale to capture the perception after using the service. Data analysis was performed using Content Analysis, with the Analysis Category “Quality of the SA” and the subcategory “Perceived Quality”, defined a priori. As main results found were satisfaction and recognition in general in relation to the services offered by the SA of UFSM, the physical structures of its programs are sufficient, but with improvements to be implemented, the different nuances of perception about the reliability and guarantee in the execution of the services, varying according to the program. In addition, in terms of promptness and empathy, the individuality applied to each of the programs offered and the need for constant improvements in these programs are demonstrated, which require an increasingly humanized and individualized look. Thus, for the PNAES to achieve its objectives, the many areas need to be constantly monitored, so that UFSM can adapt the SA actions carried out to the needs of its beneficiaries.

Keywords: Student Assistance. Services. Perceived Quality. Quality Dimensions.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Principais marcos para a consolidação da AE	27
QUADRO 2 Síntese das ideias centrais sobre a cronologia de antecedentes e desenvolvimento da AE no Brasil	28
QUADRO 3 – Áreas Estratégicas do PNAES.....	30
QUADRO 4 – Definições de serviços	32
QUADRO 5 – Evolução das cinco dimensões da qualidade.....	35
QUADRO 6 – As dimensões da qualidade e seus conceitos	36
QUADRO 7 - Delineamento da pesquisa	39
QUADRO 8 – Características da Análise Documental e Análise de Conteúdo	45
QUADRO 9 – Categoria de análise e seus elementos categorizadores	46
QUADRO 10 – Teses dissertações brasileiras sobre a AE.....	50
QUADRO 11 – Programas oferecidos pela Assistência Estudantil da UFSM	58
QUADRO 12 – Depoimentos finais dos beneficiários a respeito da AE da UFSM.....	68
QUADRO 13 – Principais percepções da AE conforme as dimensões da qualidade.....	71

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - Principais características dos serviços	33
FIGURA 2 – Subgrupos dos entrevistados	41
FIGURA 3 - Organização do instrumento de coleta de dados conforme as dimensões da qualidade.....	43
FIGURA 4 - Fases do desenvolvimento da pesquisa pela Análise de Conteúdo	47

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Aplicação dos recursos PNAES.....	22
GRÁFICO 2 - Número de benefícios socioeconômicos ativos na UFSM	57
GRÁFICO 3 - Número de BSE ativos por categoria na UFSM-Campus Sede	58

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Características das entrevistas	42
--	----

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ANDIFES	Associação Nacional de Dirigentes de Instituições Federais de Ensino Superior
CAED	Coordenadoria de Ações Educacionais
CEU	Casa do Estudante Universitário
CGU	Controladoria Geral da União
DAE	Departamento de Assistência ao Estudante
FONAPRACE	Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assistência Comunitária e Estudantil
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
LDB	Lei das Diretrizes e Bases da Educação Nacional
ME	Ministério da Economia
MEC	Ministério da Educação e Cultura
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PNAES	Plano Nacional de Assistência Estudantil
PNE	Plano Nacional de Educação
PRAE	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis
RS	Rio Grande do Sul
REUNI	Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
RU	Restaurante Universitário
SATIE	Setor de Atendimento Integral ao Estudante
SIE	Sistema de Informações para o Ensino
TAE	Técnico Administrativo em Educação
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria
UNESCO	Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura
BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	16
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA	18
1.2	OBJETIVOS	20
1.2.1	Objetivo Geral	20
1.2.2	Objetivos Específicos	20
1.3	JUSTIFICATIVA	20
2.	REFERENCIAL TEÓRICO	24
2.1	ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: CRONOLOGIA DE ANTECEDENTES E DESENVOLVIMENTO	24
2.2	O PROGRAMA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL (PNAES)	29
2.3	A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	32
2.4	DIMENSÕES DA QUALIDADE BASEADA NA FERRAMENTA SERVPERF... ..	34
3.	MÉTODO DE ESTUDO	38
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA	38
3.2	PARTICIPANTES DA PESQUISA	40
3.3	INSTRUMENTO DA COLETA DE DADOS	42
3.4	ANÁLISES DOS DADOS	44
3.5	CONSIDERAÇÕES ÉTICAS	47
4.	ANÁLISE DOS RESULTADOS	49
4.1	O ESTADO DA ARTE: A QUALIDADE DA ASSISTENCIA ESTUDANTIL NAS UNIVERSIDADE.....	49
4.2	A UFSM E A PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS	54
4.2.1	A Assistência Estudantil da UFSM	55
4.3	ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL DA UFSM: PERCEPÇÕES DOS BENEFICIÁRIOS.....	60
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	73
	REFERÊNCIAS	75
	APÊNDICE A – Termo de Consentimento livre e esclarecido	81
	APÊNDICE B – Termo de confidencialidade	83
	APÊNDICE C – Autorização Institucional	84
	APÊNDICE D – Instrumento de coleta de dados: entrevista semiestruturada... ..	85

1. INTRODUÇÃO

A formação acadêmica do indivíduo ocorre normalmente de médio a longo prazo durante sua jornada e, nesse processo, existem diversos serviços envolvidos para alcançá-la, muitos deles vão além das atividades acadêmicas em si. Tais atividades de suporte, também fazem parte da perspectiva de avaliação dos serviços educacionais como um todo, visto que, colaboram, e em muitos casos tornam-se essenciais na entrega do serviço alvo da instituição provedora de ensino. Ao encontro disso, Chong e Ahmed (2014), afirmam que os serviços acessórios são um dos tripés da qualidade na educação superior.

Compreende-se assim, que a Assistência Estudantil (AE) entra nesse tripé da qualidade, como provedora da permanência e, por consequência, da formação acadêmica, de forma a minimizar as desigualdades sociais envolvidas. Neste sentido, a temática possui a perspectiva de retratar as questões de permanência de estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica nas Institutos Federais de Ensino Superior (IFES).

Dentro do panorama sociopolítico atual, e em virtude de limitações de orçamento, em que as IFES precisam priorizar algumas necessidades dos alunos em relação a outras, é de extrema importância o conhecimento sobre as reais demandas de AE. As ações mais comuns priorizadas são: alimentação, moradia, transporte e apoio pedagógico (RECKTENVALD, MATTEI, PEREIRA, 2018; SOUZA; COSTA, 2020). Desse modo, mostra-se a importância da identificação das principais ações, e de que forma elas são implementadas, a fim de que os estudantes possam usufruir de seus benefícios e direitos com qualidade.

Logo, torna-se imprescindível discussões para que se firme uma política de AE, comprometida com as reais necessidades e interesses estudantis, com o objetivo de atingir uma política eficiente e eficaz. Nessa perspectiva, deve-se levar em consideração a complexidade do ser humano, que deve ser visto como um ser social, de direitos e desejos, a fim de atender as demandas de uma vida digna no seu percurso dentro da universidade. (DUTRA; SANTOS, 2017).

Nesse contexto, surge o PNAES (Programa Nacional de Assistência Estudantil) instituído pelo Decreto nº 7.234/2010, com o objetivo de democratizar as condições de permanência no Ensino Superior, assim minimizando as consequências das desigualdades sociais que impactam na permanência e, conseqüentemente, na conclusão do percurso acadêmico dos beneficiários de programas de AE das instituições. Logo, a AE torna-se um meio de proporcionar uma educação superior de qualidade, de forma a incentivar a

emancipação e, conseqüentemente, colaborar para que o beneficiário supere os obstáculos que a desigualdade social carrega para dentro do ambiente educacional.

Dentro desse cenário, a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), que busca a formação adequada e de qualidade, onde indivíduos sejam capazes de contribuir socialmente, tem por meio da AE um dos pilares do seu desenvolvimento e apoio ao estudante. As ações da AE são coordenadas pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), situada no Campus Sede em Santa Maria - RS, e reconhecida em âmbito nacional pelas ações e programas devolvidos aos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

Por meio da PRAE é possível proporcionar programas da AE no âmbito da universidade, para garantir a permanência do estudante durante seu período dentro da instituição, a fim de amenizar as desigualdades sociais em sua vida acadêmica. As ações desenvolvidas pela PRAE buscam, em um contexto social de inclusão, uma formação educacional amparada, acompanhamento de desempenho acadêmico, além dos fatores que envolvem a qualidade de vida dos estudantes, como programas de saúde, lazer e bem-estar.

A AE da UFSM é implementada pelas diretrizes oriundas do PNAES, e dentro desse cenário são beneficiados estudantes com benefício socioeconômico ativo (BSE), regularmente matriculados em cursos presenciais, que estejam em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Conforme as áreas estratégicas do PNAES, definidas pela Andifes (2007) que são: permanência; desempenho acadêmico; cultura, lazer e esporte; e assuntos da juventude, a UFSM desenvolve seus programas assistenciais. Assim, a instituição proporciona os programas de moradia; alimentação; transporte; atenção a saúde; inclusão digital; cultura e esporte; creche; apoio pedagógico; e acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais de desenvolvimento e altas habilidades e superdotação.

É importante ressaltar que o PNAES apenas possui diretrizes, as quais cada instituição de ensino superior define dentro de suas condições e limitações, as ações que podem ser ofertadas, de forma a tentar englobar o máximo de áreas estratégicas a fim de chegar o mais próximo da sua efetividade. Mostra-se assim, a magnitude que a AE contempla e como pode impactar nas ações da universidade, além de contribuir para a permanência, de forma isonômica, do estudante durante sua trajetória acadêmica.

A fim de contribuir para essa constante busca por melhorias na AE, essa pesquisa, por meio de contribuições teóricas do modelo SERVPERF como ferramenta de avaliação de serviços, busca alinhar as necessidades dos beneficiários da AE com a efetividade e também eficiência dos serviços prestados.

Desse modo, o presente trabalho, além desta introdução, possui mais 4 capítulos: no capítulo 2 é apresentado o referencial teórico que baseou o presente estudo. No capítulo 3, tem-se o plano metodológico abordando o objeto, delineamento da pesquisa e instrumento. No capítulo 4, mostra-se como se pretende analisar os dados da pesquisa apresentada. Já no capítulo 5 têm o orçamento previsto para sua realização e por último no capítulo 6 o cronograma de execução desse estudo.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

Pensar na Política de Assistência Estudantil, é refletir a respeito das políticas públicas conquistadas e desenvolvidas, em meio a um cenário de desigualdades e relações sociais de lutas e conquistas de espaços e direitos. Dentro do contexto da universidade, o mesmo panorama da sociedade reflete uma realidade de desigualdade, exclusão e preconceitos, em que as ações de AE visam democratizar o acesso a educação superior, garantir a permanência estudantil e minimizar essas desigualdades existentes.

A permanência no ensino superior é um desafio, tanto para os estudantes, que se encontram em situações de vulnerabilidade socioeconômica, quanto para as IES, as quais se preocupam com a adequada permanência e democratização de acesso e qualidade na formação dos estudantes. A política de AE viabiliza a relação existente entre o ensino superior de qualidade e a minimização das desigualdades sociais, porém, a AE não deve apenas sanar os problemas momentâneos do beneficiário, mas sim, auxiliá-lo para que ele alcance sua própria independência, durante sua graduação e após sua conclusão.

É necessário que a política de AE seja entendida e reconhecida com uma política educacional, levando em consideração a conjuntura do Ensino Superior no Brasil, de forma a vincular assistência e educação em seus três segmentos principais: discentes, docentes e os servidores técnicos administrativos. O reconhecimento das demandas estudantis faz parte de um dos desafios para as universidades, principalmente relacionados aos fatores limitadores dos programas de AE, como baixo investimento orçamentário e dificuldades associadas as próprias identificações e implementações de demandas.

Lima e Ferreira (2016), realizaram um mapeamento e avaliação das políticas públicas de assistência estudantil em algumas universidades brasileiras, e salientam que é merecedor de estudos, avaliar a eficiência e a efetividade dos programas de AE por serem caminho de permanência dos estudantes beneficiários durante sua jornada acadêmica na universidade.

Por meio das interações com a Administração Pública é possível que usuários finais utilizem os serviços e benefícios a eles concedidos da melhor forma possível, logo, para obter um alto nível de qualidade, a avaliação deve ser constante. Lourenço e Knop (2011) salientam que, aplicar formas de avaliação no que se refere à qualidade de serviços prestados por Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), possibilitam identificar essa percepção do estudante a fim de impulsionar melhorias no serviço prestado.

Na função de adequar o que os serviços de AE ofertam em Institutos Federais e a perspectiva do que se faz necessário, como o reconhecimento das demandas, a avaliação constante da instituição, o estabelecimento de parâmetros que atendam realmente o que se apresenta como demanda institucional. (Oliveira et. al., 2019). Alinhado a isso está a necessidade de acompanhamento constante das políticas de AE, visto que, tratam-se de realidades diversas em cada IFES, mas, a mesma luta em todas pela diminuição das desigualdades socioeconômicas por meio dos serviços implementados e fornecidos nas instituições.

Taufick (2014), aponta a necessidade de orientações de forma específica, para que os programas ofertados pelas políticas de AE nas IFES sejam executados, já que se diferenciam desde ao público que é destinado, a forma de repasse, as demandas institucionais, entre outras. Em consonância a isso, mostra-se a necessidade de avaliações, principalmente por parte do beneficiário, dos serviços de AE, para que cada vez mais os objetivos das políticas estejam alinhados as práticas da instituição.

A problematização exposta permite, dentro desse contexto, de uma universidade que impacta diretamente a vida do estudante beneficiário da AE, inferir a necessidade de investigar, em termos de qualidade, de quais formas esses programas e ações são esperados, e em sua sequência, percebidos por esse público. Assim, possibilitando uma real identificação e comparação de pontos em que há maiores necessidades e demandas por parte do público alvo da AE da UFSM.

Diante do contexto apresentado e como forma de analisar a qualidade dos serviços prestados pela Assistência Estudantil da UFSM, este trabalho visa responder o seguinte questionamento:

Como a qualidade dos serviços prestados pela Assistência Estudantil da UFSM Campus Sede é percebida pelos seus beneficiários?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a qualidade dos serviços prestados pela Assistência estudantil da UFSM, pela ótica dos beneficiários que possuem Benefício Socioeconômico (BSE) ativo e sejam moradores da Casa do Estudante Universitário (CEU).

1.2.2 Objetivos Específicos

- Demonstrar o Estado da Arte a respeito da qualidade da Assistência Estudantil nas Universidades Públicas;
- Caracterizar os serviços da Assistência Estudantil da UFSM;
- Investigar como os beneficiários percebem, em termos de qualidade, os serviços da AE da UFSM Campus Sede;

1.3 JUSTIFICATIVA

Para elaborar projetos na área da Assistência estudantil é essencial reconhecer que, no Brasil, uma grande parte da população vive condições de miséria, em intensidades diferentes. Existem dentro desse grupo uma falta de oportunidade de educação, cultura, lazer e até mesmo condições mínimas de saúde e moradia.

Em paralelo a essa realidade, surge nas universidades públicas, ações que possibilitam o acesso, e mais importante ainda, a permanência, do aluno na universidade de forma plena e digna. Tais ações permitem ao aluno percorrer seu caminho acadêmico de forma a construir e concluir os estudos da forma mais igualitária possível, com condições humanas e dignas.

Dessa forma, a motivação do estudo surge em um primeiro momento, a partir da rotina da pesquisadora, a qual vivencia e faz parte de um dos pilares da AE da UFSM, onde desenvolve atividades inerentes ao funcionamento do Restaurante Universitário, responsável pelo serviço de alimentação dos alunos. Além disso, pela possibilidade de estar cursando o Mestrado em Administração Pública, com intuito de contribuir e fortalecer os conhecimentos dessa temática e agregar com melhoria ao serviço público, de forma a contribuir para um serviço de qualidade e de melhoria constante.

É de grande importância trabalhar a questão de qualidade no serviço público, dessa forma, a prestação de serviços no âmbito educacional tem notoriedade por ser responsável pelo auxílio ao estudante durante seu percurso universitário. E se trata de um ambiente de

prestação de serviço que reflete no desenvolvimento do país e se expande em diversos outros setores.

A avaliação é um instrumento de informações, com o objetivo de aprimorar a gestão, produzir evidências, contribuir para a aprendizagem da organização e melhorar a política do programa (JANNUZZI, 2016). A partir disso, é possível identificar as percepções e pontos adequados que os usuários consideram fundamentais para que aquele serviço seja considerado satisfatório, e assim poder promover adaptações e melhorias necessárias.

Com o objetivo de avaliar como está a percepção dos beneficiários das políticas de AE da instituição, o trabalho apontará a percepção dos beneficiários da AE da UFSM Campus Sede, dentro do cenário desafiador que são as implementações das políticas de AE em um contexto como o atual. Nesse sentido, é necessário que exista uma compreensão das necessidades dos estudantes a fim de garantir as condições de permanência. (DUTRA, 2017).

A temática de AE permite uma discussão a respeito de acesso e permanência dos estudantes beneficiários de tais políticas, sobretudo em um momento no qual se enfatiza a democratização do Ensino Superior. Uma política de AE bem estruturada e aplicada mostra sua consonância ao papel do Estado de garantir a permanência desses estudantes durante seu percurso na universidade.

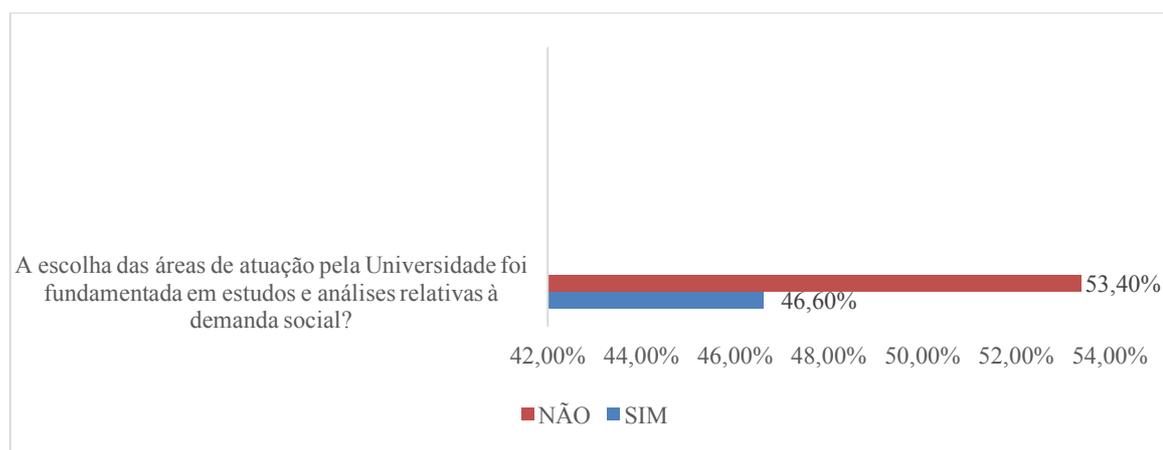
Existe uma dificuldade e fragilidade na definição do que é assistência estudantil e sobre quais seriam as reais necessidades dos estudantes nesse cenário, fator esse que potencializa os poucos estudos dessa temática. Além disso, a assistência não se limita a apenas subsídios materiais de forma selecionada, e que as necessidades estariam além das necessidades básicas de sobrevivência. Em virtude da complexidade dessas questões, Andrade e Teixeira (2017), defendem que há uma necessidade de maior consistência nas proposições políticas nessa área, para possíveis correções e melhores orientações de novas iniciativas, a fim de melhoria da AE como um todo.

Diante disso, também é importante ressaltar que existam outros motivadores para que se tenham poucos estudos dessa temática, principalmente voltados para a avaliação sob uma perspectiva de qualidade de tais serviços ofertados da AE. Pode-se citar como um fator a heterogeneidade da política de AE, visto que, apesar de existir a Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), cada Instituição de Ensino Superior possui autonomia para determinar o que vai ser colocado em prática conforme sua realidade. Logo, tal autonomia e em virtude de situações diferentes em cada local, é encontrado programas de AE diversos, não necessariamente aplicados da mesma forma.

Além das justificativas apresentadas, visando reforçar a relevância da presente dissertação realizou-se uma análise de relatórios de consolidação dos resultados das gestões do Planos Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) da Controladoria Geral da União (CGU), nos estudos feitos por auditorias de 58 Universidades Federais mostrou que a grande maioria delas possuem uma aplicação de recurso PNAES de acordo com as modalidades previstas no Decreto 7.234/2010. Todavia, a escolha das áreas de atuação pelas universidades mais da metade não se baseiam em estudos e análises relativas as demandas sociais da própria instituição. (CGU, 2017).

No Gráfico 1 é possível visualizar em percentuais sobre as demandas sociais e a atuação das universidades baseadas em estudos e análises.

Gráfico 1- Aplicação dos recursos PNAES



Fonte: CGU (2017).

