



## VII COLOQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTIÓN UNIVERSITARIA EN AMERICA DEL SUR

“Movilidad, Gobernabilidad e Integración Regional”

Mar del Plata, Argentina

29 de Noviembre al 1º de Diciembre de 2007



### ÁREA TEMÁTICA – GESTÃO DO BEM ESTAR ESTUDANTIL

**Autoras:** Camila Nunes (e-mail: [camilaadm@gmail.com](mailto:camilaadm@gmail.com))  
Jenny Dantas Barbosa : [jennyfs@gmail.com](mailto:jennyfs@gmail.com)  
Maria Teresa G. Lins: [teresalins@infonet.com.br](mailto:teresalins@infonet.com.br)

**Título:** Gestão da Qualidade e Inclusão Social: A Residência Universitária da UFS.

#### RESUMO

O ensino universitário, público e gratuito tem sido alvo de debate nos últimos anos, especificamente quanto à inclusão social e à qualidade dos seus produtos e serviços. Estão incluídas nesta discussão as políticas de assistência estudantil e outros serviços prestados pela universidade à comunidade em cumprimento ao seu papel social, a exemplo do programa de residência universitária. Este estudo tem como objetivo analisar o programa de residência universitária adotado na Universidade Federal de Sergipe (UFS), sob a perspectiva dos alunos residentes e dos gestores do programa. Especificamente trata de analisar o funcionamento das residências universitárias; identificar os seus pontos fortes e as suas debilidades; identificar as características dos residentes e verificar seu grau de satisfação; identificar a percepção dos gestores quanto à qualidade do programa; propor estratégias para a consolidação do programa. Metodologicamente, é caracterizado como pesquisa exploratória-descritiva e quali-quantitativa. As informações foram coletadas através de questionário aplicado a 40% dos residentes e de entrevista com todos os gestores do programa, constituindo-se num estudo de caso. Entre as conclusões cabe destacar que: de forma geral, os alunos residentes estão satisfeitos com o programa, embora tenham citado pontos a melhorar, como as normas que o regem, a fiscalização para ingresso dos candidatos e a atuação do conselho de residentes. Os gestores consideram o modelo adotado pela UFS como de boa qualidade, embora pouco utilizem ferramentas de gestão da qualidade. A implantação de programa de qualidade é imprescindível para consolidar o modelo de residência universitária adotado pela UFS e assim exercer o seu papel de responsabilidade social, ao incluir estudantes carentes e promover o seu bem-estar.

**Palavras-chave:** qualidade, assistência estudantil, programa de residência universitária, inclusão social.

## 1 Introdução

Este estudo se propõe a avaliar junto a residentes e gestores, o atendimento de suas expectativas quanto à qualidade do modelo adotado no Programa Residência Universitária da Universidade Federal de Sergipe.

Num momento em que sociedade e empresas discutem a qualidade de produtos e serviços, sendo considerada elemento indispensável ao seu crescimento, sobrevivência e competitividade, é importante incluir não somente a qualidade do ensino universitário, que vem sendo cada vez mais demandado, mas também as políticas e serviços prestados pela universidade à comunidade em cumprimento ao seu papel social.

A avaliação da qualidade nas Instituições de Ensino Superior, durante muito tempo esteve voltada somente para a avaliação dos estudantes através do Exame Nacional de Cursos (ENC), o popular “Provão”. Com a criação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), regido pela Lei nº 10.861, em 14 de abril de 2004, ocorre uma expansão da avaliação, que passou a ser feita em três etapas: 1. Avaliação das Instituições de Educação Superior (AVALIES), 2. Avaliação dos Cursos de Graduação (ACG) e 3. Avaliação do Desempenho dos Estudantes (ENADE).

Uma das dez dimensões tratadas pela AVALIES avaliará nas IES as políticas de atendimento ao estudante, inserindo-se nessa assistência o Programa de Residência Universitária, o que contribui para uma maior atenção às políticas de permanência na universidade.

Na busca por um curso de nível superior para atender às exigências do cenário atual, muitos estudantes que têm no ensino gratuito a sua única opção, deparam-se não só com o reduzido número de vagas mas, passado este obstáculo, muitas vezes são obrigados a abandonar o curso por falta de condições para permanecer na universidade.

O programa de residência estudantil da Universidade Federal de Sergipe, criado há 35 anos, atende a discentes de Sergipe e de outros estados, cujas famílias não dispõem de renda suficiente para mantê-los na capital, proporcionando a estrutura necessária até à conclusão acadêmica.

Os programas de residência estudantil oferecidos pelas universidades públicas têm representado a oportunidade para que muitos estudantes de baixa renda possam cursar o nível superior e participar deste ambiente de criação do saber, produção científica e reflexão que é a universidade.

O programa desenvolvido na Universidade Federal de Sergipe ampara os residentes com moradia, alimentação, acompanhamento psicológico e outros benefícios, que criam condições favoráveis para que esses estudantes persistam até a conclusão do curso, adquirindo conhecimento e qualificação para o mercado de trabalho e consequentemente mudando suas vidas e a de suas famílias.

A assistência estudantil, na forma de residência universitária adotada pela UFS funciona, desde a sua fundação, com um modelo de organização diferenciado das demais universidades públicas do país, principalmente quanto à infra-estrutura. Tendo sido alvo de questionamentos e discussões entre gestores e a comunidade de residentes, surgiu o interesse de responder ao seguinte problema: *de que forma o modelo adotado no programa de residência estudantil da UFS, é avaliado no atendimento das necessidades dos residentes?*

A idéia e a motivação para a realização deste trabalho deve-se ao fato de uma das autoras integrar o programa e vivenciar a sua importância para a permanência dos alunos na Universidade e a conclusão do curso em tempo hábil. Assim essa pesquisa foi feita junto aos residentes e aos envolvidos na gestão do programa, para captar sua opinião sobre o atendimento das suas perspectivas com o modelo adotado, considerando que a ótica destes é fundamental para implementação de melhorias e adequação ao desempenho.

Diante do exposto, o presente estudo tem como **objetivo geral analisar a qualidade do programa de residência adotado na Universidade Federal de Sergipe, na perspectiva dos residentes e gestores**. Tem como objetivos específicos: a) analisar o funcionamento das residências universitárias; b) identificar os pontos fortes e as debilidades do programa; c) identificar as características dos residentes; d) verificar o grau de satisfação dos residentes; e) identificar a percepção dos gestores quanto à qualidade do programa e propor estratégias para a consolidação da qualidade do programa de residência.

