

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO

A QUALIDADE DO PROGRAMA BOLSA UNIVERSIDADE DA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MANAUS: UM ESTUDO DE CASO

HARLLESSON GALUCIO DE ALMEIDA

MANAUS

2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO

HARLLESSON GALUCIO DE ALMEIDA

A QUALIDADE DO PROGRAMA BOLSA UNIVERSIDADE DA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MANAUS: UM ESTUDO DE CASO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, área de concentração Gestão de Produção.

Orientador: Prof. Dr. Cláudio Dantas Frota

MANAUS

2016

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

A447q Almeida, Harlesson Galucio de
A qualidade do Programa Bolsa Universidade da Prefeitura Municipal de Manaus : um estudo de caso / Harlesson Galucio de Almeida. 2016
159 f.: il. color; 31 cm.

Orientador: Prof. Dr. Cláudio Dantas Frota
Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal do Amazonas.

1. Administração Pública. 2. Qualidade em serviços. 3. Programa Bolsa Universidade. 4. Prefeitura Municipal de Manaus. I. Frota, Prof. Dr. Cláudio Dantas II. Universidade Federal do Amazonas III.
Titulo

HARLLESON GALUCIO DE ALMEIDA

A QUALIDADE DO PROGRAMA BOLSA UNIVERSIDADE DA
PREFEITURA MUNICIPAL DE MANAUS: UM ESTUDO DE CASO

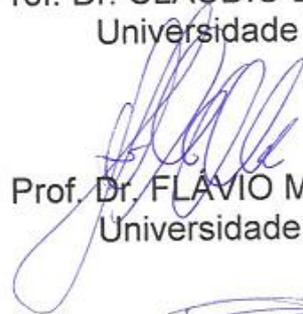
Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas, como parte do requisito para a obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, área de concentração Gestão da Produção.

Aprovada em 20 de dezembro de 2016.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. CLAUDIO DANTAS FROTA, Presidente.
Universidade Federal do Amazonas



Prof. Dr. FLAVIO MACHADO MOITA, Membro.
Universidade Federal do Amazonas



Prof. Dr. RICARDO JORGE DA CUNHA COSTA NOGUEIRA, Membro.
Universidade Federal do Amazonas

À minha mãe, Maria Julia, pelo amor,
incentivo e apoio, sempre presente e
inspiradora.

Dedico

AGRADECIMENTOS

No caminho até a conclusão deste mestrado foram muitos apoios recebidos, sem os quais este sonho não teria se concretizado, sem dúvida devo agradecer, no mínimo, a uma centena de pessoas, dentre familiares, amigos e professores.

Agradeço primeiramente a Deus, por ter proporcionado mais esta vitória em minha vida, por ter me dado forças nos momentos de fragilidade e angústia.

À minha mãe, Maria Julia, pelo amor, apoio, palavras de incentivo, orações, carinho, cuidado, ajudas e dicas, a pessoa mais importante da minha vida.

Ao meu pai, Hernando Gomes que, dentro de suas possibilidades, me proporcionou oportunidades.

Ao professor Dr. Cláudio Dantas Frota pela dedicação, disponibilidade, paciência e competência em minha orientação. Sua sensibilidade em momentos de angústia foram decisivos para a conclusão deste trabalho.

Agradeço aos participantes da banca, professores Dr. Flávio Machado Moita e Dr. Ricardo Jorge da Cunha Costa Nogueira, pela presença e contribuição para o aperfeiçoamento deste trabalho.

Agradeço aos professores e demais servidores vinculados ao Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção da Faculdade de Tecnologia da Universidade Federal do Amazonas, em especial ao professor Waltair Vieira Machado, por ter fomentado o início deste projeto, ao Petrônio e à Vera pela presteza nos momentos necessários e atenção despendida sempre que solicitado.

Agradeço à ESPI pelo auxílio no desenvolvimento da pesquisa junto aos bolsistas formados com auxílio do Programa Bolsa Universidade da PMM.

Registro meus agradecimentos ao professor Manoel Carlos de Oliveira Jr., às professoras Dr^a. Luiza Maria Bessa Rebelo e Dr^a. Andreia Brasil Santos, por terem acreditado na proposta deste trabalho. O desenvolvimento da pesquisa não teria sido possível sem seus auxílios.

Agradeço, especialmente, à Dr^a. Silvana de Lima e Silva, que foi, sem dúvida, a pessoa mais importante em minha carreira profissional, por ter sido a primeira a acreditar em meu trabalho e, além disso, ter dado oportunidade de desenvolvê-lo, inclusive incentivando-me na realização deste mestrado.

Agradeço aos 226 (duzentos e vinte e seis) beneficiários egressos do PBU participantes da pesquisa, sem os quais o trabalho não poderia ter sido realizado.

Agradeço aos colegas de mestrado pela parceria desenvolvida durante os anos desta longa caminhada, cheia de lutas, sofrimentos, medos, angústias, provações e exercícios de Fé, que nos tornaram mestres forjados na determinação.

Agradeço às organizações onde trabalhei durante o período deste curso, e aos amigos que fiz na Secretaria Municipal de Saúde (SEMSA) da PMM, Fundação de Medicina Tropical Doutor Heitor Vieira Dourado (FMT-HVD), Centro de Educação a Distância da UFAM (CED-UFAM), Universidade Federal do Amazonas (UFAM).

Agradeço aos amigos da minha atual 'casa', o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM), amigos do *campus* Itacoatiara, onde tive breve passagem, e aos atuais do *campus* Presidente Figueiredo, especialmente ao diretor, professor Dr. Paulo Marreiro, por ter sido tão compreensível e solícito com minha situação de aluno finalista de mestrado.

Representando todos que não pude citar, mas que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização desta dissertação, agradeço ao Sr. Joel, motorista da SEMSA, por todo o auxílio no início desta caminhada, o senhor foi muito importante para a concretização deste sonho.

Meus sinceros e eternos agradecimentos a todos!

Ó mar salgado, quanto do teu sal
São lágrimas de Portugal!
Por te cruzarmos, quantas mães choraram,
Quantos filhos em vão rezaram!

Quantas noivas ficaram por casar
Para que fosses nosso, ó mar!
Valeu a pena? Tudo vale a pena
Se a alma não é pequena.

Quem quere passar além do Bojador
Tem que passar além da dor.
Deus ao mar o perigo e o abismo deu,
Mas nele é que espelhou o céu.

Fernando Pessoa – Mar Português

“Tomou, então, Samuel uma pedra, e a pôs
entre Mispa e Sem, e lhe chamou Ebenézer,
e disse: Até aqui nos ajudou o Senhor.”

I Samuel 7:12

“É fundamental diminuir a distância entre
o que se diz e o que se faz, de tal forma
que, num dado momento, a tua fala seja a
tua prática.”

Paulo Freire

RESUMO

Esta pesquisa avaliou a qualidade do Programa Bolsa Universidade (PBU) da Prefeitura Municipal de Manaus (PMM). Devido à abrangência do tema, a pesquisa delimitou sua abordagem ao conhecimento da percepção de qualidade dos beneficiários egressos, no recorte histórico de 2009/2 a 2015/1, bem como análise de indicadores dos cursos ofertados pelo programa. O objetivo geral foi avaliar a qualidade do PBU, com lastro na percepção dos egressos do impacto das ações do programa nas suas carreiras profissionais e indicadores do Ministério da Educação (MEC). A metodologia adotada foi descritiva, de natureza quali-quantitativa; quanto aos meios, bibliográfica, documental, *ex post facto*, estudo de caso e pesquisa de campo, aplicando questionário como instrumento de coleta de dados. O questionário aplicado foi dividido em duas dimensões: qualidade técnica e imagem do programa. Para tratamento quantitativo dos dados foi utilizado o software estatístico livre R 3.0.3, a fim de sintetizar as informações, e para tratamento qualitativo da pergunta aberta foi utilizada a técnica de análise de conteúdo. Os resultados indicam a percepção dos egressos de uma qualidade positiva, os mesmos apontam imagem do programa, formação e preparação para o mercado como os itens mais bem avaliados, 96,9% indicariam o PBU, 75,7% sentiram-se preparados para o mercado e 73,9% estavam satisfeitos com a formação recebida. A pesquisa possibilitou perceber deficiências no programa, com relação à inserção no mercado, pois 46% não atuam na área de formação, 31,8% não tiveram incremento de renda e 26,1% estão insatisfeitos com os projetos de contrapartida. Com base nos indicadores do MEC, 76,5% dos cursos têm CPC na faixa 3, e 9 das 11 Instituições de Ensino Superior (IES), parceiras do programa em 2016, têm conceito IGC na faixa 3, ambos os conceitos variando de 1 a 5, sendo a faixa 3 o mínimo necessário para satisfazer os critérios de qualidade do MEC.

Palavras chave: Administração Pública. Qualidade em serviços. Programa Bolsa Universidade. Prefeitura Municipal de Manaus.

ABSTRACT

This research evaluated the quality of the University Scholarship Program (PBU) of the Manaus City Hall (PMM). Due to the vastness of the topic, the research delimited its approach to the knowledge of the quality perception of the graduated beneficiaries, in the historical cut of the second half of 2009 to the first half of 2015, as well as analysis of indicators of the courses offered by the program. The overall aim was to evaluate the quality of the PBU, based on the students' perception of the impact of the program's actions on their professional careers and indicators of the Ministry of Education (MEC). The adopted methodology was descriptive, of a qualitative-quantitative nature; as for the means, bibliographical, documentary, ex post facto, case study and field research, applying questionnaire as instrument of data collection. The questionnaire applied was divided into two dimensions: technical quality and program image. For the quantitative treatment of the data, the free statistical software R 3.0.3 was used, in order to synthesize the information and for the qualitative treatment of the open question, the content analysis technique was used. The results indicate the perception of the graduates of a positive quality, they indicate the image of the program, training and preparation for the market as the best evaluated items, 96.9% would indicate the PBU, 75.7% felt prepared for the market and 73.9% were satisfied with the training received. The research may have noticed deficiencies in the program, in relation to the insertion in the labor market, because 46% do not work in the training area, 31.8% did not have an income increase and 26.1% are not satisfied with the counterpart projects. Based on the MEC indicators, 76.5% of the courses have CPC have score of 3, and 9 of the 11 Higher Education Institutions (IES), program partners in 2016, have the concept of the overall index of courses in rate 3, both concepts varying from 1 to 5, being the concept 3 the minimum to reach the quality criteria of MEC.

Keywords: Public Administration. Quality in services. University Scholarship Program, Manaus City Hall

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de Gronroos.	47
Figura 2 - Determinação da Matriz de Qualidade Percebida de Serviço do Programa Bolsa Universidade.	57
Figura 3 - Procedimentos da pesquisa.	58
Figura 4 - Qualidade Percebida de Serviço do PBU.	59

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Conceitos de políticas públicas.	24
Quadro 2 – Diferenças entre serviços e bens físicos.	32
Quadro 3 - Determinantes da Qualidade em Serviços.	34
Quadro 4 - Diferenças de Gestão da Qualidade em ambientes industriais e de serviços.	36
Quadro 5 - Retrospectiva do Programa Nacional de Gestão Pública.....	37
Quadro 6 - Diferença entre educação e ensino.....	41
Quadro 7 - Programas de Concessão de Bolsas no Brasil.	45
Quadro 8 – Gestores de programas de bolsas de estudo no Brasil.	54
Quadro 9 - Objetivo Estratégico 06 do Planejamento Estratégico da ESPI.	54
Quadro 10 - Número de bolsas ofertadas e contempladas no PBU.....	56
Quadro 11 - Matriz da qualidade percebida de serviço do PBU.....	60
Quadro 12 - Classificação do CV para CEP.....	68
Quadro 13 - Codificação das assertivas.....	75
Quadro 14 - Categorias finais, intermediárias e conceitos norteadores da pergunta aberta.	94
Quadro 15 - Conceito IGC das IES que ofertaram bolsas no PBU em 2016.	111
Quadro 16 - Classificação das assertivas por média.	113
Quadro 17 - Resumo da categorização da pergunta aberta.....	113
Quadro 18 - Qualidade técnica - pontos positivos, negativos e sugestões.	115
Quadro 19 - Qualidade funcional - pontos positivos, negativos e sugestões.	116

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Situação dos bolsistas matriculados no PBU.	57
Tabela 2 - Frequência de respostas ao questionário.....	64
Tabela 3 - Características da amostra da pesquisa.....	72
Tabela 4 – Assertiva 1: frequência e percentual	76
Tabela 5 – Assertiva 2: frequência e percentual	77
Tabela 6 – Assertiva 3: frequência e percentual	77
Tabela 7 – Capital Humano: médias, desvios-padrão e coeficientes de variação.	78
Tabela 8 – Assertiva 4: frequência e percentual	79
Tabela 9 – Assertiva 5: frequência e percentual	80
Tabela 10 – Assertiva 6: frequência e percentual	81
Tabela 11 – Riqueza Material: médias, desvios-padrão e coeficientes de variação..	82
Tabela 12 – Assertiva 7: frequência e percentual	83
Tabela 13 – Assertiva 8: frequência e percentual	83
Tabela 14 – Assertiva 9: frequência e percentual	84
Tabela 15 – Assertiva 10: frequência e percentual	85
Tabela 16 – Empoderamento: médias, desvios-padrão e coeficientes de variação. .	86
Tabela 17 – Assertiva 11: frequência e percentual	87
Tabela 18 – Assertiva 12: frequência e percentual	88
Tabela 19 – Assertiva 13: frequência e percentual	89
Tabela 20 – Assertiva 14: frequência e percentual	90
Tabela 21 – Imagem: médias, desvios-padrão e coeficientes de variação.	91
Tabela 22 – Percentual de formados em relação à grupos de análises.	104
Tabela 23 – Motivo do desligamento bolsista do PBU.	105
Tabela 24 - Detalhamento das vagas ofertadas pelo PBU em 2016.	106
Tabela 25 – Número de bolsas ofertadas no Edital n.º02/2016 – PBU, por tipo de bolsa.	107
Tabela 26 - Número de bolsas ofertadas no Edital n.º02/2016–PBU, por turno do curso.	107
Tabela 27–Número de bolsas ofertadas no Edital n.º02/2016–PBU, por curso nos vinte primeiros.	108
Tabela 28 – Distribuição dos cursos que ofereceram bolsas no processo seletivo do PBU 1/2016, segundo resultados do CPC 2014.	109

LISTA DE SIGLAS

BDTD	- Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
CAPES	- Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CED	- Centro de Educação a Distância
CNE	- Conselho Nacional de Educação
CPC	- Conceito Preliminar de Curso
DEAS	- Departamento de Ações Socioeducacionais
ENAP	- Escola Nacional de Administração Pública
ESPI	- Escola de Serviço Público Municipal e Inclusão Socioeducacional
FMT-HDV	- Fundação de Medicina Tropical Doutor Heitor Vieira Dourado
GESPÚBLICA	- Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
IES	- Instituições de Ensino Superior
IGC	- Índice Geral de Cursos
INEP	- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
MEC	- Ministério da Educação
MPOG	- Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
NCPC	- Notas Contínuas de Conceitos Preliminares de Curso
NEC	- Núcleo de Empregabilidade e Carreira
PBU	- Programa Bolsa Universidade
PMM	- Prefeitura Municipal de Manaus
PROUNI	- Programa Universidade para Todos
SEMAD	- Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Gestão
SERVPERF	- Service Performance
SERVQUAL	- Service Quality
SGBU	- Sistema de Gerenciamento de informações do programa Bolsa Universidade
TCU	- Tribunal de Contas da União
UFAM	- Universidade Federal do Amazonas