Tal constatação demonstra e enfatiza a necessidade de estudos que consigam identificar as demandas sociais das IFES, visto que, só é possível construir uma política de Assistência Estudantil sólida com as reais demandas do público alvo. Dessa forma, são necessários diagnósticos no sentido de orientar a aplicação dos recursos para assim caracterizar um cenário de planejamento adequado de alocação de recursos e acompanhamento adequado ao propósito da política.

Portanto, é fundamental a avaliação e controle de qualidade do serviço público, nesse caso em especial pela avaliação do beneficiário portador de benefício socioeconômico e sua percepção da qualidade do serviço prestado. Em consonância a importância desse monitoramento está Lima e Ferreira (2016), os quais salientam que avaliar a eficiência e efetividade de programas de AE devem ser temas de mais estudos dentro dessa área. Assim, o

presente estudo torna-se pertinente e em consonância as necessidades advindas desse acompanhamento da Assistência Estudantil e a qualidade de suas ações.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O Referencial teórico foi dividido em quatro seções: na primeira será relatado a cronologia de antecedentes e desenvolvimento da Assistência Estudantil no Brasil; seguido pelo Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES); na sequência, a qualidade e a satisfação na prestação de serviços; e, por fim, a apresentação do embasamento teórico da ferramenta SERVPERF e as dimensões acerca da qualidade dos serviços.

2.1 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: CRONOLOGIA DE ANTECEDENTES E DESENVOLVIMENTO

Existe uma grande dificuldade de encontrar a origem da assistência estudantil no ensino superior no Brasil (SILVA, 2016), já as autoras Dutra e Santos (2017) ao retomarem contexto histórico em seu estudo afirmam que se tem como primeira prática a construção da Casa do Estudante brasileiro em 1928 localizada em Paris, responsável por repasse de verbas tanto para questões estruturais quanto para manutenção da casa e dos estudantes. É importante salientar que nesse período, restringia-se esse auxílio apenas as famílias da elite brasileira. Em 1930, junto ao grande processo de desenvolvimento urbano e industrial que se estruturava no país, as necessidades de novas demandas no desenvolvimento da educação também surgiam, assim criou-se a Casa do Estudante no Rio de Janeiro, para assim, atender alunos, de certa forma, considerados menos favorecidos.

O Estatuto das Universidades Brasileiras por meio do Decreto n 19.851, de 11 de abril de 1931 (BRASIL, 1931), o qual traz o modelo de universidade idealizado da época, e de forma a introduzir a primeira regulamentação de assistência ao estudante. O auxílio era feito por meio de uma organização dos docentes em associações, os quais realizavam apoio com contribuições e doações (SILVA, 2016). Porém, cabe ressaltar que os estudantes beneficiados eram escolhidos pelos professores, em razão de desempenho, ou seja, por meio de meritocracia. Abaixo segue um trecho do decreto o qual explana essa associação e a forma da contribuição:

Art. 100. Os professores das universidades poderão organizar uma associação de classe, denominada "Sociedade dos Professores Universitários", que terá como presidente o respectivo Reitor, e na qual serão admitidos os membros do corpo docente de qualquer instituto universitário. § 4º As medidas de providencia e beneficência serão extensivas aos corpos discentes dos institutos universitários, e nelas serão incluídas bolsas de estudo, destinadas a amparar estudantes reconhecidamente pobres, que se recomendem, pela sua aplicação e inteligência, ao auxilio instituído.

Na Constituição Federal de 1934 existe um marco importante, na qual a educação é garantida a todos e torna-se um dever do Poder Público, ou seja, a partir desse momento ela é universal, mas limitou a ação do Estado em relação à capacidade das instituições de oferta de vaga. Legalizou, também, em seu Art. 157 a seleção dos estudantes baseada no mérito, e inseriu o fornecimento de material escolar, bolsa de estudo, assistência alimentar, médica e dentária (BRASIL, 1934).

Ocorre em 1937 a criação da União Nacional dos Estudantes (UNE), a qual é uma organização que representa os estudantes, e que nesse contexto torna-se um dos principais sujeitos políticos envolvidos na luta pela garantia como direito social da AE no Brasil e para a implementação futura do PNAES (DUTRA, 2015). Na Constituição de 1946 se faz um resgate do direito à educação pública. Em seu Art. 172 dispõe que “Cada sistema de ensino terá obrigatoriamente serviços de assistência educacional que assegurem aos alunos necessitados condições de eficiência escolar” (BRASIL, 1946). Consolida-se, assim, a assistência estudantil como obrigatória em seus diversos níveis de ensino.

Com a significativa expansão do ensino superior no Brasil entre as décadas de 1950 e 1970, foram criadas universidades federais, o que contribuiu para aumentar o ingresso de estudantes de classes mais baixas, implicando em maior demanda por políticas específicas para atender esses alunos. (IMPERATORI, 2017). Dessa forma, cria-se um movimento favorável de diversas políticas públicas destinadas à educação e também de manutenção de estudantes nas instituições públicas de ensino.

Neste período, marcado pela ditadura militar no país, existiram diversas discussões e movimentos de reformas da educação, de maneira que os estudantes exigiam garantias de uma educação pública, gratuita e igualitária, além de questões relacionadas com a assistência estudantil. A Constituição de 1967, instituída nesse período, manteve o direito à educação a todos, garantindo o ensino pelo Poder Público e iguais oportunidades. Porém, a assistência estudantil estava ainda associada ao desempenho acadêmico, além da necessidade de comprovarem situação de vulnerabilidade.

Na sequência, nesse resgate histórico, tem-se na década de 70 a criação do Departamento de Assistência ao Estudante (DAE), criado pelo Governo Federal e vinculado ao Ministério da Educação (MEC), com o objetivo de manter uma política de assistência estudantil dentro dos âmbitos de alimentação, moradia, assistência médico-odontológica. Já, em 1983 o MEC criou a Fundação de Assistência ao Estudante, com o intuito de colocar em

prática a assistência estudantil, mas foi apenas para níveis de ensino que não abrangiam o ensino superior.

Em um processo de redemocratização do país, a década de 80 é marcada pelas lutas de direitos políticos e sociais, com diversos grupos e movimentos. Nesse sentido, a destacam-se duas frentes que discutem questões relacionadas à assistência estudantil e social: o Fórum Nacional de Pró-reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis (FONAPRACE) e a Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES).

Com a implementação da Constituição de 1988, cria-se uma proteção social maior, baseada em princípios democráticos e políticas públicas universais. A educação torna-se um direito social de todos e o Estado como o vetor de garantir isso, com base no princípio de igualdade de condições e de acesso e permanência (BRASIL, 1988).

Assim, a Constituição Federal de 1988 tornou-se um marco legal na Educação brasileira, em que descreve em seu Art. 208 que é dever do Estado com a educação será efetivado mediante garantia de atendimento ao educando, em todas etapas da educação básica, por meio de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência a saúde” (BRASIL,1988).

Outra lei que ampara a AE é a Lei de Diretrizes da Educação Brasileira (LDB), por meio da lei n 9.394/96, que amparou legalmente um conjunto de ações de forma que vão ao encontro dos interesses da “modernização” do ensino superior nacional. Em seus princípios reafirma a “igualdade de condições para acesso e permanência na escola” (BRASIL, 1996) Assim, a LDB e a Constituição Federal tornam-se bases legais para garantir a criação futura do PNAES em 2007.

Na Declaração Mundial sobre Educação Superior, no Século XXI em 1998, dispõe em parte de seu Art. 3, que trata igualdade de acesso, a respeito da assistência estudantil: “Uma assistência material especial e soluções educacionais podem contribuir para superar os obstáculos com os quais estes grupos se defrontam, tanto para o acesso como para a continuidade dos estudos na educação superior. (UNESCO, 1998).

Destaca-se, ainda, o Plano Nacional de Educação (PNE) que possui como metas da educação superior: “ estimular a adoção, pelas instituições públicas, de programas de assistência estudantil, tais como bolsa-trabalho ou outros destinados a apoiar os estudantes carentes que demonstrarem bom desempenho acadêmico" (BRASIL, 2001).

O Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), buscou ampliar o acesso e permanência na educação superior,

implementado por meio do decreto n. 6.096/2007. (BRASIL, 2007). Conforme esse decreto, entre as ações do REUNI estão: a expansão das universidades, por meio do aumento do número de cursos de graduação, ampliação de ofertas de cursos noturnos, combate a evasão, promoção de inovações pedagógicas, entre outras, a fim de garantir seus objetivos de diminuição de desigualdades sociais. Nesse contexto, a criação do REUNI busca atender a necessidade de mais vagas no ensino superior, e também de amenizar a evasão, sob a perspectiva de democratização das universidades (FAVATO & RUIZ, 2018).

No Quadro 1 encontram-se alguns dos principais marcos que contribuíram para a consolidação da política de AE no Brasil, é importante destacar que alguns deles não são realizados por meio de uma legislação, porém, contribuíram para que na sequência outro importante passo seja conquistado dentro desse cenário de políticas de AE.

Quadro 1- Principais marcos para consolidação da AE

Ano	Principais marcos
1928	Construção da Casa do Estudante brasileiro em 1928 localizada em Paris
1930	Criação da Casa do Estudante no Rio de Janeiro
1931	O Estatuto das Universidades Brasileiras por meio do Decreto n 19.851, de 11 de abril de 1931
1934	Constituição Federal de 1934 na qual a educação é garantida a todos e torna-se um dever do Poder Público.
1937	Criação da União Nacional dos Estudantes (UNE)
1946	Na Constituição de 1946 consolida-se a assistência estudantil como obrigatória em seus diversos níveis de ensino.
1970	Criação do Departamento de Assistência ao Estudante (DAE).
1988	Constituição Federal de 1988.
1996	Lei de Diretrizes da Educação Brasileira (LDB)
2001	Plano Nacional de Educação (PNE)
2007	Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI)
2010	Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) por meio do decreto n 7.234/2010.

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Percebe-se que ao longo do tempo existiram diversos avanços no que concerne à AE e, como destaca Vasconcelos (2010), essa trajetória está relacionada à trajetória da assistência

social, ambas oriundas de diversos movimentos sociais. Assim, além de reconhecer os aspectos socioeconômicos envolvidos como elementos que possibilitam e favorecem a permanência de estudantes nas instituições públicas de educação superior, a assistência estudantil é uma vertente a ser consolidada como política pública (IMPERATORI, 2017). Assim, para um melhor esclarecimento acerca dos antecedentes e o desenvolvimento da AE, o Quadro 2 contempla as principais ideias desse contexto social e educacional, o qual viabiliza a construção da AE no Brasil.

Quadro 2– Síntese das ideias centrais sobre a cronologia de antecedentes e desenvolvimento da AE no Brasil

(Continua)

Ideias centrais	Autor(es)/Legislações (ANO)
Na primeira regulamentação, que data de 1931, a A.E era prestada por meio de doações e contribuições, promovidas por associações de docentes.	Silva (2016)
Torna legal por meio da Constituição Federal de 1934, a seleção dos estudantes baseada no mérito, e inseriu o fornecimento de material escolar, bolsa de estudo, assistência alimentar, médica e dentária aos estudantes.	Brasil (1934)
Criação da União Nacional dos Estudantes (UNE), organização que representa os estudantes, a qual nesse contexto torna-se um dos principais sujeitos políticos envolvidos na luta pela garantia como direito social da AE no Brasil e para a implementação futura do PNAES.	Dutra (2015)
Aumento de universidades federais no país entre a década de 1950 e 1970, o que consequentemente aumentou o ingresso de estudantes de classes mais baixas, implicando em maior demanda por políticas específicas para atender esses alunos.	Imperatori (2017)
Atuação da UNE após impactos da ditadura militar, consolidou a criação do Departamento de Assistência ao Estudante (DAE), o qual procurava assegurar as ações da AE para ensino superior em nível nacional, especialmente, moradia, alimentação e assistência em saúde.	Silva; de Carvalho (2020)
Implementação da Constituição de 1988, que em seu Art. 208 afirma que o dever do Estado com a educação será efetivado mediante garantia de atendimento ao educando, em todas as etapas da educação básica, por meio de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência a saúde	Brasil (1988)
Consolida-se o Plano Nacional de Educação (PNE), que possui como metas da educação superior o estímulo a adoção, pelas instituições públicas, a programas de assistência estudantil.	Brasil (2001)
Implementado por meio do decreto n. 6.096/2007 o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), o qual busca atender a necessidade de mais vagas no ensino superior, e também diminuir a evasão,	Favato; Ruiz (2018)

sob a perspectiva de democratização das universidades.	
Com a intenção de consolidar o REUNI, o MEC, junto com o Fonaprace e a Andifes implementa o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) em 2010.	Xavier, Assen e Melo (2020)

Fonte: Elaborado pela autora (2022)

Neste cenário é que se contextualiza o Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), implementado em 2010 por meio do decreto 7.234/2010, o qual tem como objetivo minimizar os impactos de fatores sociais e econômicos que dificultam a permanência do estudante no ensino superior.

Cabe ressaltar que a implementação do PNAES advém da luta pelo direito a educação superior pública a todos brasileiros e possui como principais atores a UNE, a ANDIFES e o FONAPRACE (DUTRA; SANTOS, 2017). Na próxima seção será abordada de forma mais detalhada, o PNAES e seus principais eixos e contribuições para a consolidação da política de AE.

2.2 O PROGRAMA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL (PNAES)

A assistência estudantil visa contribuir com a permanência do estudante na universidade, até a finalização do curso, por meio de programas e ações que colaborem com a igualdade de condições aos estudantes. Nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) a Assistência Estudantil se realiza por meio de programas, projetos e serviços e está regulamentada pelo Decreto 7.234/2010, que regulamentou o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) que já havia sido instituído como uma política de governo desde 2007.

Este programa busca ampliar as possibilidades dos estudantes permanecerem nas instituições públicas de forma a concluir seus estudos e, em seu decreto, fundamentam-se os seguintes objetivos: 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)

O PNAES deve ser implementado de forma articulada às atividades de ensino, pesquisa e extensão, de maneira a atender estudantes regularmente matriculados em cursos de graduação presencial das IFES. Ainda conforme o decreto, 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)

Desde a implementação do PNAES em 2010, os recursos destinados a assistência estudantil de acordo com o Ministério da Economia (ME), apresentaram crescimento significativo até o ano de 2016, porém desde então houve uma diminuição nesse orçamento. Mesmo crescente, os recursos PNAES não eram suficientes para atender o novo panorama dos estudantes na universidade, situação que levava muitas universidades a usar recursos próprios para agregar a assistência estudantil (ANDIFES, 2018).

As ações que o PNAES (2010) deve desenvolver, foi elaborado pela ANDIFES e foram divididas em áreas estratégicas, conforme Quadro 3.

Quadro 3: Áreas Estratégicas do PNAES

(Continua)

Áreas	Linhas Temáticas	Órgãos Envolvidos
Permanência	Moradia; Alimentação; Saúde (física e mental); Transporte; Creche; Condições básicas para atender os portadores de necessidades especiais;	Assuntos Estudantis; Ensino; Pesquisa; Extensão;
Desempenho Acadêmico	Bolsas; Estágios remunerados; Ensino de línguas; Inclusão Digital; Fomento à participação político- acadêmica; Acompanhamento psicopedagógico;	Assuntos Estudantis; Órgãos das IFES ligados ao ensino, pesquisa e extensão; Parcerias com órgãos públicos e entidades com fins sociais;
Cultura, Lazer e Esporte	Acesso à informação e difusão das manifestações artísticas e culturais; Acesso a ações de educação esportiva, recreativa e de lazer;	Assuntos Estudantis; Órgãos das IFES ligados ao ensino, pesquisa e extensão e cultura Parcerias com órgãos públicos federais, estaduais e municipais e entidades da sociedade civil;

Assuntos da Juventude	Orientação profissional, sobre mercado de trabalho; Prevenção a fatores de risco; Meio Ambiente; Política, Ética e Cidadania; Saúde, Sexualidade e Dependência química;	Assuntos Estudantis; Parcerias com órgãos públicos federais, estaduais e municipais e entidades da sociedade civil;
-----------------------	---	--

Fonte: elaborado pela autora com base em Andifes (2007).

Dentro dessas estratégias abordadas pelo PNAES, que são ações norteadoras de uma política pública de assistência estudantil, é importante destacar a interação que todas essas áreas devem possuir para se atingir o mais próximo que se entende de uma política de assistência estudantil ideal. Os problemas e desafios que o estudante enfrenta durante sua trajetória, vividos em momentos diferentes durante o seu curso, tanto de forma conjunta quanto isolada, são fundamentais para sua permanência na instituição.

No que concerne aos efeitos do PNAES, Saccaro, França e Jacinto (2016) elaboraram estudos práticos a respeito do PNAES, e demonstraram os efeitos positivos que o programa vinha desenvolvendo até o período da pesquisa. Assim, os autores mostram que os indivíduos contemplados com a bolsa permanência do PNAES, tendem a evadir menos do ensino superior, além de tal auxílio permitir que o beneficiário conclua seus estudos, e conseqüentemente o aumento de oportunidades e de salário durante sua vida produtiva, de forma a impactar diretamente na sociedade.

Ainda, conforme Silva e Costa (2018), que se utilizaram de pesquisa prática a fim de conhecer as dificuldades que os estudantes enfrentam em relação ao desempenho acadêmico na universidade, 42% dos discentes afirmaram que as dificuldades que mais se sobressaem são as dificuldades financeiras. Fato esse que demonstra a necessidade de programas de assistência estudantil nessas instituições, para que muito além de suporte financeiro, possam em suas diversas dimensões auxiliar a permanência dos estudantes em sua jornada acadêmica.

Para que a AE possibilite o auxílio adequado ao estudante durante o percurso na universidade, o serviço prestado deve atender a real necessidade desse beneficiário, devendo esse serviço ser exatamente ou o mais próximo possível do que ele espera. Dessa forma, mostra-se a importância de um serviço ofertado e percebido com qualidade para que o usuário fique satisfeito, pois conforme Oliver (2014), a satisfação é um julgamento do nível de realização de um determinado produto ou serviço.

2.3 A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A qualidade de um serviço é mais complexa do que de um produto, pois o produto é algo tangível e homogêneo, assim com maior facilidade na detecção de problemas. Por outro lado, de acordo com da Silva et. al. (2019), um serviço é intangível e heterogêneo, em que seu julgamento a respeito da qualidade é influenciado por diversas variáveis, como o desempenho, a experiência ou a imagem do prestador de serviço.

Nas últimas décadas, o setor de serviços vem aumentando sua importância em todas as economias desenvolvidas (Souto, Correia-Neto, 2017). Ele é identificado como setor terciário, e dentro dele existem diversos ramos como: hotéis, restaurantes, transportes, entre outros, e junto a esses estão inseridas algumas organizações públicas e aquelas sem fins lucrativos (LOVELOCK, WRIGHT, 2001). Há uma gama de definições de serviços sugerida por diversos autores, no Quadro 4 é possível verificar definições de serviços conforme alguns autores e organizações.

Quadro 4 – Definições de serviços

(Continua)

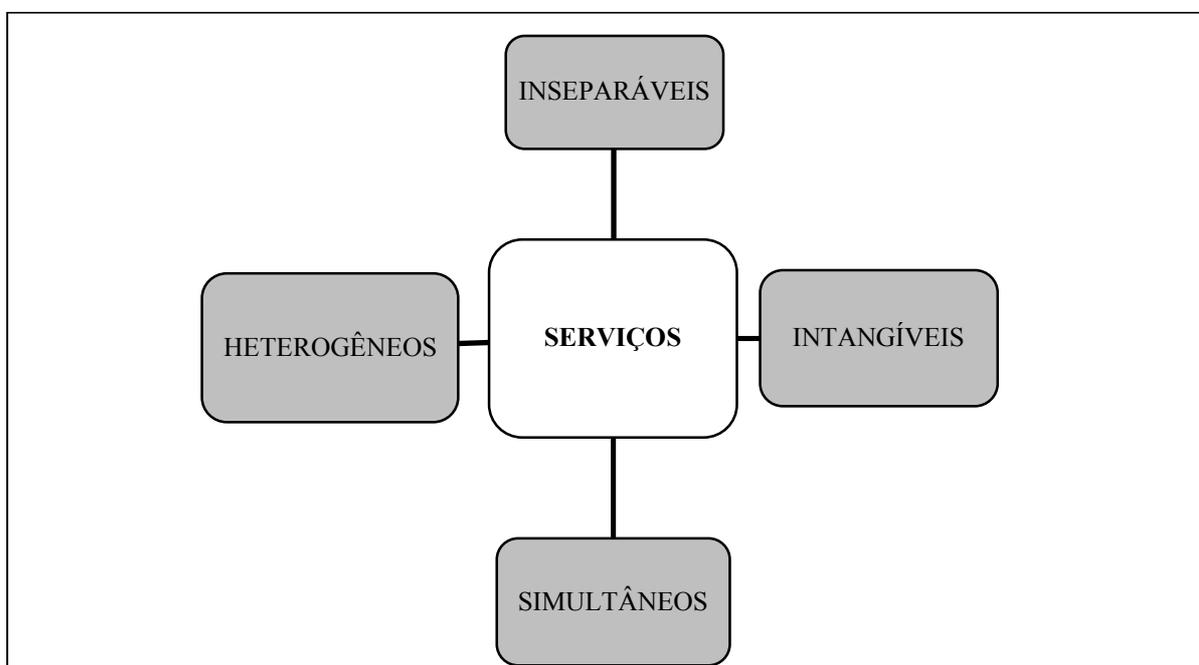
Autor/Organização	Definição
Gronroos (1993)	Atividade ou série de atividades de natureza mais ou menos intangível, que não necessariamente ocorre durante as interações entre cliente e empregados do serviço.
Kotler (1998)	Qualquer ato que uma parte possa oferecer a outra e que seja intangível não sendo propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico.
Lovelock; Wright (2001)	Ato ou desempenho que gera valor e cria benefícios para clientes por meio de uma mudança desejada no – ou para o – destinatário deste.
Cobra, Rangel (1993)	Forma de proporcionar ao usuário o máximo possível de satisfação pela posse do bem ou serviço. O usuário além do bem e serviço, adquire uma satisfação para suas necessidades que se dará somente se o produto ou serviço atender à sua expectativa.
Normann (1993)	Conjunto complexo e valores difíceis de analisar em muitos casos. Alguns benefícios são físicos e outros mais abstratos como emocionais e psicológicos, em que o grau de satisfação atingido é determinado pelo usuário.
Gianesi, Correa (1994)	São experiências que o usuário vivencia, já que são bens intangíveis, é difícil avaliar um serviço antes que ele ocorra, além

	de basear-se em referências de outras pessoas e/ou na reputação da organização que presta o serviço.
ISO-9004-2(1991)	Resultados oriundos das atividades na interface e entre o fornecedor e o usuário e também pelas atividades internas do fornecedor, para atender as necessidades dos usuários.