## **2. Revisão da Literatura**

Este item buscar fazer um breve repasso sobre a qualidade no serviço público, especificamente nas instituições de ensino superior. A seguir será abordada a questão da assistência ao educando e do modelo adotado pela UFS.

### **2.1. Qualidade no Serviço Público**

Abordar a gestão da qualidade requer uma breve revisão dos conceitos de qualidade e dos fatores a ela relacionados. Embora existam muitos conceitos sobre o tema, a maioria dos autores concorda quanto à sua complexidade e conseqüente dificuldade de definição.

“A dificuldade de se definir a qualidade está na conversão das necessidades futuras do usuário em características mensuráveis, de forma que o produto possa ser projetado e modificado para dar satisfação por um preço que o usuário pague” (DEMING, 1990, p. 125).

Na concepção de Lobos (1991, p. 18):

A melhor forma de se entender qualidade hoje, é tudo o que alguém faz ao longo de um processo para garantir que um cliente, fora ou dentro da organização, obtenha exatamente aquilo deseja – em termos de características intrínsecas, custo e atendimento.

Quando o conceito de qualidade passa a ser pensado em termos de gestão, esta deixa de ser responsabilidade de alguns departamentos, inclusive do de produção, e passa a envolver toda a estrutura organizacional, sendo planejada, coordenada, controlada e, portanto, gerenciada como se confirma nas definições que seguem.

Garvin (1992, p. 45), discorre que:

Gerenciar a dimensão de qualidade de uma organização requer a formulação de estratégias, o estabelecimento de metas e objetivos, a elaboração de planos de ação, a implantação dos planos e a utilização de sistemas de controle para o acompanhamento do feedback e a

tomada de ações corretivas [...]. Qualidade não é somente um sistema de controle; é uma função gerencial.

Antes de se discutir a qualidade na esfera pública, convém conceituar serviço público. Segundo Carmo (2004), “são aqueles de competência e responsabilidade do Poder Público (União, Estados e Municípios), visando atender às necessidades coletivas da população”.

Há muito que se ouve, e até mesmo se constata em algumas situações, que os órgãos públicos são ruins como prestadores de serviços, mais especificamente, os servidores públicos são classificados como ineficientes, desmotivados e apresentam comportamento indiferente às necessidades e aos objetivos dos clientes.

Segundo Deming (1990), a qualidade do serviço público não é mensurável pela “conquista de um mercado de clientes”, já que, enquanto serviço, têm as repartições um universo de clientes já definido. No entanto, a não correlação com o mercado não isenta o serviço público de ser executado com qualidade, atendendo, desta forma, os objetivos em função dos quais foi instituído como serviço público a ser prestado à sociedade por definição desta mesma sociedade ao longo de sua trajetória.

Embora os princípios que norteiam a iniciativa privada não sejam os mesmos da esfera pública, uma vez que os empresários são motivados pela busca do lucro enquanto os governantes visam à reeleição, os cidadãos têm direito à qualidade no serviço público, pois também pagam por eles.

## ***2.2. Avaliação da Qualidade em Instituições de Ensino Superior***

As discussões acerca da qualidade estão por toda parte do globo, em todos os setores e a educação não pode permanecer alheia a esse debate. Ao contrário, deve ser a base da qualidade, uma vez que é responsável pela formação do homem.

Neste contexto, a qualidade na universidade enquanto agente de transformação da sociedade, ensinando a pensar e produzir o conhecimento tem sido discutida e avaliada na busca por um padrão de excelência.

Na concepção de Faria (2004), “A qualidade da IE pode ser definida pelo grau até o qual o desempenho global da escola satisfaz as exigências e expectativas técnicas e humanas, essas que são fixadas tanto pelo mundo exterior quanto pelos próprios dirigentes da IE”.

A Lei 10.861, de 14 de abril de 2004 criou não apenas o ENADE, mas também o Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior – SINAES. Sob a coordenação de uma comissão (CONAES – Comissão Nacional de Avaliação do Ensino Superior), a principal característica do SINAES é o tripé de sua composição, baseado em três elementos;

(1) Avaliação das Instituições de Educação Superior (AVALIES) - é o centro de referência e articulação do sistema de avaliação que se desenvolve em duas etapas principais: (a) auto-avaliação – coordenada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada IES, a partir de 1º de setembro de 2004; (b) avaliação externa – realizada por comissões designadas pelo INEP, segundo diretrizes estabelecidas pela CONAES.

(2) Avaliação dos Cursos de Graduação (ACG) – avalia os cursos de graduação por meio de instrumentos e procedimentos que incluem visitas, *in loco*, de comissões

externas. A periodicidade desta avaliação depende diretamente do processo de reconhecimento e renovação de reconhecimento a que os cursos estão sujeitos;

(3) Avaliação do Desempenho dos Estudantes (ENADE) – aplica-se aos estudantes do final do primeiro e do último ano do curso, estando prevista a utilização de procedimentos amostrais. Anualmente, o Ministro da Educação, com base em indicação da CONAES, define as áreas que participarão do ENADE.

A AVALIES trabalha com 10 dimensões: 1. Missão e plano de desenvolvimento institucional; 2. Política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão; 3. Responsabilidade social da instituição; 4. Comunicação com a sociedade; 5. Políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo; 6. Organização e gestão da instituição; 7. Infra-estrutura física; 8. Planejamento e avaliação; 9. Políticas de atendimento aos estudantes; 10. Sustentabilidade financeira.

A dimensão 9 destaca as políticas de acesso, seleção e permanência de estudantes (critérios utilizados, acompanhamento pedagógico, espaço de participação e de convivência) assim como sua relação com as políticas públicas e com o contexto social. É no tocante à permanência de estudantes na instituição que se insere o Programa Residência Universitária.

As políticas de atendimento ao estudante serão avaliadas nos pontos que seguem, e é nas atividades relacionadas à permanência do estudante na universidade que se insere o programa residência, tema deste trabalho.

