



IX ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ISSN: 2594-5688

secretaria@sbap.org.br

Sociedade Brasileira de Administração Pública

RELATO TÉCNICO

UM INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DOS AUXÍLIOS FINANCEIROS DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL, POR MEIO DO OLHAR DOS ESTUDANTES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

DIANE COSTA PEREIRA, ZALOAR CUNHA DE MORAIS,

GRUPO TEMÁTICO: 02 Análise de Políticas Públicas

IX Encontro Brasileiro de Administração Pública, São Paulo/SP, 5 a 7 de outubro de 2022.
Sociedade Brasileira de Administração Pública
Brasil

Disponível em: <https://sbap.org.br/>

Um instrumento para avaliação dos auxílios financeiros de Assistência Estudantil, por meio do olhar dos estudantes da Universidade Federal de Santa Maria

Resumo:

O presente estudo objetivou propor um modelo de avaliação das ações, entregues aos estudantes através de recursos financeiros, na assistência estudantil da Universidade Federal de Santa Maria. Tratou-se como uma pesquisa descritiva, quantitativa e estudo de caso, para construção do instrumento de pesquisa foi realizada uma pesquisa sobre as ações de AE da UFSM, modelos de avaliação de serviços e modelos de avaliação do PNAES já existentes. Os resultados apontam, de forma geral, que os discentes percebem o alcance dos objetivos do PNAES quanto às bolsas e auxílios, os menores índices referem-se à quantidade e valor, as principais diferenças de média são quanto a renda dos estudantes em comparação com os fatores após AFE. O instrumento final poderá ser aplicado em outras IES, podendo ser utilizado como apoio à tomada de decisões da gestão e também como incentivo à participação e regulação dos beneficiários do programa. Palavras-chave: Avaliação. PNAES. Assistência Estudantil.

Introdução:

Historicamente, no Brasil, o acesso ao ensino superior é excludente para Souza e Costa (2020), decorre, especialmente, em virtude de as universidades federais já possuem suas origens formadas pela desigualdade. Exigindo, nesta abordagem, políticas públicas que permitam a admissão dos indivíduos tradicionalmente excluídos desses espaços e condições para a permanência e conclusão de seus cursos.

Para tanto, Trevisol e Nierotka (2015), explicam que essa dificuldade de acesso ao ensino superior público, se deve aos processos seletivos estarem cada vez mais concorridos, proporcionando maior vantagem aos alunos que possuem uma melhor formação básica. Nesta linha, Zago (2006), aponta que apesar do aumento do número de vagas que ocorreu no ensino superior brasileiro, a população de baixa renda não foi beneficiada com tal expansão, pois eles dependem da educação pública. Para tal, Salata (2018) salienta que a principal barreira para o ingresso ao ensino superior continua sendo a de Classe Socioeconômica.

No decorrer dos anos, ocorreu uma expansão do ensino superior no Brasil, por meio de três programas: na iniciativa privada como o Programa Universidade para Todos (PROUNI) e o Fundo de Financiamento Estudantil (FIES), e nas Instituições de Ensino Superior Públicas como o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), conforme explica Araújo *et al.*, 2019.

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

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

Andrade e Teixeira (2017) realizaram um estudo sobre as áreas da política de assistência estudantil associaram as mesmas com o desempenho acadêmico, permanência e desenvolvimento psicossocial de universitários. O programa possui grande complexidade, pois é uma verdadeira assistência social dentro das IES, uma vez que aborda várias formas de vulnerabilidade dos discentes como alimentação, transporte, saúde, alimentação, apoio psicológico, entre outros que darão o suporte necessário para o sucesso na vida acadêmica e conseqüentemente o devido aporte para inserção no mercado de trabalho.

Para o FONAPRACE (2012) um dos grandes desafios do PNAES é a elaboração de instrumentos e indicadores de avaliação em cada uma das instituições federais, considerando sua grande relevância. Silva e Lima (2012) destacam que a introdução de mecanismo de avaliação e monitoria, promovem maior visibilidade do programa, assim como, a partir desses, é possível obter maiores informações sobre a satisfação do beneficiário em relação à qualidade dos serviços.


As políticas públicas, muitas vezes, são entregues para seus beneficiários em forma de serviços públicos, como no caso do PNAES, no qual as ações são determinadas e entregues aos alunos conforme estão definidos na legislação. Sendo que esses serviços devem cumprir os objetivos de sua política, o que somente será possível se as instituições garantirem que os serviços sejam entregues com a melhor qualidade possível, nesta perspectiva buscou-se com esta pesquisa responder-se o seguinte questionamento: **“Qual a percepção dos alunos sobre as bolsas e auxílios financeiros da assistência estudantil?”**.

Este artigo possui como objetivo apresentar uma proposta de instrumento para avaliação da percepção dos estudantes sobre os auxílios e bolsas financeiras da assistência estudantil baseado no caso da Universidade Federal de Santa Maria-UFSM, sendo que tal instrumento fez parte de um estudo mais amplo que pretendeu preencher a lacuna existente na legislação e execução do PNAES sobre método de avaliação de percepção das ações realizadas através da política, pois propôs um instrumento completo para avaliação de ações da assistência estudantil em uma universidade.