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO	18
1.2	PROBLEMATIZAÇÃO	18
1.3	OBJETIVOS	19
1.3.1	Objetivo geral	19
1.3.2	Objetivos Específicos	19
1.4	JUSTIFICATIVA	20
1.5	DELIMITAÇÃO DO ESTUDO	21
1.6	APRESENTAÇÃO DA ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	21
2	REVISÃO DE LITERATURA	23
2.1	POLÍTICAS PÚBLICAS	23
2.1.1	Conceituando Políticas Públicas	23
2.1.2	A avaliação de Políticas Públicas	25
2.2	QUALIDADE EM SERVIÇOS	28
2.2.1	Conceituando Qualidade	29
2.2.2	Conceituando Serviços	30
2.2.3	Qualidade em Serviços	32
2.2.4	Qualidade em operações de serviços	34
2.2.5	Qualidade no Serviço Público	37
2.3	QUALIDADE NA EDUCAÇÃO	38
2.3.1	O Marco Legal da Política Educacional Brasileira	41
2.3.2	Educação profissional – As Escolas de Serviço Público	42
2.4	AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS SOB A PERSPECTIVA DO USUÁRIO	44
2.4.1	Modelo Gronroos	47
2.4.2	Modelo para avaliação da qualidade de serviços do Programa Bolsa Universidade	48
3	METODOLOGIA	49
3.1	FUNDAMENTAÇÃO	49
3.1.1	Quanto aos fins	49
3.1.2	Quanto aos meios	50
3.2	LÓCUS DA PESQUISA	51
3.2.1	O Planejamento Estratégico da ESPI (2015-2016)	54
3.3	OBJETO DA PESQUISA	54
3.3.1	O PBU em números	55
3.4	PROCEDIMENTOS DA PESQUISA	57
3.5	DETERMINAÇÃO DA MATRIZ DE QUALIDADE PERCEBIDA DE SERVIÇO DO PROGRAMA BOLSA UNIVERSIDADE	58
3.5.1	Identificação dos itens da Matriz da Qualidade Percebida de Serviço do PBU	

3.6	ELABORAÇÃO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	61
3.6.1	Elaboração das Perguntas.....	62
3.7	COLETA DE DADOS.....	62
3.8	POPULAÇÃO	64
3.9	AMOSTRA.....	65
3.10	TRATAMENTO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	65
3.10.1	Escala de Likert	66
3.10.2	Alfa de Cronbach.....	66
3.10.3	Desvio Padrão (DP) e Coeficiente de Variação (CV).....	68
3.10.4	Análise de conteúdo	69
3.11	LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	69
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	71
4.1	CARACTERIZAÇÃO DOS EGRESSOS PESQUISADOS.....	72
4.2	QUALIDADE TÉCNICA – ANÁLISE DESCRITIVA - CAPITAL HUMANO	75
4.3	QUALIDADE TÉCNICA – ANÁLISE DESCRITIVA – RIQUEZA MATERIAL ..	79
4.4	QUALIDADE TÉCNICA – ANÁLISE DESCRITIVA – EMPODERAMENTO....	82
4.5	QUALIDADE TÉCNICA – ANÁLISE DESCRITIVA – IMAGEM	87
4.6	QUALIDADE TÉCNICA - ANÁLISE DE CONTEÚDO – PERGUNTA ABERTA 92	
4.6.1	Reclamações.....	95
4.6.2	Sugestões.....	96
4.6.3	Elogios.....	98
4.7	QUALIDADE FUNCIONAL – AVALIAÇÃO DOS CURSOS OFERTADOS PELO PBU COM LASTRO NOS INDICADORES DO MEC.....	99
4.7.1	Análise de cursos, bolsas e IES parceiras do PBU	102
4.7.2	Qualidade dos cursos e IES parceiras do PBU	109
4.8	RESUMO DAS ANÁLISES E PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS NO PBU ...	112
4.8.1	Qualidade Técnica.....	112
4.8.2	Qualidade Funcional.....	115
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	117
	REFERÊNCIAS.....	121
	ANEXO A – Quadro de vagas para o Edital N.º 02/2016 – PBU	133
	ANEXO B – Saídas do software estatístico livre R.....	140
	APÊNDICE A – Questionário aplicado aos egressos do PBU	146
	APÊNDICE B – E-mail com link de pesquisa, enviado aos egresso do PBU ...	154
	APÊNDICE C – e-Mail enviado para Prefeitura de Franca – SP.....	155

APÊNDICE D – Resposta do e-Mail enviado para Prefeitura de Franca – SP ..	156
APÊNDICE E – e-Mail enviado para Prefeitura de João Pessoa – PB.....	157
APÊNDICE F – Resposta do e-Mail enviado para Prefeitura de João Pessoa -PB	158
APÊNDICE G – Questionário aplicado no programa Bolsa Universitária da Prefeitura de João Pessoa – PB.....	159

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 37 elenca como princípio da administração pública brasileira, entre outros, a eficiência, que por definição é a capacidade de obter uma maior quantidade de saídas/produtos, utilizando a menor quantidade de recursos/entradas (BRASIL, 2015). Trata-se da boa gestão dos recursos públicos, sejam eles materiais, humanos, tecnológicos dentre outros. Assim, uma tarefa será eficiente quando for realizada da melhor maneira possível.

Custódio Filho (1999) identifica no princípio constitucional da eficiência três ideias: prestabilidade, o atendimento prestado ao cidadão deve ser útil, presteza, que seja feito com rapidez e economicidade, ou seja, o menos oneroso possível ao erário. Neste sentido Moraes (1999) aponta algumas características: direcionamento das atividades e dos serviços públicos à efetividade do bem comum, imparcialidade, participação e aproximação dos serviços públicos da população, eficácia, desburocratização e busca da qualidade.

Indo ao encontro da busca pela qualidade Fadel (2009) acredita que conhecer a percepção dos clientes, internos (servidores) ou externos (usuários), a respeito da qualidade dos serviços públicos, pode ser um primeiro passo para o desenvolvimento de ações que levarão à melhoria, tanto por parte do gestor, que precisa conhecer o entendimento de ambos os clientes, para melhor direcionar suas estratégias e ações, como por parte dos profissionais, que ao entenderem a qualidade do ponto de vista dos seus clientes, estarão mais preparados para atender às necessidades deles.

Diante deste contexto, esta pesquisa voltou seu olhar para a percepção de qualidade dos beneficiários egressos do Programa Bolsa Universidade da Prefeitura Municipal de Manaus, ao analisar uma política pública sob a perspectiva de seus usuários, bem como lastreada por indicadores secundários.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O contexto da pesquisa voltou-se para o ambiente organizacional do serviço público municipal, tomando como *lócus* de pesquisa a Escola de Serviço Público Municipal e Inclusão Socioeducacional da Prefeitura Municipal de Manaus (ESPI), e objeto de pesquisa, especificamente, o Programa Bolsa Universidade (PBU).

A Escola de Serviço Público Municipal e Inclusão Socioeducacional é um órgão de atividade finalística, vinculado à Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Gestão (SEMAD) da Prefeitura Municipal de Manaus (PMM).

O Programa Bolsa Universidade da Prefeitura Municipal de Manaus é um Programa Socioeducacional, com a finalidade de conceder bolsas de estudo Integrais (100%) e Parciais de 75% (setenta e cinco por cento) e 50% (cinquenta por cento) do valor das mensalidades dos cursos de graduação e sequenciais de formação específica, a estudantes hipossuficientes, comprovadamente sem condições de custear seus estudos, em IES particulares, estabelecidas na cidade de Manaus (ESPI, 2016a).

A abordagem da pesquisa focou esforços no sentido de compreender a qualidade dos serviços prestados pelo Programa Bolsa Universidade e seus resultados, levando em consideração para este fim o ponto de vista de seus egressos, formados nas IES privadas de Manaus, parceiras do programa, bem como indicadores secundários, disponibilizados pelo MEC.

1.2 PROBLEMATIZAÇÃO

O Programa Bolsa Universidade foi criado pela Lei n.º 1.357, de 08 de Julho de 2009. A ESPI é a responsável por coordenar e gerir o Programa desde 2014, por força da Lei n.º 1.931, de 19 de Novembro do mesmo ano, distribuindo quantitativo de bolsas, elaborando editais, gerindo cadastro de bolsistas, administrando contrapartidas, elaborando planejamentos, dentre outras atividades correlatas.

Estas atividades são realizadas rotineiramente, o que nem sempre possibilita momentos para verificação da qualidade com a qual os serviços estão sendo prestados e, principalmente, se o objetivo social de melhorar a vida das pessoas está sendo alcançado. Muitas vezes pelo tempo requerido ou falta de equipe técnica disponível para este fim, ou ainda pela necessidade de distanciamento necessário que o investigador deve ter do objeto investigado.

Em meio à exigência de repostas eficientes das organizações prestadoras de serviços, e a busca da melhoria de qualidade no serviço público, torna-se imperioso o conhecimento de como os clientes destes serviços percebem a qualidade das entregas.

Sendo assim, tem-se a questão central do estudo: Como os beneficiários do Programa Bolsa Universidade da Prefeitura Municipal de Manaus avaliam o impacto dos resultados dos serviços prestados em suas vidas profissionais?

1.3 OBJETIVOS

Para responder a esta questão, delineou-se os seguintes objetivos:

1.3.1 Objetivo geral

Avaliar a qualidade dos serviços do PBU, com lastro na percepção dos egressos do impacto das ações do programa nas suas carreiras profissionais e indicadores do MEC.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar um modelo de avaliação da qualidade percebida de serviços com enfoque no PBU;
- Identificar os indicadores do MEC aplicáveis aos cursos ofertados pelo PBU.
- Avaliar o impacto do Programa na carreira profissional dos beneficiários egressos, bem como propor possíveis soluções de melhoria.

1.4 JUSTIFICATIVA

Considerando que o PBU é um programa da Prefeitura Municipal de Manaus, portanto com aporte de verbas públicas, este deve ter seus atos conhecidos pela sociedade, indo ao encontro do princípio Constitucional da publicidade, elencado no artigo 37º da Carta Magna de 1988, com nova redação dada pela Emenda Constitucional nº 19/98 (BRASIL, 2015).

Porém é preciso conhecer os resultados alcançados, e então torná-los públicos. E quem mais do que os usuários poderiam trazer informações relevantes a respeito da qualidade do programa? Uma das formas de conhecer esta percepção de qualidade seria uma pesquisa de satisfação, finalidade a que este estudo se propôs.

Proporcionando aos gestores públicos oportunidade única de conhecerem a opinião dos beneficiários do programa, e razão de ser deste, podendo publicizar para a sociedade a percepção de qualidade dos beneficiários com relação aos serviços prestados, dentre outros benefícios (ENAP, 2000):

- Identificar oportunidades para melhorias nos serviços;
- Identificar o que os usuários desejam em oposição ao que as próprias organizações acham que eles desejam;
- Fornecer *feedback* para o pessoal de linha de frente, a gerência e os líderes políticos, a respeito da eficácia do programa;
- Fortalecer o processo de planejamento estratégico.

Parte do incentivo, e ao mesmo tempo desafio deste estudo, foi o fato de não haver informação sistematizada a respeito da satisfação dos usuários do PBU, apesar de algumas iniciativas pontuais. Logo, esta pesquisa colaborou para confirmar suposições à luz da teoria existente nos campos de qualidade, serviços e políticas públicas, subsidiando a gestão com informações que poderão culminar em ações corretivas e de melhorias do programa.

1.5 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

A partir da linha de pesquisa da gestão de operações e serviços, o estudo focou sua análise nos serviços prestados pelo PBU, tendo em vista a análise da qualidade, levando em consideração a percepção de seus beneficiários e indicadores de qualidade do MEC.

O estudo centrou-se nas áreas de políticas públicas, qualidade em serviços e pesquisas de satisfação, analisando os aspectos teóricos e práticos, que nortearam o andamento do estudo.

Ao analisar o PBU, o trabalho buscou identificar o grau de satisfação com o programa, do ponto de vista de seus beneficiários egressos, não tratando de aspectos gerenciais, políticos, econômicos ou de efetividade.

A pesquisa não entrou na seara de discussão a respeito das políticas de inclusão social, o que levaria a debates a respeito da necessidade ou justificativas destas políticas, não sendo objeto de estudo neste momento.

A pesquisa fez uso de informações relativas ao PBU, nos bancos de dados internos da ESPI, do período de 2009/2 até 2016/1.

A escolha do Programa Bolsa Universidade como objeto de estudo se deu em virtude de acessibilidade, e entrega de um produto, que possibilite maior conhecimento da qualidade de seus serviços, proporcionando oportunidade de melhoria dos processos, conseqüentemente, aumento da qualidade dos serviços prestados, agregando valor ao programa gerido pela ESPI, *locus* da pesquisa.

1.6 APRESENTAÇÃO DA ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Inicialmente esta dissertação apresentará uma revisão teórica acerca de temas relacionados às políticas públicas; à qualidade em serviços, qualidade na educação e sobre a avaliação da qualidade sob a perspectiva dos usuários, verificando os modelos mais utilizados e a necessidade de elaboração de um modelo próprio para a pesquisa realizada neste estudo.

Posteriormente, será apresentada a metodologia, que subsidiou a aplicação da pesquisa, na qual constarão os critérios utilizados para definição da população e amostra, as características do instrumento de coleta de dados, os procedimentos desenvolvidos para a coleta dos dados e os utilizados em suas análises, além de apresentação do *lócus* e objeto da pesquisa, bem como as limitações apresentadas durante o desenvolvimento do trabalho.

Em seguida serão apresentados os resultados da análise estatística dos dados coletados e, concomitantemente, será realizada a discussão teórica destes resultados, identificando as principais características dos resultados do programa bolsa universidade na vida profissional de seus beneficiários egressos. Quadros sintéticos trarão os pontos positivos, negativos e sugestões de melhoria para cada dimensão da matriz da qualidade percebida de serviço do PBU.

Ao término da análise dos resultados será realizado o fechamento do trabalho, no qual constarão as conclusões alcançadas. Serão citados pontos não explorados no decorrer do estudo, devido à delimitação da pesquisa, de modo auxiliar futuros trabalhos com temas relacionados, bem como será salientada a importância dos resultados desta dissertação de mestrado para a sociedade, para a Prefeitura Municipal de Manaus e para a Universidade Federal do Amazonas, além da possibilidade de reprodutibilidade da pesquisa.

2 REVISÃO DE LITERATURA

O presente capítulo trata da análise das definições de políticas públicas, e sendo o objeto de estudo desta pesquisa, o Programa Bolsa Universidade da Prefeitura Municipal de Manaus, uma política pública, se faz necessário mapear o referencial teórico que possa ajudar a compreender este campo da literatura.

2.1 POLÍTICAS PÚBLICAS

Política pública é definida nos manuais clássicos como o conjunto de decisões tomadas pelas instituições de Estado visando à solução de um problema ou ao redirecionamento de uma tendência, com a intenção de orientar sua evolução para um fim estabelecido desejável. Já programa é um dos instrumentos de operacionalização da política e, especificamente, trata-se de um conjunto sistêmico de ações programadas e articuladas entre si, com objetivo de atender uma demanda pública específica, presente na agenda de prioridades de políticas públicas do Estado ou governo (ROSSI et al., 2004; VILLANUEVA, 2006). Mas, a compreensão de política pública não pode ser resumida a um conceito, como será visto no item seguinte.

2.1.1 Conceituando Políticas Públicas

A função do Estado se transformou com passar do tempo, passando de apenas segurança e defesa, no século XVIII e XIX, para promoção do bem-estar da sociedade. Para tanto, ele necessita desenvolver uma série de ações e atuar diretamente em diferentes áreas, tais como saúde, educação, meio ambiente. Para atingir estes resultados em diversas áreas e promover o bem-estar da sociedade, os governos se utilizam das políticas públicas que seriam um conjunto de ações e decisões do governo, voltadas para a solução, ou não, de problemas da sociedade (SEBRAE, 2008).