### **2.3. Assistência Estudantil**

A Constituição Federal de 1988 afirma que a educação é dever do Estado e da Família (art. 205, *caput*) e tem como princípio a igualdade de condições de acesso e permanência na escola (art. 206, I). Esta mesma direção encontra-se expressa na Lei de Diretrizes e Bases da Educação, sancionada em 20/12/96, com dispositivos que amparam a assistência estudantil, entre os quais se destaca o Artigo 3º: "O ensino deverá ser ministrado com base nos seguintes princípios: I - igualdade de condições para o acesso e permanência na escola; (...)"

À universidade cabe também esta responsabilidade; no conceito de Dias Sobrinho (2000, p. 69-70 apud LINS 2002, p. 62) "é uma instituição social complexa com atribuições precisas de fazer ciência e produzir conhecimentos teóricos e práticos e, em sentido amplo, deve promover a formação humana e, inseparavelmente, desenvolver a sociedade".

O ingresso de estudantes no Ensino Superior do Brasil ainda se restringe a uma pequena porcentagem da população. Enquanto no Brasil, apenas cerca de 8% das pessoas entre 18 e 24 anos frequentam a universidade, na Argentina esse percentual está próximo de 40% e é elevado também em outros países como Alemanha (50%), França (60%), EUA (80%) e Canadá (quase 90%) (HADDAD e GRACIANO, 2004).

Quando se trata de estudantes de baixa renda que precisam ingressar nas IES públicas, a situação é ainda mais crítica, pois não bastam políticas de acesso como a reserva de cotas para afro-descendentes, índios e estudantes de escolas públicas, se não houver uma política de permanência que lhes dê condições para concluir seus cursos.

A assistência estudantil é um conjunto de medidas para auxiliar os universitários na sua permanência no ensino superior, propiciando moradia, bolsa-alimentação e isenção de taxas..

### ***A assistência estudantil na UFS***

Na UFS, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PROEST) se constitui no espaço institucional de planejamento, coordenação e supervisão de apoio ao estudante visando à integração, assistência e promoção estudantil como processo pedagógico, bem como à complementação do desenvolvimento físico e complementação das atividades acadêmicas na formação do universitário cidadão. A ela estão ligados os seguintes órgãos: Coordenação de Promoções Culturais e Recreativas (COPRE); Núcleo de Orientação e Assistência Psico-Social (NOAPS); Coordenação de Assistência e Integração ao Estudante (CODAE).

A CODAE desenvolve os seguintes programas de assistência: plantão social; isenção de taxa de inscrição no processo seletivo vestibular UFS; residência universitária; bolsa trabalho; isenção de taxas acadêmicas; bolsa alimentação; acompanhamento acadêmico.

### ***O Programa Residência Universitária da UFS***

Este é o programa de moradia dos estudantes da UFS, carentes de recursos financeiros, que lhes assegura moradia em ambiente semelhante ao familiar, alojamento diferenciado para homens e mulheres bem como condições que contribuem para a sua permanência na Universidade por meio de bolsas (residência e alimentação), isenção de taxas e incentivos nos aspectos sóciopolítico-educativos do ambiente universitário.

Este programa tem como objetivos básicos :

- a) oferecer ao estudante universitário condições de moradia em ambiente que se assemelhe ao familiar, conferindo-lhe melhores condições de estudo;
- b) promover a melhoria da qualidade de vida de estudantes carentes, contribuindo para um adequado desempenho acadêmico;
- c) fortalecer, nos universitários, o espírito cooperativo e solidário, bem como a compreensão dos seus direitos e deveres no ambiente universitário;
- d) proporcionar ao estudante o desenvolvimento de suas potencialidades **no tocante à** vida acadêmica em seus aspectos sociopolítico e cultural.

Para inserir-se nesse programa o aluno aprovado no vestibular da UFS deve fazer sua inscrição no Plantão Social da CODAE, quando da abertura do edital, lançado a cada semestre. Nele estão descritas as condições para participar do programa, bem como a documentação necessária para apresentação no dia da entrevista.

Além da concessão de moradia, os residentes são beneficiados com a participação em outros programas, tais como: bolsa-alimentação para o RESUN, que oferece almoço e jantar, isenção de taxas acadêmicas, acompanhamento do desempenho acadêmico, apoio psicológico através do NOAPS.

O conselho de residentes é a entidade constituída para representar o estudante junto à PROEST. Ele é composto de 09 (nove) membros, escolhidos por maioria através de eleição da qual participam todos os residentes, e que exercem mandato de 01 (um) ano.

Em 2007, são 22 (vinte e duas) residências da UFS, compostas de 20 apartamentos e 2 casas, sendo 11 femininas e 11 masculinas, com, em média, 8 componentes cada,

atendendo a um total de 178 alunos e que funcionam, em sua maioria, em bairros da cidade de Aracaju, próximo ao centro. Os núcleos residenciais possuem móveis e eletrodomésticos para as necessidades dos residentes, além de computadores para o desempenho das atividades acadêmicas e, o que promove a inclusão digital.

### **3. Procedimentos Metodológicos**

Em função de falta de referencial teórico consistente sobre o tema avaliação da IFES e de programa de assistência ao educando, este trabalho adotou os princípios das pesquisas exploratórias descritivas. Para atingir os objetivos propostos foram definidas as seguintes questões de pesquisa: “Como se dá o funcionamento das residências universitárias na UFS?”; “Quais os pontos fortes e as debilidades desse programa?”; “Quais as características dos residentes?”; “Em que grau de satisfação o programa atende às necessidades dos residentes?”; “De que forma os gestores avaliam a qualidade do programa de residência?”; “Quais as sugestões para a melhoria desse programa?”

#### *Tipo de Pesquisa, Universo e Amostra*

Esta pesquisa é de caráter qualitativo e quantitativo e as variáveis do estudo são: funcionamento das residências; pontos fortes e debilidades; perfil socioeconômico dos alunos residentes; satisfação quanto ao modelo adotado; percepção de qualidade e sugestões.

Foram considerados dois universos: a) alunos da UFS que integravam o programa de residência universitária no período de aplicação dos questionários, número correspondente a 178 residentes; b) gestores do programa, sendo aqui considerados os 06 funcionários diretamente envolvidos no seu funcionamento.

Para os residentes foi utilizado o critério de amostragem não-probabilística por acessibilidade e estratificada por residência, correspondendo a 70 alunos.

Para os gestores foi considerado o próprio universo sendo, portanto uma pesquisa censitária devido ao reduzido número desses profissionais e à possibilidade de acesso.