2 Plano Nacional de Assistência Estudantil - PNAES

Realização:

SBAP
Sociedade Brasileira de Administração Pública

 Saiba mais em: sbap.org.br

Localização:

FGV EAESP

Fundação Getúlio Vargas (FGV - EAESP) São Paulo - SP

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

No ano de 2007, com finalidade de combater às desigualdades sociais e regionais, ampliar e democratizar, o acesso e permanência ao ensino superior, foi instituído o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) por meio da portaria nº 39 do Ministério da Educação, que de acordo com Vasconcelos (2010), logo após, no ano de 2010 a mesma portaria foi transformada no Decreto Presidencial nº 7.234/2010. Porém, conforme Recktenvald, Mattei e Pereira (2018), para que o PNAES se consolide com uma política pública o Decreto presidencial deverá ser transformado em Lei, uma vez que o decreto é ligado às intenções dos governos, que por sua vez são transitórios.

Conforme o referido Decreto em seu Art.2º, são objetivos do PNAES a Democratização das condições de permanência dos jovens na educação superior pública federal; a minimização dos efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior; a redução das taxas de retenção e evasão; e a contribuição para a promoção da inclusão social pela educação (BRASIL,2010).

De acordo com Imperatori (2017) a proposta do PNAES é atuar nos diferentes eixos da assistência estudantil, nas diferentes políticas sociais, a fim de garantir um amplo padrão de proteção social e como são definidos apenas as ações e não como elas deverão ser executadas observa-se uma diversidade de projetos e serviços implementados pelas Instituições de Ensino Superior. O Art.3º do decreto, Brasil (2010), define várias áreas nas quais as atividades da política de Assistência Estudantil poderão ser implementadas, conforme o decreto as ações podem ser desenvolvidas nas seguintes áreas: Moradia estudantil, Alimentação, transporte, Atenção à saúde, Inclusão digital, Cultura, esporte, creche, Apoio pedagógico, acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superdotação.

No ponto de vista de Andrade e Teixeira (2017) mesmo o programa sendo nacional ele possibilita que cada universidade tenha autonomia para utilizar os recursos, de acordo com as necessidades específicas da própria instituição de ensino levando em conta as áreas estratégicas definidas no programa, considerando que o foco principal é contribuir para que ocorra melhoria no

desempenho acadêmico, evitando assim repetência e a evasão, uma vez que essas situações geram um alto custo para o governo e para a instituição.

No Artigo 5º do Programa, Brasil (2010), é definido, além do perfil dos participantes, que as instituições de ensino deverão elas próprias estabelecer métodos de acompanhamento e avaliação para a política. Andrade e Teixeira (2017) afirmam que devido às diversidades e peculiaridades de cada universidade cria-se um obstáculo para ocorrer efetivamente avaliações sobre as ações de assistência estudantil quanto aos seus objetivos de inclusão social, diminuição da evasão e da retenção.

Souza e Costa (2020) complementam que a ausência de avaliações e monitoramento no programa podem afrontar o princípio da eficiência, o direito constitucional aos níveis mais elevados de ensino, e o controle social.

3 Avaliação de Serviços

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

Neste estudo irá ser apresentado o modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), SERVQUAL, de Cronin e Taylor(1992), o SERVPERF o qual foi desenvolvido através do modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), o modelo Simplificando Vidas BID (2016), bem como de um modelo proposto recentemente baseado nos dois últimos que se denomina Br-GovQual de Soares et al (2019)

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

O instrumento inicial era composto por 10 dimensões (Quadro 3): tangibilidade, confiabilidade, presteza, garantia, credibilidade, competência, cortesia, empatia, comunicação, compreensão, acessibilidade, segurança, sendo que o instrumento de Parasuraman Zeithaml e Berry (1988, p. 23) e as dimensões finais do SERVQUAL são:

Tangibilidade - instalações físicas, equipamento e aparência de pessoal;

Confiabilidade - capacidade de executar o serviço prometido de forma fiável e precisa;

Presteza - disponibilidade para ajudar os clientes e prestar um serviço rápido;

Segurança- conhecimento e cortesia dos empregados e a sua capacidade de transmitir confiança e confidencialidade;

Empatia- atenção individualizada e forma atenciosa que a empresa trata seus clientes.

No modelo SERVPERF, proposto por Cronin e Taylor (1992), foi considerado para avaliação de satisfação com serviços apenas a percepção do cliente quanto ao desempenho das variáveis propostas no modelo SERVQUAL.

E o Br-GovQual, Quadro 01, é um modelo de avaliação de qualidade, desenvolvido por Soares et al. (2019) em conjunto com o governo brasileiro, de serviços governamentais que são parcialmente digitais, o modelo foi aplicado e validado em quatro serviços públicos brasileiros e possui as seguintes determinantes: agilidade, informação, tangibilidade, usabilidade e esforço, uma combinação dos atributos de modelos mais difundidos como D&M, SERVQUAL e TAM, o questionário final contém 17 questões.