As últimas décadas registraram o ressurgimento da importância do campo de conhecimento denominado políticas públicas, assim como das instituições, regras e modelos que regem sua decisão, elaboração, implementação e avaliação. Vários fatores contribuíram para a maior visibilidade desta área. De acordo com Souza (2006) pode-se resumir didaticamente em três fatores:

O primeiro seriam as políticas restritivas de gasto, que atingem a maioria dos países, em especial os em desenvolvimento. O segundo fator é de novas visões sobre o papel dos governos após o pós-guerra, como a adoção de políticas restritivas de gasto. O terceiro fator, mais diretamente relacionado aos países em desenvolvimento e de democracia recente, é que na maioria desses países ainda não se conseguiu fomentar políticas capazes de equacionar, minimamente, a questão de como elaborar políticas públicas capazes de criar desenvolvimento econômico e inclusão social de sua população ao mesmo tempo.

Não existe uma única, nem melhor, definição sobre o que seja política pública, como pode ser visto no quadro 1.

Conjunto de ações do governo que irão produzir efeitos específicos.	Lynn (1980)
O que o governo escolhe fazer ou não fazer.	Dye (1984)
Campo dentro do estudo da política que analisa o governo à luz de grandes questões públicas.	Mead (1995)
Soma das atividades dos governos, que agem diretamente ou através de delegação, e que influenciam a vida dos cidadãos	Peters (1998)

Quadro 1 - Conceitos de políticas públicas.
Fonte: Souza (2006).

Visto os conceitos mais encontrados na literatura, surge um item que demanda um olhar mais detalhado, que são as fases de uma política pública. O processo de formulação de Políticas Públicas, também chamado de ciclo das políticas públicas, apresenta as seguintes fases: formação da agenda com a seleção das prioridades, formulação de políticas, processo de tomada de decisão com a escolha das ações; implementação ou execução das ações e avaliação (SEBRAE, 2008).

A avaliação é um elemento crucial para as políticas públicas, pois pode, e deve ser feita em todos os momentos do ciclo de políticas públicas, contribuindo para o sucesso da ação governamental e a maximização dos resultados obtidos com os recursos destinados. Apesar de ser um tema recorrente na literatura, segundo Cotta (1998), a avaliação de programas sociais ainda não foi incorporada ao cotidiano da administração pública. De acordo com a autora parte disso se deve a complexidade das metodologias de avaliação, e também o desinteresse dos elaboradores de políticas públicas, deixado de lado um poderoso instrumento gerencial, capaz de subsidiar o processo decisório. Cabe lembrar que, em ambientes democráticos, cresce a demanda da sociedade organizada pela transparência na gestão de recursos públicos, o que só é possível com a avaliação sistemática do governo.

Além disso, a avaliação também é uma fonte de aprendizado que permite ao gestor perceber quais ações tendem a produzir melhores resultados. Permite à administração: gerar informações úteis para futuras políticas públicas, prestar contas de seus atos, justificar as ações e explicar as decisões, corrigir e prevenir falhas, responder se os recursos estão produzindo os resultados esperados e da forma mais eficiente possível, identificar as barreiras que impedem o sucesso de um programa, promover o diálogo entre os vários atores individuais e coletivos envolvidos, fomentar a coordenação e a cooperação entre esses atores.

Neste sentido, e voltado para o estudo em questão, cabe debruçar-se sobre a etapa de avaliação com mais afinco, verificando outros enfoques e posicionamentos, o que será feito a seguir.

2.1.2 A avaliação de Políticas Públicas

Avaliar uma política pública pressupõe o desafio de entender que ela é algo em movimento, conforme afirma Palumbo (1994). Pois, o autor adverte que, mesmo tendo as fases de definição de agenda, execução, monitoramento e avaliação, estas não se dão em uma lógica linear que defina sua construção. Indo ao encontro do que afirma Carvalho (2003, p.186), se analisarmos como processo o sistema das

políticas públicas, “uma dada política pública não pode configurar-se como sequência linear de etapas”.

É importante analisar, no momento da avaliação, que o programa poderá ter repercussões diferentes dos seus objetivos iniciais, uma vez que as consequências sociais e individuais da ação transcendem seus objetivos estabelecidos, quando de sua elaboração. Como afirma Monteiro (2011) ao indicar que os olhos do avaliador devem se voltar para os inúmeros efeitos que o programa possa apresentar.

Em uma definição mais pragmática e aplicada Jannuzzi (2013) propõe que a avaliação refere-se ao conjunto de procedimentos técnicos para produzir informação e conhecimento para desenho de uma política pública antes de sua implementação, e validação de seus programas e projetos sociais, garantindo o cumprimento dos objetivos de programas e projetos (eficácia), seus impactos mais abrangentes em outras dimensões sociais, ou seja, para além dos públicos-alvo atendidos (efetividade) e a custos condizentes com a escala e complexidade da intervenção (eficiência).

Outra perspectiva seria a avaliação de impacto, porém esta apresenta um grau de dificuldade muito grande, pois, como enfatiza Draibe (2001, p. 22) esta avaliação seria capaz de “medir efeitos líquidos do programa, e somente do programa, sobre a população-alvo”. A dificuldade estaria em estabelecer relação entre um estado anterior e um posterior, isolando fatores que influenciam decisões.

Estes diferentes pensamentos a respeito de formas de avaliação de políticas públicas são confirmados na pesquisa de Cavalcanti (2002), que aponta que há uma diversidade teórico-metodológica para tipos de avaliação, mas que nesta imensidão de possibilidade três aspectos podem ser destacados: o número significativo de tipos de avaliação, a vasta nomenclatura para cada tipo de avaliação e a questão de um mesmo modelo ter um ou mais nomes diferentes.

A avaliação que ocorre antes do programa tem como objetivo auxiliar a fase de planejamento, trazendo informações a respeito das reais possibilidades de execução, já a que acontece durante objetiva a melhoria do funcionamento, e as que acontecem após o término do programa tem como objetivo trazer informações a respeito do sucesso ou fracasso do programa, contribuindo para a tomada de decisão no sentido de cancelar, continuar ou reaplicar o programa.

Identificar o momento adequado para avaliações dessa natureza é um misto de técnica, política e arte de acordo com Jannuzzi (2014), pois, segundo o autor, avaliações precoces podem colocar a perder a legitimidade de um programa e projeto meritório que ainda não teve tempo de se estruturar; por outro lado avaliações tardias podem comprometer recursos e esforços que poderiam ser utilizados de forma mais eficiente e eficaz na mitigação da problemática social em questão. Portanto, avaliações são empreendimentos técnico-políticos, não dependem apenas da vontade do técnico ou gestor do programa.

Não existe um método ou estratégia 'padrão-ouro' para a produção de uma avaliação. O melhor método é o que produz as evidências que respondem de forma consistente às demandas requeridas, ao tempo de seu uso na decisão da gestão pública. Informação precisa, mas produzida a custos e tempo não condizentes com a tempestividade da gestão; ou, ainda, informação rapidamente produzida, mas não consistente e robusta em termos metodológicos, certamente não se presta a orientar decisões cruciais acerca dos rumos de um programa ou projeto social. Perspectiva multidisciplinar de investigação, triangulação de métodos e de sujeitos entrevistados, esforços combinados de avaliação interna – com gestores e técnicos que conhecem os problemas e as atividades do programa e projeto – e de avaliação externa – com pesquisadores especializados e apoio de equipe de campo – é que garante a credibilidade e robustez necessárias ao aprimoramento da gestão e desenho das intervenções programáticas. (JANNUZZI, 2014, p. 14).

Segundo Weiss (1998) apud Cavalcanti (2002) a avaliação de resultados tem como foco as consequências do programa para os beneficiários, ou seja, se os resultados esperados foram alcançados e se promoveram algum tipo de mudança nos beneficiários.

Ballesteros (1996) apud Cavalcanti (2002) chama essa avaliação após o término do programa, *ex post*, de somativa ou de avaliação de resultados e impactos, (1997) analisando os efeitos ou resultados em função da eficiência, eficácia e efetividade. Segundo a autora tem como objetivo avaliar os resultados, assim, melhorando o programa.

Segundo Weiss (1998) apud Cavalcanti (2002) a avaliação de resultados tem como foco as consequências do programa para os beneficiários, ou seja, se os resultados esperados foram alcançados e se promoveram algum tipo de mudança nos beneficiários. Neste sentido Rocche (2000) apresenta as orientações seguidas pela Oxfam, uma confederação de organizações com projetos de combate a

pobreza em mais de 100 países, em seus processos de avaliação de impacto. A autora faz referência a três grandes áreas ou categorias de mudança, usados em três grandes projetos com ênfase no monitoramento e no registro de seu andamento (Wajir, BRAC, Proshika). Essas três grandes categorias são:

- Capital humano ou bem estar social: relacionada principalmente à saúde, saneamento e educação;
- Riqueza material: compreende os bens e outros aspectos econômicos da comunidade, como situação ocupacional e salários;
- Empoderamento ou capital político: relacionada com a propriedade e controle sobre o patrimônio, percepções do bem-estar e qualidade de vida, participação nas tomadas de decisão e nas instituições políticas, acesso aos recursos públicos, independência, mobilidade.

Após tomar conhecimento destes conceitos e fases de uma política pública, outro aspecto que se torna relevante é a compreensão de qualidade no serviço público. Portanto, faz-se necessário compreender conceitos de qualidade e serviços, e como estes se relacionam, principalmente, no âmbito do serviço público, tão cheio de peculiaridades. É o que será visto no capítulo seguinte.

2.2 QUALIDADE EM SERVIÇOS

O cenário atual da qualidade no serviço público é desafiador, pois mostra um Estado mergulhado em crises e escândalos, fomentados pela má gestão do erário. Por isso, é preciso entender o conceito de qualidade, de serviços e como estes são percebidos no âmbito público, dadas as peculiaridades e limitações governamentais.

2.2.1 Conceituando Qualidade

O conceito de Qualidade é milenar, porém sua função gerencial como se conhece atualmente é recente, na sua forma inicial e original, era relativa e dedicada à inspeção, considerada de responsabilidade exclusiva dos setores de produção e operações.

Nos anos 50, após a II Guerra Mundial, com as grandes potências, França, Inglaterra, Japão e Alemanha, com seus parques industriais destruídos, os Estados Unidos passaram a ditar os modelos de gestão e, nesta década, expandiram suas organizações para o mundo todo (RODRIGUES, 2006).

A procura por bens industriais, a escassez destes no mercado e a existência de clientes carentes e com um menor grau de exigência fizeram com que as organizações norte-americanas abrissem mão de algumas técnicas de produtividade e controle da qualidade, utilizadas durante a guerra (RODRIGUES, 2006).

Neste cenário o Japão buscou alternativas para sua recuperação, dentre os profissionais que participaram das orientações técnicas para a recuperação japonesa estavam W. Edwards Deming e Joseph M. Juran. Para a gestão e controle da qualidade: Karou Ishikawi, discípulo de Deming e lançou a ideia da utilização das sete ferramentas para o Controle Estático de Qualidade, criação do Diagrama de Causa e Efeito e o Círculos de Controle de Qualidade (CCQ). (RODRIGUES, 2006).

Para Deming (1990) qualidade é um atributo que por possuir diversas escalas a serem julgadas só pode ser definido nos termos de quem a avalia, que existe em função das exigências e necessidades do consumidor, e que tais variam com o tempo concluiu que as especificações de qualidade também deviam ser alteradas constantemente.

Por sua vez Juran (1991) conceitua qualidade como adequação ao uso, ou seja, um produto que possua características que satisfaçam as necessidades dos clientes. Tal pensamento leva a organização a adequar todos os seus departamentos para o alcance da qualidade em seus produtos.

Certamente conflitos dentro desses conceitos podem ocorrer em uma organização, mesmo porque muito da direção para o alcance da qualidade virá da política de qualidade adotada, mas é interessante que as organizações façam uso dessas múltiplas perspectivas para o alcance de seus objetivos.

Segundo Marshall Junior (2006) foram Juran e Deming os dois principais responsáveis pelo movimento de qualidade no Japão, considerados pelos japoneses como inspiradores do milagre industrial de seu país, iniciado em 1950, porém cometer-se-ia uma injustiça ao creditar somente a eles o sucesso desse movimento, que contou, do lado norte-americano, com a participação de Philip Crosby, com sua teoria de “zero defeito” e Armand Feigenbaum grande impulsionador do conceito de “controle da qualidade total”.

Crosby (1990) introduziu os conceitos: ‘zero defeito’, e ‘fazer certo na primeira vez’, assentados em uma abordagem de prevenção, pois para o autor o objetivo é produzir melhorando continuamente. O autor explica que o princípio de Pareto “[...] que diz que 80 por cento de todos os problemas veem de 20 por cento de causas” (p.8), é válido para constatações cotidianas, como compreender que 20 por cento do povo paga 80 por cento dos impostos.

Pelo lado japonês, Kaoru Ishikawa, responsável pela adaptação da cultura japonesa aos ensinamentos de Deming e Juran, criador das sete ferramentas do controle estatístico da qualidade e grande inspirador dos ‘círculos de controle da qualidade’. Além de Genichi Taguchi que impulsionou o design industrial, segunda onda do movimento de qualidade, após a fase do controle estatístico.

2.2.2 Conceituando Serviços

No Brasil, o setor de serviços, que engloba áreas como crédito, saúde e educação, responde por 61% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro e 71% do emprego no país (IBGE, 2014). Mas, afinal o que é serviço?

Não existe um consenso quanto ao conceito de serviço. Há vários significados, desde aqueles que o ligam a um produto ou o tratam como serviço propriamente dito. Apesar de não haver definição exata para serviços, é possível extrair palavras-chaves para defini-lo, como experiências, interações, atividades, ações, processos, intangibilidade, desempenho, cliente entre outras características que fazem parte da natureza dos serviços (SANTOS, 2005).

Gronroos (2003) esclarece que não há um acordo decisivo sobre a definição do conceito de ‘serviço’, mas que, majoritariamente, se aceita que:

Um serviço é um processo, consistindo em uma série de atividades mais ou menos intangíveis que, normalmente, mas não necessariamente sempre, ocorrem nas interações entre o cliente e os funcionários de serviço e/ou recursos ou bens físicos e/ou sistemas do fornecedor de serviços e que são fornecidas como soluções para problemas do cliente (p.65).

Las Casas (2008,p. 4) acredita que “[...] serviços são atos, ações, desempenho”. Para o autor esta é uma das melhores definições de serviços, porque engloba de forma simples e objetiva todas as categorias de serviços, quer sejam eles agregados ou não a um bem. Já Chiavenato (2003, p. 463) entende que “serviços são atividades econômicas que produzem um lugar, tempo, forma ou utilidade psicológica para o consumidor”, podendo incluir outros atributos como suporte ao cliente, rapidez na entrega, instalação e serviços pós-venda.

Mas para Corrêa; Caon (2009), Johnston; Clark (2009), o serviço, visto de uma perspectiva organizacional, é o modo como uma organização gostaria de ter seus serviços percebidos não só pelos clientes, mas também por seus funcionários, acionistas e financiadores.

Por outro lado, Meirelles (2006) defende que um conceito bem fundamentado de serviço não pode ser feito sem que se compreenda que serviço é fundamentalmente diferente de bens ou produtos, a autora entende que “serviço é trabalho em processo, e não o resultado da ação do trabalho; por esta razão elementar, não se produz um serviço, e sim se presta um serviço” (p. 134), defende que a definição de serviço como trabalho não é nova, pois os autores clássicos e contemporâneos, já trataram explicita ou implicitamente a ideia de serviço sob esse aspecto.

Apresentado alguns conceitos de serviços, é necessário conhecer as características que diferenciam serviços de bens de consumo, tratado no próximo item.

2.2.2.1 Características de Serviços

Para Paula (2009) são muitas as características da palavra serviço encontradas nas fontes bibliográficas, e a maioria compara serviços a bens físicos, ligando a satisfação do usuário à sua percepção ao utilizar o serviço. Diante desta gama de características Gronroos (2009) apresenta as principais diferenças entre serviços e bens físicos conforme disposto no quadro 2.