Fontes: elaborado pela autora (2022).

Conforme Las Casas (2008) os serviços, apesar da heterogeneidade, possuem características em comum, conforme pode ser observado na Figura 1.

Figura 1 – Principais características dos serviços



Fonte: Adaptado de Las Casas (2008)

A importância de estudar a qualidade em serviços advém da grande representatividade que o setor possui diante do panorama atual do Brasil. Segundo Kotler e Keller (2006) é considerado um serviço de qualidade quando o produto ou serviço atenda ou ultrapasse as expectativas dos clientes. São processos vivenciados onde produção e consumo não podem ser separados, e o usuário participa de forma ativa desse processo de produção (GRONROOS, 1993).

De acordo com Oliveira (1994), serviço ao usuário é essencial para as organizações, dentro da perspectiva de sobrevivência e competitividade. Ainda para o autor, o usuário tornou-se foco, em que sua posição de destaque influência e torna-se o diferencial da organização. Nessa perspectiva, as organizações do setor público são uma das maiores

fornecedoras de bens e serviços, pois, saúde, educação, transporte, entre outros, estão diretamente ou indiretamente relacionados a esses serviços e subordinadas à qualidade.

No âmbito das organizações públicas é de extrema importância que sejam aplicadas ferramentas de gestão, capazes de auxiliar na prestação de serviços públicos de qualidade, que atendam as necessidades da sociedade e que permitam aplicação de recursos financeiros públicos de forma cada vez mais assertiva. Com base nesse panorama, no que tange os serviços inseridos nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), de acordo com Vieira (2016) nos serviços complementares de ensino que essas instituições oferecem é coerente considerar o aluno como cliente, mesmo que nessa pesquisa em específico optou-se por utilizar o termo beneficiário, pois os mesmos beneficiam-se desses serviços ofertados pela AE.

Como o setor público possui uma relação de responsabilidade de forma direta com a sociedade, é necessário que essas organizações prestadoras de serviços públicos coloquem a mesma importância que as outras organizações privadas, em relação ao melhor desenvolvimento de seus serviços. Em consonância a isso, está o que os autores Teixeira; Santana (1994, p.7) salientam, “introduzir mudanças na Administração Pública, propor novas diretrizes e mecanismos de gestão, representa ir e encontro de interesses estabelecidos, ultrapassados pelas novas exigências da sociedade, interferindo na cultura organizacional”.

A excelência em gestão pública necessita atenção ao serviço prestado ao cidadão e à sociedade, pois estão na condição de usuário de serviços públicos. Elevar o padrão desses serviços prestados ao cidadão, e também dessa forma permitir que o cidadão se torne mais exigente em relação ao serviço que é fornecido a ele é um grande desafio do serviço e da qualidade na atuação da administração pública. Assim, mostra-se a necessidade de ferramentas e avaliações constantes, como instrumento de cidadania, para que possam ser atendidas as demandas da sociedade e assim buscar o aprimoramento da qualidade.

2.4 DIMENSÕES DA QUALIDADE BASEADAS NA FERRAMENTA SERVPERF

Diante do que já foi mencionado a respeito da importância do setor de serviços, principalmente os serviços prestados pelas IFES, a necessidade da prestação destes com qualidade é cada vez mais exigida, já que se tratando da esfera pública existe a responsabilidade social daquele serviço prestado. Dessa forma, para melhorar a gestão e conseqüentemente a qualidade dos serviços prestados são necessárias ferramentas que auxiliem nesse processo de constante aprimoramento.

Tratando-se da ideia de mensurar a qualidade de serviços, criou-se a Escala SERVQUAL, de forma a priorizar a percepção e experiência que os usuários possa ter de determinado serviço. Em consonância a isto, afirma-se que a escala SERVQUAL é aplicada para medir a qualidade de serviços em diversas áreas e segmentos (DAMMAJ et al. 2016). A base da ferramenta é que a qualidade dos serviços seja demonstrada pela ótica dos usuários, por meio de entrevistas constantes com os usuários finais (FITZSMMONS; FITZSMMONS, 2014; LAS CASAS, 2008; PRAMANIK, 2016).

O modelo SERVQUAL foi proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), e pode ser considerada até hoje a escala mais utilizada para medir qualidade em serviços. Ela baseia-se na fundamentação de que seja possível verificar como os usuários têm percebido dos serviços, assim possibilita possíveis problemas que estão afetando a qualidade. Logo, é uma ferramenta que permite verificar a visão do consumidor relacionando o que ele espera do serviço com o que recebeu após a prestação do mesmo.

Abreu e Andrade (2017), mostraram em seus estudos que a satisfação do cliente é a diferença entre as expectativas e as percepções, a diferença entre essas duas ideias é chamada de *Gap* (lacunas ou discrepâncias) nos serviços. Tais lacunas podem influenciar diretamente o que se entende por qualidade na prestação de qualquer serviço por meio dessa ótica de serviço esperado e serviço recebido.

Inicialmente os estudos realizados por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) geraram dez categorias denominadas de determinantes da qualidade, e posteriormente, de dimensões da qualidade. Com base nessas dimensões foi desenvolvida o instrumento de medida da qualidade em serviços, a escala SERVQUAL, e após alguns refinamentos da escala, por meio de análises estatísticas, chegou-se a um instrumento com 22 itens que compõem as cinco dimensões da qualidade.

No Quadro 5 é possível verificar as dimensões da qualidade e suas variações ao longo do estudo dos autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).

Quadro 5 – Evolução das cinco dimensões da qualidade

Dimensão Inicial	Dimensão reestruturada
Aspectos tangíveis	Aspectos tangíveis
Confiabilidade	Confiabilidade
Presteza	Presteza

Competência Cortesia Credibilidade Segurança	Garantia
Acesso Comunicação Compreensão do usuário	Empatia

Fonte: Parasumaran, Zeithaml e Berry (1988)

Para um melhor entendimento dessa pesquisa foi elaborado as definições de cada dimensão da qualidade, visto que, essas dimensões contribuirão para a elaboração do instrumento de coleta de dados. A seguir é apresentado no Quadro 6 os conceitos das dimensões da qualidade.

Quadro 6 – As dimensões da qualidade e seus conceitos

Dimensão	Conceito
Aspectos tangíveis	Aparência das instalações, equipamentos, pessoal envolvido e material de comunicação.
Confiabilidade	Habilidade de prestar o serviço com exatidão;
Presteza	Disposição em ajudar os clientes e fornecer o serviço com presteza e prontidão;
Garantia	Conhecimento dos funcionários e suas habilidades em demonstrar confiança;
Empatia	Grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes;

Fonte: Salomi, Miguel, Abackerli (2005, p. 282- 283)

O modelo SERVQUAL foi criticado quanto à sua metodologia, exemplo disso foi Carman (1990), que salientou o fato da escala não poder ser usada de forma generalizada, assim necessitando de adaptações em serviços específicos. Já, Cronin e Taylor (1992) colocaram em questionamento a validade do instrumento, pois a criação inicia-se como uma não confirmação da expectativa como medida perceptível de serviço. Estes autores também afirmam que a qualidade não deve ser mensurada com base nas diferenças entre expectativa e desempenho, mas somente na percepção de desempenho dos serviços. Assim, utilizaram os mesmos 22 itens de avaliação da escala SERVQUAL mas somente os itens referente à

percepção do serviço prestado, excluindo os relacionados às expectativas, essa nova escala foi chamada de SERVPERF.

Diversos estudos foram conduzidos utilizando a escala SERVPERF no serviço público, em setores variados, como no transporte, atendimento ao público, serviços educacionais, entre outros. Tal modelo foi utilizado pelas autoras Santos e Vera (2020) a fim de pesquisar a satisfação dos usuários nos serviços do RU da Universidade Federal da Bahia (UFBA), os autores ainda salientam que as utilizações desse modelo possuem vantagens pelo número reduzido de questões e maior objetividade. Outro estudo examinou a influência da qualidade do serviço na satisfação dos alunos nas universidades sauditas (públicas e privadas) por meio do modelo SERVPERF, e que quatro das cinco dimensões da qualidade tiveram efeitos significativos na satisfação. (SOHAIL; HASAN, 2021). Em consonância ao contexto acadêmico a autora Luna Perez (2017) realizou uma pesquisa na Universidade Pública de Pamplona a respeito da percepção da qualidade aplicando o mesmo modelo em questão criando graus de favorabilidade no ramo universitário.

Setores públicos de saúde também se utilizam desses modelos para avaliação, exemplo disso são as pesquisas aplicadas para medição da qualidade com a utilização do SERVPERF em um hospital público na Turquia, em que todas dimensões da qualidade estão significativamente relacionadas a qualidade geral do serviço. (AKDERE et al. 2020). Avaliações relacionadas a serviços de atendimento dentro de um setor público também são estudados através do SERVPERF, nesse caso o setor de patrimônio de uma prefeitura da Região Norte Fluminense. (FERREIRA et al. 2018).

Além disso, o transporte público também é utilizado como temática por meio da utilização do SERVPERF em estudos acadêmicos como o de Da Silva (2019) em que avaliou a qualidade do transporte utilizado pelos estudantes da UFERSA que residem em outro município e realizam o trajeto até a universidade. Assim, pelo fato do modelo SERVPERF poder ser aplicado em vários tipos de serviços ele torna-se mais genérico, tornando possível adaptações conforme o serviço ou setor em que for ser aplicado.

No próximo capítulo serão apresentados, de forma detalhada, os procedimentos metodológicos utilizados para atingir os objetivos propostos nessa pesquisa.

3. MÉTODO DE ESTUDO

Metodologia é mais conhecida como o estudo dos métodos, no campo da pesquisa, ela é aplicada no sentido de procedimentos para conseguir executar algo, de forma mais prática. De acordo com Andrade (2011, p.51) “a produção científica requer a explicitação do trajeto metodológico que o pesquisador percorre para, a partir de então, construir uma análise em torno do fenômeno estudado”. Corroborando ao explicitado anteriormente, Richardson (1989), apresenta a definição de método aplicado a pesquisa:

Significa a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação de fenômenos. Esses procedimentos se aproximam dos seguidos pelo método científico que consiste em delimitar um problema, realizar observações e interpretá-las a partir das relações encontradas, fundamentando-se, se possível, nas teorias existentes (RICHARDSON, 1989, p. 70).

Dessa forma, o presente capítulo apresentará as estratégias utilizadas para o desenvolvimento do estudo, constituindo-se de delineamento da pesquisa, participantes da pesquisa, instrumentos da coleta de dados, análise dos dados e considerações éticas.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Compreender melhor a relação existente entre os serviços prestados aos beneficiários da AE da UFSM, de forma a identificar por meio das dimensões da qualidade a percepção desses beneficiários, intensifica a promoção de melhoria de políticas de AE, das instituições e também dos serviços entregues. Dessa forma, o estudo realizado teve sua abordagem de forma qualitativa, a fim de obter um maior detalhamento dos dados obtidos de forma que enriqueceu os detalhes e informações coletadas.

O presente estudo é classificado como um estudo de caso, visto que um caso é sempre um recorte da realidade, em que um conjunto de características ou uma característica em específico tornarão o caso interessante de ser pesquisado. Diante disso, o presente estudo de caso se fez importante no sentido de analisar a relação entre o universo da pesquisa e o objetivo dela, desta forma, o caso é um fenômeno que está envolto dessa abordagem.

Na perspectiva de Yin (2001), o estudo de caso é uma investigação de forma empírica, de um determinado fenômeno atual no contexto de sua realidade. Ainda na visão do autor, o estudo de caso possibilita uma investigação de maneira integral dos fenômenos estudados, principalmente quando o pesquisador não possui controle para alterar as ações envolvidas na

pesquisa. Além disso, pode utilizar de algumas evidências, documentos, entrevistas e observações.

Ainda para Yin (2001), o estudo de caso possui a definição do problema, planejamento da pesquisa, a coleta dos dados e sua posterior análise para então apresentar os resultados. Ainda é possível categorizar dentro do estudo de caso, a pesquisa como um estudo de caso descritivo, que tem como objetivo de forma aprofundada descrever o caso sob análise.

Portanto, neste estudo de caso, de acordo com a perspectiva de Yin (2010), a unidade de análise delimita e direciona o caso e sua coleta de dados. Nesse estudo, têm-se como unidade de análise a Qualidade da Assistência Estudantil da UFSM, de forma mais específica, os beneficiários da AE e suas percepções dos serviços prestado a eles pertencentes a AE da UFSM.

A investigação desse estudo teve o delineamento de pesquisa apresentado no Quadro 7.

Quadro 7- Delineamento da pesquisa

Questão de Investigação: Como a qualidade dos serviços prestados pela Assistência Estudantil da UFSM-Campus Sede é percebida pelos usuários?			
Objetivo Geral: Analisar a qualidade dos serviços prestados pela Assistência estudantil da UFSM, por meio da ótica dos beneficiários.			
Objetivos Específicos	Fontes de Evidências	Instrumentos de Coleta de Dados	Técnicas de Investigação
Demonstrar o Estado da Arte a respeito da qualidade da Assistência Estudantil nas Universidades públicas	BDTD	Dissertações e teses do manancial	Análise de conteúdo.
Caracterizar os serviços da Assistência Estudantil da UFSM	Documentos/relatórios disponíveis no site institucional.	Documentos/ relatórios da UFSM.	Análise de conteúdo.
Investigar como os beneficiários percebem em termos de qualidade dos serviços da AE da UFSM Campus Sede	Análise das entrevistas;	Interpretação das entrevistas;	Análise de conteúdo.

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

3.2 PARTICIPANTES DA PESQUISA

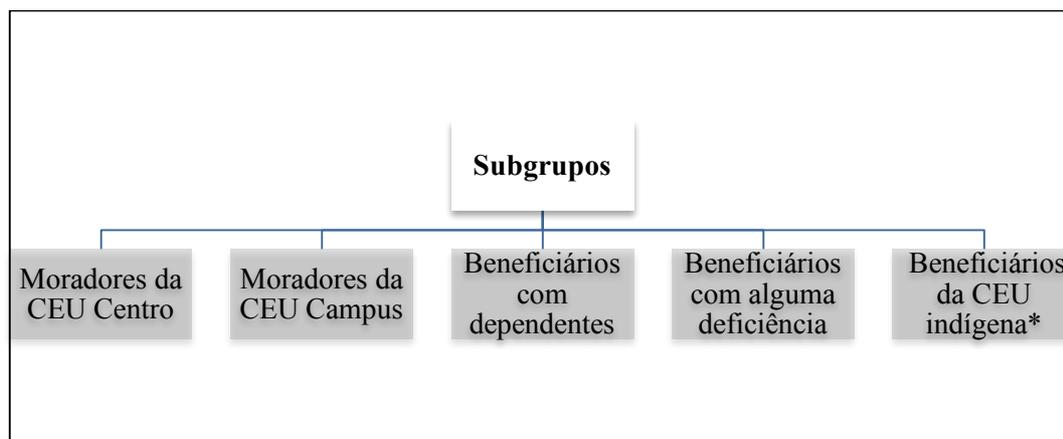
Para a aplicação da entrevista semiestruturada, levou-se em consideração estudantes que se enquadravam em situação de beneficiários dos programas da AE da UFSM Campus Sede. Assim, os participantes do estudo são alunos da UFSM devidamente matriculados, com benefício socioeconômico (BSE) ativo e moradores da casa do estudante. Assim, foram realizadas 16 entrevistas durante o período de outubro de 2022 a fevereiro de 2023, a fim de contemplar diversos participantes os quais utilizaram e/ou utilizam os programas da AE desenvolvidos na UFSM.

Optou-se pelo estudo com a utilização apenas de beneficiários do Campus Sede da UFSM pelo motivo dos *campi* fora de Sede possuírem realidades distintas em relação à assistência estudantil do Campus Sede. Tal discrepância de realidades prejudicaria as análises de cenários muito diferentes para avaliar a percepção dos usuários de forma geral, o que pode levar o estudo a um resultado tendencioso em relação a essas diferenças.

Os alunos beneficiários foram selecionados da seguinte forma: primeiro gerou-se pelo Sistema de Informações de Ensino (SIE) uma lista de alunos, os quais cumprem as condições pré-definidas: matrícula regular na instituição, BSE ativo e moradia estudantil devidamente cadastrada. Por meio dessa listagem foram escolhidos de forma intencional os beneficiários para participarem da entrevista, com a finalidade de enquadrar nas entrevistas alguns perfis desejados e, dessa forma, ampliar as possibilidades de diferentes olhares e percepções dos diversos perfis dos beneficiários desses programas. Alguns foram indicações por intermédio de profissionais da universidade que recomendaram algum aluno para a entrevista, por se enquadrar no perfil desejado e contemplar os grupos variados ali inseridos.

Desse modo, por meio da intencionalidade construíram-se os subgrupos inseridos no grupo maior oriundos dos participantes da pesquisa, conforme demonstra na Figura 2. A característica principal do subgrupo é a que predominou para a escolha de cada beneficiário, uma vez que, têm-se entrevistados que compõem em suas descrições mais de um subgrupo. Com o subgrupo pertencente aos indígenas não se realizaram entrevistas, pois não se obteve sucesso em conseguir realizá-las, por parte dos beneficiários desse subgrupo tiveram diversas desmarcações, mesmo após tentativas de contato e remarcações. Então, se optou por seguir as entrevistas até sua saturação.

Figura 2 – Subgrupos de entrevistados



Fonte: elaborado pela autora (2023)

Quanto à amostragem intencional, Marconi e Lakatos (2017, p.244) afirmam que "Só ocorre esse tipo de amostragem quando a pesquisa não é censitária, isto é, não abrange a totalidade dos componentes do universo e surge a necessidade de investigar apenas uma parte dessa população." Esta perspectiva corrobora a escolha da amostragem, visto que, dentro do espaço da UFSM têm-se estudantes com diversos perfis. Trata-se, portanto, de uma amostragem a qual não faz uso de uma seleção aleatória, mas sim do tipo intencional, assim o pesquisador seleciona elementos de uma população capazes de fornecer as informações necessárias ao desenvolvimento da investigação (Marconi e Lakatos, 2017).

Inicialmente foram selecionados os primeiros participantes, logo na sequência foi realizado o contato individual via telefone e agendados data e horário o dia para a realização de cada entrevista. Conforme as entrevistas eram realizadas, mais participantes eram contatados e assim sucessivamente até atingir as 16 entrevistas que compõem este estudo. Todos os contatados realizaram as entrevistas, com exceção dos pertencentes ao subgrupo indígena, os quais ambos 2 (dois) participantes confirmaram mas remarcaram diversas vezes, na sequência o contato foi encerrado e foi dado sequência nas entrevistas.

É importante destacar que a participação na pesquisa foi facultativa e aos respondentes foi assegurado o anonimato, a fim de garantir a confidencialidade nas respostas e relatos ali compartilhados. Todas as aplicações das entrevistas semiestruturadas foram realizadas de forma presencial e todos assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido com autorização (APÊNDICE A). Para a identificação dos participantes da pesquisa utilizou-se a letra "E", seguida de um número em ordem crescente e cronológica das aplicações das entrevistas (E01, E02, E03, E04, ...). A Tabela 1 contém a relação discriminada dos

entrevistados, cada uma com sua respectiva duração de tempo, modalidade (todas foram presenciais) e o subgrupo ao qual pertencem cada entrevistado (a).