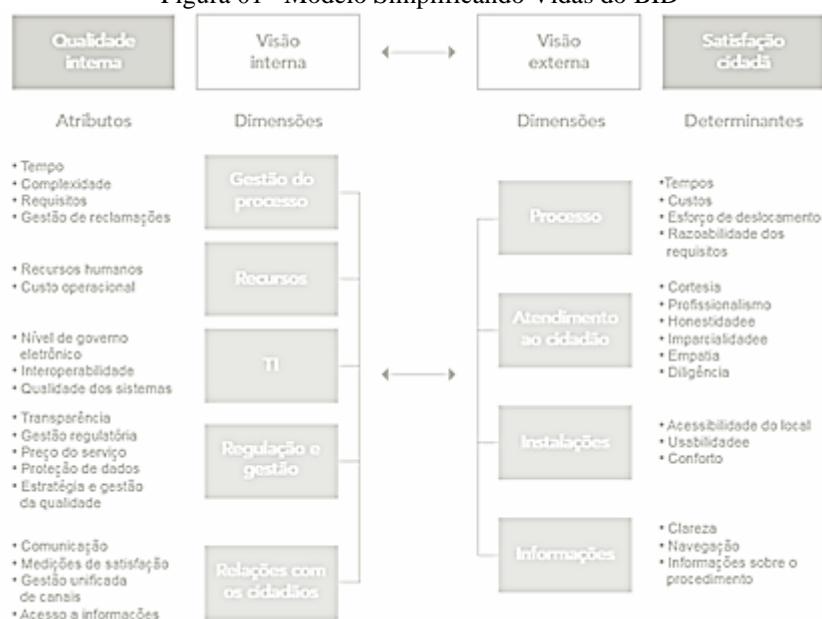
Quadro 01 – Modelo Br-GovQual

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

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

O Modelo Simplificando Vidas do BID (2016), Figura 01, foi desenvolvido para avaliação de serviços públicos através de duas visões avaliativas uma para avaliar a qualidade da gestão de serviços (Visão Interna) e outra para avaliar a experiência do usuário desses serviços (Visão Externa), no modelo a satisfação com a visão externa possui 16 variáveis, porém somente uma análise estatística que irá definir quais são as determinantes de fato, o objetivo do modelo foi elaborar uma metodologia de coleta de dados para contribuir com a melhoria dos serviços públicos, sendo que qualquer instituição ou país pode aplicá-la em articulação com o BID ou de forma independente.

Figura 01– Modelo Simplificando Vidas do BID



Fonte: BID (2016, p. 33).

4 Método

A pesquisa se classificou quanto ao objetivo como descritiva, com abordagem quantitativa, e quanto aos procedimentos a pesquisa se classifica como estudo de caso, a mesma foi registrada no Gabinete de Projeto de Ciências Sociais e Humanas CCSH, nº 056325, bem como no Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da UFSM, conforme a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), sob número CAAE:50724121.2.0000.5346.

O instrumento de pesquisa foi desenvolvido baseado em pesquisa sobre as ações de assistência estudantil desenvolvidas de na universidade objeto do estudo, e em estudos de Andrade e Teixeira (2017) - Andrade (2014), Eloi, Silva, Silveira e Baêta (2019) - Eloi (2018), Servperf, SV-BID e BR-GOVQUAL, utilizando-se uma escala tipo likert de cinco pontos (1-Discordo totalmente, 2-Discordo, 3-Nem concordo nem discordo, 4-Concordo, 5-Concordo totalmente, 6-Não sei ou

prefiro não responder) para mensuração da satisfação e percepção dos beneficiários, o mesmo foi adaptado conforme pré-testes e disponibilizado através do portal de questionários da UFSM, para toda população da pesquisa, sendo que o discente informou de qual bolsa e/ou auxílio recebeu, através de pergunta inicial do bloco.

A população quantitativa, cujo os dados foram obtidos no Sistema de Informações para o Ensino - SIE, é determinada de 2.706 alunos pertencentes ao nível de Graduação da UFSM que possuem o Benefício Socioeconômico - BSE ativo, condições para serem beneficiários dos recursos e ações subsidiadas pelo PNAES na instituição de ensino, com matrícula efetivada e BSE aprovados até o final do ano de 2019, considerando o período excepcional da Pandemia causada pelo Covid-19, a presente pesquisa apresenta algumas limitações, assim, as ações emergenciais realizadas durante a suspensão das atividades presenciais na UFSM não serão avaliadas, em razão de que são ações que não possuem fluxos habituais da assistência estudantil na instituição.

A amostra de mínima de respondentes para toda a pesquisa era 337 discentes, considerou-se um erro amostral de 5%, com nível de confiança de 95%, entre novembro de 2021 a janeiro de 2022, o número de respondentes da pesquisa foi de 362 discentes, sendo que para o instrumento específico deste artigo 235 alunos declararam que receberam algum tipo de auxílio ou bolsa financeira e responderam a avaliação sobre a mesma.

Os dados quantitativos foram analisados através do software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Onde foram realizadas análises descritivas, análises fatoriais exploratórias-AFE e testes de diferença de média.