SERVIÇOS	BENS FÍSICOS
Intangível.	Tangível.
Heterogêneo.	Homogêneo.
Uma atividade ou processo.	Uma coisa.
Produção, distribuição e consumo são processos simultâneos.	Produção e distribuição separadas do consumo.
Valor principal produzido nas interações entre comprador e vendedor.	Valor principal produzido em fábrica.
Clientes participam da produção.	Clientes normalmente não participam do processo de produção.
Não pode ser mantido em estoque.	Pode ser mantido em estoque.
A propriedade não pode ser transferida.	A propriedade pode ser transferida.

Quadro 2 – Diferenças entre serviços e bens físicos.

Fonte: Gronroos (2009,p38), com adaptações.

Porém, para Las Casas (2008), Corrêa; Caon (2009) e Paula (2009) os serviços possuem apenas quatro características principais, sejam eles públicos ou privados, com fins lucrativos ou não, que seriam: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.

- Intangibilidade: são abstratos, são experiências que o consumidor vivencia;
- Inseparabilidade: não podem ser estocados, sua produção e consumo são simultâneos;
- Variabilidade: dependem de quem os realiza, do lugar e do momento;
- Perecibilidade: como não há possibilidade de estocagem, às vezes o serviço é oferecido mesmo sem demanda, que não poderá ser compensada posteriormente.

2.2.3 Qualidade em Serviços

Muitos estudos e discussões foram realizados sobre qualidade em serviços, porém é possível perceber que não há um consenso, pois o critério de julgamento da qualidade dos serviços é a satisfação dos usuários com o que receberam (LAS CASAS, 2008).

Deming (1990) analisa que um sistema de qualidade é útil tanto para atividade que envolva produção de bens, quanto prestação de serviços, afinal o

segundo deve melhorar junto com o primeiro, que os princípios e métodos adotados para a melhoria são os mesmos, o que difere é a aplicação real, de um tipo de serviço para outro, assim como a resolução dos problemas diferem uma das outras.

Porém, Heizer; Render (1999) acreditam ser muito mais difícil medir qualidade em serviços do que em bens manufaturados, mas entende que os usuários, em geral, têm em mente uma série de características que servem de base para comparações, onde a falta ou inferioridade perante um concorrente, pode pôr o serviço em descrédito.

A norma ISO 9001 (2000) descreve o termo qualidade como sendo o conjunto de propriedades e características de um produto, processo ou de um serviço, que sejam capazes de satisfazer as necessidades do cliente. No setor público, os clientes são os cidadãos que utilizam os serviços oferecidos pelas instituições. Assim, essas instituições devem ser capazes de satisfazer ao público a que atendem.

O resultado da avaliação pessoal que o cliente faz em relação ao serviço recebido é a satisfação, se o serviço superar as expectativas do cliente, ou a insatisfação, caso não as supere (BATESON; HOFFMAN, 2001; BRENER, 2003; VIDRIK, 2006). A qualidade em serviços esta diretamente relacionada à satisfação, que serve de parâmetro para avaliar se a qualidade foi alcançada ou não (DE LUCA, 2007).

Diante desses aspectos, difíceis de mensurar, estudos foram realizados, onde foi possível identificar atributos gerais e determinantes para que um serviço seja considerado de qualidade por seus consumidores. O quadro 3 traz uma síntese desses atributos.

ATRIBUTO	DESCRIÇÃO
Confiança	Execução correta da primeira vez e cumprimento de promessas.
Capacidade de resposta	Disposição dos empregados em fornecerem os serviços.
Competência	Posse de conhecimento e habilidades para executar o serviço.
Acesso	Envolve comunicabilidade e facilidade de contato.
Cortesia	Envolve polidez, respeito e amabilidade no contato pessoal.

Comunicação	Manter os clientes informados e ouvi-los.
Credibilidade	Envolve probidade, confiança e honestidade.
Segurança	Inexistência de perigo, riscos ou dúvidas.
Conhecimento do cliente	Fazer todo o esforço possível para atender a necessidade do cliente.
Tangíveis	Evidência física do serviço.

Quadro 3 - Determinantes da Qualidade em Serviços.

Fonte: Berry; Parasuraman; Zeithaml apud Heizer; Render (1999, p. 70), com adaptações.

Gronroos (2009) teoriza que serviço tem a ver com a percepção do cliente. Para ele, qualidade de um produto ou serviço é qualquer coisa que o cliente perceba que ela seja. Um conceito muito subjetivo e amplo, mas que ilustra bem e simplifica a realidade. A compreensão clara do que oferecer ao cliente é o direcionamento principal para agregar valor ao produto central, seja este um bem ou serviço. Tudo que for possível associar para melhorar ou ampliar o desempenho, sem alterar muito as relações de qualidade e custo finais do produto ou serviços, serão bem vistas pelos clientes. Neste sentido a percepção do cliente é o que realmente interessa.

2.2.4 Qualidade em operações de serviços

Como já visto no item 2.1.2, a avaliação de políticas públicas refere-se ao conjunto de procedimentos técnicos, para produzir informação e conhecimento para desenho de uma política pública antes de sua implementação, e validação de seus programas e projetos sociais, garantindo o cumprimento dos objetivos de programas e projetos (eficácia) a custos condizentes com a escala e complexidade da intervenção (eficiência).

Neste sentido a Engenharia de Produção cumpre o importante papel de servir como instrumento acessório para avaliar resultados de políticas públicas, e seus programas sociais, como pode ser compreendido de sua definição, feita pela Associação Brasileira de Engenharia de Produção (ABEPRO). Portanto os recursos da Engenharia de Produção são necessários para o alcance dos objetivos deste estudo.

Compete à Engenharia de Produção o projeto, a implantação, a operação, a melhoria e a manutenção de sistemas produtivos integrados de bens e serviços, envolvendo homens, materiais, tecnologia, informação e energia. **Compete ainda** especificar, prever e avaliar os resultados obtidos destes sistemas para a sociedade e o meio ambiente, recorrendo a conhecimentos especializados da matemática, física, ciências humanas e sociais, conjuntamente com os princípios e métodos de análise e projeto da engenharia.” (elaborado a partir de definições do International Institute of Industrial Engineering - IIE - e Associação Brasileira de Engenharia de Produção – ABEPRO, 2016, grifo nosso)

Para a ABEPRO (2016) produzir vai além de simplesmente utilizar conhecimento científico e tecnológico, é necessário integrar outros fatores, atentando para critérios de qualidade, eficiência, custos, etc. A Engenharia de Produção ao voltar a sua ênfase para as dimensões do sistema produtivo, veicula-se fortemente com a ideia de viabilizar sistemas produtivos, planejar a produção, produzir e distribuir produtos que a sociedade valoriza.

Essas atividades, tratadas em profundidade e de forma integrada pela Engenharia de Produção, são fundamentais para a elevação da competitividade do país. Neste sentido a gestão de operações de serviços torna-se o meio pelo qual a Engenharia da Produção atinge tais objetivos.

A gestão de operações é a função empresarial que planeja, coordena e controla os recursos necessários para se produzirem os produtos e serviços de uma empresa. A gestão de operações é uma função de gerenciamento, tornando-se a principal função de qualquer empresa (REID; SANDERS, 2002).

A gestão da qualidade na operação dos serviços, segundo Giansesi e Corrêa, (2010) é afetada diretamente quando há simultaneidade entre produção e consumo, pois gerenciar operação de serviços é diferente de fazer gestão da produção de bens, principalmente porque envolve atividades de *front office*, fatores ligados a presença do cliente.

Paladini (2000) acredita que um elemento que altera o processo de gestão da qualidade no setor de serviços é a interferência do cliente na produção do serviço, por estar presente em sua geração. Para o autor, ambientes de serviços e industriais possuem os mesmos conceitos de qualidade, no entanto, as estratégias são diferentes, como apresentadas no quadro 4.

GESTÃO DA QUALIDADE EM AMBIENTES INDUSTRIAIS	GESTÃO DA QUALIDADE EM AMBIENTES SERVIÇOS
O esforço pela qualidade aparece no produto.	O esforço pela qualidade aparece na interação com o cliente.
Interação com clientes via produtos.	Interação direta com clientes.
Baixa interação.	Intensa interação.
Cliente tende a não influenciar o processo produtivo.	Cliente participa do processo produtivo.
Resulta de um conjunto de elementos (máquinas, pessoas).	Resulta mais do desempenho dos recursos humanos.
Condições favoráveis à padronização.	Difícil padronizar.

Quadro 4 - Diferenças de Gestão da Qualidade em ambientes industriais e de serviços.
Fonte: Paladini (2000), com adaptações.

Pode se propor, inclusive, uma visão do papel do cliente que é oposta àquela segundo a qual a presença do cliente limita a produtividade.

De fato, podem-se até conseguir ganhos de produtividade aproveitando-se da presença do cliente, desde que se tenha em mente suas necessidades, se entenda seu comportamento e se adapte este comportamento, através de treinamento. (GIANESI, CORRÊA, 2010, p. 43).

A fim de atender aos desejos e necessidades dos consumidores, para Slack et al. (2008, p. 30) “o gerenciamento de operações e de processos é a atividade de gerenciar os recursos e processos que produzem produtos e serviços”. Rocha (2008, p. 3) complementa, afirmando que “administrar a produção e operações pode ser vista como a parte da administração que comanda o processo produtivo, pela utilização eficaz dos meios de produção e das funções gerenciais, na busca de obter produtos ou serviços com elevados índices de desempenho”. Este autor ainda enfatiza que, para atingir os objetivos do setor de produção, é necessário que sejam utilizadas eficientemente as funções gerenciais, como planejamento, organização, comando, coordenação e controle.

2.2.5 Qualidade no Serviço Público

No Brasil algumas ações têm sido implementadas em busca de uma Administração Pública que efetivamente preste serviço de qualidade, como a reforma administrativa do Estado ocorrida em 1995 e a criação do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA, através do Decreto nº. 5.378, de 23 de fevereiro de 2005.

O GESPÚBLICA tem sua trajetória iniciada em 1990, com a criação do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP), iniciando a era dos programas de qualidade no serviço público. Na sequência, em 1996, foi lançado o Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública (QPAP), aproveitando a nascente Reforma do Estado, mas ainda com foco nos mecanismos voltados para a qualidade como instrumento de modernização do Estado. Em 2000, foi criado o Programa da Qualidade no Serviço Público (PQSP), no âmbito do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), somando todo o aprendizado das experiências anteriores, porém agora com foco na qualidade do atendimento ao cidadão.

Finalmente, em 2005, o governo federal instituiu o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA), agregando o Programa da Qualidade ao Programa Nacional de Desburocratização, e focando essencialmente em contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos, e para o aumento da competitividade do país mediante melhoria contínua da gestão pública (RIBEIRO; PEREIRA; BENEDICTO, 2013).

A Retrospectiva do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização pode ser acompanhada no quadro 5.

Ano	1990...	1996...	2000...	2005
Programa	PBQP Subprograma da Qualidade e Produtividade na Administração Pública	QPAP Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública	PQSP Programa da Qualidade no Serviço Público	GESPÚBLICA Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
Objetivos do Programa	Gestão de processos	Gestão e resultados	Qualidade do atendimento ao cidadão	Gestão por resultados orientada para o cidadão

Quadro 5 - Retrospectiva do Programa Nacional de Gestão Pública.
Fonte: Brasil (2009).

Paladini (2000), estudioso da área de qualidade, acredita que a partir da década de 1980, com movimentos expressivos, como a campanha pelas 'Diretas Já', a sociedade desenvolveu um sentimento de crítica aos políticos, que mais tarde se estendeu a todo o setor público, tendo como núcleo de exigência a moralidade no serviço público. O autor sustenta a ideia de um planejamento contínuo, pensamento que modifica o modelo praticado até então, incorporando o item avaliação de desempenho, importante para o correto funcionamento do ciclo de planejamento, pois se alguma falha ocorrer nesta fase poderá comprometer todo o ciclo. Portanto, passa pela incorporação de métodos de avaliação a reestruturação do modelo de prestação de serviços públicos vigente.

2.3 QUALIDADE NA EDUCAÇÃO

São muitas as formas de perceber a qualidade em educação dependendo da perspectiva do observador. Raszl et al.(2012) relaciona as diversas formas em que se pode perceber a qualidade na educação:

- Para educadores e pedagogos, a qualidade na educação se apresenta sob o foco da construção e apreensão do conhecimento;
- Para estudantes de cursos profissionalizantes, o foco passa a ser no preparo para o trabalho e na empregabilidade;
- Para a indústria, a qualidade na educação visa a competência profissional, habilidades e atitudes que levem a um aumento da produtividade;
- Para instituições privadas de ensino, a qualidade está intimamente relacionada com a competitividade que garanta sua sobrevivência no mercado;
- Para os órgãos governamentais de regulação da educação, a qualidade na educação abrange a formação docente, a pesquisa e extensão, os índices de aproveitamento de estudos, dentre outros.

Dourado e Oliveira (2009) quando abordam o aspecto de qualidade na educação, refletem que não há como fazê-lo sem considerar que qualidade é um conceito histórico que se altera no tempo e no espaço e exprimem a complexidade dessa tarefa com questionamentos de profundidade política e filosófica.

Que conceitos, representações ou concepções sinalizam uma escola de qualidade? Quais são os principais conceitos e definições que embasam os estudos, as práticas e as políticas educativas, bem como as dimensões e os fatores que apontam a construção de uma educação de qualidade? É possível uma escola de qualidade para todos? Tais questões revelam a complexidade da temática da qualidade no campo educativo. (p. 203)

Neste sentido o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído pelo MEC em 2004, traz a avaliação como processo sistemático e periódico, envolvendo as instituições, os cursos e o desempenho dos estudantes (GOULART et al., 2011), integrado por uma série de instrumentos complementares, como auto avaliação, avaliação externa, Enade, avaliação dos cursos de graduação e instrumentos de informação (censo e cadastro). Esses instrumentos de avaliação vêm se atualizando com o tempo, passando da concepção de uma relação quantidade/qualidade para a expansão dos cursos e instituições.

Apesar do impacto positivo causado pela adoção de um formato de avaliação do ensino superior, evidências apontam para um esgotamento desse modelo que é baseado em aspectos formais, impotentes para captar a percepção do usuário dos serviços prestados pelas IES. Para isso, é necessário lançar mão de ferramentas amplamente utilizadas e testadas no mercado e capazes de mensurar a qualidade dos serviços pela ótica do consumidor do serviço (REAL, 2007).

Walter (2006) ao observar o crescimento do mercado para as IES ressalta que, apesar de ser um mercado com regulação governamental, adquiriu características de competitividade empresarial que a torna sujeita às reações dos consumidores de seus serviços. Em determinados momentos, esse papel pode ser exercido pela sociedade que avalia a qualidade do produto 'aluno' que tem recebido e em outro o próprio aluno que avalia, no presente e no futuro, a qualidade e a adequação de sua formação em relação às exigências do mercado.

Paladini (2000) vai um pouco além, acreditando que os verdadeiros clientes das universidades não são os alunos, mas a sociedade "[...] quem julga a qualidade das universidades é a sociedade, que, em última análise, vai beneficiar-se (ou não) dos serviços dos ex-alunos" (p. 182). Para o autor, se vista como uma empresa de serviços, o papel das universidades seria o de 'fabricar' diplomas e transferi-los aos alunos, o que não deveria ser seu objetivo, e sim compreender que a sociedade é o terceiro elemento envolvido nesse processo, e de extrema importância. Seja qual for

a perspectiva, as IES precisam identificar como os seus atributos e seus cursos estão afetando a satisfação dos seus clientes e como isso pode ser gerenciado.

Com tantas e diferentes formas de se perceber, avaliar e medir a qualidade na educação é difícil afirmar qual seria melhor, pois todas possuem validade, uma vez que expressam os valores defendidos por quem as desenvolveu. Houston (2008), num estudo crítico sobre as concepções para a qualidade do ensino superior, conclui que não há uma fórmula definida para se promover a melhoria na qualidade do ensino superior, segundo ele há a necessidade de estudar e desenvolver as próprias questões.