Tabela 1 – Características das entrevistas

Entrevistado	Duração da entrevista semiestruturada	Modalidade da entrevista	Subgrupo
E01	28 min 32s	Presencial	CEU Campus
E02	29 min 07s	Presencial	CEU Campus
E03	39 min 59s	Presencial	CEU Campus
E04	24 min 38s	Presencial	Deficiente
E05	29 min 37s	Presencial	Com dependente
E06	34 min 35s	Presencial	Com dependente
E07	28 min 20s	Presencial	CEU Campus
E08	33 min 37s	Presencial	Com dependente
E09	12 min 19s	Presencial	CEU Campus
E10	27 min 28s	Presencial	CEU Campus
E11	21 min 05s	Presencial	CEU Campus
E12	22 min 29s	Presencial	CEU Campus
E13	12 min 39s	Presencial	CEU Campus
E14	36 min 39s	Presencial	Deficiente
E15	51 min 44s	Presencial	CEU Centro
E16	11 min 05s	Presencial	CEU Campus
Total: 16 entrevistas			

Fonte: dados da pesquisa elaborado pela autora (2023)

3.3 INSTRUMENTO DA COLETA DE DADOS

A entrevista é um processo de interação social, com a finalidade do entrevistador obter informações em torno de uma temática central.

O instrumento utilizado na coleta de dados primários foi a entrevista semiestruturada em que neste caso, o entrevistador usa um roteiro para a entrevista, mas pode ser flexível em sair desse roteiro se assim for necessário. Por meio da interação entre entrevistador e entrevistado, existe uma mediação e formação de percepções e significados, desta maneira, o entrevistador consegue provocar reflexões que não aconteceriam em situações diferentes, e a produção dessas compreensões novas colabora também, para a análise do pesquisador em relação aos dados coletados (DOS SANTOS; DE JESUS; BATTISTI, 2021).

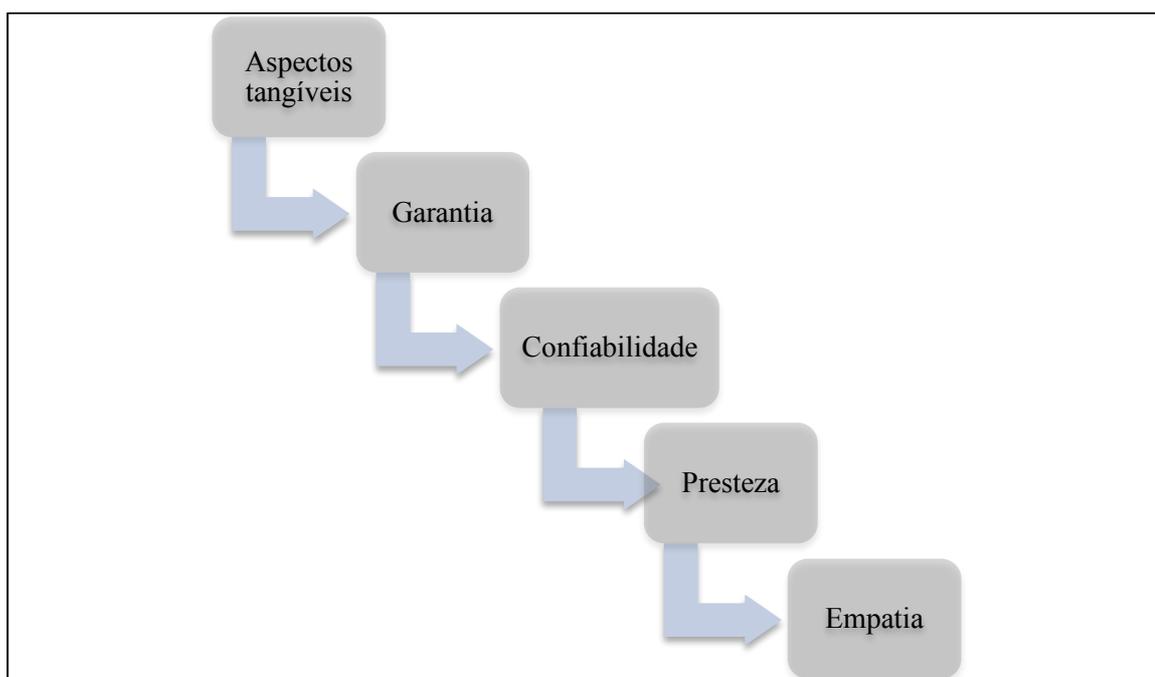
Optou-se pela entrevista semiestruturada, na qual o beneficiário (a) entrevistado tinha a possibilidade de relatar e explicitar suas experiências, a partir do da pergunta principal

proposta pela pesquisadora. Dessa forma, permitia respostas livres pelo (a) entrevistado (a) ao mesmo tempo em que, a entrevistadora conseguia guiar e agregar valor ao conduzir a entrevista. Neste estudo foi utilizado as entrevistas como uma das estratégias metodológicas, juntamente com a análise documental, a fim de identificar as percepções e opiniões a cerca do fenômeno estudado.

Em relação à elaboração do instrumento de pesquisa (APÊNDICE D), contava com cinco perguntas, as quais pertencem aos serviços percebidos pelos beneficiários da AE. As perguntas do instrumento de pesquisa foram adaptadas de acordo com as cinco dimensões da qualidade, desenvolvidas pelos autores Parasumaran, Zeithaml e Berry (1988), são elas: aspectos tangíveis, confiabilidade, presteza, garantia e empatia. Além disso, o roteiro de perguntas foi baseado na SERVPERF que, conforme seus criadores Cronin e Taylor (1992) a investigação acerca da qualidade dos serviços com foco somente no desempenho possui resultados mais práticos e sólidos em sua aplicabilidade.

O roteiro da entrevista semiestruturada foi aplicado de forma a buscar o máximo de informações dos participantes, que utilizaram pelo menos um dos os serviços da AE da UFSM distribuídos conforme os serviços ofertados. Na Figura 3 é possível verificar as dimensões da qualidade de acordo com a ordem e os grupos de perguntas utilizados na entrevista semiestruturada.

Figura 3 – Organização do instrumento de coleta de dados conforme as dimensões da qualidade



Fonte: elaborado pela autora (2023)

Além das perguntas relacionadas às cinco dimensões da qualidade, também constou no roteiro das entrevistas semiestruturadas três perguntas relacionadas ao perfil do (a) entrevistado (a), que agregaram junto aos resultados e suas análises, algumas características de perfil desses beneficiários. Essas perguntas foram relacionadas ao ambiente acadêmico do estudante, como informações de curso, semestre ingressante e semestre atual, as quais também fazem parte do roteiro da entrevista semiestruturada e encontram-se no Apêndice D deste estudo.

Cabe ressaltar que a entrevista semiestruturada teve suas instruções éticas explicitadas no início de cada entrevista, além de deixar claro que todas as questões ali tratadas faziam parte e estavam relacionadas aos serviços prestados pela AE da UFSM, e também a respectiva assinatura do termo de consentimento. Todas as 16 entrevistas realizadas foram devidamente gravadas por aplicativo de gravação de voz utilizado no celular, para fins de registro e análises.

A coleta de dados utilizou-se da saturação teórica, a qual trata-se de um critério de confiabilidade utilizado ao desenvolver pesquisas qualitativas. Considera-se saturada a coleta de dados quando nenhum novo elemento é encontrado, e assim não há necessidade de adição de novas informações, já que não altera a compreensão do fenômeno estudado (Nascimento et al, 2018). Dessa forma, o quantitativo das entrevistas chegou no ponto de exaustão (16 entrevistas), em que se obteve o necessário para que as informações fossem suficientes e necessárias para a consecução dos objetivos do estudo.

3.4 ANÁLISES DOS DADOS

Os dados obtidos possibilitaram conhecer como é a percepção dos alunos beneficiários dos programas sobre os serviços ofertados pela Assistência Estudantil da UFSM Campus Sede. Para isso, os dados coletados foram analisados pela ótica da análise de conteúdo, de acordo com os elementos categorizadores, os quais se encontram inseridos da categoria de análise denominada: qualidade da assistência estudantil.

Segundo Bardin (2016), a principal função de uma análise de conteúdo é o desvendar crítico. Assim, conforme os dados e informações obtidos são analisados, vai se construindo essa análise crítica dos mesmos. Ainda na visão da autora, ela define a análise de conteúdo como um conjunto de instrumentos de cunho metodológico em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a discursos (conteúdos e continentes) extremamente diversificados.

Ademais, a autora ainda salienta que algumas técnicas e procedimentos da análise de conteúdo fazem menção à análise documental como forma de condensar as informações, para consulta e armazenamento. No Quadro 8 são apresentadas algumas das características dessas técnicas que serão utilizadas nessa pesquisa.

Quadro 8 –Características da Análise documental e Análise de Conteúdo

Análise documental	Análise de Conteúdo
Foco em documentos; Classificação; Objetivo: representar a informação de forma condensada para consulta e armazenamento;	Foco na mensagem; Pode ser categorial-temática; Objetivo: manipular as mensagens para confirmar e inferir sobre outra realidade que não seja apenas a da mensagem;

Fonte: Adaptado pela autora conforme os estudos de Bardin (2016)

Na perspectiva da análise de conteúdo de Bardin (2016), as escolhas das categorias são classes que agrupam características em comum, categoria no geral é uma forma de pensamento e reflete a realidade, de forma resumida, em determinados momentos. Para se obter uma boa codificação seguem-se alguns critérios de i) exclusão mútua: um mesmo elemento não pode existir em mais de uma categoria; ii) homogeneidade: um único princípio de categorização deve governar a organização; iii) pertinência: as categorias de análise devem ser pertinentes ao material escolhido; iv) objetividade e a fidelidade: diferentes partes do mesmo material ou diferentes codificadores devem chegar aos mesmos resultados; v) produtividade: um conjunto de categorias deve produzir resultados práticos (BARDIN, 2016, p. 150).

No Quadro 9 são apresentados a Categoria de Análise, os Elementos Categorizadores e respectivas Definições, para que fosse possível delimitar o que engloba cada um desses elementos e quais suas principais características, de forma a acrescentar maior compreensão a respeito de cada elemento categorizador.

Quadro 9– Categoria de análise e seus elementos categorizadores

(continua)

Categoria de Análise	Elementos Categorizadores	Definições
Qualidade da AE	Aspectos tangíveis	Facilidades físicas, equipamentos e aparência do pessoal;
	Confiabilidade	Habilidade de executar o serviço prometido de forma correta e segura;
	Presteza	Voluntariedade em auxiliar o beneficiário e prover prontidão no serviço;
	Garantia	Conhecimento e cortesia dos fornecedores do serviço, de forma a inspirar confiança e certeza;
	Empatia	Atenção individualizada com os beneficiários

Fonte: Adaptado de Parasumaran, Zeithaml e Berry (1988) e elaborado pela autora.

Na interpretação dos dados foi necessário retornar ao referencial teórico e também criar novas inferências, uma vez que interpretações baseadas em inferências buscam o que se esconde por trás dos significados das palavras para se chegar a profundidade do discurso. Assim, se buscou procurar embasar as análises para que possa dar sentido ao que foi interpretado a partir dos dados e seus significados.

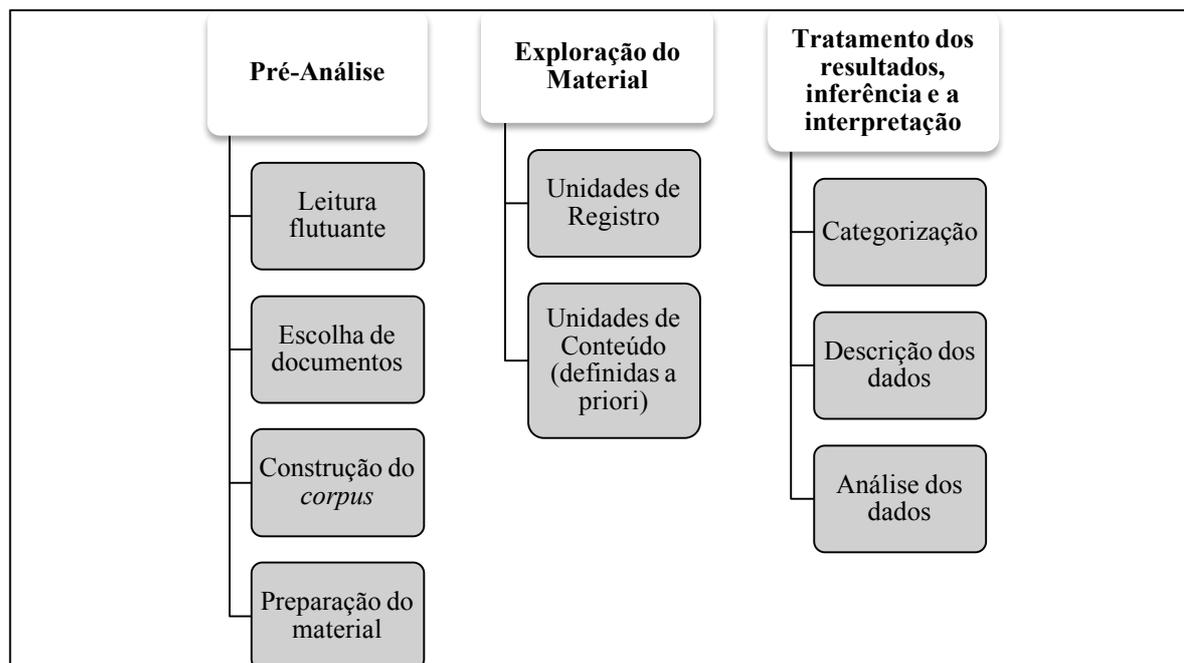
De forma geral, o desenvolvimento dessa pesquisa contou com as três principais etapas da Análise de Conteúdo baseadas em Bardin (2016): Pré-análise; Exploração do material; e o Tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

As fases da análise descritas na sequência seguem os preceitos de Bardin (2016): a Pré-análise é a fase em que foi realizado uma leitura flutuante do material, escolha dos documentos que foram analisados (*à priori*) ou selecionar os documentos coletados para a análise (*à posteriori*), construiu-se o corpus baseando-se na exaustividade, homogeneidade, representatividade, para formular objetivos e hipóteses e preparar o material. Na fase de exploração do material encontram-se as Unidades de Registro e Unidade de Conteúdo (eixos temáticos), no caso dessa pesquisa já foram realizadas as unidades de conteúdo a priori baseados nas dimensões da qualidade pré-estabelecidas. Por fim, a fase de tratamento dos

resultados, inferência e interpretação, em que constam as descrições dos dados e a análise feita por meio de inferências e interpretações.

Na Figura 4 encontram-se as fases do desenvolvimento dessa pesquisa, utilizando-se e adaptando-se das três etapas descritas das análises de conteúdo de Bardin (2016).

Figura 4 – Fases do desenvolvimento da pesquisa pela Análise de Conteúdo



Fonte: Adaptado de Bardin (2016) e elaborado pela autora.

Cabe ressaltar que dentro da Construção do *Corpus* foram utilizados os registros escritos e orais dos documentos e das entrevistas. Além disso, na etapa da Análise de Dados foi utilizado o uso inferências e interpretações dos dados obtidos após as descrições e análises dos dados, etapa essa que consistiu na transcrição parcial das entrevistas, para que assim fosse possível retirar os trechos de maior importância dentro dos eixos temáticos de análise e suas categorias delimitadas a priori.

3.5 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

A coleta dos dados será precedida do registro do projeto junto à Plataforma Brasil, sob o número 057473 do Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE 60388222.6.0000.5346), e submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da

UFSM (CEP), sendo aprovado em 12 de julho de 2022. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (APÊNDICE A) e o instrumento de coleta de dados (APÊNDICE D) seguem todos os preceitos éticos estabelecidos pela resolução 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, que regulamenta a ética em pesquisa com seres humanos. A pesquisa obterá, também, autorização Institucional para sua realização (APÊNDICE C).

Os sujeitos desta pesquisa expressaram a concordância em participar deste estudo previamente ao preenchimento do instrumento de pesquisa, ao assinalarem digitalmente a opção “Concordo com as condições do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)”. Foram assegurados, aos participantes do estudo, todos os esclarecimentos necessários, sendo que a participação foi voluntária e o indivíduo pôde retirar seu consentimento a qualquer momento, sem penalidades ou perda de qualquer benefício.

Os participantes tiveram ciência dos objetivos da pesquisa, dos procedimentos aos quais seriam submetidos, dos possíveis danos ou riscos deles provenientes e da garantia de confidencialidade. Os riscos decorrentes da participação na pesquisa é possível cansaço, constrangimento e/ou desconforto ao responder o questionário, sendo que, na ocorrência destes problemas, os participantes foram orientados a pararem de preencher o questionário imediatamente. Também foram informados os benefícios da pesquisa, que para a UFSM se darão com informações e melhorias a respeito da Assistência Estudantil e para a comunidade em geral, por meio da construção de conhecimento na área tanto de Assistência Estudantil quanto a avaliação de serviços.

Os dados da pesquisa ficarão sob a guarda do pesquisador responsável, Prof. Dr. Luis Carlos Zucatto, por um período de 5 anos após o término da pesquisa, podendo os participantes terem acesso aos dados coletados durante esse período. Aos pesquisados serão assegurados o sigilo de identidade, no momento de publicação dos resultados. Para a garantia da confidencialidade, foram utilizados códigos para identificação dos participantes da pesquisa.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção encontram-se os resultados obtidos, alinhados com os objetivos específicos o qual compõem este estudo. As análises serão apresentadas inicialmente pelo Estado da Arte de pesquisas relacionadas a qualidade da Assistência Estudantil nas Universidades Públicas, a seguir a exposição do contexto da Assistência Estudantil dentro UFSM, sua organização, programas e órgãos que abrangem sua aplicabilidade. Na sequência da análise dos resultados, junto a discussão dos dados foram utilizados trechos com os relatos desses beneficiários (as), a fim de complementar e trazer mais veracidade a discussão ali realizada. Para fins de organização, a apresentação desses relatos e suas discussões encontram-se organizadas de acordo com as dimensões da qualidade trazidas neste estudo.

Para que fosse possível obter os resultados desejados foram analisadas as 16 entrevistas realizadas, com os beneficiários (a) respondentes durante o período de outubro de 2022 a fevereiro de 2023. Para fins de organização, a apresentação desses relatos obtidos pelas análises das entrevistas e suas discussões encontram-se organizados de acordo com as dimensões da qualidade trazidas neste estudo.

4.1 O ESTADO DA ARTE: A QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS

É evidente que os estudos que envolvem a temática da Assistência Estudantil ganharam força com o decorrer dos anos, dessa maneira, é pertinente mapear as produções acadêmicas existentes sobre a temática.

Em pesquisa realizada em agosto de 2023, pela plataforma da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), foi possível identificar os estudos de dissertações e teses que englobam as seguintes palavras chaves de busca: Assistência Estudantil, qualidade e universidade pública. Foram utilizados a restrição para que todos os estudos contemplassem em todos os campos e em todos os termos suas palavras chaves. Foram encontrados 23 estudos, os quais possuem as palavras estabelecidas, distribuídos em treze universidades brasileiras,

No Quadro 10 têm-se a distribuição de todos os estudos encontrados com suas características.

Quadro 10 – Teses e Dissertações brasileiras sobre a AE

(Continua)

Título	Autor	Ano	Instituição	Objetivo
A terceirização de serviço de alimentação coletiva em instituições federais de ensino superior: estudo de caso em restaurante universitário	CARAN, D. F. L. F.	2018	Universidade Federal do Espírito Santo	Avaliar a aplicação do modelo "concessão total" como alternativa para a gestão do RU localizado no Centro Universitário Norte do Espírito Santo - CEUNES, comparando-o com o atual modelo de "autogestão mista".
A formação acadêmica de estudantes beneficiários/as da assistência estudantil: o acesso ao tripé ensino, pesquisa e extensão na UFBA em 2020	MASCARENHAS, M.S.	2021	Universidade Federal da Bahia	Analisar como está se dando a Formação Acadêmica de estudantes beneficiários/as da Assistência Estudantil (AE) na Universidade Federal da Bahia, tomando o acesso ao tripé Ensino, Pesquisa e Extensão (EPE) como principal critério de qualidade.
A permanência dos estudantes que ingressaram por ação afirmativa : a assistência estudantil em foco	NUNES, R.S.R.	2016	Universidade Federal de Mato Grosso	Analisar fatores que interferem na permanência de estudantes ingressantes por ação afirmativa no contexto das políticas de assistência estudantil.
A política nacional de assistência estudantil nas universidades públicas federais : os desafios ao trabalho profissional dos/as assistentes sociais no âmbito de programas e acessos estudantis	FARIAS, D.G.	2021	Universidade de Brasília	A política nacional de assistência estudantil nas universidades públicas federais : os desafios ao trabalho profissional dos/as assistentes sociais no âmbito de programas e acessos estudantis.
Avaliação do auxílio moradia implementado na UFBA: reflexões sobre sua gestão e efetividade	ARAÚJO, M.S.	2019	Universidade Federal da Bahia	Identificar de que forma está estruturado o processo de avaliação do Programa Auxílio Moradia na Universidade Federal da Bahia, sob o ponto de vista da sua gestão e efetividade.
Design participativo como instrumento mediador para a visibilidade das vozes na Universidade de Brasília	SILVA, I.O.	2019	Universidade de Brasília	Mapeamento da estrutura de assistência estudantil da UnB e a construção compartilhada de soluções criativas a partir da cocriação com estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, utilizando as metodologias do design participativo.
Gestão da educação superior: análise a partir de uma universidade pública estadual de Alagoas	ORSI, A.M.	2021	Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL	Analisar a política de gestão de uma Instituição de Ensino Superior pública estadual.