As análises descritivas buscaram através de frequência, média e desvio padrão, traçar o perfil e descrever as respostas dos estudantes sobre as bolsas e auxílios financeiros. A AFE, ocorreu com finalidade de validar o instrumento da pesquisa, Segundo Hair et al. (2009), a análise fatorial aborda a problemática de como analisar a estrutura de inter-relações ou covariâncias existentes entre as variáveis, definindo uma série de dimensões subjacentes comuns, os chamados fatores. Realizada a AFE foram realizados Testes T e ANOVA a partir dos novos fatores encontrados comparando-os com os dados de gênero, quantidade de auxílios/bolsas recebidas, se o estudante trabalhava, qual era sua renda, semestre, e média geral acumulada.

5 Resultados

Para avaliação das bolsa e auxílios, da assistência estudantil da UFSM, os estudantes precisavam responder se receberam ou não, alguma bolsa ou auxílio, até o final do ano de 2019, sendo

que 127 estudantes responderam que não, portanto não responderam às questões do bloco, e 235 responderam que sim, desses 7 receberam o auxílio creche, 46 o auxílio material pedagógico, 79 o auxílio transporte, 70 a bolsa de assistência ao estudante – BAE, 25 a bolsa formação, 27 monitoria, 113 o auxílio a moradia, e nenhum recebeu a bolsa orquestra. Apenas 4 estudantes receberam quatro auxílios/bolsas, a maior parte dos respondentes 138 receberam apenas um auxílio/bolsa, 67 receberam dois auxílios/bolsas e 25 estudantes receberam três auxílios/bolsas.

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

A seguir, conforme tabela 01, será apresentada a análise descritiva sobre as questões do bloco sobre as ações de saúde.

Tabela 01 - Análise Descritiva

FINANCEIRO				
Média: 3,72 DP:0,717				
Fator	Cód.	Questão	Média	Desvio Padrão
Tangíveis Média: 3,24 DP:0,887	01BAT	O processo para concessão auxílios e bolsas é moderno	3,62	1,067
	02BAT	Os valores destinados aos auxílios e bolsas são atrativos	3,03	1,249
	03BAT	Os valores destinados aos auxílios e bolsas são suficientes para finalidade propostas	2,8	1,259
	04BAT	A quantidade de auxílio e bolsas disponíveis é adequada	2,68	1,177
	05BAT	Data estabelecida para pagamento é adequada	4	0,934
Presteza Média: 3,76 DP:0,889	06BAP	Os servidores fornecem informações aos alunos sobre auxílios e bolsas quanto aos resultados e encerramento de prazos	3,76	1,01
	07BAP	Os servidores buscam responder rápido dúvidas dos alunos sobre as bolsas e auxílio.	3,71	1,051
	08BAP	Os servidores estão dispostos para ajudar os alunos quanto as bolsas e auxílio.	3,8	0,982
	09BAP	Há disponibilidade dos servidores para atender suas solicitações	3,8	0,906
Segurança Média: 4,04 DP:0,713	10BAS	Os servidores tem credibilidade	3,99	0,736
	11BAS	Me sinto seguro em ser atendido pelos servidores	3,96	0,864
	12BAS	Os servidores são educados com os alunos	3,97	0,847
	13BAS	Os servidores possuem conhecimento adequado para executar a ação	4,04	0,775

Empatia Média:3,28 DP:1,041	14BAE	Há adaptação dos auxílio/bolsas de acordo com a individualidade do aluno	2,97	1,332
	15BAE	Servidores dão atenção personalizada para os alunos	3,45	1,069
	16BAE	Servidores compreendem necessidades específicas dos alunos	3,42	1,093
	17BAE	Os auxílios/bolsas disponíveis estão de acordo com as necessidades do aluno	3,17	1,278
	18BAE	Prazo disponibilizado para inscrição/obtenção do auxílio/bolsa é conveniente	3,61	1,073
Informação Média: 3,83 DP:0,779	19BAI	Há Facilidade para encontrar informações sobre os auxílios e bolsas	3,29	1,187
	20BAI	As informações dos editais/normas e resoluções são claras	3,74	1,048
	21BAI	As informações dos editais/normas e resoluções são atuais	3,83	0,954
	22BAI	Há segurança nas informações fornecidas nos editais/normas e resoluções	4,01	0,792
	23BAI	A informação disponibilizada nos editais/normas e resoluções é relevante	4,05	0,737
Processo Média:3,65 DP:0,819	24BAPR	O tempo para obtenção do auxílio/bolsa é adequado	3,62	1,054
	25BAPR	Os custos para obtenção do auxílio/bolsa são adequados	3,67	0,986
	26BAPR	Os requisitos para obtenção do auxílio/bolsa não são excessivos	3,66	1,014
	27BAPR	O esforço de deslocamento para obtenção do auxílio/bolsa é adequado	3,64	0,99
Gestão e Regulação Média: 3,74 DP:0,825	28BAGR	Há transparência no processo de concessão de auxílios e bolsas	3,79	0,96
	29BAGR	Confio na proteção dos dados que são fornecidos para concessão de bolsas e auxílios	4,01	0,869
	30BAGR	Normas e regulamentos dos auxílios e bolsas são adequados	3,82	0,972
	31BAGR	Comprovação (prestação de contas com valor recebido ou planos e relatórios de atividades da bolsa) é adequada	3,81	1,061
	32BAGR	Participação dos alunos na elaboração dos auxílios e bolsas é adequada	3,45	1,196
Objetivos PNAES Média: 4,25 DP:0,876	33BAOP	Há influência do auxílio/bolsa em meu desempenho acadêmico	4,3	0,923
	34BAOP	Há influência auxílio/bolsa em minha decisão de continuar no curso	4,31	0,995
	35BAOP	Há influência auxílio/bolsa para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso	4,13	1,076
	36BAOP	Há influência auxílio/bolsa na minha promoção de inclusão social	4,25	0,964
Satisfação Geral	37BAG	Em geral estou satisfeito com os auxílios e bolsas da PRAE	3,84	1,09