#### *Método e instrumento de coleta de dados*

O método utilizado é o estudo de caso, “caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado [...]”, Gil (1999, p. 72).

Como instrumento para coleta de dados junto aos residentes foi utilizado o questionário aberto e fechado contendo 20 questões que permitiram uma análise, tanto quantitativa como qualitativa. Para obter informações dos gestores foi utilizado um roteiro de entrevista estruturado com 08 questões.

Os dados quantitativos, analisados através do software *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), foram tabulados para gerar relatórios e outras estatísticas que auxiliaram no estudo, sendo posteriormente transferidos ao Excel, para formatação das tabelas e gráficos. Quanto aos dados qualitativos foi feita análise de conteúdo, definida por Berelson (apud GIL, 1999, P. 165) como “uma técnica de investigação que, através de uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto das comunicações tem por finalidade a interpretação dessas mesmas comunicações”.

### **4. Análise do Programa de Residência Universitária na UFS: Resultados da Pesquisa**

Este item trata do funcionamento das residências universitárias destacando seus pontos fortes e debilidades. Aborda ainda a caracterização dos residentes bem como seu grau de satisfação com o programa e sua avaliação da qualidade. Por fim sugestões de melhoria são apresentadas pelos residentes e gestores.

#### 4.1. O Funcionamento das Residências Universitárias

A infra-estrutura das residências universitárias da UFS, composta pelos imóveis onde os estudantes residem e por todo o suporte de móveis, eletrodomésticos, utensílios e o gerenciamento destes **foi avaliada positivamente por aproximadamente por 63% dos estudantes, que somaram as classificações ótima e boa.** A **localização dos núcleos residenciais**, que é escolhida pelos próprios estudantes, teve a mesma avaliação, num percentual aproximado de 90%.

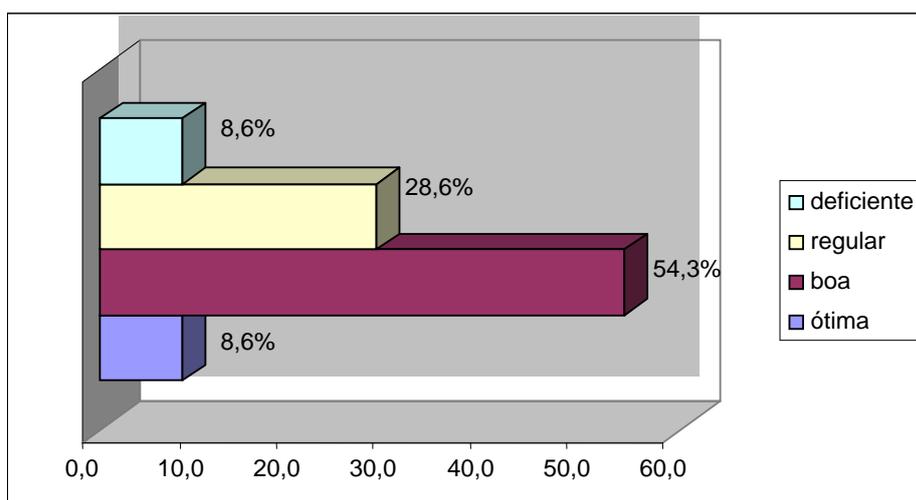


Gráfico 1: Funcionamento das residências universitárias.

Esse programa possui normas que o regulamentam e que estão descritas na Resolução nº 25, do CONSU (Conselho Universitário), e que mesmo tendo sido revistas em 28 de agosto de 2006, verificou-se que 72,9% dos pesquisados afirmaram necessitar de alterações. A organização interna das residências que está contida nas normas, formada por uma diretoria que se subdivide em coordenador (a), tesoureiro (a) e secretário (a), foi considerada suficiente por 58,6% dos alunos.

Além de moradia, este programa oferece outros benefícios como RESUN (Restaurante Universitário), Isenção de Taxas acadêmicas e Orientação Psicossocial. Ficou evidente que o **RESUN, onde são oferecidos almoço e jantar, é o mais utilizado pelos estudantes, com 95,7% de escolha.**

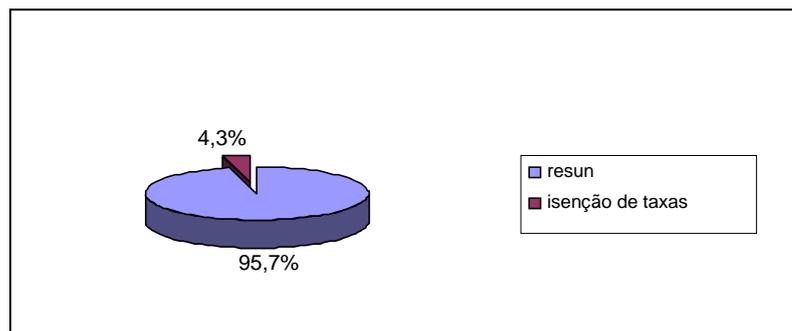


Gráfico 2: Benefícios oferecidos aos residentes

A manutenção dos núcleos de moradia é feita com uma bolsa mensal de R\$ 702, 00, depositada na conta do tesoureiro (a), residente responsável pelo controle financeiro, para pagamento das despesas e posterior prestação de contas junto à PROEST. 54,3% dos estudantes consideram que essa manutenção atende em parte às suas necessidades.

A atuação do Conselho de Residentes, que representa os interesses dos estudantes, dividiu as opiniões dos pesquisados; 35,7% consideram-na *boa*, 31,4%, *regular*, 28,6%, *deficiente*.

No andamento do programa, residentes e gestores estão sempre em contato e o relacionamento desenvolvido entre estes é fundamental. Na avaliação de 37,1% dos residentes, o relacionamento é *bom*, na avaliação de 38,6%, *regular* e, para 21,4% *deficiente*.