Inclusão na Educação Superior: novas tessituras para o campo da docência universitária	OLIVEIRA, G.K.A.P.	2021	Universidade Federal da Bahia	Analisar como se configura a docência na Educação Superior face a inclusão de estudantes com deficiência.
Evasão universitária e possibilidades para a atuação do Psicólogo no ensino superior.	ARAÚJO, A.C.C.	2021	Universidade Federal de Campina Grande	Investigar os principais fatores que contribuem para a evasão de alunos do campus de Patos da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), a partir das percepções de alunos evadidos, professores e psicólogos.
Não está tudo bem : desafios de estudantes de baixa renda na conquista de seu lugar na educação superior pública	CLEM, E.L.V.	2020	Universidade de Brasília	Cartografar o percurso do estudante de baixa renda e efetuar uma análise institucional composto por moradores da Casa do Estudante Universitário (CEU).
Diversidade das fontes de financiamento das universidades públicas : empréstimo de amortização condicionado à renda futura - ECR	SILVA, F.F.S.	2020	Universidade de Brasília	Discutir a diversificação das fontes de financiamento das universidades públicas, sob a perspectiva da participação dos egressos no sistema de financiamento das universidades públicas por meio do empréstimo de amortização condicionado à renda futura - ECR.
Famílias que vivem na CEU/UFSM: crianças, mães e fragmentos de sua cotidianidade	SILVA, C.F.	2020	Universidade Federal de Santa Maria	Investigar o cotidiano das crianças e das mães que vivem na CEU, a partir dos diálogos, das relações e dos movimentos, considerando as culturas produzidas nesse contexto
O Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Jovens e Adultos (PROEJA) na perspectiva de estudantes do IFMT	DUARTE, V.C.O.	2020	Universidade Federal de Mato Grosso	Compreender, por meio de narrativas e da pesquisa biográfica simplificada, como os estudantes do curso Técnico em Administração - Proeja do Instituto Federal de Mato Grosso Câmpus Rondonópolis se percebem no processo educacional em que estão inseridos.
Reflexões sobre saúde mental, vulnerabilidade e interseccionalidade entre estudantes em uma universidade pública brasileira.	VIEIRA, V.M.S.A.	2019	Universidade Federal da Bahia	Analisar a intersecção de desigualdades e a vulnerabilidade em estudantes com experiência de sofrimento/transtorno mental
Juventude, política e educação: a emergência do estudante precarizado no contexto da reforma do Ensino Superior, sua inserção no movimento estudantil e os conflitos no campo político.	SILVA, F.P.	2018	Universidade Federal da Paraíba	Analisar se de fato esta mudança na base social da universidade pública federal reflete um novo momento das mobilizações estudantis pautadas na sobrevivência/permanência do estudante na universidade e

				como o estudante se torna um sujeito político se inserindo em movimentos coletivos de mudança no contexto atual da expansão e retração do ensino superior.
Gestão do recurso da assistência estudantil destinado à alimentação em uma instituição de ensino superior	PEREIRA, M.H.	2018	Universidade Federal do Triângulo Mineiro	Desenvolver um diagnóstico organizacional da gestão da assistência estudantil, em alimentação, na UFTM
O desenvolvimento do esporte enquanto política de assistência estudantil na Universidade Federal de Juiz de Fora	DILLY, R.O.	2018	Universidade Federal de Juiz de Fora	Propor soluções para implementar as ações na área do esporte, com o objetivo de atender a determinação do PNAES.
Políticas culturais de lazer e esporte nas universidades públicas federais de Minas Gerais	PEREIRA, B.S.	2018	Universidade Federal de Minas Gerais	Debater o papel das universidades públicas federais do Estado de Minas Gerais na formulação de políticas de lazer e de esporte nos campi, por meio da análise documental dos Planos de Desenvolvimento Institucional (PDIs), dos Estatutos e dos Regimentos Gerais.
Mapeamento dos graduandos com intenção de participar do programa PNAES na Universidade de Brasília (2011-2016)	ALVES, E.F.	2017	Universidade de Brasília	Conhecer melhor o perfil dos estudantes que demonstraram intenção de solicitar os auxílios Alimentação, Moradia e Socioeconômico simultaneamente, verificando por consequência qual a idade dos alunos requisitantes dos benefícios, o campus de estudos, qual o curso de graduação com maior adesão de discentes com fragilidade econômica, que gênero é predominante entre os graduandos, entre outras características que os diferenciem, verificando ainda o desempenho acadêmico desses alunos.
Qualidade de vida e atitudes alimentares de graduandos da área de Saúde de uma universidade pública em Uberaba-MG	COSTA, D.G.	2017	Universidade Federal do Triângulo Mineiro	Avaliar a qualidade de vida e as atitudes alimentares de graduandos dos cursos da área da saúde de uma universidade pública em Uberaba-MG.
REUNI – proposta de expansão universitária do Governo Lula (2008 - 2012): a democratização do acesso em questão	SOUSA, C.F.M	2017	Universidade Federal do Ceará	Analisar o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) com base na perspectiva da democratização do acesso ao ensino superior público, tomando como referência empírica a experiência da Universidade Federal do

				Ceará (UFC), no período 2008 a 2012.
O Psicólogo na assistência estudantil: interfaces entre psicologia, saúde e educação	OLIVEIRA, A.B	2016	Universidade Federal de Uberlândia	Identificar e analisar as práticas desenvolvidas por psicólogos na assistência estudantil de universidades públicas federais mineiras, utilizando como referencial teórico os pressupostos epistemológicos da perspectiva Histórico-cultural e da Psicologia Escolar Crítica.
A permanência dos estudantes que ingressaram por ação afirmativa : a assistência estudantil em foco	NUNES, R.S.R.	2016	Universidade Federal de Mato Grosso	Analisar fatores que interferem na permanência de estudantes ingressantes por ação afirmativa no contexto das políticas de assistência estudantil.
Psicologia escolar e educacional no ensino superior: demandas e desafios na história do serviço de atendimento ao estudante da Universidade Federal de Uberlândia	GEBRIM, L.B.	2014	Universidade Federal de Uberlândia	Conhecer e compreender as demandas da assistência estudantil para o serviço de psicologia ao estudante (SEAPS) da Universidade Federal de Uberlândia, especificamente para a atuação do psicólogo escolar e educacional num contexto de expansão e democratização das universidades públicas federais, pós-projeto REUNI e Lei de Cotas.

Fonte: BTDB (2023)

Importante salientar que os estudos trazidos nestas instituições possuem um crescimento gradativo pela temática, pode ser percebido pelo aumento da temática principalmente por dissertações e teses a partir de 2018, fato esse que vai ao encontro da pertinente preocupação em cada vez mais melhorar e tornar mais eficiente as ações da política pública de Assistência Estudantil nas universidades públicas. Outro ponto que merece destaque dessa pesquisa a qual contempla o estado da arte, é que quase todos os estudos isolam apenas alguma ou algumas das ações estabelecidas e norteadas pelo PNAES em suas temáticas. Dessa maneira, fica evidente que tratar de uma ação isolada é um foco maior quando a temática é assistência estudantil com suas palavras limitantes já destacadas.

Além disso, poucos estudos entre teses e dissertações analisaram essa percepção dos beneficiários (as) em relação as ações da assistência estudantil ali utilizadas, apenas como já citado anteriormente, alguma ação de forma isolada, por exemplo, somente Restaurante Universitário, esporte ou. Tal constatação potencializa o presente estudo, pois mostra a

necessidade de análises por parte dos que utilizam os serviços da AE para que seja possível seu melhoramento e melhor aplicabilidade dentro das universidades públicas.

A próxima seção tem a contextualização da assistência estudantil dentro da UFSM, a qual é foco deste estudo.

4.2 A UFSM E A PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ESTUDANTIS

Nesta seção será apresentada a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), e, especificamente, a contextualização da Assistência Estudantil dentro da universidade, sua estrutura, composição e detalhamentos. Além disso, tratará de especificações, critérios e perspectivas da Assistência Estudantil dentro do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e dos desafios da universidade como provedora de ingresso e da permanência estudantil em relação às políticas sociais adotadas.

A UFSM foi idealizada e fundada pelo Prof. Dr. José Mariano da Rocha Filho, foi criada pela Lei n. 3.834-C, de 14 de dezembro de 1960, foi a primeira universidade federal criada no interior, fora de uma capital brasileira. Tal fato foi importante no processo de interiorização do ensino universitário público no Brasil. Além disso, foi federalizada pela Lei n. 4.759, de 20 de agosto de 1965, e passou a denominar-se, então, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), com sua sede em Santa Maria (Rio Grande do Sul, Brasil), onde ocorre a maior parte de suas atividades acadêmicas e administrativas. Possui, ainda, três *campi* fora de sede: em Frederico Westphalen/RS, Palmeira das Missões/RS e Cachoeira do Sul/RS (UFSM, 2023-A), os quais foram criados no processo de expansão do Ensino Superior, em que a interiorização da universidade proporcionou possibilidades de desenvolvimento regionais.

A UFSM oferece na sua forma presencial e a distância um total de 130 cursos de graduação, 11 cursos superiores de tecnologia, 35 de licenciatura e 84 de bacharelado, e 107 cursos de pós-graduação, sendo 34 de doutorado, 62 de mestrado, 13 de especialização e um programa de pós-doutorado. Na educação básica, técnica e médio e pós médio, são 27 cursos técnicos pós-médios, 5 cursos de médio e 2 cursos de ensino básico. Já o quadro de pessoal apresenta 2.052 mil docentes e 2.487 mil técnico-administrativos em educação (TAEs), considerando os dados referentes ao período 1º Semestre de 2023. (UFSM, 2023-B).

De acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) vigente de 2016-2026 da UFSM, a principal finalidade da instituição é construir e difundir conhecimento, comprometida com a formação de pessoas capazes de inovar e contribuir com o desenvolvimento da sociedade, de modo sustentável. Para que isso aconteça, existem diversos pilares que sustentam esses objetivos a fim de torná-los reais, com relação à permanência de qualidade dos estudantes está a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE).

Alinhada ao papel transformador e de responsabilidade social, a UFSM atua fundamentada em um Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) com metas e indicadores. Assim, as estratégias são pensadas para o alcance dos objetivos estipulados até 2026 no PDI atual. O plano de metas atual, conforme o PDI da UFSM em vigor, possui sete desafios: D1-Internacionalização; D2-Educação Inovadora e Transformadora com Excelência Acadêmica; D3-Inclusão Social; D4-Inovação, Geração de Conhecimento e Transferência de Tecnologia; D5- Modernização e Desenvolvimento Organizacional; D6-Desenvolvimento Local, Regional e Nacional; D7- Gestão Ambiental (UFSM, 2021-C).

Diante desses desafios, o Desafio 3 relacionado à Inclusão Social, possui ligação direta com o trabalho executado de assistência estudantil dentro da universidade. Os dois grandes objetivos desse desafio são: fortalecer as políticas de assistência estudantil com foco na permanência dos estudantes, conclusão dos estudos e bom uso dos recursos; e desenvolver estratégias de apoio pedagógico que incentivem o aprendizado e a conclusão do curso dentro de um prazo adequado.

Na estrutura organizacional da UFSM, a PRAE é o órgão administrativo que planeja, operacionaliza, supervisiona, orienta e, juntamente com os discentes realiza as atividades universitárias no campo cultural, social e assistencial da Política de Assistência Estudantil da instituição. As ações desenvolvidas pela PRAE buscam assegurar o acesso e a permanência dos estudantes na UFSM, numa perspectiva de inclusão social, produção do conhecimento, formação ampliada, melhoria do desempenho acadêmico e, também, da qualidade de vida dos discentes.

4.2.1 A Assistência Estudantil da UFSM

O desenvolvimento dessa seção é baseado em informações extraídas diretamente da PRAE, disponibilizadas no site institucional da UFSM (PRAE, 2023) e no Sistema de Informações para o Ensino (SIE) que a UFSM utiliza para armazenamento de seus dados. A AE da UFSM é promovida pela PRAE, e implementada a partir dos direcionamentos das

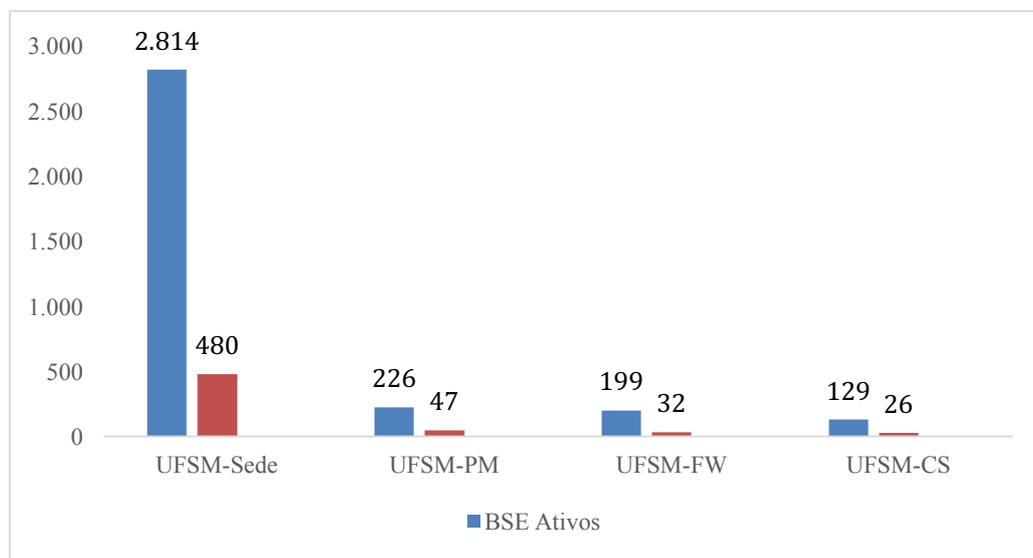
ações PNAES. Porém, apesar das diretrizes existirem, quem escolhe a forma de alocar o orçamento e as ações a serem feitas é a universidade. No caso da UFSM, e sob gestão da PRAE, são direcionados os programas e recursos para estudantes com BSE ativo.

O BSE é um direito do estudante regularmente matriculado em cursos presenciais da UFSM, que se encontre em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Para ter permissão e ser aprovado o BSE, o aluno deve se enquadrar em alguns critérios pré-estabelecidos, publicados em edital no início de cada semestre letivo pela PRAE. Porém, cabe ressaltar que conforme definição já feita pelo PNAES, os alunos atendidos serão alunos em situação de vulnerabilidade socioeconômica com os critérios relacionados abaixo:

- Ser estudante com matrícula e vínculo regular em curso presencial de nível médio, pós-médio, graduação e de pós-graduação da UFSM;
- Possuir renda *per capita* inferior ou igual a 1,5 (um vírgula cinco) salários mínimos, em moeda vigente, valor esse calculado a partir da renda do grupo familiar, associado a fatores de vulnerabilidade social;
- Não ter sido desligado do Programa de BSE no mesmo nível de ensino para qual busca participação;
- Não possuir diploma no mesmo nível de ensino, ou nível acima, para o qual está solicitando o BSE;

Atualmente a Universidade Federal de Santa Maria junto com a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) possui em seu universo 3.953 alunos regularmente matriculados que possuem benefício socioeconômico (BSE), desse montante apenas 3.368 estão com o BSE ativo, os outros 585 estão com seu BSE suspenso provisoriamente, por motivos de descumprimento das regras de manutenção do BSE. No gráfico 2 é possível verificar os quantitativos de BSE ativos e suspensos por *campi* dentro da UFSM.

Gráfico 2 – Número de benefícios socioeconômicos ativos na UFSM



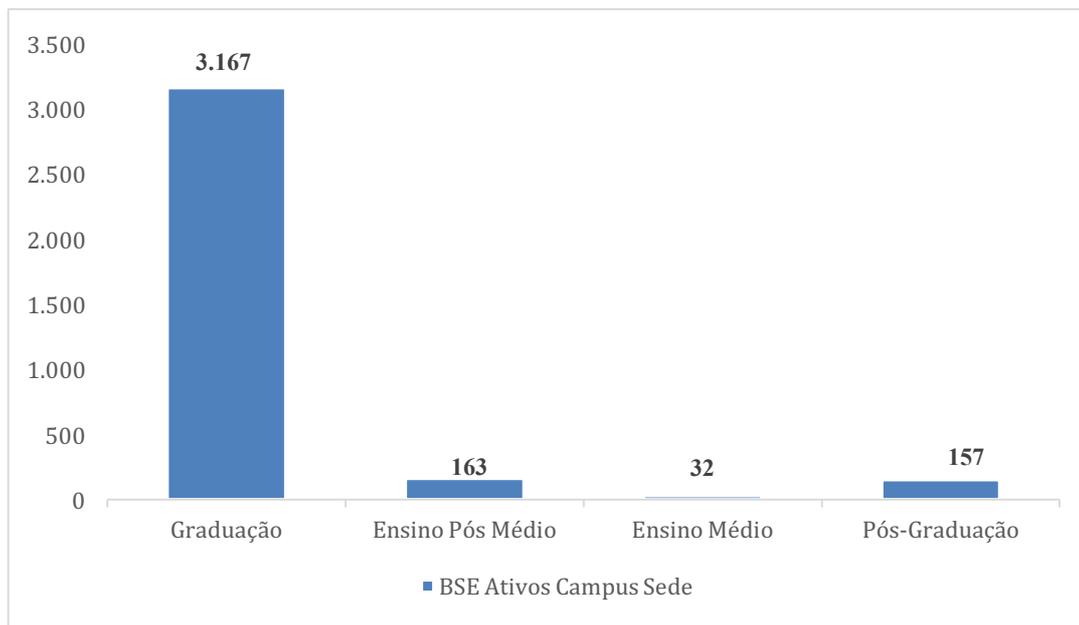
Fonte: Elaborado pela autora com base em dados da PRAE (2023).

Deste universo de 3.953 estudantes, 2.814¹ possuem BSE ativo e são estudantes da UFSM Campus Sede, desmembrando os alunos em grupos conforme seu tipo de vínculo acadêmico têm-se que a grande maioria desses alunos são oriundos de cursos de graduação, seguido de ensino pós médio, de pós-graduação e de ensino médio. Salienta-se que desde universo de BSE ativos, apenas 1.740² são moradores da Casa do Estudante com vagas ocupadas (1.640 no CEU Campus e 100 no CEU Centro)

¹Dados fornecidos pelo Portal PRAE e contabilizados até o final primeiro semestre do ano de 2023.

²Dados fornecidos pelo Portal da Transparência da Moradia e contabilizados até o final primeiro semestre do ano de 2023.

Gráfico 3 – Número de BSE ativos por categoria na UFSM-Campus Sede



Fonte: Elaborado pela autora com base em dados da PRAE (2023).

Dessa forma, os alunos que possuem BSE ativo podem utilizar os programas proporcionados pela Assistência Estudantil da UFSM. Assim, destaca-se os programas que a UFSM oferece no âmbito da Assistência Estudantil da UFSM no Quadro 11.

Quadro 11 – Programas oferecidos pela Assistência Estudantil da UFSM

(Continua)

Programa	Característica
Moradia Estudantil	Oferece seis residências universitárias gratuitas, sendo a CEU II a maior casa do estudante do Brasil. Além da moradia os estudantes têm o direito aos móveis e custos como luz e água. Desde 2014, os filhos de estudantes moradores obtiveram, o direito a ocuparem uma vaga e também estendido esse direito a portadores de deficiência que necessitam de algum acompanhante. Também existe a União Universitária, onde estudantes recém-chegados aguardam o benefício ser deferido até conseguirem sua vaga na casa do estudante.
Alimentação	A universidade conta com Restaurante Universitário (RU), 3 no Campus Sede e mais um em cada campi fora de sede da UFSM. Os estudantes com benefício socioeconômico ativo possuem refeições gratuitas, com direito a café, almoço e jantar, tais direitos se estendem aos filhos e acompanhantes de moradores.