Fonte: elaborado pelas autoras (2022).

Os fatores Presteza, média geral 3,76, Segurança, média geral 4,04, e Processo, média geral 3,65, não possuem disparidades nas médias das questões de cada bloco, destacasse como maiores médias do fator Presteza ambas de 3,80 as questões “08BAP” e “09BAP”, no fator Segurança a maior média de 4,04 é na questão “13BAS” e menor de 3,96 na questão “11BAS”, já o fator Processo possui pequena diferença entre a menor média de 3,62 “24BAPR” e a maior 3,67 “25BAPR”. Infere-se que, em geral, os estudantes não estão insatisfeitos com os aspectos ligados a esses fatores.

Quanto às variáveis do fator tangíveis, podemos destacar a menor média de 2,68, onde pode se inferir que os estudantes estão insatisfeitos com essa variável, que se refere a quantidade de bolsa

e auxílios disponíveis, seguido pela média de 2,80 que se refere aos valores das bolsas e auxílios, tais resultados podem ter ocorrido pela falta de atualizados de valores das bolsas, uma vez que o valor padrão é determinado por uma resolução de 1995 e também devido aos cortes orçamentários já conhecidos na educação superior brasileira, sendo que Estrada e Radaelli (2017) abordam que os auxílios da assistência estudantil são importantes para permanência dos estudantes, uma vez que os mesmos possuem uma renda muito baixa e não podem depender unicamente dos pais para ajuda financeira, destaca-se que a maior média do fator é de 4,00 da questão “05BAP”.

No que se refere ao fator empatia a maior média de 3,61 é da questão “18BAE”, sendo que a menor média 2,97 é na questão “14BAE” que como ocorreu no bloco que avaliava os setores administrativos, tal média pode ser justificada pelas condutas nas concessões de bolsa e auxílio serem regidas dos editais e resoluções sendo difícil adaptá-las para algum caso específico.

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

A menor média do fator Gestão e Regulação, de 3,45, se refere a questão que avaliava a “32BAGR” e maior média de 4,01 “29BAGR”, no geral o fator ficou com uma média de 3,74.

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

Com finalidade de construção do instrumento de avaliação para auxílios e bolsas financeiros de AE, foi realizada a análise fatorial exploratória, para tal foram utilizadas todas 36 questões do instrumento inicial, que utilizaram uma escala tipo Likert de cinco pontos, sendo que as questões “Comprovação (prestação de contas com valor recebido ou planos e relatórios de atividades da bolsa) é adequada” (0,444), do fator Gestão e Regulação, “Data estabelecida para pagamento é adequada” (0,485), do fator tangíveis, “O esforço de deslocamento para obtenção do auxílio/bolsa é adequado”

(0,415) do fator processo e “Há Facilidade para encontrar informações sobre os auxílios e bolsas” (0,460), do fator informação, foram excluídas, pois, não atendiam ao critério de comunalidade e carga fatorial superior a 0,5.

Com a exclusão das questões, conforme a literatura, obteve-se adequação da utilização da análise fatorial verificação do KMO (0,923) e do teste de Bartlet (sig menor 0,000). Conforme a Tabela 02.