#### ***4.2. Os Pontos Fortes e as Debilidades Identificadas no Programa***

A percepção dos residentes, como usuários do programa, quanto aos pontos que consideram positivos ou frágeis é de grande relevância na tomada de decisões afirmativas ou corretivas. O gráfico 3 mostra a opinião dos residentes quanto aos pontos considerados positivos do programa :

**Observa-se que a importância do programa para permanência do aluno na UFS e conclusão do seu curso, é corroborada quando os residentes afirmam que este possibilita a conclusão do curso superior; permite o acesso gratuito ao restaurante universitário e estão isentos das taxas acadêmicas. A localização das residências, a segurança e a pontualidade no recebimento das bolsas também foram citados como pontos fortes do programa. Infere-se, portanto, que esta avaliação se reflete em bem-estar dos estudantes.**

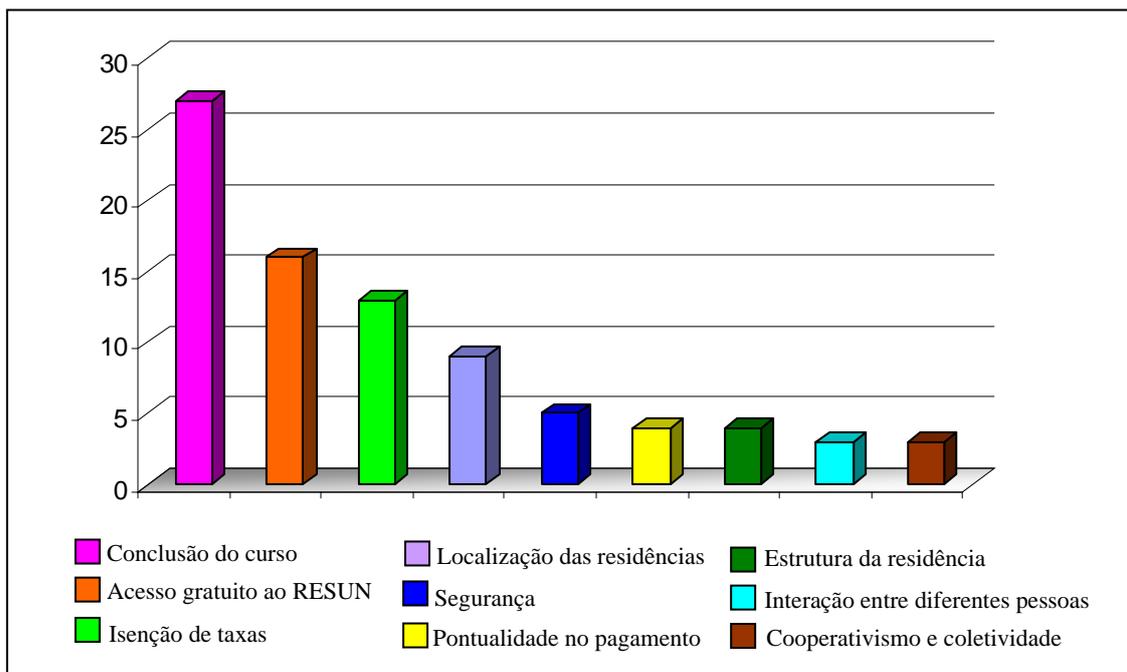


Gráfico 3: Pontos fortes do Programa de Residência Universitária.

Ao lado dos aspectos positivos do programa os residentes apontaram as seguintes debilidades. Destacam-se as seguintes: ausência de residência estudantil nos campi; baixa frequência de visitas dos responsáveis pelo programa nas residências; deficiente acompanhamento psicológico; fiscalização precária na seleção dos residentes; valor insuficiente da bolsa; não atendimento do programa à demanda de inscritos; não responsabilização da UFS pelos contratos de aluguel. Reclamam também que o programa não permite vínculo empregatício, que dependem do RESUN para se alimentar e que existe distanciamento entre gestores e residentes. O gráfico 4, mostra as respostas em percentuais.

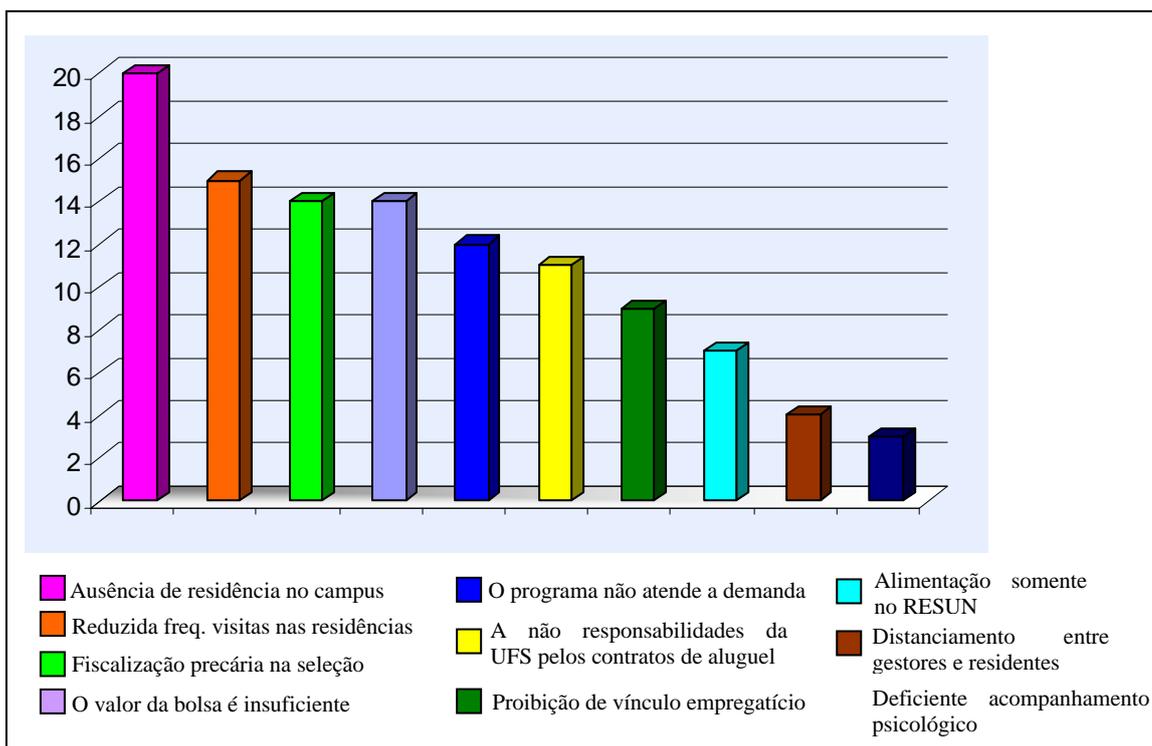


Gráfico 4: Debilidades do Programa de Residência Universitária.