Transporte	A instituição custeia 50% do pagamento do transporte público usado para ida e na volta da universidade durante o período das aulas. Esse auxílio é feito por meio edital lançado semestralmente e ter BSE ativo, não pode utilizar esse benefício o estudante que mora e tem aula no mesmo campi.
Atenção a saúde	Disponibilizam atendimento psicossocial durante a semana no Setor de Atendimento Integral ao Estudante (SATIE) e odontológico. Atualmente também possuem um médico e enfermeira caso alguém precise de atendimento, e levam quando necessário algum atendimento em Unidade de Saúde, tendo uma atenção especial as estudantes mães e seus filhos.
Inclusão Digital	Nas CEU's todos os apartamentos possuem acesso a internet, e seus pontos com rede em outros lugares da instituição. Além disso, existem laboratórios de informática em diversos locais da universidade.
Cultura e Esporte	A SATIE dispõe de oficinas no decorrer do semestre letivo, as quais promovem um espaço de vivências de expressões artísticas, culturais e esportivas. Entre as oficinas ofertadas têm-se: ações de dança, produção artística, plataforma cultural, elaboração e preparo de alimentos/culinária, atividades físicas/esportivas e jogos.
Creche	A creche da UFSM é o Núcleo de Educação Infantil Ipê Amarelo, dentro do Campus Sede. A vaga é ofertada via sorteio, logo nem todas mães moradoras da casa conseguem a vaga, mas a PRAE assessora as mães caso não consigam vaga em creche pública, um auxílio financeiro. Além disso, é negociado com o município o custeio de vagas em escolas particulares, caso não tenha mais vagas nas públicas.
Apoio Pedagógico	Auxílio que ajuda a custear os materiais pedagógicos por meio de um edital, mas é estimado para cursos que utilizam utensílios que a UFSM não oferece.
Acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais de desenvolvimento e altas habilidades e superdotação.	A PRAE destina um valor de verba do PNAES ao órgão executivo do Gabinete do Reitor chamado Coordenação de Ações Educacionais (CAED), para que realizem as ações destinadas a esse público. O CAED, estrutura-se a partir do Observatório de Ações de Inclusão e de três núcleos: Núcleo de Acessibilidade, Núcleo de Ações Afirmativas Sociais, Étnico Raciais e Indígenas e Núcleo de Apoio à Aprendizagem.

Fonte: PRAE e adaptado pela autora (2023)

Dessa maneira é notável a abrangência dos programas de Assistência Estudantil ofertados pela UFSM, de forma a atingir o máximo possível das áreas atuantes do PNAES, conforme estabelecido pelo Decreto 7.234/2010. A efetivação do PNAES, e principalmente os programas implementados a partir dele na instituição são partes fundamentais para uma melhor aplicabilidade desses serviços.

Assim, conhecer a percepção dos estudantes público-alvo dessas políticas, permite a melhor compreensão dos serviços ofertados, além de proporcionar uma forma de manter cada vez mais a efetividade desses programas e fortalecer as políticas de AE. Portanto, na sequência deste estudo apresenta-se a discussão a respeito das entrevistas realizadas com os beneficiários dos programas de Assistência Estudantil da UFSM.

4.3 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL DA UFSM: PERCEPÇÕES DOS BENEFICIÁRIOS

A amostra desse estudo é composta por 16 entrevistas com a finalidade de compreender a percepção dos beneficiários e moradores da CEU após a utilização dos serviços ofertados pela Assistência Estudantil da UFSM. As discussões e relatos englobam os programas ofertados pela AE da UFSM: Moradia, Alimentação, Transporte, Atenção a Saúde, inclusão digital, Cultura e Esporte, Creche, Apoio Pedagógico e os ofertados pela CAED, de forma a inclusão de alunos com deficiência, transtornos e superdotação. Cada um dos programas foi discutido conforme os aspectos mais salientes inseridos dentro das 5 (cinco) dimensões da qualidade utilizadas no instrumento de coleta de dados: Aspectos tangíveis, Confiabilidade, Garantia, Presteza e Empatia.

Dentro dos aspectos tangíveis, ou seja, elementos físicos que compõem os lugares onde os serviços ocorrem, um dos primeiros programas a serem abordados foi a moradia. Os beneficiários relataram que as estruturas relacionadas à moradia ofertam pelo menos o mínimo necessário para que eles possam morar, ofertando luz, água, internet e também serviços de manutenção e conservação desses elementos. Os discursos dos beneficiários E01 e E12 relatam respectivamente, a abordagem geral a respeito da moradia estudantil e a percepção sobre os elementos físicos e o atendimento das condições mínimas de moradia.

Em estrutura ele é muito limpo, não tem infiltração lá pega muito sol então assim eu me sinto muito bem lá, de verdade, não tenho do que reclamar do meu apartamento tanto quanto a luz, a água, a internet, a minha internet lá é muito boa, boa...é boa sabe. (E01)

Estão sempre cortando a grama, deixando o pátio ao redor das casas limpinho e organizado, até mesmo a questão de estrutura dos apartamentos, com a pandemia teve toda uma reforma elétrica dos apartamentos...trocaram tomadas, as lâmpadas, estão sempre assim dentro do possível sempre procurando ajustar uma coisa ali outra coisa aqui, mas tão sempre preocupados com isso, em manter uma estrutura confortável pra gente que é morador assim. (E12)

De acordo com os estudos de Helder e Renato (2022), a área de moradia contempla o item com maior quantitativo de Ifes que possuem esse programa, tal fator revela a importância deste programa perante a assistência estudantil. De modo geral quase todos os entrevistados trazem durante a entrevista alguns problemas relacionados a estrutura da moradia estudantil e consequentemente dos serviços de manutenção e conservação que envolvem essas demandas. A seguir, os depoimentos de alguns dos entrevistados que corroboram com as situações de problemas físicos dentro dos fatores físicos da moradia AE da UFSM.

Tem alguns problemas como a elétrica que é antiga, se a gente ta com ar condicionado ligado a gente não pode ligar o chuveiro, se ta com a panela de arroz ligada, não pode ligar o chuveiro se não cai a energia de toda casa. (E03)

Eu tenho um espaço muito bom, uma área de serviço, mas a gente acaba vendo muito problema de vetores, de ratos, baratas, muito acúmulo de sujeira, então isso, acredito que talvez não tem uma cobrança muito efetiva dos moradores pra zelarem por esse patrimônio sabe...a estrutura em si eu considero muito boa, a gente tem apartamento com quartos de qualidade, as reformas do PPCI, a gente começa a visualizar isso mais concreto. (E11)

Para alguns, os relatos das estruturas físicas desses programas oferecidos pela AE da UFSM foram mais generalistas, sem muitos problemas específicos e abrangendo diversos serviços junto a resposta, como o relatado pelo entrevistado E02 abaixo.

Todos assim que eu frequentei tipo assim quando eu fui no dentista, no médico ali na PRAE, também na área da questão de exercícios que participei, agora também to participando da hidroginástica, quanto a tudo isso pra mim está bom, ta bem equipado, nos apartamentos nos blocos 50 que a gente mora a questão física deveria ter uma reforma...estava em apartamento sem reboco e a questão elétrica também precisaria trocar. (E02)

É importante destacar que os entrevistados E04 e E14 ambos são deficientes visuais, o primeiro beneficiário (a) mora na CEU do Campus em um apartamento que foi totalmente adaptado para recebê-lo. Já o outro beneficiário (a) também deficiente visual, mora na CEU do Centro, um pouco mais antiga, mas com alguns problemas estruturais e consequentemente relatos e percepções diferentes dos discorridos pelo beneficiário (a) que mora no Campus, já que são estruturas distintas neste caso suas percepções quanto a elas também divergem.

O beneficiário E14 ainda enfatiza as dificuldades dos elementos físicos, como a falta de rampa, do ambiente da moradia da CEU Centro em não ter opções de acessibilidade para alguém que seja principalmente deficiente físico, mesmo que não seja o caso do beneficiário (a) em questão.

Quando eu vim pra cá foi feito toda uma reforma, uma pintura, uma limpeza, foi feito algumas instalações, então eu to muito bem colocada, e eles estão abertos para toda manutenção que eu to precisando nesse meio tempo. (E04)

A moradia aqui é um pouco precária, por exemplo, aqui na casa nós não, eu que sou deficiente visual, nós não temos, apesar de termos elevador isso faz bastante diferença, se nós tivéssemos um cadeirante eu não sei se a cadeira dele entraria nos elevadores, o fato da casa não ter rampa é algo bem prejudicial as pessoas com deficiência...a questão das pequenas arrumações que tem que fazer aqui nas portas, nos corredores isso é bem demorado pra vir aqui trocar um chuveiro, arrumar uma porta trocar um vidro...(E14)

Com relação ao programa de alimentação que é ofertado por meio do Restaurante Universitário (RU) os entrevistados expõem a satisfação com o que é ofertado estruturalmente, como iluminação, móveis e manutenção de limpeza e estrutura, alguns relatam a melhora realizada no RU após a reforma realizada durante o período de 2020 a 2021.

Também possuem alguns pontos mencionados como sugestão: maior espaço para realizar a refeição com o intuito de diminuir as filas que geram durante os horários de maior movimento e a solicitação de reabertura do RU do centro, por uma questão de proximidade de quem mora na CEU centro. Com relação ao tempo de esperar do serviço de alimentação e a demora nas filas, a pesquisa de Jesus *et. al* (2022) demonstra a insatisfação dos usuários do RU da Universidade Federal Rural da Amazônia quanto ao tempo de espera das refeições, fato esse que vai ao encontro do relatado pelo beneficiário (a) E01.

Na sequência seguem os relatos dos entrevistados que mostram a satisfação de modo geral com o serviço de alimentação e também alguns pontos sugeridos de melhora.

Acho ótimo o RU na verdade agora em questão de agendamento, tem muito agendamento e acaba tendo o teto de agendamentos, então até comentei com uma amiga que não sei daqui a pouco o RU vai ter que em estrutura aumentar porque o pessoal acaba ficando de fora ou entra na fila enfim, aquilo sabe, eu nunca fiquei sem comer por questão de não ter lugar nem nada, então pra mim a estrutura sempre foi boa sabe. (E01)

Sempre fui atendido da melhor forma, sempre fui atendido nas demandas com tempo hábil, com uma acessibilidade muito grande, a alimentação do RU muito boa, muito boa mesmo, eu não tenho do que reclamar até porque eu entendo um pouquinho, que não só uma, duas, são varias, um grupo e nutricionistas que estão focadas na tabela nutricional e na organização da alimentação. (E05)

Que eu vejo que o pessoal compartilha assim é a questão do fechamento do Ru da CEU I do centro, porque muitas vezes por exemplo agora, final do mês o dinheiro é contadinho, então principalmente tando em final de semestre, não precisaria vir pro campus todos os dias, por conta dessa questão da alimentação é mais barato vir para o campus que ir no mercado...a bolsa tem ajudado mas não tem resolvido. (E10)

Em consonância aos relatos a respeito da alimentação acima está o estudo de Eloi *et al* (2019), o qual demonstra a grande adesão de seus beneficiários (quase sua totalidade) com relação as principais refeições serem feitas no RU da Universidade Federal de Viçosa (UFV), ambiente na qual a sua pesquisa foi aplicada, principalmente pelo fator de valores subsidiados das refeições.

Na AE da UFSM existe uma forte adesão dos beneficiários com relação aos serviços de alimentação, todos os entrevistados desse estudo fizeram e fazem as refeições no Restaurante Universitário da UFSM. Dessa forma, é necessário e importante a melhoria constante da qualidade alimentar e nutricional dentro de serviços de alimentação (BATISTA *et al*, 2023).

A respeito do serviço de transporte, o qual é ofertado subsídio de passagens no transporte público da cidade, aos que precisam de deslocamento para frequentar as aulas. No caso deste estudo, apenas moradores da CEU do Centro utilizaram o serviço. Apenas três beneficiários (as) dos entrevistados já utilizaram este benefício, e relataram uma experiência boa de modo geral, mas o entrevistado E15 fez uma ressalva quanto a demora do reembolso dos valores repassados, conforme depoimento, visto que, enquanto o valor não é adquirido o beneficiário(a) precisa arcar com estes custos.

Ela funciona só que eu acho que ela abre uma época um pouco conturbada, o edital sempre abre no início do semestre, mas tu só consegue usar ele ali pelo meio que é quando cai mesmo na com conta, isso eu acho que é um problema, porque eu preciso ir pra universidade no início do semestre, as vezes quando tipo tu não tem uma grana pra conseguir colocar na carteirinha pra você com seguir ir naquele período, esse tempo até conseguir executar a ordem bancaria pra ti é o que atrapalha...ali o auxilio transporte vem de uma vez só para o semestre, dai depois é só prestar contas, depois que cai é tranquilo, é um auxilio importante a principal critica e quando que cai ele. (E15)

A importância dos serviços de atenção a saúde, principalmente relacionado aos universitários, mostram a influencia do ambiente universitário no adoecimento (BASTOS *et al*, 2019; DANTAS *et al*, 2017). Com relação aos serviços de atenção a saúde, nem todos já utilizaram, mas os que fizeram uso salientaram de modo geral um bom atendimento odontológico, médico e também dos serviços de psicologia ofertados.

Além disso, é importante destacar que aos beneficiários (as) que possuem dependentes, também é estendido a esses dependentes o direito de acesso aos atendimentos e programas ofertados pela AE da UFSM. Segue alguns relatos a respeito ao atendimento a saúde utilizados pelos beneficiários (as).

Pela falta dos atendimentos especializados para crianças eu sinto que as vezes tem muita rispidez pra falar pra tratar com as crianças é tudo tratada muito no genérico, não tem a necessidade da humanização ali pra eles. (E03)

Aconteceu uma situação que eu precisava de conversar com uma médica uma questão de saúde, em que essa enfermeira da casa do estudante ela foi extremamente compreensiva, ela falou assim ah vem aqui numa sala conversar, ela me deu totalmente atenção, me escutou, nessa questão eu acho um ponto bem positivo. De empatia eu não tenho do que reclamar não (E07)

Na questão da saúde que eu já utilizei, pessoal bem dedicado assim tirando duvidas, enfim bem prestativos mesmo, preocupados e não só cumprindo a função...Na verdade eu descobri o serviço em que medico perguntou se eu fazia uso de alguma medicação, acho que principalmente falta essa divulgação... A única deficiência digamos assim é essa de não estar bem esclarecido de tudo que pode ser fornecido, quando tu entra acha que é só alimentação e casa (E13)

Tive contato com a psiquiatra, psicólogo, assistência social da PRAE e com certa vez fiz um tratamento odontológico, então essa área pra mim foi satisfatória, quer dizer com os profissionais que eu tive acesso, há outros profissionais que infelizmente não tem a mesma dedicação que esses profissionais que tive acesso. (E14)

Em consonância aos relatos supracitados o estudo de Eloi *et al.* (2019) corrobora com a importância dessa área nas ações e política de Assistência Estudantil, visto que, o estudo afirma que o atendimento a saúde está entre as cinco áreas que exercem maior influência nos principais objetivos dos programas. No mesmo estudo ainda demonstraram que além da saúde ser uma área importante, é uma das que mais possuem uma satisfação baixa avaliada pelo usuário. Um dos pontos colocado como negativo pelos beneficiários (as) foi a demora em conseguir atendimentos de emergência relacionados a saúde aos finais de semana, e que a ambulância ofertada pelo Serviço de Emergência Universitária (SEU) funciona apenas durante os dias de semana. Na sequência um depoimento do entrevistado E06 a respeito da situação da falta de atendimento de saúde emergencial.

Minha filha precisa de um médico com urgência, ela ficou doente, a gente sabe que o medico ta lá, que ele pode nos atender, mas eles não atendem, eles acabam tipo dizendo ah não tem que agendar, mas é com urgência sabe, s e agente tem ali, eles não podem atender, é uma criança. (E06)

As ferramentas tecnológicas no ambiente educacional, são meios de promover comunicação desejada neste processo de aprendizagem, de forma a produzir um novo meio de práticas pedagógicas (PLETSCH, PITANGA DE OLIVEIRA, COLACIQUE, 2020). Dessa forma, os meios digitais são fundamentais no processo acadêmico dos discentes em uma instituição de ensino, as autoras Gomes e Souza (2020) mostram essas tecnologias são meios

complementares aos meios educacionais tradicionais, até pelos recursos visuais que podem ser aplicados proporcionam.

Quanto aos aspectos a respeito da inclusão digital, todos beneficiários mencionam ter internet disponível em seus apartamentos, mas alguns questionam a falta de qualidade da internet ofertada, e que em alguns momentos não é possível utilizá-la, pela alta demanda de usuários e a baixa qualidade do serviço para suprir todos os usuários moradores da casa do estudante. Além disso, relatam que a manutenção do serviço é geralmente sempre atendida, mas com alguma demora em certos momentos, alguns relatam compreensão pela demora, em virtude da alta demanda de moradores, já outros consideram essa espera um certo descaso por parte do serviço de manutenção das redes de internet.

Durante o período da Pandemia de Covid-19, foram disponibilizadas bolsas para alunos com BSE ativo realizarem a compra de aparelhos eletrônicos como *notebooks*, a fim de proporcionar igualdade de acesso nas plataformas digitais e realizarem suas atividades acadêmicas, que no período de aplicação do programa as aulas estavam totalmente em modo remoto, o que reforça a necessidade dessas ferramentas.

Olha, as vezes da problema, tem períodos que eu não sei qual que é o ponto, porque as vezes tem um período ali que ta uma semana sem acessar naquela semana, não faz muito sentido porque em outros períodos a internet é boa assim, mesmo sendo uma estrutura de prédio e sendo uma rede compartilhada ela é boa, as vezes quando surge problemas dura uma semana ate solucionar...em relação ao auxilio tecnológico, acho que ele foi uma das medidas bem importantes a serem tomadas, eu particularmente não tinha notebook né, então o ano de 2020 eu não consegui acompanhar as aulas, quando iniciou o auxilio ai que consegui dar entrada no notebook. (E10)

Quando eu cheguei aqui em 2014 a internet era muito precária, hoje ela melhorou, melhorou muito em 2014 ela caia na quarta-feira, quinta-feira era feriado e ela só voltava na terça-feira da semana que vem, e muitos dos alunos precisavam pra fazer trabalho. Hoje ela ta bem mais consistência, digamos ela ta digamos estabilizada, é difícil a internet ficar 1h ou 2h sem. (E14)

Os serviços relacionados a cultura e esporte, grande parte dos entrevistados não realizou nenhuma das oficinas ofertadas semestralmente pela AE por meio do Setor de Atenção Integral ao Estudante (SATIE), o qual fomenta a parte cultural de oficinas além de grupos de esportes ofertados semestralmente aos alunos. É necessário estabelecer políticas para promoção de capital cultural, principalmente em situações de vulnerabilidade social, pois melhorar a qualidade das atividades culturais influencia no sucesso acadêmico dos assistidos pelo PNAES (SILVA, EHRENBERG,2017; ELOI Et al.,2019).

Os relatos dos beneficiários (as) E05, E08, E11 e E13 discorrem a respeito destes programas.

Já tive acesso a diversas possibilidades, aonde que eu luto judô, já me matriculei, fiz judô em 2019, 2020 e 2018 também fiz, isso foi também uma estrutura que também ajudou a alavancar e organizar a minha vida de tal forma que toda essa parte de desenvolvimento de esporte e de lazer acaba tirando um pouco o peso que é apenas é toda a questão de leitura e estudo que acaba durante todo ano ficando bastante pesado pra muitos alunos, isto acaba sendo uma estrutura que ajuda a reorganizar, dar um tempo pra pensar, que no somatório de todos momentos do ano é um estrutura muito positiva também para o desenvolvimento estudantil. (E05)

Eu fui privilegiada com a hidroginástica esse semestre, então assim ta muito boa, a estrutura deles é maravilhosa, os professores, a estrutura da piscina, o que tem lá pra se trabalhar, os materiais maravilhosos, eu me senti realizada...meu filho também faz judô...é maravilhoso também, quem consegue acesso a esses esportes tem que aproveitar. (E08)

Eu participo bastante com as oficinas do SATIE, da contos e fuxicos, eu também faço parte do comitê ambiental, então a gente tem uma parceria bem legal com o SATIE nessa questão de artesanatos e realmente é um santo de um remédios, é aquele cuidado que a gente precisa para o nosso psicológico assim Eu sinto que falta um pouquinho de apoio e investimento nessa parte, a gente se vê muito restrito com os materiais que a gente precisa, acaba sendo um pouquinho limitado assim a participação das pessoas, acredito que não tenha tanta adesão quanto poderia ter. (E11)

Na segunda vez que eu consegui entrar na questão dos esportes, mas foram bem tranquilos, explicaram como seria o funcionamento, entenderam que nem todos estariam no mesmo nível de aprendizagem do esporte, fora bem atenciosos nessa questão, é um programa bem legal que ao mesmo tempo é um desenvolvimento dos próprios alunos do curso de educação física, e eles tem uma empatia como alunos assim também. “ (E13)

No programa relacionado à creche, a grande maioria tinha conhecimento de sua existência, porém apenas os entrevistados com dependentes o utilizaram para poder relatar com mais vivência e experiência do serviço ofertado. Percebe-se que o auxílio creche é um auxílio flutuante e muito específico (ELOI *et al.*, 2019)

Os dependentes podem conseguir vaga (via sorteio) na creche pertencente a UFSM, Ipê Amarelo, ou nos casos que não conseguirem é ofertado um auxílio creche. Apesar de ser uma das poucas universidades abraça a inclusão dos dependentes na moradia e nos programas, há críticas quando o modo de oferta de vagas e relacionados ao valor do auxílio.