Tabela 02 - Análise Fatorial Exploratória

Fator 1 - Servidores Variância: 51,76 Alfa de Cronbach: 0,949			
Cód.	Questão	Comunalidade	Carga Fatorial
12BAS	Os servidores são educados com os alunos	0,746	0,777
13BAS	Os servidores possuem conhecimento adequado para executar a ação	0,803	0,774
10BAS	Os servidores tem credibilidade	0,778	0,764
09BAP	Há disponibilidade dos servidores para atender suas solicitações	0,781	0,743
08BAP	Os servidores estão dispostos para ajudar os alunos quanto às bolsas e auxílio.	0,778	0,733
07BAP	Os servidores buscam responder rapidamente dúvidas dos alunos sobre as bolsas e auxílio.	0,750	0,725
11BAS	Me sinto seguro em ser atendido pelos servidores	0,787	0,711
06BAP	Os servidores fornecem informações aos alunos sobre auxílios e bolsas quanto aos resultados e encerramento de prazos	0,551	0,563
Fator 2 - Gestão do Processo de Concessão Variância: 10,15 Alfa de Cronbach: 0,945			
Cód.	Questão	Comunalidade	Carga Fatorial
16BAE	Servidores compreendem necessidades específicas dos alunos	0,849	0,758
15BAE	Servidores dão atenção personalizada para os alunos	0,849	0,726
14BAE	Há adaptação dos auxílio/bolsas de acordo com a individualidade do aluno	0,775	0,693
24BAPR	O tempo para obtenção do auxílio/bolsa é adequado	0,732	0,688
18BAE	Prazo disponibilizado para inscrição/obtenção do auxílio/bolsa é conveniente	0,720	0,685
25BAPR	Os custos para obtenção do auxílio/bolsa são adequados	0,707	0,634
17BAE	Os auxílios/bolsas disponíveis estão de acordo com as necessidades do aluno	0,812	0,613
01BAT	O processo para concessão auxílios e bolsas é moderno	0,624	0,604
30BAGR	As normas e regulamentos dos auxílios e bolsas são adequadas	0,731	0,580
32BAGR	Participação dos alunos na elaboração dos auxílios e bolsas é adequada	0,576	0,552
Fator 3 - Gestão do Processo de Concessão Variância: 5,83 Alfa de Cronbach: 0,909			
Cód.	Questão	Comunalidade	Carga Fatorial
23BAI	A informação disponibilizada nos editais/normas e resoluções é relevante	0,804	0,682
22BAI	Há segurança nas informações fornecidas nos editais/normas e resoluções	0,782	0,676
20BAI	As informações dos editais/normas e resoluções são claras	0,836	0,67
29BAGR	Confio na proteção dos dados que são fornecidos para concessão de bolsas e auxílios	0,738	0,666
28BAGR	Há transparência no processo de concessão de auxílios e bolsas	0,759	0,620
21BAI	As informações dos editais/normas e resoluções são atuais	0,748	0,608
26BAPR	Os requisitos para obtenção do auxílio/bolsa não são excessivos	0,525	0,592

Fator 4 - Objetivos PNAES Variância: 4,33 Alfa de Cronbach: 0,902			
Cód.	Questão	Comunalidade	Carga Fatorial
34BAOP	Há influência auxílio/bolsa em minha decisão de continuar no curso	0,854	0,920
36BAOP	Há influência auxílio/bolsa na minha promoção de inclusão social	0,822	0,891
35BAOP	Há influência auxílio/bolsa para que minha formatura ocorra dentro do prazo previsto para seu curso	0,788	0,879
33BAOP	Há influência do auxílio/bolsa em meu desempenho acadêmico	0,752	0,845
Fator 5 - Aspectos Tangíveis Variância: 3,64 Alfa de Cronbach: 0,883			
Cód.	Questão	Comunalidade	Carga Fatorial
03BAT	Os valores destinados aos auxílios e bolsas são suficientes para finalidade propostas	0,866	0,84
02BAT	Os valores destinados aos auxílios e bolsas são atrativos	0,819	0,795
04BAT	A quantidade de auxílio e bolsas disponíveis é adequada	0,784	0,778

Fonte: elaborado pelas autoras (2022).

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

O Fator 1, é composto por oito questões, que são: 12BAS, 13BAS, 10BAS, 09BAP, 08BAP, 07BAP, 11BAS e 06BAP, pertencentes inicialmente aos fatores Segurança e Presteza, como todas as questões que formaram o novo fator diziam respeito ao atendimento dos servidores, o novo Fator foi denominado Servidores. As questões pertencentes ao Fator 2 são: 16BAE, 15BAE, 14BAE, 24BAPR, 18BAE, 25BAPR, 17BAE, 01BAT, 30BAGR e 32BAGR, originárias dos fatores Empatia Processo e Gestão e Regulação, ao analisar-se as questões do novo fator percebe-se que na grande maioria as variáveis falavam sobre a concessão, requisitos e atenção individual ao estudante, portanto foi definido como nome do fator “Gestão do Processo de Concessão”.

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

O Fator 4, possui as questões 34BAOP, 36BAOP, 35BAOP e 33BAOP, todas pertencentes ao fator original Objetivos do PNAES, portanto o fator continuou com a mesma nomenclatura. Como

aconteceu no Fator 5 que possui todas as questões originárias do Fator Tangíveis, são elas as questões 03BAT, 02BAT e 04BAT, optou-se por denominar o fator de aspectos tangíveis, para adequar-se melhor ao instrumento.

Conforme apresentado, na tabela 02, o instrumento final para avaliação de bolsas e auxílios ficou dividido em cinco fatores, conforme AFE, e também pela questão de avaliação geral “37BAG”.

Para aprofundar a análise da percepção dos estudantes sobre as bolsas e auxílios financeiros de AE na universidade, foram realizados testes T e ANOVA com os fatores após AFE e última questão de satisfação em relação ao gênero, se o estudante trabalhava, qual era sua renda, semestre dividido em três, e média geral acumulada. Sendo que nos testes T realizados entre os fatores, instrumento final e questão geral sobre satisfação quanto aos auxílios e bolsas, em relação ao gênero e se os estudantes trabalham, com 95% de confiança, não apresentaram diferenças significativas.