### 4.3. Identificando o Residente

Os residentes encontram-se agrupados por sexo e o quantitativo é equilibrado, uma vez que, são 11 núcleos masculinos e 11 femininos e a faixa etária em que se concentra a maioria está entre 20 e 22 anos; 53 % vieram do agreste do estado, 19,0 % do sertão, 18,0 % da região sul, 5,0 % do baixo São Francisco e apenas 5,0 % de outros estados.

A renda familiar de 80% desses estudantes não ultrapassa 02 salários mínimos. Quanto aos cursos, elevado percentual dos residentes, 45,4%, estão inseridos nos cursos da área de Educação e Ciências Humanas, principalmente nas licenciaturas; 31,6% na área de Ciências Exatas e Tecnológicas, grande parte também nas licenciaturas nessa área; 13,0 % nas Ciências Sociais Aplicadas e 10% nas Ciências Biológicas e da Saúde. Os residentes encontram-se cursando, em maior percentagem do 1º ao 7º períodos.

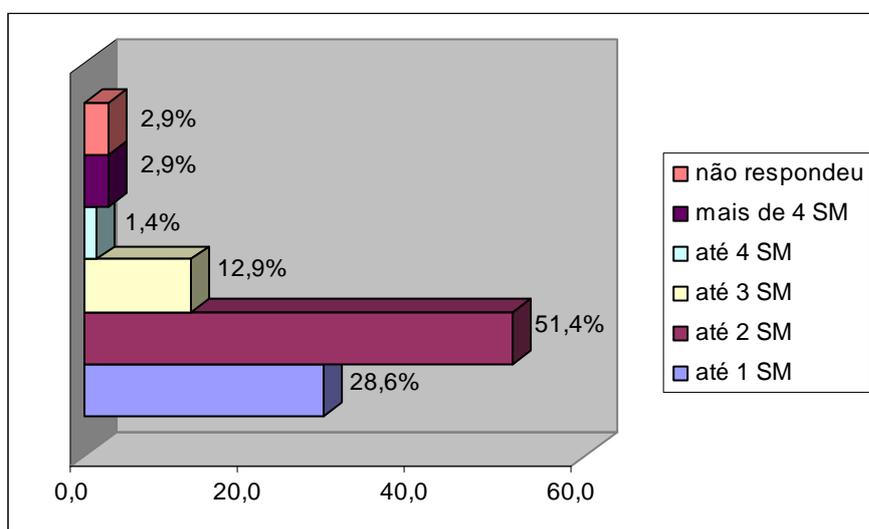


Gráfico 5: Renda familiar dos residentes.

O tempo de permanência na residência corresponde ao número de períodos do curso e 65,7% dos entrevistados têm até 02 anos morando nos núcleos residenciais, 44,3% até 01 ano e 21,4% entre 1 e 2 anos. Dentre os pesquisados, 44,3% ainda não possuem uma atividade extra-curricular; 24,3% estão estagiando e 20% inseridos em outras atividades.

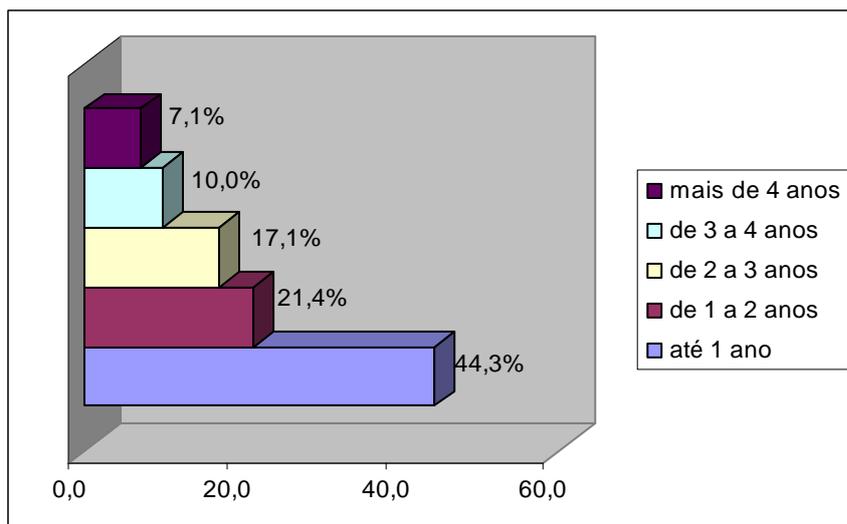


Gráfico 6: Tempo de permanência na residência.

#### 4.4. O Grau de Satisfação dos Residentes com o Programa

No que concerne à satisfação dos estudantes com o programa de residência, de uma forma geral foi muito positiva, onde se constatou que **87% dos entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos**; os estudantes ressaltaram, em seus comentários que o programa é essencial para sua permanência na universidade; apenas 13% disseram estar insatisfeitos.

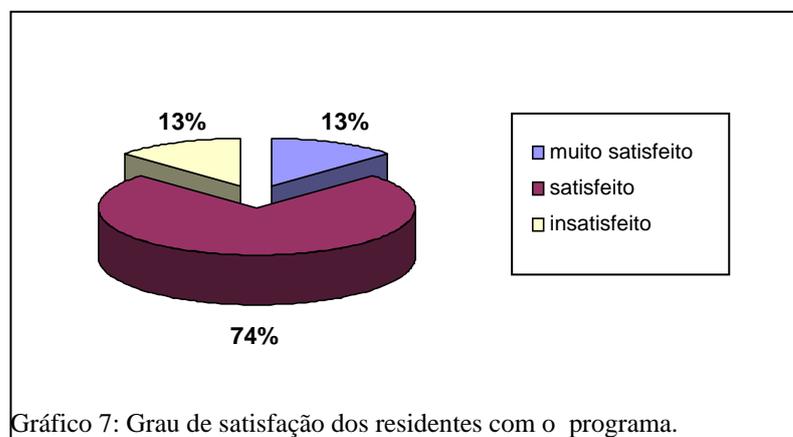


Gráfico 7: Grau de satisfação dos residentes com o programa.  
Pesquisa de campo, 2007.

#### 4.4. A Avaliação da Qualidade do Programa de Residência pelos Gestores

Quanto ao conhecimento dos responsáveis sobre o significado da gestão da qualidade e a utilização dos seus princípios, eles reconheceram a importância dessa ferramenta na administração do programa e condução das atividades e, embora não possuam o conhecimento teórico fizeram comentários coerentes a respeito do conceito. Constatou-se que são pouco aplicados os princípios da qualidade.