Há muitas áreas ainda não esclarecidas no debate sobre a forma de medir a qualidade do serviço educacional (SENTHILKUMAR; ARULRAJ, 2011). A opinião geral parece ser que, embora existam ferramentas que tenham sido concebidas como medidas genéricas de qualidade de serviço com aplicabilidade em diversos setores é importante ver os referidos instrumentos como 'esqueletos' básicos que obrigatoriamente exigem modificação para se ajustar na situação da aplicação específica.

Demo (2004a) acredita que as expectativas de quem utiliza serviços de educação são muitas e difíceis de serem enunciadas na sua totalidade, no entanto o atendimento de princípios básicos já abarcaria boa parte desses desejos, para o autor o ponto pelo qual se deva começar é adequar o sistema para a educação e não somente ensino, tendo em vista que o ensino é apenas uma parte da educação.

A qualidade é sem dúvida um dos itens mais importantes na busca pela satisfação do cliente. Para Rosa (2008, p. 137) é o mais importante:

Pode parecer exagero dizer que nada é mais importante do que a qualidade, mas é fato, tanto que ele é indispensável para se encontrar a missão exata da instituição, de onde saem os valores, as políticas, estratégias para que uma escola sobreviva e cresça, sendo avaliada constantemente.

E quais são as exigências para uma IES de qualidade? Certamente a resposta par esta questão é complexa, leva ao alinhamento de prática e teoria, ética na execução das atividades, atração de talentos sua manutenção e qualificação, interação com a comunidade, gestão voltada para busca de melhoria contínua, aquisição de tecnologia entre outros, mas, segundo Rosa (2008), o ponto mais

importante é a instituição entender que é o aluno a razão de sua existência, e que satisfazer suas necessidades, que nada mais são que as exigências do mercado e da sociedade, é fundamental para a continuidade dos serviços.

2.3.1 O Marco Legal da Política Educacional Brasileira

A lei que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, a LDB - Lei Darcy Ribeiro, Lei n.º 9.394, de 20/12/1996, segundo Demo (2004a) não é inovadora em aspectos concretos, pois não faz muitas indicações práticas, mas deve ser destacada sua importância no sentido de semear ideias e abrir caminhos promissores. A LDB traz avanços em sua formulação, como o compromisso com a avaliação, porém, ainda segundo o autor, a LDB não é inovadora por deixar de perceber a importância da educação de qualidade para o desenvolvimento do país.

Toma todos os níveis de educação como ensino, ou seja, não transcende a sala da aula, neste cenário a questão da qualidade é verificada apenas com relação ao ensino, sendo que a educação vai além, como demonstrado no quadro 6.

EDUCAÇÃO	ENSINO
Formação, emancipação.	Treinamento, instrução, domesticação.
Aprender a aprender.	Aprender.

Quadro 6 - Diferença entre educação e ensino.
Fonte: Adaptado de Demo (2004b)

Certamente a LDB, mesmo com suas limitações, é a ferramenta que norteia qualquer outra forma de estudo que tenha como finalidade análise da qualidade de educação, e em especial a de nível superior.

O marco legal da política educacional brasileira é representado, além da LDB, pela Constituição Federal de 1988 (CF/88), pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei no 8.069, de 13 de julho de 1990), pela Emenda Complementar n.º14/1996 e por um conjunto de normas infraconstitucionais e resoluções do Conselho Nacional de Educação (CNE).

Esse conjunto de leis assegura a todos os brasileiros as condições formais para o exercício do direito básico à educação, especialmente o direito ao ensino

fundamental, além de fixar a atual estrutura de responsabilidades e competências para a oferta de educação no Brasil.

Com relação à repartição de competências, a legislação estabelece as responsabilidades de cada esfera de governo na prestação de serviços educacionais. O Município é incumbido de oferecer a educação infantil e com prioridade o ensino fundamental (LDB, art. 11, inciso V); os Estados devem ser responsáveis por assegurar o ensino fundamental e oferecer com prioridade o ensino médio (LDB, art. 10, inciso VI), sendo ainda incumbidos de definir, com os municípios, formas de colaboração na oferta do ensino fundamental, garantindo a distribuição proporcional das responsabilidades (LDB, art. 10, inciso II). A União, além de sua rede de ensino superior e sua presença em outros níveis e modalidades de ensino (art. 9º, inciso II), deve exercer função técnica de apoio e financiamento (LDB, art. 9º, inciso III), e tem incumbência de articular toda a organização da educação nacional (LDB, art. 9º, inciso IV).

A LDB ratifica essas responsabilidades e os proíbe de atuar em outros níveis de ensino sem antes ter atendido plenamente as necessidades de sua área de competência.

2.3.2 Educação profissional – As Escolas de Serviço Público

Segundo o Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP, 2016b) Escolas de Governo são instituições públicas criadas com a finalidade de promover a formação, o aperfeiçoamento e a profissionalização de agentes públicos, visando ao fortalecimento e à ampliação da capacidade de execução do Estado, tendo em vista a formulação, a implantação, a execução e a avaliação das políticas públicas.

Baseada no modelo francês, em 1986 foi criada a primeira Escola de Governo brasileira, a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), tendo como principal objetivo a formação de recursos humanos através da constituição de carreiras focadas na alta direção do serviço público, de modo a alcançar a estruturação do Estado por meio de uma burocracia sólida.

De acordo com Sousa e Costa (2009) outro marco histórico, tido como o mais importante para a consolidação das escolas de governo na administração

pública brasileira foi a promulgação da Emenda Constitucional n.º 19, de 1998, a qual alterou o art. 39 da Constituição Federal, acrescentando o seguinte parágrafo:

§ 2º A União, os Estados e o Distrito Federal manterão escolas de governo para a formação e o aperfeiçoamento dos servidores públicos, constituindo-se a participação nos cursos um dos requisitos para a promoção na carreira, facultada, para isso, a celebração de convênios ou de contratos entre os entes federados (BRASIL, 2015).

Nesse sentido, a Prefeitura de Manaus em cumprimento ao art.107 da Lei Orgânica do Município de Manaus, promulgada em 05/04/1990, com alterações por meio da Emenda n.º 004/1995, de 12/12/1996, instituiu a Escola de Serviço Público. Através da Lei Delegada n.º 01 de 2013, a Escola de Serviço Público Municipal foi incorporada à estrutura organizacional da SEMAD, assumindo o *status* de subsecretaria, passando a chamar-se ESPI, Escola de Serviço Público Municipal e Inclusão Socioeducacional.

Segundo Alberto (2009), de forma genérica, as principais metas e resultados esperados por uma Escola de Governo são:

- O estabelecimento de programas de formação e desenvolvimento pessoal e profissional dos servidores;
- O estímulo para o desenvolvimento de atitudes, hábitos e valores necessários ao pleno exercício profissional e da atividade pública,
- A capacitação do servidor para o desempenho de suas atribuições específicas e para torná-lo consciente da importância de seu papel perante a administração pública e a sociedade;
- O estímulo para o compromisso e para a responsabilidade do servidor sobre sua evolução pessoal, social e profissional;
- Servir como centro de convivência, produção e difusão de ideias e de conhecimento sobre políticas públicas, gestão social e práticas de cidadania.

Segundo o autor uma Escola de Governo tem o poder de mudar a qualidade de vida não só dos servidores como também da sociedade, quando é aberta à comunidade, pois, como uma instituição que desenvolve ações de natureza educacional, poderá ofertar cursos de formação profissional, conforme disposto na LDB, através de programas de formação inicial e continuada de trabalhadores,

educação profissional técnica de nível médio e educação profissional tecnológica de graduação e de pós-graduação.

No objetivo de servir como centro de difusão de ideias e de conhecimento sobre políticas públicas, gestão social e práticas de cidadania, várias Escolas de Governo pelo Brasil desenvolvem programas sociais, como é o caso da ESPI, que além do PBU, gerencia o Programa Bolsa Pós-graduação e o Programa Bolsa Idiomas.

2.4 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS SOB A PERSPECTIVA DO USUÁRIO

A avaliação de serviços tem papel fundamental ao ser ferramenta que permite diagnosticar distorções que possam estar ocorrendo no processo, possibilitando ações corretivas e de melhoria. Na administração pública possibilita melhor retorno para os recursos investidos pela sociedade, possibilitando o atendimento de maior número de usuários. Tornando mais eficazes os resultados e mais eficientes os processos.

Pesquisou-se nas bases de dados acadêmicas Scielo, Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), e na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), que tem por objetivo reunir, em um só portal de busca, as teses e dissertações defendidas em todo o País e por brasileiros no exterior, as palavras-chave: “satisfação programa bolsa universidade”, “qualidade programa bolsa universidade”, “bolsa universidade”. As buscas procuravam primeiramente trabalhos voltados para satisfação e qualidade, em seguida ampliou-se o leque de possibilidades, mesmo assim poucos resultados nesta temática foram encontrados.

O contrário do que ocorreu com o Programa Universidade Para Todos (PROUNI) do Governo Federal, onde já se verificou um número maior de trabalhos, como o de Felicetti; Cabrera e Costa-Morosini (2016) que avalia o impacto do aluno PROUNI na instituição de educação superior e na sociedade”, a pesquisa foi realizada com 198 graduados de uma IES comunitária do Estado do Rio Grande do Sul, ingressantes pelo Programa Universidade para Todos em 2005.

Porém a maioria dos trabalhos relacionados ao PROUNI é voltada para a análise do aspecto de ser uma política pública eficiente ou não, sem aplicação de instrumentos de pesquisas, apenas com análises bibliográficas.

Estes poucos resultados encontrados nas bases de dados, sobre estudos referentes ao PBU, demonstram a pouca exploração da temática, por pesquisas no âmbito nacional, talvez pelo fato de os programas nesta área ainda serem recentes do ponto de vista histórico, como pode ser visto no quadro 7.

PROGRAMAS DE CONCESSÃO DE BOLSAS NO BRASIL				
Cidade / Estado	PROGRAMA	ESFERA	ANO DE INSTITUIÇÃO	LEGISLAÇÃO DE CRIAÇÃO
Brasília - BR	Programa Universidade para Todos (PROUNI)	Federal	2005	Lei nº 11.096, de 13 de janeiro de 2005.
João Pessoa - PB	Programa Bolsa Universitária	Municipal	2008	Lei Municipal 11.608, de 23 de dezembro de 2008.
Manaus - AM	Programa Bolsa Universidade	Municipal	2009	Lei Municipal nº 1.357 de 8 de julho de 2009.
Franca - SP	Programa Bolsa Universidade	Municipal	2010	Lei nº 148 de 09 de fevereiro de 2010.
Recife - PE	Programa Municipal Universidade para Todos - Prouni Recife	Municipal	2015	Lei nº 18.113, de 12 de janeiro de 2015
São Paulo - SP	Projeto Bolsa Universidade	Estadual	2015	Resolução SE 45, de 1º de setembro de 2015.

Quadro 7 - Programas de Concessão de Bolsas no Brasil.

Fonte: Brasil (2016), ESPI (2016a), Franca (2016), João Pessoa (2016), Recife (2016), São Paulo (2016).

Especificamente relacionado ao programa Bolsa Universidade da Prefeitura de Manaus foi identificado o trabalho de Silva (2011), que avaliou o impacto do programa na Faculdade La Salle, medindo o rendimento dos alunos nas disciplinas de Língua Portuguesa e Matemática, utilizando para isto um grupo tratado e um grupo de controle. E para avaliar o retorno econômico, ou seja, a relação custo x benefício, utilizou-se de um modelo econométrico. A autora, através de sua análise, concluiu que os resultados são favoráveis à concessão de bolsas, e o retorno

econômico é válido quando após concluírem o curso recebam aumentos salariais iguais ou superiores a 4% do que recebiam antes da bolsa.

Os estudos encontrados foram úteis para ampliação do conhecimento do tema, visualização de novas perspectivas de análises, e para subsidiar as referências desta pesquisa, porém não contribuem com um modelo que abarque as necessidades deste estudo.

Contatos via e-mail, com responsáveis por programas de concessão de bolsas de outras cidades como Franca, João Pessoa, Recife e São Paulo, corroboram a afirmativa de que poucos estudos estão sendo realizados neste sentido, inclusive demonstrando a falta de acompanhamento dos resultados deste tipo de programa, como pode ser visto na resposta da Prefeitura de Franca nos apêndices C e D, e na resposta da Prefeitura de João Pessoa nos apêndices E, F e G.

Diante do exposto, faz-se necessário a elaboração de um modelo de pesquisa de satisfação para o PBU que possibilite conhecer grau de satisfação dos beneficiários do programa.

Quando se fala em avaliação logo se pensa em modelos já estruturados, que permitam fazer inferências e análises, porém a literatura nos mostra que para medir a qualidade em serviços há inúmeros modelos. Logo, não há um modelo determinado ou definido para medir a satisfação de usuários de serviços, o que há são orientações que auxiliam a montagem de modelos que se adequem ao propósito das mais variadas pesquisas.

Mondo e Fiates (2013), ao analisarem, através de um estudo bibliométrico, as publicações brasileiras de alto impacto acerca dos modelos de avaliação da qualidade em serviços, verificando as publicações na temática de qualidade em serviços, encontraram a utilização de 18 modelos nas publicações analisadas.

Os autores Pereira, Carvalho e Rotondaro (2012), Castro Junior, Martins e Nogueira (2012) e Miguel e Salomi (2004) também realizaram pesquisas bibliométricas sobre a temática, e identificaram como principais modelos o SERVQUAL, o SERVPERF e o modelo de Gronroos, dentre uma gama de possibilidades.

Diante destas possibilidades será analisado com mais detalhes o modelo Gronroos.

2.4.1 Modelo Gronroos

O Modelo de qualidade técnica e funcional, proposto por Gronroos (1984), permite a compreensão da percepção da qualidade pelo consumidor (usuário) do serviço. O autor identificou três componentes de qualidade de serviço: qualidade técnica, qualidade funcional e a imagem, visualizadas na figura 1.

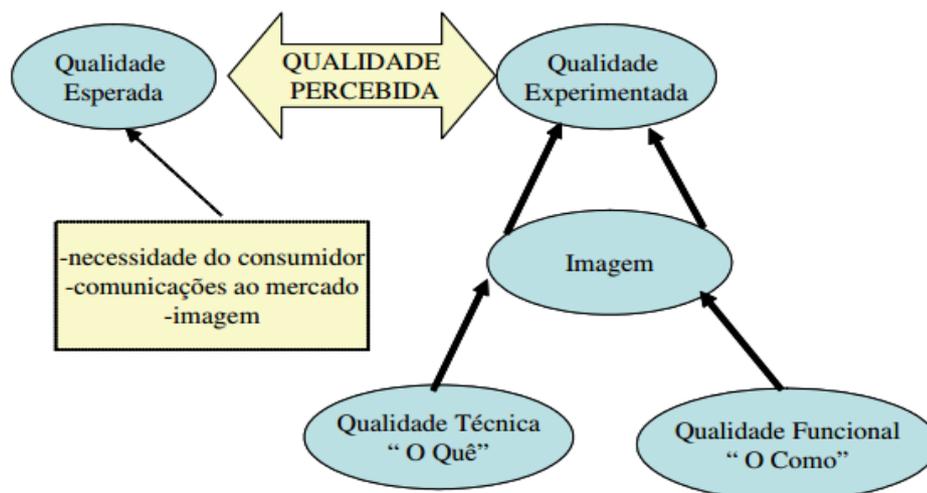


Figura 1 - Modelo de Gronroos.
Fonte: Gronroos (1984).

De acordo com o modelo:

1. Qualidade técnica: é o que o cliente recebe em suas interações com a organização, ou seja, é o resultado técnico ou o desfecho do processo.
2. Qualidade funcional: é como ele recebe o serviço ou o resultado técnico, e experimenta o processo simultâneo de produção e consumo, já que isso também influencia o julgamento do serviço.
3. Imagem: é considerada importante para as organizações de serviços, pois influencia consideravelmente na escolha do consumidor, sendo assim pode-se considerar que ela é criada pela qualidade técnica e pela qualidade funcional, além de outros fatores: tradição, ideologia, política de preços, reputação e relações públicas.