Nos testes de comparação de média entre os fatores e o semestre que o estudante cursava, somente o fator Objetivos do PNAES é heterocedástico conforme teste de Levene, sendo que com confiança de 95%, nenhum dos fatores e 37BAG apresentam médias significativamente diferentes. Na comparação de média a Média Geral Acumulada todas as variáveis são homocedásticas conforme teste de Levene, sendo que com confiança de 95%, e conforme teste ANOVA nenhum dos fatores e 37BAG apresentam médias significativamente diferentes, o mesmo aconteceu na comparação de médias referente ao número de auxílios que o estudante recebeu.

Tabela 03: Médias Teste ANOVA Renda

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

Fonte: elaborado pelas autoras (2022).

Conforme teste de Levene, quanto à renda, todos os fatores somente o fator objetivo PNAES e a questão geral são heterocedásticos, portanto foram analisados através do teste de Welch, e os demais fatores foram analisados através de ANOVA.

Conforme dados da tabela 03 e com 95% de confiança, quando ao fator Informação e Regulação (sig: 0,015), de acordo com o teste ANOVA e verificação Tukey, há diferenças significativas entre as médias dos estudantes que possuem renda até 1 salário mínimo (4,11) com os estudantes que possuem renda de até 0,25 salário mínimo (3,58), infere-se que os estudantes com maior renda estão mais satisfeitos quanto aos aspectos de Informação e Regulamentação.

De acordo com o teste Welch e verificação Games-Howell, no fator Objetivos do PNAES (sig: 0,016), o estudante que possui renda de até 1 salário mínimo está mais satisfeito do que os que recebem até 1,5 salário mínimo, e na questão geral (sig: 0,043) quem recebe menos está significativamente menos satisfeito do que quem possui maior renda. Sendo que os efeitos da renda e os objetivos do PNAES pode ser evidenciado no estudo de Cespedes *et al.* (2021), onde os estudantes que recebiam auxílio financeiro possuíam menores índices de evasão bem como o número de formados era maior entre os alunos que receberam algum tipo de auxílio financeiro do que os que não receberam.

Conforme teste de Levene os fatores objetivo PNAES, aspectos Tangíveis, todo instrumento, e 37BAG são heterocedásticos, portanto foram analisados através do teste de Welch, e os demais fatores foram analisados através de ANOVA.

Tabela 04: Médias ANOVA Campus

Campi	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5	Todo Instrumento	37BAG	
Santa Maria	Frequência	130	109	129	163	157	91	176
	Média	3,80	3,33	3,82	4,23	2,72	3,62	3,76
	Desvio Padrão	0,793	0,964	0,766	0,934	1,160	0,765	1,136
Frederico Westphalen	Frequência	21	14	19	18	19	13	22
	Média	4,25	3,76	4,07	4,17	3,33	3,98	4,05
	Desvio Padrão	0,456	0,934	0,622	0,738	0,831	0,491	0,899
Palmeira das Missões	Frequência	21	18	20	19	23	17	23
	Média	4,26	3,78	4,07	4,38	3,00	3,97	3,96
	Desvio Padrão	0,634	0,639	0,502	0,529	0,853	0,448	0,976
Cachoeira do Sul	Frequência	10	3	10	8	9	3	10
	Média	4,55	4,33	4,26	4,66	3,52	4,55	4,50
	Desvio Padrão	0,450	0,702	0,582	0,462	0,884	0,488	0,527

Fonte: elaborado pelas autoras (2022)

A tabela 04 que apresenta as médias quanto aos fatores analisado, com 95% de confiança, através dos testes realizados pode-se inferir que os estudantes do campus de Santa Maria estão menos satisfeitos que os estudantes do campus de Cachoeira do Sul quanto aos Aspectos Tangíveis (sig: 0,013), Gestão do Processo de Concessão (sig: 0,040), todo instrumento (sig: 0,032), questão de satisfação geral (sig: 0,005), sendo que os estudantes de Santa Maria também são os menos satisfeitos quanto aos Servidores (sig: 0,000) em relação aos demais campus, sendo que esse é um aspecto que poderá ser analisado pela gestão com finalidade de verificar o porquê dos estudantes de determinado campi possuírem um nível de percepção melhor que os de outros.

6. Considerações Finais

Abordar a avaliação da qualidade das ações de assistência estudantil nas instituições de ensino é de grande importância, pois as mesmas possibilitam a participação dos alunos bem como os resultados criam subsídios para que orientar a implementação de novas ações que satisfaçam as necessidades dos alunos e conseqüentemente atinjam os objetivos do PNAES.

Os resultados das análises, desta pesquisa, sobre as bolsas e auxílios financeiros, revela certa insatisfação sobre aspecto referentes aos valores das bolsas e auxílio (2,80) e quantidade de vagas oferecidas (2,68), isso pode ocorrer pelos cortes orçamentários que a educação vem sofrendo e também pelo engessamento de questões financeiras em atos normativos da própria instituição, a maior média do instrumento foi quanto a influência no desempenho acadêmico (4,25).