Poucos gestores souberam definir a missão e a visão do programa de residência. Quando solicitados a fazê-lo os conceitos sobre a missão convergiram e foram

adequados; porém, na quanto a concepção da visão, nenhum dos entrevistados respondeu conforme as teorias da administração.

Apesar de reconhecerem que há pontos a melhorar, o acompanhamento feito às residências no que se refere ao desempenho acadêmico dos residentes, controle dos gastos, controle de móveis e utensílios, e relacionamento interno, o programa é considerado pelos funcionários de boa qualidade.

#### **4.5. Sugestões dos Residentes e dos Gestores para Melhoria do Programa**

##### *Residentes*

Foi solicitado aos pesquisados, como usuários do programa de residência e principais conhecedores da funcionalidade deste, que apresentassem sugestões, as quais poderão ser analisadas e utilizadas na prática para efetiva melhoria da qualidade e fortalecimento do programa.

Alguns dos pontos anteriormente considerados como fragilidades no programa foram apontados nas sugestões de melhoria. Entre estes, os mais citados foram a necessidade de fiscalizar profundamente o ingresso dos candidatos, o comportamento dos residentes e a construção de casas no campus.

“Corrigir as falhas do processo de seleção, pois existem pessoas de classe média inseridas no programa”

“Realizar visitas às famílias dos candidatos antes da seleção minimizaria as injustiças e fraudes por parte destes”.

“É preciso construir prédios próprios para o programa residência; uma política verdadeiramente voltada para extensão e sua manutenção”.

Outros pontos fortemente mencionados pelos alunos se referiram: ao valor da bolsa para manutenção da residência; ao fato da PROEST ter estabelecido não proporcionar bolsa de trabalho aos residentes; e, não permitir o trabalho com carteira assinada. Os residentes emitiram os seguintes comentários

“Rever o valor da bolsa e as cotas estabelecidas para aluguel, condomínio, energia que não estão de acordo com a realidade”.

“Procurar inserir os alunos em bolsas de estágio, pois outras necessidades além de casa e alimentação”.

“A PROEST deveria estabelecer um teto salarial e não proibir que o residente trabalhe com carteira assinada uma vez que não é garantia de que estará empregado até a conclusão do curso.”

O acompanhamento mais próximo quanto ao funcionamento das residências, na forma de visitas regulares, mais reuniões e maior atenção aos problemas por parte da PROEST também foi enfatizado pelos residentes. Eles acreditam que esse comportamento impediria ações fora das normas do programa .

“As assistentes sociais da PROEST deveriam visitar mais as residências e conhecer melhor seus problemas.”

“Se houvesse mais reuniões entre os residentes e a PROEST, muito ajudaria no relacionamento e cumprimento dos deveres na casa.”

“A coordenação precisa se envolver mais com o programa. ”

Os demais aspectos apontados pelos pesquisados como fatores que contribuiriam para melhorar o programa, foram: acesso à internet nas residências; acompanhamento

médico de pelo menos uma vez por ano, com exames de rotina no Hospital Universitário; intensificar o atendimento psicossocial; proporcionar alimentação nos finais de semana e auxílio transporte; facilitar a troca de bens duráveis antes da perda total; promover eventos para uma maior integração entre os residentes.

### *Gestores*

As contribuições dadas pelos gestores nos pontos citados a seguir, em grande parte, refletem as queixas dos funcionários públicos em geral quanto às condições de trabalho adequadas e coincidem com muitas observações feitas pelos residentes. Destacam-se as seguintes sugestões: maior suporte nas condições de trabalho; verba para desenvolver as atividades de assistência estudantil; ambiente de trabalho favorável à produtividade; envolvimento do aluno para cumprir suas obrigações na residência estudantil; atuação mais forte do Conselho de Residentes; serviço psicossocial mais evidente; assistência médica adequada; adequação do número de residentes ao imóvel.

## **5. Conclusões e Sugestões**

A qualidade é um fenômeno que se disseminou de tal forma que atualmente é buscada pelas pessoas e organizações nas mais diversas áreas e contextos. Fala-se em qualidade de produtos e serviços, qualidade de vida pessoal e no trabalho e, principalmente, na qualidade da gestão de empresas e de projetos.

Embora nem todos conheçam o seu significado formal, suas especificações e padrões, a qualidade é algo que pode ser distinguida e sentida no dia a dia. Por ter gerado elevados benefícios para as organizações, é hoje pré-requisito para a sustentabilidade desde pequenos projetos a grandes corporações.

No Programa Residência Universitária da UFS, os estudantes reconhecem como de boa qualidade o funcionamento das residências, sua infra-estrutura, localização, benefícios, entre outros, porque correspondem às suas expectativas. Mas, segundo eles, falta interação entre gestores e residentes na consolidação da qualidade do programa.

Eles almejam participar da elaboração das normas que regem o programa, querem opinar como os benefícios oferecidos lhes seriam ainda mais úteis e reclamam da eficácia da fiscalização para entrada no programa. Isso exige relacionamento mais estreito entre gestores e usuários.

O retorno das visitas domiciliares foi fortemente solicitado pois se constituem em momentos oportunos para identificação de problemas tanto de cunho material com relação às instalações e móveis, como social, cabendo à Pro-Reitoria de Assuntos Estudantis a sua reestruturação .

É necessário que a PROEST, na qualidade de órgão que assiste os estudantes dentro da comunidade acadêmica, qualifique seus funcionários em *gestão da qualidade* e que envolvam os assistidos na condução das suas atividades.

É notável que os funcionários têm o desejo de fazer o melhor e se sentem recompensados por saber que seu trabalho faz a diferença na vida de um estudante carente, mas estão conscientes de que lhes faltam programas de capacitação, treinamento, reciclagem na gestão da qualidade.

Tanto a PROEST como o Programa de Residência em si não possuem missão nem visão, nem adotam princípios estruturados de qualidade. A ausência de uma filosofia de

qualidade se reflete na precariedade de ações que estão sendo desenvolvidas assim como de sugestões para melhoria do programa relatadas pelos funcionários.

Fazendo jus à situação, os funcionários ressaltam a escassez dos recursos tanto humanos como físicos para o bom desempenho das atividades, a começar pelo ambiente de trabalho, enfatizando a importância da disponibilidade de um carro para realizar visitas às residências universitárias e familiares dos alunos.