2.4.2 Modelo para avaliação da qualidade de serviços do Programa Bolsa Universidade

O modelo Gronroos atendia parcialmente as necessidades de perguntas que este estudo buscou responder, pois além de conhecer a avaliação dos beneficiários a respeito da imagem do programa, e do impacto que os resultados do PBU promoveram em suas carreiras profissionais após terem concluído o curso de graduação, a pesquisa buscou identificar a avaliação de eficiência do ensino prestado através do programa, com base nos indicadores do MEC.

Diante do exposto, foi necessária a elaboração de um modelo de pesquisa de satisfação para o PBU, baseado, principalmente, no modelo Gronroos, possibilitando responder os objetivos propostos.

3 METODOLOGIA

De acordo com Vergara (2010), a metodologia está associada a caminhos, formas, maneiras, procedimentos para atingir determinado fim, por meio de instrumentos que possam captar ou manipular a realidade.

Nesta seção, serão apresentados: o tipo de pesquisa realizada, a forma da coleta dos dados, o lócus e objeto da pesquisa, os procedimentos da pesquisa, determinação da matriz de qualidade percebida de serviço do PBU, a elaboração do instrumento de pesquisa, a população e a amostra, bem como a forma de tratamento e análise dos resultados, e por último as limitações que a pesquisa teve em seu transcorrer.

3.1 FUNDAMENTAÇÃO

A metodologia aplicada neste trabalho foi baseada nas proposições apresentadas por Vergara (2010), que classifica a pesquisa conforme dois aspectos relevantes para a investigação: quanto aos fins e quanto aos meios.

3.1.1 Quanto aos fins

De acordo com a taxionomia adotada por Vergara (2010) a pesquisa utilizada neste trabalho foi descritiva, ao expor características de determinada população, o público-alvo do PBU. Rampazzo (2005) define pesquisa descritiva como aquela que observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou variáveis, sem manipulá-los, já para Gil (2010) a pesquisa descritiva tem como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno.

O presente trabalho foi classificado como pesquisa de natureza qualitativa ao descrever uma situação através da compreensão, classificação e interpretação dos processos de determinada organização, e de natureza quantitativa por fazer uso de procedimentos estatísticos para interpretação dos dados.

Mattar (1997) explica que a pesquisa qualitativa identifica a presença ou ausência de algo, enquanto a quantitativa mensura o grau em que algo está presente. Há também diferenças metodológicas, pois na pesquisa quantitativa os dados são obtidos de um grande número de respondentes, usando-se escalas, geralmente, numéricas, e são submetidos a análises estatísticas formais e na pesquisa qualitativa os dados são colhidos através de perguntas abertas (questionários abertos), em entrevistas em grupos, em entrevistas individuais em profundidade e em testes projetivos. É possível que numa mesma pesquisa e num mesmo instrumento de coletas de dados haja perguntas quantitativas e qualitativas.

“Nas pesquisas qualitativas (Quali), os dados são de natureza interpretativa e semântica, ou seja, norteiam objetos reais ou abstratos de forma simbólica através de atributos que lhes dão significado” (GONÇALVES e MEIRELLES, 2004, p. 59).

3.1.2 Quanto aos meios

Segundo Matias-Pereira (2012) é comum o pesquisador fazer uso de mais de um dos métodos científicos em uma mesma pesquisa, afinal estes não são mutuamente excludentes. No caso em questão, adotou-se uma pesquisa bibliográfica, documental, estudo de caso, *ex post facto* e de campo.

A pesquisa bibliográfica foi adotada neste estudo, por ser um método onde se faz uma sistematização com base em materiais publicados em livros, revistas, publicações, periódicos, jornais e redes eletrônicas, ou seja, de fácil acesso ao público em geral (LAKATOS & MARCONI, 2012). A pesquisa bibliográfica utilizada neste trabalho teve como objetivo proporcionar conhecimento científico sobre políticas públicas, qualidade e prestação de serviços, e modelos para pesquisas de satisfação.

A pesquisa documental possibilitou conhecer o programa e o seu *lócus*, através de pesquisa de documentos da ESPI, que segundo Vergara (2010, p. 43), podem ser “[...] registros, anais, regulamentos, circulares, ofícios, memorandos, balancetes, comunicações informais, eletrônicos em geral, diários, cartas pessoais e outros”.

Como as variáveis de interação não foram controláveis e as manifestações analisadas pela pesquisa já tinham ocorrido, afinal o recorte histórico foi do segundo semestre de 2009 ao primeiro semestre de 2015, teve-se uma pesquisa *ex-post facto*.

Estudo de caso pelo caráter de profundidade e detalhamento do objeto de pesquisa, o PBU, de acordo com Yin (2001), e que para Severino (2007) são as pesquisas que se concentram no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente representado.

E uma pesquisa de campo na ESPI, coordenadora e gestora do programa, *locus* da pesquisa, que dispõe de elementos para explicar o objeto de estudo, e propiciar a aplicação de questionário.

Assim, a pesquisa realizada neste estudo se encaixa na definição dos autores anteriormente citados, é um estudo de caso por investigar um único programa de bolsas de estudo, sendo de natureza qualiquantitativa, pois adotou-se a escala de Likert com números de 1 a 5 para descrever a percepção dos beneficiários egressos, com análise realizada a partir de estatísticas formais e análise de conteúdo de pergunta aberta, bem como dos indicadores do MEC. Este estudo é, também, descritivo, no sentido de que serão investigadas algumas características ou percepções dos entrevistados.

Logo, para o estudo em questão, o uso destas formas de pesquisa foi o mais viável, já que através delas foi possível analisar diferentes aspectos desconhecidos pelo público em geral, além de possibilitar a exposição da situação atual do objeto de estudo quanto à qualidade dos serviços prestados, segundo a percepção de seu público-alvo e indicadores secundários de qualidade.

3.2 LÓCUS DA PESQUISA

A ESPI teve seu ato de criação datado do ano de 1990, no entanto, sua implementação ocorreu somente em 1996, sendo assim, a Escola de Serviço

Público de Manaus há duas décadas atua na capacitação dos servidores públicos municipais.

A ESPI assumiu os moldes atuais através da Lei Delegada nº 11 de 31 de julho de 2013, quando fundiram-se a Fundação Escola de Serviço Público Municipal (FESPM) e a Fundação Escola de Inclusão Socioeducacional (FMDS).

Assim, o novo órgão, localizado na Avenida Professor Nilton Lins, 3259, Bloco D do prédio da Universidade Nilton Lins – Bairro Parque das Laranjeiras, zona centro-sul de Manaus, com status de subsecretaria, passou a ser vinculado à Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Gestão (SEMAD), com a missão de capacitar os servidores públicos, agentes públicos e políticos do Município, além de gerir os programas de inclusão socioeducacional da Prefeitura de Manaus: Programa Bolsa Universidade (PBU), Bolsa Idiomas (PBI) e Bolsa Pós-Graduação (PBPG).

Atualmente a ESPI tem como missão:

Aperfeiçoar e capacitar os servidores públicos, agentes políticos e agentes públicos que integram a Prefeitura Municipal de Manaus, bem como fomentar, implantar e gerir programas de Inclusão Socioeducacional no âmbito do Poder Executivo Municipal. (ESPI, 2014, p. 7).

As atividades oferecidas pela ESPI são variadas: palestras, cursos de curta duração, aperfeiçoamentos, graduação, especialização e mestrado (por meio de parcerias);

O art. 2º do Decreto nº 2.981, de 22 de dezembro de 2014, que regulamenta a Lei nº 1.931, de 19 de novembro de 2014, que dispõe sobre o Programa Bolsa Universidade – PBU e estabelece outras providências, impõe à Escola do Serviço Público Municipal – ESPI, coordenar e gerir o Programa, assim como:

- I - distribuir os quantitativos de bolsas por IES, cursos e turnos;
- II - aprovar o edital, executar a seleção e divulgar no Diário Oficial do Município a relação dos bolsistas contemplados;
- III - supervisionar a manutenção das bolsas parciais e integrais;
- IV - gerir o cadastro dos bolsistas;
- V - elaborar o planejamento anual do Programa;
- VI - receber, analisar e emitir parecer conclusivo acerca dos pedidos das IES e dos bolsistas, assim como sobre a suspensão e prorrogação de benefícios;
- VII - administrar a contrapartida dos bolsistas;

VIII - analisar a reativação de benefícios e a solicitação de transferências de IES, cursos e turnos;

IX - desligar bolsistas que incorrerem em faltas, nos termos da Lei nº 1.931, de 2014, e deste Decreto;

X - solicitar informações e requerer o comparecimento de bolsistas à sede do Programa;

XI - analisar denúncias e requerimentos inerentes ao Programa;

XII - efetuar visitas domiciliares;

XIII - elaborar os termos de adesão das IES;

XIV - supervisionar as IES cadastradas no que diz respeito às atividades inerentes ao Programa;

XV - credenciar os cursos e turnos das IES para cada processo seletivo;

XVI - aprovar a minuta de termo de adesão de que trata o art. 17 da Lei nº 1.931, de 2014;

XVII - desenvolver outras atividades correlatas.

Portanto, atividades que se somam às outras responsabilidades que a ESPI tem em seu rol de atribuições. Porém, a atribuição de gerir um programa de concessão de bolsas de estudo não foi identificada em outros programas semelhantes, conforme o quadro 8.

ÓRGÃOS GESTORES DE PROGRAMAS DE BOLSAS DE ESTUDONO BRASIL		
Cidade / Estado	PROGRAMA	ÓRGÃO GESTOR
Brasília - BR	Programa Universidade para Todos (PROUNI)	Ministério da Educação
João Pessoa - PB	Programa Bolsa Universitária	Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes)
Manaus - AM	Programa Bolsa Universidade	Escola de Serviço Público Municipal e Inclusão Socioeducacional (ESPI)
Franca - SP	Programa Bolsa Universidade	Secretaria de Educação
Recife - PE	Programa Municipal Universidade para Todos - PROUNI Recife	Secretaria de Juventude e Qualificação Profissional,
São Paulo - SP	Projeto Bolsa Universidade	Secretaria de Educação

Quadro 8 – Gestores de programas de bolsas de estudo no Brasil.

Fonte: Brasil (2015), ESPI (2016a), Franca (2016), João Pessoa (2016), Recife (2016), São Paulo (2016).

Demonstrando que, no caso da ESPI, além de desempenhar as suas muitas tarefas, acaba executando tarefas que em outros Estados e/ou Cidades são executadas por uma secretaria.

3.2.1 O Planejamento Estratégico da ESPI (2015-2016)

O Planejamento Estratégico da ESPI para o biênio 2015-2016 trouxe sete objetivos estratégicos (OE), dentre estes, o sexto (OE6) trabalha as questões de aperfeiçoamento dos programas de inclusão socioeducacional, como pode ser visto na quadro 9.

OE 06 - Aperfeiçoar os Programas de Inclusão Socioeducacional	Objetivo
Programa 1 - Verificação das informações prestadas por bolsistas e candidatos	Estabelecer novos processos, parcerias e procedimentos de verificação das informações prestadas pelos bolsistas
Programa 2 - Aperfeiçoamento das ações de Contrapartida	Estabelecer ações que aperfeiçoem as atividades dos bolsistas no processo de Contrapartida, visando o estabelecimento de projetos de maior amplitude técnico-científica.
Programa 3 - Aperfeiçoamento da Gestão Operacional dos Programas	Tornar mais eficientes os procedimentos internos de gestão relativos às atividades fins da ESPI

Quadro 9 - Objetivo Estratégico 06 do Planejamento Estratégico da ESPI.

Fonte: ESPI (2014).

Os objetivos estratégicos estabelecidos demonstram a preocupação da gestão da ESPI com o melhoramento do fluxo de informações, contrapartida dos beneficiários e gestão operacional dos programas, dentre eles o PBU.

3.3 OBJETO DA PESQUISA

O Programa Bolsa Universidade da Prefeitura Municipal de Manaus é um Programa Socioeducacional, com a finalidade de conceder bolsas de estudo

Integrais (100%) e Parciais de 75% e 50% do valor das mensalidades dos cursos de graduação e sequenciais de formação específica, a estudantes de baixa renda, comprovadamente sem condições de custear seus estudos, em instituições particulares de ensino superior, estabelecidas na cidade de Manaus.

No Brasil há outras iniciativas neste sentido, no nível Federal há o Programa Universidade para Todos (PROUNI), em governos estaduais tem-se o caso de São Paulo, que promove desde agosto de 2015 o Programa Escola da Família. Nos governos municipais tem-se os programas de Franca – SP, João Pessoa na Paraíba e Recife no Estado de Pernambuco.

Em Manaus, a gestão do programa de concessão de bolsas da Prefeitura Municipal de Manaus fica por conta da Escola de Serviço Público Municipal e Inclusão Socioeducacional (ESPI), integrante da estrutura da Prefeitura Municipal de Manaus.

3.3.1 O PBU em números

O Programa Bolsa Universidade da Prefeitura Municipal de Manaus, criado em 2009, é gerenciado pelo Departamento de Ações Socioeducacionais (DEAS) da ESPI.

O PBU já ofertou mais de 100 mil bolsas de estudo, no período de 2009/2 a 2016/1, de acordo com o quadro 10, e diferente de outros programas de incentivo ao ensino superior, neste programa o estudante não devolve a quantia investida em seu aprendizado, mas presta contrapartida, participando de projetos educacionais, sociais, culturais, socioambientais entre outros, implementados pela Prefeitura Municipal de Manaus, e por seus parceiros, objetivando aliar aprendizado teórico adquirido em sala de aula à prática, fomentando o processo ensino-aprendizagem (ESPI, 2016a).

PROCESSO SELETIVO	BOLSAS OFERTADAS	CONTEMPLADOS*
Bolsa 2009/2	3.335	3.398
Bolsa 2010/1	11.481	9.061
Bolsa 2011/1	20.449	8.943
Bolsa 2012/1	23.851	17.893
Bolsa 2013/1	20.000	14.309
Bolsa 2014/1	10.064	7.112
Bolsa 2015/1	6.884	5.831
Bolsa 2016/1	8.899	4.124
TOTAL	104.963	70.671

(*) Candidatos classificados, que receberam o encaminhamento de matrícula

Quadro 10 - Número de bolsas ofertadas e contempladas no PBU no período de 2009/2 a 2016/1.

Fonte: ESPI (2016c).

É importante observar que o número de bolsas nos anos de 2011,2012 e 2013 ficou acima das vinte mil vagas por ano, isto se deu em virtude de um acúmulo de dívidas das IES parceiras do programa com a Prefeitura Municipal de Manaus, o que permitiu a oferta de um elevado número de vagas, porém com a regularização destas dívidas passou-se a ofertar apenas as vagas condizentes com a estimativa de imposto devido no ano, e as bolsas voluntárias, para as quais a Prefeitura Municipal de Manaus não aplica isenção.

Outra observação a fazer é relativa ao ano de 2009, em que houve mais contemplados que bolsas ofertadas, isto se deu em virtude de alguns problemas operacionais da ESPI, e para não prejudicar quem já havia sido comunicado de contemplação de bolsa optou-se por não excluir estas pessoas, ofertando mais vagas do que as planejadas (ESPI,2016c).

Dos 70.671 contemplados com bolsas, de acordo com o quadro 10, apenas 41.788 efetivaram suas matrículas, ou seja, 59,1% dos contemplados, o número de matrículas efetivadas representa apenas 39,8% das vagas ofertadas. A situação destes bolsistas matriculados pode ser acompanhada na Tabela 1.

Tabela 1 - Situação dos bolsistas matriculados no PBU.

Situação no PBU	Bolsistas	Porcentagem do total de matriculados
Desligado	20.994	50%
Regular	13.407	32%
Formado	6.677	16%
Suspensão	710	2%
Total de matriculados	41.788	100%

Fonte: ESPI (2016c).