Em geral, a satisfação com as bolsas e auxílio obteve uma média de 3,84, o que não revela insatisfação com as ações disponibilizadas, destaca-se que na realização dos testes de diferença de médias em alguns fatores os alunos que possuem menor renda estão menos satisfeitos do que os que possuem renda um pouco mais elevada quanto as bolsas e auxílios financeiros, aqui podendo-se ressaltar que cada IES poderá aplicar a avaliação e buscar relacionar os resultados com dados socioeconômicos específicos de seus estudantes.

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

Referências

ANDRADE, Ana Maria Jung de e TEIXEIRA, Marco Antônio Pereira. Áreas da política de assistência estudantil: relação com desempenho acadêmico, permanência e desenvolvimento psicossocial de universitários. **Avaliação** (Campinas), vol.22, n.2, pp.512-528, Jul-Nov, 2017.

ANDRADE, Ana Maria Jung de. **Desempenho acadêmico, permanência e desenvolvimento psicossocial de universitários**: relação com indicadores de assistência estudantil. 2014. 57 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

ARAÚJO, Sandy Andreza de Lavor, *et. al.* Efetividade da assistência estudantil para garantir a permanência discente no ensino superior público brasileiro. Avaliação: **Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 24, n. 3, p. 722-743, dez, 2019.

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

BOURANTA, N., CHITIRIS, L. e PARAVANTIS, J. The relationship between internal and external service quality, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, Vol. 21 No. 3, pp. 275-293, abr, 2009.

BRASIL. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. **Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES**, 2010.

CESPEDES, Juliana Garcia et al. Evaluación de impacto del programa de permanencia estudiantil de la Universidade Federal de São Paulo. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, n. ahead, out-dez, 2021.

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

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

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

ESTRADA, A. A.; RADAELLI, A. A política de assistência estudantil em uma universidade pública; a perspectiva estudantil. **Revista on line de Política e Gestão Educacional**, Araraquara, n. 16, fev, 2017.

FIELD, Andy. **Descobrimo a Estatística Usando o SPSS. Grupo A**, 2020.

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

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

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

GRÖNROOS, Christian. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of marketing**, Vol. 18 No. 4, pp. 36-44. abr, 1984.

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

IMPERATORI, Thaís Kristosch. A trajetória da assistência estudantil na educação superior brasileira. **Serv. Soc. Soc.** n.129, pp.285-303, mai-ago, 2017.

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

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

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

RECKTENVALD, Marcelo; MATTEI, Lauro e PEREIRA, Vilmar Alves. Avaliando o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) sob a ótica das epistemologias. **Avaliação** (Campinas), vol.23, n.2, pp.405-423, mar, 2018.

SALATA, André. Ensino Superior no Brasil das últimas décadas: redução nas desigualdades de acesso?. **Tempo Social**, v. 30, n. 2, p. 219-253, mai-ago, 2018.

SILVA, Juliana Alvarenga.; LIMA, Maria Célia Nogueira. O Papel dos Programas de Assistência Estudantil no contexto da expansão de direitos e da democratização das universidades públicas brasileiras. FONAPRACE. **Revista comemorativa 25 anos: histórias, memórias e múltiplos olhares**. Uberlândia: UFU- PROEX, p. 135-146, 2012.

SILVA, Alessandra de Moraes e SILVA, Silvia Maria Cintra da. Psicologia Escolar na Assistência Estudantil: estudo de caso no Cefet – MG Araxá. **Psicologia Escolar e Educacional**. v.23, mai, 2019.

SOARES, V. A. et al.. Evaluating government services based on user perspective. In Proceedings of the 20th **Annual International Conference on Digital Government Research**. 425-432, jun, 2019.

SOUZA, Rafael Cipriano de; COSTA, Maria Aparecida Tenório Salvador da. Monitoramento e avaliação da assistência ao estudante universitário: o caso do Programa de Residência Universitária

da Universidade Federal Rural de Pernambuco. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, v. 28, n. 107, p. 362-385, abr, 2020.

TREVISOL, Joviles Vitorio; NIEROTKA, Rosileia Lucia. “Lei das cotas” e as políticas de democratização do acesso ao ensino superior público brasileiro. **Quaestio-Revista de Estudos em Educação**, v. 17, n. 2, nov, 2015.

VASCONCELOS, Natalia Batista. Programa Nacional de Assistência Estudantil: uma análise da evolução da assistência estudantil ao longo da história da educação superior no Brasil. **Ensino Em Re-vista**, v. 17, n. 2, p. 599-616, jul – dez, 2010.

YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim** [recurso eletrônico] / Robert K. Yin ; tradução: Daniel Bueno ; revisão técnica: Dirceu da Silva. – Porto Alegre : Penso, 2016.

ZAGO, Nadir. Do acesso à permanência no ensino superior: percursos de estudantes universitários de camadas populares. **Revista brasileira de educação**, v. 11, p. 226-237, mai – ago, 2006.