Dada a importância do Programa Residência Universitária, urge seu fortalecimento para que atinja seus objetivos com qualidade, e faça a inclusão social. Os pontos abordados, precisam ser revistos pela PROEST juntamente com a comunidade de residentes.

Diante dos resultados obtidos neste estudo e com o intuito de contribuir para a afirmação do Programa de Residência da UFS, seguem as seguintes sugestões:

- Realizar análise detalhada das atividades que compõem o programa e verificar a necessidade de contratação de pessoal;
- Melhorar a estrutura física da PROEST e colocar um carro à disposição dos funcionários para as visitas aos núcleos residenciais e às famílias destes;
- Promover palestras que conscientizem estudantes e funcionários sobre a gestão da qualidade, seus princípios e benefícios;
- Implantar um Programa de Qualidade na PROEST que atinja o programa de residência incluindo seus núcleos e envolvendo os estudantes;
- Fornecer uma cesta básica mensal a cada residência para alimentação nos finais de semana e feriados;
- Retomar a promoção de encontros de residentes, para confraternização entre estes e a PROEST visando forma de estreitar os relacionamentos;
- Criar canais que facilitem a inclusão de residentes em bolsas de estágio dentro e fora da Universidade para que possam custear as demais despesas;
- Reestruturar o acompanhamento e orientação psicossocial através do NOAPS (Núcleo de Orientação e Assistência Psicossocial) que não está funcionando;
- Fazer um acompanhamento regular da saúde dos residentes com exames e consultas através do DIASE (Divisão de Atendimento ao Servidor).

## 6. Reflexões Finais

A Universidade Federal de Sergipe tem trilhado, nos últimos anos, um caminho de crescimento com sustentabilidade e responsabilidade social, possibilitando a inclusão de camadas historicamente excluídas do acesso ao ensino superior público, com a adoção de medidas e programas de apoio ao estudante.

Entre 2005 e 2007 houve um incremento de 102,5% na oferta de vagas de graduação, o que foi possível através da **criação de novos cursos** nas diversas áreas do conhecimento, da abertura de **novas vagas noturnas, da interiorização de suas atividades e da criação da modalidade de ensino semipresencial**. No Vestibular de 2005 foram ofertadas 2.010 vagas, em 2006 foram ofertadas 2.915 vagas e em 2007 foram ofertadas 4.070 vagas, distribuídas em 82 opções de cursos, espalhados entre os 4 *campi* universitários. Paralelamente, optou-se por uma reorganização dos cursos de graduação, com a padronização dos seus horários de funcionamento, o que reforçou o caráter inclusivo das ações da Universidade Federal de Sergipe.

Com a padronização dos horários, a maior parte dos cursos está funcionando em apenas um turno, matutino, vespertino ou noturno e os estudantes poderão programar suas outras atividades, incluindo estágios, iniciação científica, empregos ou encargos domésticos.

Um aspecto relevante para reforçar o caráter inclusivo da UFS é aferir que o ensino superior está se expandindo entre gerações cujos pais não tiveram acesso a este nível de ensino. De acordo com Passos Subrinho (2007), “os dados gerais são animadores, visto que majoritariamente os genitores apresentam grau de escolarização muito inferior que o pretendido por seus filhos, com maior frequência nos níveis de escolaridade mais elevados. Assim, 37,5% dos pais e 34,9% das mães frequentaram o ensino fundamental ainda que de forma incompleta; 32,7% dos pais e 32,6% das mães frequentaram o ensino médio mesmo que não o tenham completado e, finalmente, apenas 22% dos pais e 26,8% das mães frequentaram cursos superiores completando-os ou não. Ou seja, está havendo em proporção significativa possibilidade de acesso ao ensino superior público aos filhos de gerações que não tiveram esta oportunidade.

No que se refere à assistência ao estudante o programa de residência estudantil é fundamental para a permanência do aluno e conclusão de seus cursos. O modelo adotado, deve continuar, crescer e se fortalecer com qualidade, para continuar desempenhando o seu papel de acolhimento e suporte ao estudante carente que ingressa na universidade pública. O êxito desse programa se refletirá, seguramente, na formação de recursos humanos que atuarão no espaço socioeconômico e cultural de Sergipe.

## REFERÊNCIAS

BRASIL, **Constituição Federal de 1988.**

DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução da administração.** Rio de Janeiro: Marques-Saraiva: 1990.

CARMO, Mário do. **O Serviço Público no Brasil.** Ago/2004. Disponível em: [http://www.proec.ufg.br/revista\\_ufg](http://www.proec.ufg.br/revista_ufg). Acesso em: 20/10/2006.

FARIA, Sérgio Henrique. **A Qualidade nas Instituições de Ensino Superior.** 2004. Disponível em: [http://profissaomestre.com.br/smu/smu\\_vmat.php?vm\\_idmat=1458&s=501](http://profissaomestre.com.br/smu/smu_vmat.php?vm_idmat=1458&s=501). Acesso em: 11/11/2006.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva.** 2ª ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GIL, Antônio C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HADADD, Sérgio; GRACIANO, Mariângela. **Educação: direito universal ou mercado em expansão.** 2004. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-88392004000300008](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392004000300008). Acesso em: 30/10/2006.

LOBOS, Júlio. **Qualidade! Através das Pessoas.** 10ª ed. São Paulo: J. Lobos, 1991.

CONSU, Conselho Superior. **Normatização e Funcionamento do Programa de Residência Universitária.** Universidade Federal de Sergipe, 2006.

INEP , Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)** Disponível em: <http://www.inep.gov.br/superior/sinaes> acesso em 21/10/2006 .

JURAN, J. M. **Juran na Liderança pela Qualidade**. 3ª ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LINS, Maria Teresa Gomes. **Gestão da Qualidade em Instituição de Ensino Superior: O Caso da Universidade Federal de Sergipe**. Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos. Universidad de Extremadura. 2002. ES

PASSOS SUBRINHO, Josué M. **Expandir para Incluir**. Março/2007. Disponível em: <http://www.ufs.br/artigos> . Acesso em: 20/10/2007.

RIBEIRO, Haroldo. **5S: A Base para Qualidade Total**. 13ª ed. Bahia: Casa da Qualidade, 1994.