Verifica-se que apenas 16% (6.677) dos matriculados (41.788) concluíram o curso com o auxílio da bolsa de estudo e 50% (20.994) foram desligados do programa.

3.4 PROCEDIMENTOS DA PESQUISA

A elaboração do instrumento de pesquisa deu-se seguindo as etapas da Figura 2.

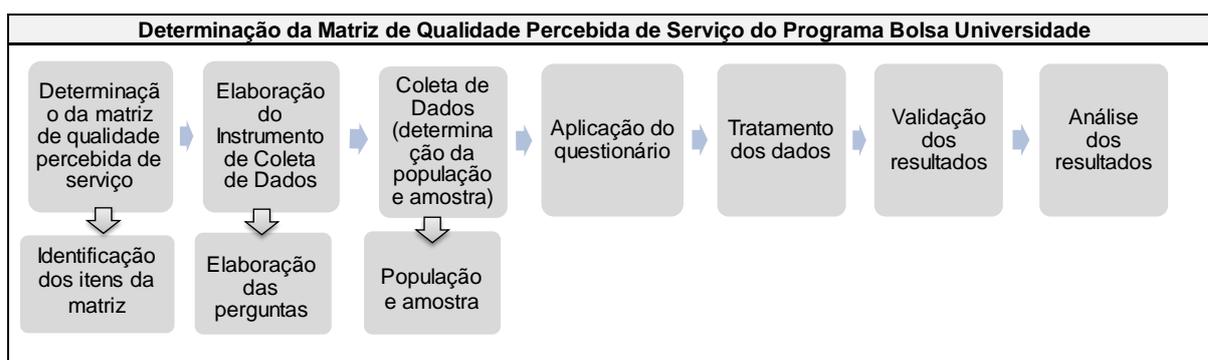


Figura 2 - Determinação da Matriz de Qualidade Percebida de Serviço do Programa Bolsa Universidade.

Fonte: Elaboração própria (2016).

As etapas da pesquisa foram desenvolvidas conforme a figura 3.

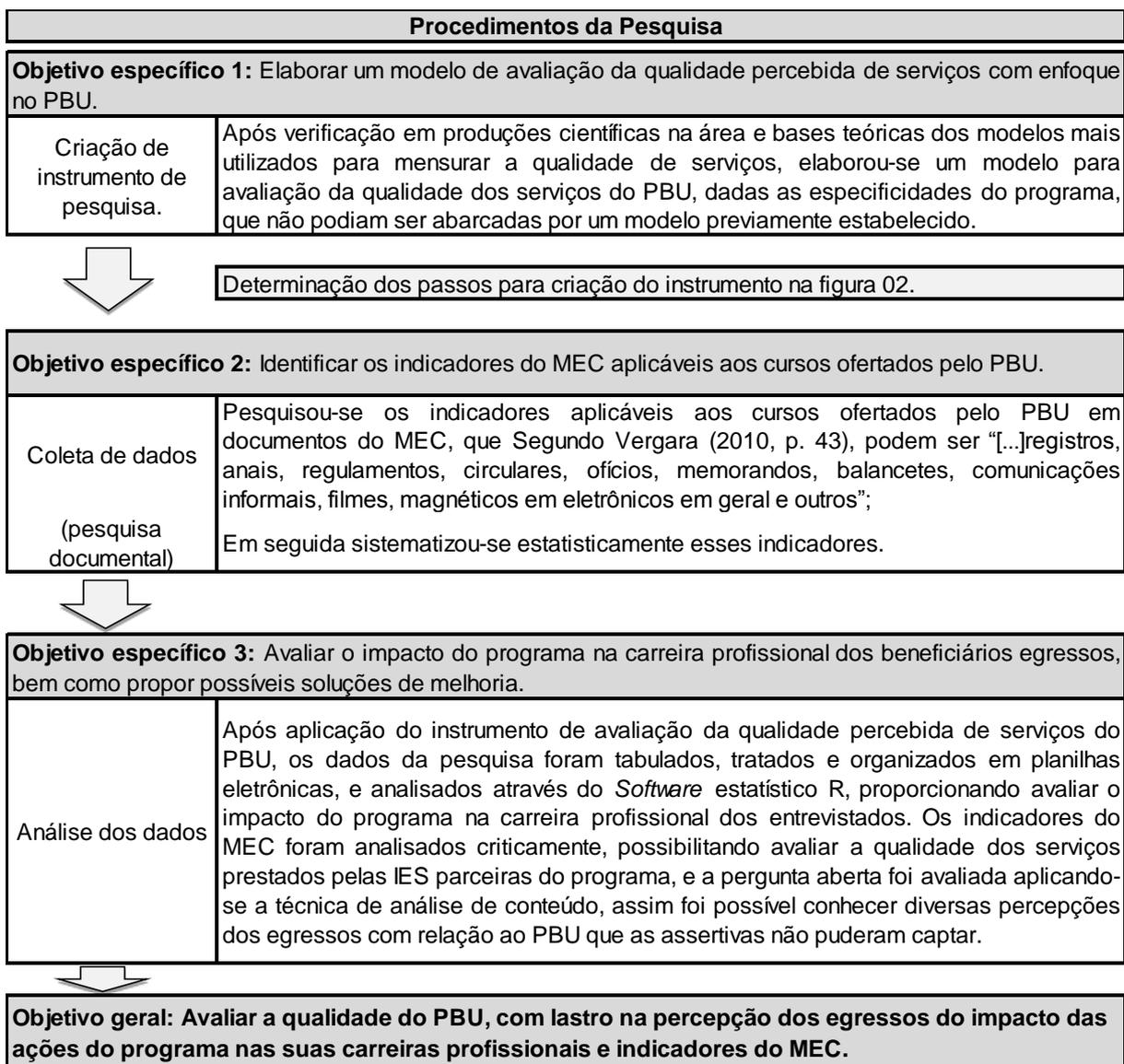


Figura 3 - Procedimentos da pesquisa.
Fonte: Elaboração própria (2016).

3.5 DETERMINAÇÃO DA MATRIZ DE QUALIDADE PERCEBIDA DE SERVIÇO DO PROGRAMA BOLSA UNIVERSIDADE

Para verificar a qualidade percebida do PBU foi concebido um modelo específico, este modelo foi desenvolvido a partir da revisão da literatura e, principalmente, baseado nas proposições de Gronroos (2003), sintetizado na figura 4.

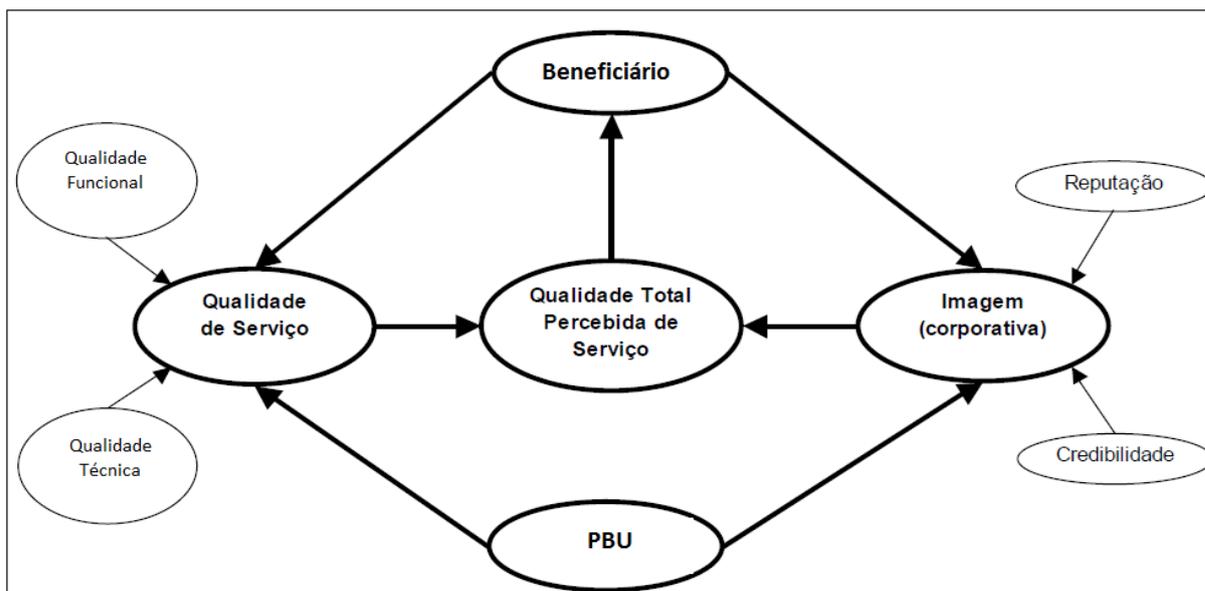


Figura 4 - Qualidade Percebida de Serviço do PBU.
Fonte: Autor, adaptado de Coutinho (2007).

De acordo com o modelo, a qualidade percebida do PBU é uma resultante das dimensões qualidade de serviço e imagem.

A dimensão imagem age como filtro da qualidade e foi avaliada pela percepção dos beneficiários egressos quanto à reputação e credibilidade do PBU, a qualidade de serviço foi composta pela qualidade funcional, como o beneficiário egresso recebeu o resultado técnico, e pela qualidade técnica, qualidade do que o beneficiário egresso realmente recebeu como resultado.

Os dados secundários do MEC, identificados na pesquisa, aplicáveis aos cursos ofertados pelo PBU, devidamente criticados, compuseram a dimensão de qualidade funcional, constituída dos indicadores que avaliam as instituições e os cursos.

A dimensão de qualidade técnica foi constituída da percepção dos beneficiários egressos do PBU com relação ao impacto dos resultados do programa em suas carreiras profissionais, com base nas áreas identificadas por Rocche (2000): capital humano, riqueza material e empoderamento.

E a imagem foi medida a partir das contribuições de Gronroos (2003).

O quadro 11 traz o detalhamento da matriz da qualidade percebida de serviço do PBU.

MATRIZ DA QUALIDADE PERCEBIDA DE SERVIÇO DO PBU				
QUALIDADE TOTAL PERCEBIDA DE SERVIÇO DO PBU	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3	Fundamento
	Qualidade de Serviço	Qualidade Funcional	Avaliação das Instituições	Dados secundários do MEC (IGC,CPC)
			Avaliação dos cursos	
		Qualidade Técnica	Capital humano	Rocche (2000)
	Riqueza material			
	Empoderamento			
	Imagem		Reputação	Gronroos (2003)
Credibilidade				
Pergunta aberta				

Quadro 11 - Matriz da qualidade percebida de serviço do PBU.
Fonte: Autor, 2016.

Para o conhecimento da percepção de qualidade técnica e imagem do PBU foi aplicado questionário, e a para conhecimento da qualidade funcional foi realizada análise crítica dos dados secundários disponibilizados pelo MEC.

3.5.1 Identificação dos itens da Matriz da Qualidade Percebida de Serviço do PBU

Os indicadores que comporão o questionário da pesquisa estão descritos a seguir, com suas respectivas descrições:

- a) CAPITAL HUMANO: atributo relacionado principalmente à saúde, saneamento e educação;
- b) RIQUEZA MATERIAL: atributo que compreende os bens e outros aspectos econômicos da comunidade, como situação ocupacional e salários;
- c) EMPODERAMENTO: atributo relacionado com a propriedade e controle sobre o patrimônio, percepções do bem-estar e qualidade de vida, participação nas tomadas de decisão e nas instituições políticas, acesso aos recursos públicos, dependência, mobilidade;

- d) REPUTAÇÃO: percepção sob a imagem do valor dos serviços prestados pelo PBU;
- e) CREDIBILIDADE: percepção sob o nível de recomendação do PBU;
- f) Pergunta aberta: oportunidade de conhecer outros aspectos dos respondentes da pesquisa.

3.6 ELABORAÇÃO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados, caracterizado como instrumento estruturado não disfarçado, seguiu os seguintes passos (MATTAR,1997):

1. Determinação dos dados a serem coletado: com base na matriz da qualidade percebida de serviços do PBU, as perguntas foram determinadas levando em consideração as dimensões e os indicadores estabelecidos.

2. Determinação do instrumento segundo o método de administração: como foi utilizado o editor de formulários do *Google Docs*, o formato das questões levou em consideração a forma de disposição na ferramenta;

3. Redação do questionário: utilização de linguagem simples e clara. O instrumento apresenta cabeçalho e perguntas fechadas, com uma única alternativa de escolha para o respondente. Foi utilizada escala Likert de cinco pontos, conforme legenda apresentada no instrumento.

4. Redação final do instrumento: Há perguntas iniciais para conhecimento das seguintes variáveis com relação aos beneficiários: sexo, idade, se está trabalhando e onde, renda mensal, qual curso fez, motivo para a escolha do curso, ano de ingresso e conclusão do curso, se prestou contrapartida e o principal motivo para escolher sua universidade.

Assim, a determinação do conteúdo do questionário abrangeu dois níveis da matriz da qualidade percebida de serviço do PBU, qualidade técnica e imagem.

3.6.1 Elaboração das Perguntas

Após definição da matriz da qualidade percebida de serviço do PBU, conforme quadro 11, passou-se para a fase de elaboração das perguntas do questionário, instrumento pelo qual se obteve a percepção dos beneficiários do programa com relação ao impacto dos resultados em suas carreiras profissionais e a imagem que fazem do programa. As perguntas do questionário foram definidas de acordo com as concepções do item 3.3.1 que configura a matriz da qualidade percebida de serviço do PBU.

É importante salientar que durante a pesquisa a referência feita às IES parceiras do programa foi sempre como 'Universidade', apesar da sabida diferença entre Centros Universitários, Faculdades e Universidades, este formato foi considerado o mais adequado para padronizar as perguntas da pesquisa, visto que o próprio programa em estudo se intitula 'Bolsa Universidade', mesmo ofertando bolsas em Centros Universitários e Faculdades.

Para cada indicador foi atribuída uma ponderação de 5 pontos baseada na escala Likert variando de 1 a 5, sendo: 1 - discordo completamente da afirmativa; 2 – discordo da afirmativa; 3 - nem concordo nem discordo da afirmativa; 4 – concordo com a afirmativa e 5 - concordo completamente com a afirmativa. O questionário, em formato eletrônico, veio com escala Likert de 1 a 5 para melhor entendimento dos respondentes e para facilitar a tabulação e análise dos dados. Apresenta, ainda, um cabeçalho com o objetivo da pesquisa e demais instruções, conforme apresentado no apêndice A.

3.7 COLETA DE DADOS

Para a pesquisa do estudo de caso, os dados foram coletados a partir de duas fontes de informações: pesquisa documental e questionário aplicado aos egressos do PBU.

Na pesquisa documental, os dados foram coletados dos documentos institucionais da ESPI, arquivados eletronicamente em seu portal <<http://portalespi.manaus.am.gov.br>>, de domínio público, em bancos de dados

internos, e em documentos arquivados fisicamente em seu prédio, ambos com autorização concedida por sua Diretora-Geral. Também foram feitas pesquisas em documentos que avaliam a qualidade do ensino superior no Brasil, disponibilizados pelo MEC, através do INEP, no site <<http://portal.inep.gov.br/superior-sinaes>>.

Como segunda fonte de obtenção de dados e informações, aplicação de questionário estruturado aos egressos do PBU, realizada de maneira programada e transversal, no período de 11 a 26 de outubro de 2016. O *e-mail* de apresentação do questionário continha a identificação do pesquisador, título da pesquisa e objetivos, esclarecendo que se tratava de um trabalho desenvolvido com todo o rigor de uma pesquisa científica.

O questionário apresentou 15 (quinze) assertivas, 10 (dez) perguntas introdutórias e 01 (uma) pergunta aberta, porém após a aplicação foi identificado que a assertiva: "O curso que fiz não era bem o qual queria fazer, gostaria de ter feito outro curso", não atendia os parâmetros da pesquisa, por este motivo foi excluída das análises.