O auxílio ofertado é enfatizado pela beneficiária E03 como sendo insuficiente para cobrir as despesas relacionadas a este programa, visto que, as creches para além do Ipê Amarelo situado na UFSM são distantes e necessitam gastos com deslocamento (esses não custeados pela instituição).

As mães precisam de um local para deixarem seus filhos...também a questão do valor do auxílio creche, né, não da para pagar uma creche om o valor do auxilio creche, mas em nível federal é só a UFSM que aceita crianças na casa do estudante, mas não basta eu aceitar, eu preciso acolher e dar chances para essa mãe se formar (E03)

A importância do serviço de apoio pedagógico é salientada por Maurell e Jardim (2019), em sua pesquisa analisaram o Programa de Acompanhamento e Apoio Pedagógico da Universidade Federal de Rio Grande (FURG), e que o acompanhamento pedagógico dos alunos com mau desempenho, culminaram na melhora da política de assistência estudantil da universidade e colaboraram no desenvolvimento acadêmico dos discentes.

Com relação ao serviço de apoio pedagógico viabilizado via Coordenadoria de Ações Educacionais (CAED), grande parte dos beneficiários (a) apenas ouviram falar sobre o programa, mas não fizeram uso das ações. Assim, conforme relatado pelo entrevistado E05 o serviço foi de grande importância em um momento que necessitou ajustar seus estudos e encontrava-se com dificuldades de organização e alinhamento, abaixo o relato a respeito deste atendimento.

O apoio pedagógico foi essencial assim para organização, até porque os alunos veem esse auxílio não como um auxílio as vezes como uma barreira para o aluno a questão organizacional de estudo principalmente, e de talvez identificar alguma dificuldade pontual na hora do estudo...(E05)

Quanto aos serviços relacionados a acessibilidade, apoio a aprendizagem, ações afirmativas e educação-saúde, em que estudantes que necessitam recebem auxílios de suporte necessários à sua inclusão dentro da universidade e acompanhamento acadêmico, a fim de promover a inclusão no ensino superior e permanência desses estudantes durante sua jornada acadêmica. Não basta que o acesso de pessoas com deficiência esteja legalmente amparado, não é suficiente apenas criar a possibilidade de ingresso, é necessário ter estruturas e recursos disponíveis a fim de colaborar com a permanência desse estudante igualitária (MARTINS, SILVA, 2016).

De acordo com as autoras Silva e Pimentel (2021), existe a necessidade de investimentos materiais e humanos, para inclusão educacional de estudantes com deficiência visual nessas instituições, principalmente relacionados a atualização de docentes e técnicos envolvidos, a fim de oferecer condições adequadas às pessoas com deficiência no ambiente universitário. Na sequência, relatos importantes que demonstram a inserção do aluno com

deficiência na universidade, conforme relato do beneficiário E04, e também uma crítica quanto a demora de algumas solicitações realizadas pelo beneficiário E14.

Mesmo que eu não solicite as vezes eles perguntam também, eles têm toda essa dinâmica com os professores, eles tão bem interligados com os professores...Partindo do principio que o espaço é amplo, a demanda é muito grande, as vezes requer um pouquinho de compreensão nos prazos, mas eu nunca deixei de ser atendida. (E04)

Eu fiz uma reivindicação via núcleo e acessibilidade de eu ter a prova ampliada, na verdade não era prova ampliada era prova em negrito, pois bem eu fiz o pedido para o núcleo no inicio do semestre, faltando apenas duas provas para o encerramento do segundo bimestre, o coordenador do curso vem esbaforido, bate na porta da sala de aula que eu tava em aula, aí ele me chama pra conversar a respeito das provas em n grito, que ele tinha recebido um e-mail do núcleo, eu disse a ele professor não carece mais eu já passei todo o semestre em negrito conversando apenas com os alunos. (E14)

Dessa forma, no que se refere as questões mais subjetivas dos serviços e a forma de atender, o estudo realizado por Miyashiro e Salerno (2021) mostra que os processos de inclusão exigem estímulos que devem partir das pessoas que ali convivem e possuem maior empatia à situação. Assim, fica evidente a importância do olhar mais individualizado a essas situações como a relatada pelo beneficiário E14.

O exercício da reflexividade por parte da pesquisadora durante a execução das entrevistas proporcionou um olhar atencioso e uma condução da entrevista leve, de forma a se sentir a vontade de ao final de cada uma delas pedir ao beneficiário que se quisesse deixar algumas palavras de forma geral a respeito da sua vivencia em relação aos serviços da Assistência Estudantil da UFSM.

A seguir por ordem de execução das entrevistas, constam no Quadro 12 os respectivos depoimentos finais de cada beneficiário (a) a respeito da politica de AE da UFSM que eles vivenciam.

Quadro 12 – Depoimentos dos beneficiários a respeito da AE da UFSM

(Continua)

Entrevistados	Depoimentos
E01	“Na verdade, eu vim para a UFSM por causa dessa assistência sabe, eu pesquisei e ela é uma das maiores da América Latina em questão de RU, de casa do estudante e eu sou muito grata por isso, sempre fui muito grata por isso. “
E02	“Eu também me sinto uma minoria pela minha idade, eu não teria condições de estudar e dar esse novo <i>up</i> na minha vida se não fosse a assistência estudantil...então a assistência estudantil é fundamental, é fundamental mesmo. “

E03	“ Como mãe, que olhem para as crianças...eu quero estudar, e quero me formar, eu não quero ficar só morando aqui, eu quero que minha filha tenha uma infância minimamente digna...que as crianças sejam vistas aqui dentro, olhadas e resguardadas. “
E04	“Eu da minha parte, é notável, é visível o diferencial que a UFSM tem com as pessoas com deficiência...achei pleno e até surpreendente como eu te disse, eu desconhecia algumas coisas que a UFSM proporcionava aos alunos com deficiência...Eu queria deixar assim como forma de agradecimento e parabéns, porque eu conheço outras universidades e relatos de outros colegas com deficiência de outras universidades federais que não tem esse suporte, e se tem não desse nível”
E05	“ Eu sou aluno de outro estado, eu moro há 2 mil km de distância, minha família mora 2mil km de distância, eu moro aqui, eu vivo aqui, eu tenho segurança aqui, eu tenho ensino de qualidade aqui pela assistência estudantil...eu só consigo estudar aqui por conta da assistência estudantil. “
E06	“ A galera que trabalha aqui que tá aqui embaixo no meio da gente, a gente agradece muito sabe, porque se eles não estivessem aqui, se vocês não estivessem aqui, fazendo funcionar isso aqui a gente não poderia usar. Mas eu também queria dizer que da pra melhorar entendeu? E que assim como a gente pede as coisas pra vocês, vocês também podem pedir pra gente...da pra melhorar em todos quesitos e agradecer porque querendo ou não a galera tá aqui trabalhando dia a dia e tá fazendo as coisas, e a gente não tá aqui por meramente luxo, a gente tá aqui porque a gente precisa...a gente queria que tivesse um olhar mais humanizado pra gente. “
E07	“Eu acho que de forma geral a AE tem uma ótima qualidade de ensino, tem uma ótima qualidade de serviço prestado, só em alguns pontos específicos que peca bastante, principalmente a questão de logística e burocracia que eu acho que é muito burocrático e uma demora muito grande, fora isso eu acho que é um serviço muito bom.”
E08	“Eu me emociono em falar, ah eu vou chorar, eu me emociono muito, é importante pra mim e pra minha família, eu cresci muito aqui dentro, todos os dias eu agradeço essa universidade...eu vim pra cá eu tava sem trabalho, eu larguei tudo, tudo pro alto pra seguir esse sonho aqui com meu esposo, e a universidade aqui me proporcionou, eu tenho 43 anos e a universidade me proporcionou que muitos anos da minha vida não me deu, eu posso dizer que renasci. A moradia me trouxe esperanças das conquistas, eu consegui eu e meu esposo conciliarmos a nossa vida, trazermos nossos filhos pra perto...eu posso dizer que ela trouxe de volta até o sorriso. “
E09	“Eu acho que geralmente é bom sim, porque tem muita gente que vem de fora, mas eu acho que sim é bom, que nem tu falou né, tem muita gente que não tem opção de estudar, não consegue, tendo uma base e comida, onde tu morar. Nossa senhora! Economiza um monte né.”
E10	“Assim tipo, como eu falei né, como eu faço parte do DCE assim então eu acabo estudando bastante, principalmente o plano nacional de assistência estudantil e a implementação dele assim. Não tem assim como estudar isso, e entender que assim, o que se fala é verdade né e a gente tem a maior assistência estudantil e isso gera muita condição, é esse o ponto né...mas também não tem como a gente negar a qualidade assim né, da assistência estudantil que está sendo oferecida, e essa questão orçamentaria ela tem barrado bastante nessa condição de oferecer uma condição de assistência estudantil melhor...eu estudava em outra universidade antes, então também tem esse comparativo né, e a universidade que eu estudava tinha só auxílio ne, não tinha a casa do estudante. “
E11	“ Eu não teria condição alguma de pagar por um apartamento, por alimentação, e eu tive depressão, eu tenho uma história, costumo dizer que eu tô na fisioterapia da depressão ainda, tô deixando isso pra trás...Fiz acompanhamento psicológico e psiquiátrico...então fora todos os outros serviços agora médicos e odontológicos, a gente se sente cuidado sabe, isso realmente é importante, foi fundamental para eu conseguir tanto fazer minha graduação quanto pra eu saber daquele lugar caótico, então eu fico muito feliz de saber que isso

	também ta disponível pra outras pessoas...eu quero deixar um abraço bem apertado pra todos vocês que trabalham aqui, criam isso, eu reconheço muito e minha gratidão é gigante.”
E12	“ Eu acho bem importante essa preocupação da assistência estudantil com o estudante, com o beneficiário que ta ali, com o morador, questão de alimentação e os auxílios, que é algo assim bem presente, e uma assistência estudantil que contempla vários eixos...basta o estudante saber usufruir das oportunidades”
E13	“A minha prioridade era vir para a UFSM por ser a universidade mais perto mas muito pela assistência estudantil, quando eu cheguei no primeiro momento como a moradia era minha prioridade não Abrir o edital foi bem problemática os primeiros 2 meses de adaptação, mas depois bah é uma mão na roda assim sabe, ajuda totalmente, eu sobrevivo da universidade.”
E14	“A Assistência Estudantil ela é, pra quem faz uso dela, ela é essencial, não basta somente a pessoa ter uma moradia, digamos não pagar luz, agua, internet e ter acesso a uma alimentação, a assistência estudantil ela é para as pessoas que fazem uso ela tem que ser mais abrangente...Então eu acho que a assistência estudantil pra quem vem pra UFSM ela é essencial para que os alunos consigam vir a terminar o curso e digamos conseguir um futuro melhor e dar algo em troca pra reverter esse conhecimento esse estudo em algo de melhor pra sociedade.
E15	“A questão da assistência pra mim é algo que foi fundamental, eu vim do maranhão pra cá e se não fosse a assistência estudantil a CEU como um todo eu não teria conseguido nem pisar aqui sabe, desse lá quando tava pesquisando tipo entrar no meu curso que a engenharia acústica o único curso que tem no brasil é aqui, se não fosse a assistência estudantil, comer de graça no RU, não precisar pagar um aluguel na cidade , esse assuntos em específicos, esses dois pontos foi o que me trouxeram ate aqui, eu não tinha uma outra opção, era aqui ou era no Chile. Então nessa linha a assistência ela é muito importante pra mim, eu critico em especial porque eu vejo que tem muita coisa a melhorar e muitas coisas definem ou não o aluno ficar aqui. “
E16	“Pra mim a assistência da UFSM é muito importante, se não nem conseguiria estudar, é muito importante a moradia, a moradia é de bastante qualidade, o problemas são resolvidos quando preciso, alimentação também é um coisa que ajuda muito, sou bastante agradecido a UFSM.”

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Importante salientar que estes depoimentos explanados no Quadro 11 são formas e demonstrações do reconhecimento dos beneficiários sobre os programas e a política de Assistência Estudantil da UFSM. Assim, demonstram de modo geral um sentimento de agradecimento também ao que é proporcionado a eles, todos deixam bem claro que se não tivessem a AE não poderiam estar em outra cidade em uma instituição de ensino superior tão reconhecida como a UFSM.

A partir das dimensões da qualidade desenvolvidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e utilizadas como direcionadores da ferramenta SERVPERF, a qual o foco está na percepção do serviço consumido e não nas expectativas de consumo prévias a experiência do serviço, a ferramenta é considerada a mais apropriada para uso prático, (SOUTO, CORREIA-

NETO, 2017), assim foi possível identificar diversos pontos positivos e negativos de acordo com os beneficiários, conforme cada dimensão de qualidade

Durante as entrevistas os elementos físicos são os que os entrevistados encontram maior facilidade de identificar e falar sobre em relação aos serviços proporcionados, por serem elementos visíveis e mais palpáveis ao olhar dos usuários. Tal fator é pertinente com a pesquisa de Fava e Cintra (2022), em que possui mais alunos utilizando os programas de Moradia e Alimentação que os demais, e estes são locais em que as estruturas físicas são muito evidentes. Na sequência, as categorias relacionadas a Confiabilidade e Garantia tiveram relatos mais diversos e divididos. Com relação a esses aspectos normalmente encontravam-se atrelados os relatos em ambas categorias, em que se o beneficiário confiava no serviço, consequentemente também mencionava a garantia de execução em tempo hábil dele, mas também o contrário, caso fosse uma percepção negativa, também era válido.

As dimensões da qualidade de Garantia e Confiabilidade se incorporavam uma a outra frequentemente nas respostas durante os relatos, ou seja, em diversos casos o relato positivo de um programa em relação a garantia também consequentemente era positivo na Confiabilidade. O mesmo ocorria nas dimensões relacionadas a Presteza e Empatia, como são formas bem subjetivas de analisar o serviço percebido, de forma que estão mais ligadas ao atendimento experimentado, em que cada beneficiário pode ter uma experiência completamente distinta de um mesmo serviço para o outro. Estas dimensões não tangíveis também estão relacionadas a satisfação do usuário com o serviço (DA COSTA et al.,2021)

No Quadro 13 é possível verificar os principais aspectos tanto positivos quanto negativos das dimensões da qualidade direcionados pelos relatos dos beneficiários (as).

Quadro 13– Principais aspectos da AE conforme as dimensões da qualidade

(Continua)

Dimensões	Aspectos positivos	Aspectos negativos
Aspectos tangíveis	Boa estrutura de RU, moradia, local de atendimento, atenção a saúde e serviços de desporto e cultura.	Falta de manutenção da CEU (estruturas e arredores), limpeza e higiene dos entornos da. Moradia estudantil.
Garantia	Atendimento a alimentação completa e moradia. Acesso ao atendimento de atenção a saúde.	As solicitações de serviços de manutenção estrutural da CEU ocorrem com uma demora expressiva. Atendimentos de atenção a saúde, mas sem garantia de ser no tempo hábil.

Confiabilidade	Acesso a serviços de internet. Atendimento do serviço de alimentação diária.	Falta de credibilidade na execução de demandas de casos excepcionais.
Presteza	Atendimento pelos profissionais dos setores relacionados aos programas	Alguns casos de falta de prestatividade em atendimentos, como o de saúde emergencial.
Empatia	Atendimento empático por parte dos funcionários dos serviços de atenção a saúde (maior vinculação de novos projetos e programas), de PRAE e RU.	Falta de atendimento de diversos serviços mais específicos aos dependentes dos beneficiários (as) Falta de estruturas físicas adequadas a acessibilidade

Fonte: dados da pesquisa (2023).

No parâmetro amplo dos Ifes do Brasil a grande maioria não contempla o mais próximo da totalidade dos programas da assistência estudantil em cada eixo estabelecido do PNAES (FAVA, CINTRA, 2022). Dessa forma, enfatiza-se a magnitude de variações de programas que cada universidade pode e implementa conforme suas necessidades, em prol dessa perspectiva é notório a necessidade de estudos como estes que o foca são seus usuários, a fim de melhorar e adaptar a política estudantil de forma personalizada em cada instituição.

Embora existam inúmeras adversidades relacionadas as demandas dos programas ofertados pela Assistência Estudantil da UFSM, ainda assim a instituição possui um grande e positivo reconhecimento quando o assunto é a Assistência Estudantil da instituição. Dessa forma, mostram a grandeza e magnitude do impacto que este serviço causa nos seus beneficiários (as).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da pesquisa demonstraram a efetividade e a importância dos programas de Assistência Estudantil na UFSM Campus Sede, principalmente para atingir seu principal objetivo relacionado aos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, que é a permanência durante seu percurso acadêmico na Instituição. Dessa forma, os resultados atingiram os objetivos propostos nesse estudo e reforçaram a necessidade de manutenção e acompanhamentos dos programas dessas políticas públicas.

Sobretudo, é importante que assim como qualquer serviço utilizado, fornecidos em instituições públicas necessitam acompanhamento de sua eficiência e efetividade, e no caso da Assistência Estudantil, é de extrema importância averiguar de que forma o usuário recebe esse serviço prestado. Entender melhor as necessidades do público alvo, melhora a implementação e conseqüentemente os desdobramentos subsequentes dos programas de AE ali ofertados.

Para chegar a esses resultados, por meio das entrevistas foi possível enriquecer as análises, pois além do resultado em si proporcionaram a análise subjetiva que a entrevista consegue trazer junto aos dados, a pesquisadora tem a possibilidade, neste momento, de perceber e absorver diversas nuances durante a sua execução e fala dos beneficiários (as). Em muitos momentos, geraram emoção ao entrevistado, fato esse que enfatiza e corrobora mais ainda a importância da temática estudada, visto que, de forma unânime todos consideraram que se não existissem essa política de assistência estudantil não poderiam realizar seu caminho nessa jornada acadêmica.

Quanto as limitações desse estudo, um dos pontos de destaque é quanto ao tamanho da amostra utilizada, mesmo que o estudo procurou diversificar os perfis de beneficiários da AE dentro do perfil maior enquadrado, neste caso surge a possibilidade de estudos futuros com amostras maiores. Além disso, há possibilidade de fusão de estudos quantitativos com os qualitativos, em que fosse possível mesclar os resultados obtidos de forma qualitativa em menor número e o de forma quantitativa abrangendo maior quantidade de usuários para uma maior margem de dados, a fim de verificar se condizem e convergem estes resultados da avaliação da percepção desse público em relação aos serviços ofertados abrangendo maior público.

Por fim, a contribuição principal desse estudo está, em dotar a comunidade acadêmica e os gestores de informações efetivas a respeito dos programas e a percepção dos seus benefícios em relação aos serviços ofertados, de forma a contribuir com decisões mais

certeiras e focadas no que os beneficiários (as) mostram como pontos a serem melhorados, e também as suas reais necessidades como principais interessados dos programas. Destaca-se ainda, a contribuição para a área de estudos das políticas públicas estudantis, tendo em vista, o foco no principal, os usuários dos programas, para que seja possível cada vez mais construir diálogos e políticas públicas e assim, melhorar os desempenhos dos programas em busca cada vez mais de excelência em serviços de Assistência Estudantil.

REFERÊNCIAS

ABREU, Arlete Aparecida; ANDRADE, Daniela Meirelles. Tudo começa na SERVQUAL: análise bibliométrica sobre o tema qualidade em serviços. **In: Seminários em Administração (SEMEAD)**, XX, São Paulo, nov. 2017.

AKDERE, Mesut, TOP, Mehmet & TEKINGÜNDÜZ, Sabahattin. Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: **The SERVPERF model, Total Quality Management & Business Excellence**, 31:3-4, 342-352, 2020.

ANDRADE, Ana Maria Jung; TEIXEIRA, Marco Antônio Pereira. Áreas da política de assistência estudantil: relação com desempenho acadêmico, permanência e desenvolvimento psicossocial de universitários. **Revista da Avaliação da Educação Superior**, Campinas, v. 22, n. 2, jul-nov. 2017.

Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES). Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Estudantis (FONAPRACE). (2018). II Pesquisa Nacional do Perfil das Instituições Federais do Ensino Superior para a Assistência Estudantil – um mapeamento de capacidades e instrumentos. Resultados coleta 2016. São Carlos, SP, Brasil

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo, 2016.

BASTOS, Elaine Marinho et al. Sofrimento psíquico de universitários: uma revisão integrativa. **Brazilian Journal of Development**, v. 5, n. 10, p. 17681–17694, 2019.

BATISTA, Caroline de Araújo et al. Caracterização do ambiente alimentar de uma universidade pública do estado do Rio de Janeiro. **Cadernos Saúde Coletiva**, v. 31, p. e31010492, 2023.

BDTD, <http://bdttd.ibict.br/vufind/Search/Advanced>, busca realizada em Agosto de 2023.

BRASIL. [Constituição (1934)]. **Constituição da Republica dos Estados Unidos do Brasil de 1934**. Rio de Janeiro, RJ: Câmara dos Deputados, 11 abr. 1934. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm>. Acesso em 19 set. 2021.

BRASIL. [Constituição (1937)]. **Constituição da Republica dos Estados Unidos do Brasil de 1937**. Rio de Janeiro, RJ: Câmara dos Deputados, 10 nov. 1937. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao37.htm>. Acesso em 19 set. 2021.

BRASIL. [Constituição (1946)]. **Constituição da Republica dos Estados Unidos do Brasil de 1937**. Rio de Janeiro, RJ: Câmara dos Deputados, 18 set. 1946. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao46.htm>. Acesso em 19 set. 2021.

BRASIL. [Constituição (1967)]. **Constituição da Republica dos Estados Unidos do Brasil de 1937**. Rio de Janeiro, RJ: Câmara dos Deputados, 24 jan. 1967. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao67.htm>. Acesso em 19 set. 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil de 1937**. Rio de Janeiro, RJ: Câmara dos Deputados, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao88.htm>. Acesso em 19 set. 2021.

BRASIL. [Decreto n 19.851, de 11 de abril de 1931]. **Estatuto das Universidades. Rio de Janeiro, RJ: Câmara dos Deputados, 11 de abr. 1931**. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-19851-11-abril-1931-505837-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acesso em 19 de Set. 2021.

BRASIL. [Decreto n 7.234, de 19 de julho de 2010]. **Dispõem sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil. Brasília, 2010**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm>. Acesso em 19 de Set. 2021.

CARMAN, J.M. Consumer perceptions of service quality: an assessment of SERVQUAL dimensions. **Journal of Retailing**, v. 66, n. 1, p. 33-55, 1990.

CGU, Controladoria Geral da União – **Relatório de Consolidação dos Resultados das Gestões do Plano Nacional de Assistência Estudantil**. Disponível em: <file:///Users/vanessa/Downloads/895597_RELAT%C3%93RIO_CONSOLIDADO_PNAES_3RA._RODADA.pdf>. Acesso em 12 de Maio de 2022.

CHONG, Yit; AHMED, Pervays. A phenomenology of university service quality experience: Uncovering the essence of meaning among business undergraduates in Malaysia. **International Journal of Educational Management**. v. 28, n. 1, p. 36-52, 2014.

CARMAN, J.M. Consumer perceptions of service quality: an assessment of SERVQUAL dimensions. **Journal of Retailing**, v. 66, n. 1, p. 33-55, 1990.

COBRA, Marcos; RANGEL, Alexandre. **Serviços ao usuário: uma estratégia competitiva**. São Paulo: Marcos Cobra, 1993.

CRONIN Jr., J. J., & TAYLOR, S. Measuring Service Quality A Reexamination and Extension. **The Journal of Marketing**, 56, 55-68 (1992).

DAMMAJ, A. et al. Investigating the relationship between knowledge sharing and service quality in private hospitals in Jordan. **International Journal of Productivity and Quality Management**, v.17, n. 4, p. 437-455, 2016.

DANTAS, Laiza Rocha et al. **Use of psychoactive substances at least once in life among Brazilian university students at the beginning and end of courses and the associated factors**. **Cadernos Saúde Coletiva**, v. 25, n. 4, p. 468–474, 2017.

DA SILVA, Geovanne Lopes Cruz. Avaliação da qualidade do transporte intermunicipal realizado no trajeto residência-universidade-residência: estudo de caso na UFERSA – Campus Angicos/RN, 2019.

DE LIMA MIYASHIRO, N. V; SALERNO, M. B. Aluno com deficiência visual e autismo: Um estudo de caso das interações nas aulas de educação física. *Revista da Associação Brasileira de Atividade Motora Adaptada.* , v. 22, n. 1, 2021

DOS SANTOS, Bárbara Andreize Dias Rosa; VERA, Luciana Alves Rodas. Avaliação da qualidade dos serviços do restaurante universitário da Universidade Federal da Bahia na percepção dos usuários. **Marketing & Tourism Review**, v. 5, n. 2, 2020.

DUTRA, Natália Gomes dos Reis; SANTOS, Maria de Fátima de Souza. Assistência estudantil sob múltiplos olhares: a disputa de concepções. **Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, v. 25, n. 94, p. 148-181, 2017.

DA SILVA et al. Avaliação da qualidade em serviços públicos - relatório técnico. Universidade de Brasília, Faculdade do Gama, Brasília, 2019.

DOS SANTOS, Alexa Fagundes; DE JESUS, Gabrieli Guterres; BATTISTI, Isabel Koltermann. Entrevista semi-estruturada: considerações sobre esse instrumento na produção de dados em pesquisas com abordagem qualitativa. **Salão do Conhecimento**, 26 a 29 de outubro de 2021.

ELOI et. al, **O Programa Nacional de Assistência Estudantil- PNAES na Universidade Federal de Viçosa (UFV): Uma avaliação na percepção dos beneficiários.** *Revista GUAL*, Florianópolis, v. 12, n. 3, p. 106-129, 2019.

FAVA, Helder. de L.; CINTRA, Renato. F. Indicadores na Assistência Estudantil: Análise nas Universidades Federais Brasileiras. **Revista Ciências Administrativas**, [S. l.], v. 28, p. e12649, 2022.3

FAVATO, Maria Nilse; RUIZ, Maria José Ferreira. REUNI: política para a democratização da educação superior? **Revista eletrônica de educação**, v.12, n.2, p.448-463, 2018.

FERREIRA, L. R.; BATISTA, L. A. G.; VASCONCELOS, M. E. S. S.; DO VALE, M. S. Avaliação dos serviços prestados pelo setor de patrimônio de uma prefeitura através do modelo Servperf: um estudo de caso no norte fluminense. **exatas & engenharias**, v. 8, n. 22, 14 nov. 2018.

FITZSIMMONS, James; FITZSIMMONS, Mona. **Administração de Serviços-: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação.** AMGH Editora, 2014.

GIANESI, Irineu Nogueira; CORRÊA, Henrique. **Administração estratégica de serviços.** São Paulo: Atlas, 1994.

GOMES, Ellen Midiã Lima da Silva; e SOUZA, Flávia Faissal de. Pedagogia Visual Na Educação De Surdos: Análise Dos Recursos Visuais Inseridos Em Um Lda. **Revista Docência e Cibercultura**, v. 4, n. 1, jan-abr, 2020

GRONROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

IMPERATORI, Thaís Kristosch. A trajetória da assistência estudantil na educação superior brasileira. **Serviço Social & Sociedade**, v. 129, p. 285-303, 2017.

JANNUZZI, Paulo de Martino. **Monitoramento e avaliação de programas sociais: uma introdução aos conceitos e técnicas**. Campinas: Alínea, 2016.

JESUS, A. M. de *et al.* Descriptive analysis of the satisfaction of student users of the university restaurant, Universidade Federal Rural da Amazônia, Belém, Pará. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 11, n. 2, p. e14011225557, 2022.

KOTLER, Philip. **Administração de Empresas de Serviços e Serviços de Apoio ao Produto. In.: Administração de Marketing – Análise, Planejamento, Implementação e Controle**. 5 ed. São Paulo : Atlas, p.411-429, 1998 .

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin. **Administração de marketing**.12. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LIMA, Wandilson Alisson Silva; FERREIRA, Liliane Caraciolo. **Mapeamento e avaliação das políticas públicas de assistência estudantil nas universidades federais brasileiras**. **Revista Meta: Avaliação**, v.8, n.22, p.116-148, 2016.

LOURENÇO, Cléria Donizete da Silva; KNOP, Marcelo Ferreira Trezza. Ensino superior em administração e a percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, São Paulo, v. 13, n. 39, p. 219-233, 2011.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico**. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LUNA PÉREZ, Farid. Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. **Eco Matemático**, 8, 43–50.

MARTINS, Lisiê Marlene da Silveira Melo, & SILVA, Luzia Guacira dos Santos. **Trajetória acadêmica de uma estudante com deficiência visual no ensino superior**. *Revista Educação em Questão*, 54(41), 251-274, 2016.

MAURELL, Joice Rejane Pardo; JARDIM, Daniele Barros. **Acompanhamento e apoio pedagógico ao estudante na FURG: um estudo sobre o impacto das práticas multidisciplinares desenvolvidas pela coordenação**. *RELACult - Revista Latinoamericana de Estudos em Cultura e Sociedade*, v. 5, n. 4, 2019.

NASCIMENTO, Luciana de Cassia Nunes et al. Theoretical saturation in qualitative research: na experience report in interview with school children. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 71, n. 1, pp. 228-233, 2018.

NORMANN, Richard. **Administração de serviços: estratégia e liderança na organização de serviços**. São Paulo: Atlas, 1993.

OLIVEIRA, Raquel Campos Nepomuceno; CRISÓSTOMO, Vicente Lima; OLIVEIRA, Elenilce Gomes. **Assistência estudantil e psicologia nos institutos federais**. *Revista Labor*, Fortaleza, n. 21, v.1, p.119-129, 2019.

OLIVEIRA, M. A. **A descoberta do usuário: em busca de um jeito brasileiro de prestar serviços**. São Paulo: Nobel, 1994.

PLETSCH, Marcia Denise; PITANGA DE OLIVEIRA, Mariana Corrêa; COLACIQUE, Rachel Capucho. Apresentação - Inclusão Digital E Acessibilidade: Desafios Da Educação Contemporânea. **Revista Docência e Cibercultura**, [S.l.], v. 4, n. 1, p. 13-23, abr. 2020.

PRAMANIK, Auditi. Patient's Perception of Service of Health Care Services in Indian. A comparative Study on Urban and Rural Hospitals. **Journal of Health Management**, India, v.18, n. 2, 2016.

RECKTENVALD, Marcelo; MATTEI, Lauro; PEREIRA, Vilmar Alves. Avaliando o **Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) sob a ótica das epistemologias**. **Avaliação**, Sorocaba, v. 23, n. 2, p. 405-423, jul./out. 2018.

SACCARO, Alice; FRANÇA, Marco Tulio Aniceto; JACINTO, Paulo de Andrade. Retenção e evasão no ensino superior brasileiro: uma análise dos efeitos da bolsa permanência do PNAES. **Anais do Encontro Nacional de Economia**. Foz do Iguaçu, PR, Brasil, 44. 2016.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Cauchick. Aplicação de modelos de avaliação da qualidade em serviços para mensuração da satisfação de clientes internos em uma empresa do setor industrial. **XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, Curitiba – PR, 23 a 25 de outubro de 2002.

SILVA, Leonardo Barbosa; COSTA, Natália Cristina Dreossi. Acesso e permanência em desproporção: as insuficiências do Programa Nacional de Assistência Estudantil. **Agenda Política**, v. 6, n. 2, p. 166–192, 2018.

SILVA, Adão Rogério Xavier; DE CARVALHO, Mark Clark Assen. Demarcações históricas sobre a política de assistência estudantil no Brasil. **Revista Exitus**, Santarém, v. 10, p. 01-26, 2020.

SILVA, Juliana Barreto. **A política de Assistência Estudantil: um estudo sobre condicionalidades**. 2016. 148f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016.

SILVA, Jailma. C., & PIMENTEL, Adriana. M. **Inclusão educacional da pessoa com deficiência visual no ensino superior**. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, 29, e2904, 2021.

SOHAIL, M. Sadiq; HASAN, Mehedi. Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. **Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives**, 2021.

SOUTO, Christiane de Melo Rêgo.; CORREIA-NETO, Jorge da Silva. Qualidade de Serviços: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. **Journal of Perspectives in Management** v. 1, n. 1, p. 63-73, 2017.

SOUZA, Rafael Cipriano; COSTA, Maria Aparecida Tenório Salvador. Monitoramento e avaliação da assistência ao estudante universitário: o caso do Programa de Residência Universitária da Universidade Federal Rural de Pernambuco. **Ensaio Avaliação de Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 107, p. 362-385, abr./jun. 2020.

TAUFICK, A. L. O. L. Análise da Política de Assistência Estudantil dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. *Revista Brasileira de Política e Administração da Educação*, Porto Alegre, 30(1),181-201, 2014.

TEIXEIRA, HélioJanny.; SANTANA, Solange Maria. **Remodelando a gestão pública**. São Paulo: Edgar Blucher, 1994.

UFSM-A – **História**. Disponível em: <https://www.ufsm.br/historia/>

UFSM-B–**UFSM em números**. Disponível em: <https://portal.ufsm.br/ufsm-em-numeros/publico/index.html>

UFSM-C – **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)**. Disponível em: https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/500/2021/04/VFinal-DocumentoPDI-TextoBaseCONSU_TextoComPlanoDeMetas2022.pdf

UFSM–**Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE)**. Disponível em: <https://www.ufsm.br/pro-reitorias/prae/>

VASCONCELOS, Natália. Programa Nacional de Assistência Estudantil: uma análise da assistência estudantil ao longo da história da educação superior no Brasil. **Revista da Católica**, Uberlândia, v. 2, n. 3, p. 399-411, 2010.

VIEIRA, Bruno Barbosa. **Marketing e serviço público: pesquisa de marketing como ferramenta para a melhoria da qualidade da gestão de uma IFES**. 2016. 134 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Estratégia) – Instituto de Ciências Sociais Aplicadas – Programa de Pós-graduação em Gestão e Estratégia, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, 2016.

XAVIER Silva, A. R.; ASSEN de Carvalho, M. C.; MELO, L. de F. O contexto da produção do texto do Programa Nacional de Assistência Estudantil(PNAES). **South American Journal of Basic Education, Technical and Technological** , [S. l.], v. 7, n. 2, p. 579–595, 2020.

YIN, Robert. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2 ed. São Paulo: Bookman, 2001.

Yin, Robert. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4a ed. Tradução: Daniel Grassi. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICA A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título do estudo: A percepção dos beneficiários quanto à qualidade dos serviços da Assistência Estudantil: uma análise na Universidade Federal de Santa Maria Campus Sede.

Pesquisador responsável: Prof. Dr. Luis Carlos Zucatto (orientador) e Vanessa Tamires Borba (orientanda)

Departamento/Instituição: Programa de Pós-graduação em Administração Pública (PPGAP)-UFSM, contato: (55) 3220-8848 / ppgap@ufsm.br e endereço: Avenida Roraima, 1000, Prédio 74B, Sala 3250, 97015-372 – SM – RS.

Local da coleta de dados: UFSM – Campus Sede

Eu, Luis Carlos Zucatto, responsável pela pesquisa “A percepção dos beneficiários quanto à qualidade dos serviços da Assistência Estudantil: Uma análise na Universidade Federal de Santa Maria Campus Sede. “, o convidamos a participar como voluntário deste nosso estudo.

Esta pesquisa visa identificar a percepção do aluno com BSE ativo da UFSM a respeito dos serviços oferecidos pela Assistência estudantil. Sua participação demandará apenas o tempo de algumas questões da entrevista que serão apresentadas. A pesquisa trará benefícios indiretos, pois as informações que serão coletadas fornecerão subsídios para a construção de conhecimento da área de políticas públicas, em especial de assistência estudantil, bem como para novas pesquisas que serão desenvolvidas nessa temática.

Para participar da pesquisa será necessário dispor de, pelo menos, 30 minutos de seu tempo. Os riscos decorrentes de sua participação são possível cansaço, constrangimento e/ou desconforto ao responder o questionário. Na ocorrência de algum problema relacionado com a pesquisa, a providência a ser tomada deverá ser parar a entrevista imediatamente, podendo entrar em contato com o pesquisador responsável, caso necessite assistência.

Você tem a garantia de esclarecimentos antes e durante o curso do estudo. Em caso de dúvida, poderá entrar em contato pelo telefone (55) 981601519 ou, ainda, pelo e-mail: nessa.vaah@gmail.com, ou entrar em contato com o Conselho de Ética³ em Pesquisa pelo telefone (55) 3220-9362.

³ Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM: Av. Roraima, 1000 - 97105-900 - Santa Maria - RS - 2º andar do prédio da Reitoria. Telefone: (55) 3220-9362 - E-mail: cep.ufsm@gmail.com.

A participação nesta pesquisa é facultativa, não havendo nenhuma forma de compensação financeira e nem custos para o participante. 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. As informações desta pesquisa serão confidenciais e poderão ser divulgadas apenas em eventos ou publicações, 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 a guarda do pesquisador responsável por um período de 5 anos após o término da pesquisa. Os gastos necessários para a sua participação na pesquisa serão assumidos pela pesquisadora. Fica, também, garantida indenização em casos de danos comprovadamente decorrentes da participação na pesquisa.

AUTORIZAÇÃO

Eu, após a 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 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 ao assinalar a opção “Concordo com as condições do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)”.

.....

Assinatura do participante da entrevista

APÊNDICE B - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Título do projeto: A percepção dos beneficiários quanto à qualidade dos serviços da Assistência Estudantil: uma análise na Universidade Federal de Santa Maria Campus Sede.

Pesquisador responsável: Dr. Luis Carlos Zucatto

Instituição: Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

Telefone para contato: (55) 981601519

Local da coleta de dados: UFSM-Campus Sede e via remota.

Os responsáveis pelo presente projeto se comprometem a preservar a confidencialidade dos dados dos participantes envolvidos no trabalho, que foram coletados por meio de entrevistas no Campus Sede da UFSM e Centro da UFSM realizadas no período de outubro de 2022 a fevereiro de 2023.

Informam, ainda, que estas informações foram utilizadas, única e exclusivamente, no decorrer da execução do presente estudo e que as mesmas somente serão divulgadas de forma anônima, bem como serão mantidas no seguinte local: UFSM, Avenida Roraima, 1000, prédio 74B, no Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, sala 3250, 97105-970 - Santa Maria - RS, por um período de cinco anos, sob a responsabilidade de Luis Carlos Zucatto. 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 12/07/2022, com o número de registro CAAE 60388222.6.0000.5346.

Santa Maria, 12 de julho de 2022.

.....
Assinatura do pesquisador responsável

APÊNDICE C – AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

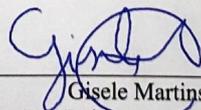
AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL



Eu, Gisele Martins Guimarães, responsável pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis da UFSM, autorizo a realização do estudo “A percepção dos beneficiários quanto à qualidade dos serviços da Assistência Estudantil: uma análise na Universidade Federal de Santa Maria Campus Sede”, projeto GAP 057473 – Campus UFSM Palmeira das Missões, a ser conduzido pelos pesquisadores Vanessa Tamires Borba, Assistente em Administração lotada no Restaurante Universitário da UFSM e Professor Dr. Luis Carlos Zucatto, como orientador.

O estudo só poderá ser realizado se aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSM.

Santa Maria, 24 de Maio de 2022



Gisele Martins Guimaraes
Pró-Reitora de Assuntos Estudantis
Gisele Martins Guimarães
Pró-Reitora de Assuntos Estudantis
UFSM

APÊNDICE D – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Roteiro da entrevista semiestruturada com os alunos beneficiários da Assistência Estudantil da UFSM

Elementos categorizadores	Qualidade percebida
Aspectos tangíveis	1) Quais são as condições das instalações físicas da AE da UFSM que você utiliza?
Confiabilidade	2) Os problemas relacionados a AE da UFSM são resolvidos? Os serviços são prestados de forma a deixá-los seguros em serem resolvido em tempo hábil?
Presteza	3) Os serviços são prestados de forma prestativa, disposta e dentro do tempo adequado?
Garantia	4) As soluções apresentadas pela AE em relação aos seus serviços são entregues? Você como beneficiário sente segurança na plenitude do atendimento desses serviços utilizados?
Empatia	5) Os serviços são executados com atenção, empatia e de forma personalizada?

Fonte: elaborado pela autora (2022)

A seguir constam as perguntas a respeito do beneficiário:

Qual curso você faz na UFSM?

Qual o semestre que você ingressou na UFSM?

Em que semestre letivo do seu curso você está cursando atualmente?