Apesar de existirem inúmeras ferramentas para elaboração e aplicação de questionários, como *SurveyMonkey*, *Survio*, *ClassMarker*, dentre outros, o questionário desta pesquisa foi elaborado e aplicado através do editor de formulários do *Google Docs*, que permitiu a criação de pesquisa *on line*, e posterior envio do endereço eletrônico, para respostas, para o correio eletrônico dos beneficiários egressos do PBU, o que foi feito, reduzindo as chances de erro e otimizando o tempo de aplicação.

O envio do *link*, conforme apêndice B, para os 4.477 potenciais respondentes foi operacionalizado pela ESPI, por esta ter a base de dados com os *e-mails* dos formados no período em estudo. A escolha da ferramenta deu-se em virtude da gratuidade, acessibilidade e facilidade de uso, pois pesquisas elaboradas através dela podem ser respondidas até por *smartphones*.

A Tabela 2 demonstra a frequência de respostas ao questionário no período de aplicação.

Tabela 2 - Frequência de respostas ao questionário

Dia	Quantidade de Respostas	%
11/10/2016	71	31%
12/10/2016	21	9%
13/10/2016	17	8%
14/10/2016	6	3%
15/10/2016	5	2%
16/10/2016	2	1%
17/10/2016	4	2%
18/10/2016	5	2%
19/10/2016	3	1%
20/10/2016	3	1%
21/10/2016	3	1%
22/10/2016	0	0%
23/10/2016	1	0%
24/10/2016	1	0%
*25/10/2016	51	23%
26/10/2016	33	15%
Total	226	100%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU,2016.

*Renovação do convite para participação na pesquisa

Cabe observar que no dia 25/10/2016 a ESPI enviou e-mail convidando os que ainda não haviam participado da pesquisa a colaborarem, e alertando para o seu encerramento no dia seguinte.

3.8 POPULAÇÃO

A população considerada foi de 4.477 (quatro mil, quatrocentos e setenta e sete), em função do número de concludentes de cursos de graduação com auxílio do 'Bolsa Universidade' da Prefeitura Municipal de Manaus, no período do início do segundo semestre de 2009 até o fim do primeiro semestre de 2015, de acordo com banco de dados mantido e atualizado pela ESPI.

3.9 AMOSTRA

O tipo de amostragem foi não probabilístico e quanto à técnica de amostragem foi por conveniência, uma vez que a amostra é formada pelos beneficiários egressos que se dispuseram a responder, voluntariamente, o questionário enviado pela ESPI. Esse tipo de amostragem “não apresenta fundamentação matemática ou estatística, dependendo unicamente de critérios do pesquisador”, apresentando “algumas vantagens, sobretudo no que se refere ao custo e ao tempo despendido” (GIL, 2007, p. 101).

Todos os beneficiários do PBU da base de dados da ESPI, no período do início do segundo semestre de 2009 até o fim do primeiro semestre de 2015, que estavam com *status* de curso concluído, receberam um correio eletrônico contendo uma breve explicação dos objetivos do contato e o questionário de avaliação dos serviços prestados pelo PBU.

3.10 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para tratamento dos dados quantitativos foi utilizado o software estatístico livre R, que permite a análise e a manipulação de dados, com testes paramétricos e não paramétricos, modelagem linear e não linear, análise de séries temporais, análise de sobrevivência, simulação e estatística espacial, entre outros.

Utilizou-se a escala de Likert para avaliar a satisfação dos beneficiários egresso do PBU, abordando duas dimensões, a avaliação de satisfação com os resultados do programa em suas carreiras profissionais e a imagem que fazem deste. A escala de Likert tem as respostas: 1 - discordo completamente da afirmativa, 2 - discordo da afirmativa, 3 - nem concordo, nem discordo da afirmativa, 4 - concordo com a afirmativa, 5 - concordo completamente com a afirmativa.

Os egressos foram estimulados a responder um conjunto de assertivas divididas nas duas dimensões avaliadas. E houve uma pergunta aberta com espaço para sugestões, reclamações e/ou elogios.

Para a análise dos resultados quantitativos, utilizou-se média, desvio-padrão e coeficiente de variação de cada assertiva, e para avaliação da consistência do instrumento usou-se o cálculo do Alfa de Cronbach, por dimensão e geral. Já para a análise qualitativa do instrumento utilizou-se a técnica análise de conteúdo de Bardin.

3.10.1 Escala de Likert

O formulário tipo Likert permite que os usuários de um serviço ou produto respondam com graus variados de satisfação a cada item que descreve o serviço ou produto. Por exemplo, embora dois usuários digam que determinado item descreve o serviço, um usuário pode desejar indicar que ele descreve o serviço com mais intensidade que o outro usuário. Para permitir que os usuários respondam cada item em graus variados, pode-se usar um formulário de resposta tipo Likert.

R.A. Likert (1932) elaborou um procedimento de graduação em que a escala representa um contínuo bipolar onde a extremidade inferior representa uma resposta negativa, e a extremidade superior uma positiva (HAYES, 2003, p. 80).

3.10.2 Alfa de Cronbach

Para realizar a análise da consistência interna das dimensões de serviços do questionário, aplicado nesta pesquisa, foi utilizado o teste estatístico de confiabilidade interna: Alfa de Cronbach (HAIR, BABIN, MONEY, SAMUEL, 2005).

O coeficiente Alfa é o índice utilizado para medir a confiabilidade do tipo consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (STREINER, 2003 apud ALMEIDA et al., 2010), foi descrito em 1951 por Lee J. Cronbach (CRONBACH, 1951 apud ALMEIDA et al., 2010). O Alfa de Cronbach é a média das correlações entre os itens que fazem parte de um instrumento.

Também é possível conceituar este coeficiente como a medida pela qual algum constructo, conceito ou fator medido está presente em cada item. Geralmente um grupo de itens que explora um fator comum mostra um elevado valor de Alfa de Cronbach.

De acordo com Leontitsis e Pagge (2007), o coeficiente Alfa de Cronbach é mensurado de acordo com equação:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{\sigma_t^2 - \sum_{i=1}^k \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Onde:

σ_t^2 é a variância de cada coluna de X, ou seja, é a variância relacionada a cada questão de X.

σ_i^2 é a variância da soma de cada linha de X, ou seja, é a variância da soma das respostas de cada sujeito.

K: é o número de assertivas, ou de colunas com as respostas dadas às assertivas. K deve ser maior que 1.

Gliem e Gliem (2003) estabelecem os seguintes conceitos para o coeficiente Alfa de Cronbach:

- > 0.9 – Excelente
- > 0.8 – Bom
- > 0.7 – Aceitável
- > 0.6 – Questionável
- > 0.5 – Pobre
- < 0.5 – Inaceitável

Nesta pesquisa, o coeficiente Alfa para o instrumento aplicado é de 0,83 (zero vírgula oitenta e três), conforme o Anexo B que traz as saídas do software estatístico livre R para o questionário aplicado. Isto indica uma consistência boa do

instrumento segundo Gliem e Gliem (2003), demonstrando boa correlação entre os itens do questionário, validando a confiabilidade do instrumento.

3.10.3 Desvio Padrão (DP) e Coeficiente de Variação (CV)

Na avaliação e interpretação dos resultados estatísticos obtidos é recomendável a exploração de todas as informações disponíveis para que a pesquisa apresente resultados mais seguros e corretos possíveis. A análise de dados se torna mais informativa quando se obtém, além da média, algumas medidas de dispersão ou de variabilidade. Entre estas, o coeficiente de variação tem se mostrado bastante útil para especificar com certa eficiência a exatidão dos resultados. O Coeficiente de Variação (CV) significa o Desvio Padrão (DV) expresso em porcentagem da média (Média). O coeficiente de variação permite comparações entre variáveis de naturezas distintas e fornece uma ideia de precisão dos dados, pois considera-se que quanto menor o CV, mais homogêneos são os dados (GARCIA, 1989).

Vários autores indicam diferentes métodos para se classificar o coeficiente CV. Além disso, o CV é intrínseco a cada processo, sendo muito estudado na área agrícola, mais especificamente, na experimentação agrônômica (UFSCAR, 2016).

Um das classificações possíveis para o CV é a utilizada para o Controle Estatístico do Processo (CEP).

Faixa	cv	dispersão
menor ou igual a 15%	baixo	baixa dispersão dos dados
entre 15% e 30%	médio	média dispersão dos dados
maior do que 30%	alto	alta dispersão dos dados

Quadro 12 - Classificação do CV para CEP.
Fonte: UFSCAR (2016).

Esta será a classificação utilizada para as análises dos resultados apurados pela pesquisa aplicada junto aos egressos do PBU.

3.10.4 Análise de conteúdo

A conceitualização da análise de conteúdo pode ser concebida de diferentes formas, tendo em vista a vertente teórica e a intencionalidade do pesquisador que a desenvolve, seja adotando conceitos relacionados à semântica estatística do discurso, ou ainda, visando à inferência por meio da identificação objetiva de características das mensagens (WEBER, 1985; BARDIN, 1977 apud SILVA; FOSSÁ, 2013). Salienta-se o caráter social da análise de conteúdo, uma vez que é uma técnica com intuito de produzir inferências de um texto para seu contexto social de forma objetiva (BAUER; GASKELL, 2002).

Tendo em vista a diversidade de técnicas de análise de conteúdo, para este estudo foram adotadas, para tratamento e análise da pergunta aberta, as etapas da técnica proposta por Bardin (2006). Estas etapas são organizadas em três fases: 1 - pré-análise, 2 - exploração do material e 3 - tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

3.11 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

- Poucos modelos de avaliação da qualidade de programas sociais como o Bolsa Universidade da Prefeitura Municipal de Manaus;
- Elaboração de um modelo inédito com o propósito de avaliar a qualidade do PBU, tendo como base os indicadores do MEC e a percepção dos egressos, sem a possibilidade de ter a percepção destes com relação aos serviços prestados pelas universidades parceiras do programa, dada impossibilidades operacionais;
- A dificuldade em obter informações públicas a respeito do quantitativo de bolsas ofertadas, contempladas e que efetivamente tiveram registradas matrículas no programa, bem como o motivo para os desligamentos e suspensões das bolsas. Apesar de a ESPI manter espaço para informações sobre o PBU <<http://portalespi.manaus.am.gov.br/bolsauniversidade/sobre-o-programa/>>, e apresentar um breve resumo do programa, sua legislação, o processo de

contrapartida e as IES parceiras, as informações relativas às bolsas não são publicizadas, sendo obtidas por meio de documento protocolado no Gabinete da Diretora Geral, no dia 03/06/2016, solicitando acesso aos dados socioeconômicos e acadêmicos.

Isto vai de encontro ao que preconiza o princípio Constitucional da publicidade, elencado no artigo 37º da Carta Magna de 1988, com nova redação dada pela Emenda Constitucional nº 19/98 (BRASIL, 2015). Guiada pelos princípios fundamentais, a administração pública, a partir da publicidade dos seus atos, cumpriria objetivamente o que preconiza a Constituição no seu artigo 5º, inciso XXXIII, que estabelece “todos têm o direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

A publicidade, portanto, objetiva dar a necessária noção de transparência na condução da coisa pública exigida pela sociedade. E, apesar de as informações terem sido prestadas sem entraves, fica o registro da possibilidade destas mesmas informações já constarem no portal da ESPI, possibilitando a todos os cidadãos o acesso fácil aos dados do programa, dando mais transparência ao PBU.

- Outro limitador da pesquisa foi o baixo número de respostas ao questionário enviado, diante da população de 4.477 (quatro mil, quatrocentos e setenta e sete) potenciais respondentes, apenas 226 (duzentos e vinte e seis) bolsistas egressos se prontificaram a responder, o que representa 5,04%, apesar de a pesquisa ter ficado disponível por 16 (dezesesseis) dias, no período de 11 a 26 de outubro de 2016.

- É importante salientar que a extrapolação das conclusões desta pesquisa para outros programas similares deve ser feita de forma cuidadosa, pois foi limitada aos egressos do programa bolsa universidade, da cidade de Manaus, num determinado período de tempo. Qualquer transbordamento dos registros deste trabalho deverá levar em consideração o contexto desejado, e com as adaptações necessárias.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados da pesquisa de campo, que corresponde ao nível de qualidade técnica da matriz da qualidade percebida de serviço do PBU, e também as análises dos indicadores do MEC aplicáveis aos cursos ofertados pelo PBU e IES parceiras do programa, correspondentes à qualidade funcional da matriz da qualidade percebida de serviço do PBU.

Através do instrumento aplicado foi possível identificar algumas características dos egressos do PBU participantes, como sexo, faixa etária, vínculo com o mercado, curso que escolheu, o principal motivo de tê-lo escolhido, ano de ingresso e saída do programa, qual o principal motivo para ter escolhido sua universidade e se prestou contrapartida.

Buscando efetuar a análise descritiva dos dados coletados, de modo a avaliar o impacto dos resultados do PBU nas carreiras profissionais dos egressos e identificar a avaliação da imagem que fazem do programa, serão discutidos os valores das médias, desvios-padrão, coeficientes de variação e frequências das variáveis obtidas por meio da aplicação do questionário 'Pesquisa de Satisfação com o Programa Bolsa Universidade'.

A pergunta aberta será analisada seguindo as etapas da técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (2006), nas seguintes fases: 1 - pré-análise, 2 - exploração do material e 3 - tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

Para avaliar a qualidade funcional, nível 2 da matriz da qualidade percebida de serviço do PBU, analisar-se-á os dados secundários do MEC, identificados na pesquisa, aplicáveis aos cursos ofertados pelo PBU e às IES parceiras. Estes serão discutidos na perspectiva dos processos de avaliação de cursos de graduação e IES no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação a Educação Superior Brasileira (SINAES), em especial o Conceito Preliminar de Curso (CPC) e o Índice Geral de Curso (IGC). Serão analisados dados quantitativos sobre os cursos que ofertaram bolsas no PBU, no primeiro semestre de 2016, em relação aos resultados de avaliação do CPC e do IGC.

Por último, neste capítulo, serão apresentadas proposições de melhorias para o programa.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS EGRESSOS PESQUISADOS

Na tabela 3 são apresentadas algumas características da amostra da pesquisa.

Tabela 3 - Características da amostra da pesquisa

Característica	Freq.	%
Sexo		
Feminino	158	69,9%
Masculino	68	30,1%
Idade		
31 a 40 anos	106	46,9%
26 a 30 anos	59	26,1%
41 a 50 anos	33	14,6%
21 a 25 anos	21	9,3%
51 a 60 anos	7	3,1%
Vínculo com o mercado		
Empregado com carteira assinada	89	39,4%
Desempregado	82	36,3%
Funcionário Público	24	10,6%
Profissional liberal/prestador de serviços	15	6,6%
Outros	9	4,0%
Tenho meu próprio negócio	7	3,1%
Renda Mensal Individual		
Mais de 1 até 3 salários mínimos (de R\$ 880,01 até R\$ 2.640,00)	95	42,0%
Sem renda mensal	53	23,5%
Até 1 salário mínimo (até R\$ 880,00)	44	19,5%
Mais de 3 até 5 salários mínimos (de R\$ 2.640,01 até 4.400,00)	25	11,1%
Mais de 5 até 7 salários mínimos (de R\$ 4.400,01 até R\$ 6.160,00)	6	2,7%
Mais de 7 até 10 salários mínimos (de R\$ 6.160,01 até R\$ 8.800,00)	3	1,3%
Motivo para escolha do curso		
Vocação	78	34,5%
Inserção no mercado de trabalho	50	22,1%
Outro motivo	46	20,4%
Valorização profissional	38	16,8%
Influência familiar	9	4,0%
Baixa concorrência para ingresso	4	1,8%
Prestígio social	1	0,4%
Ano de ingresso no Programa Bolsa Universidade (PBU)		
2010 - primeiro semestre	67	29,6%
Após o primeiro semestre de 2011	57	25,2%
2009 - segundo semestre	56	24,8%
2011 - primeiro semestre	35	15,5%
2010 - segundo semestre	11	4,9%
Ano de conclusão do curso		
Até o primeiro semestre de 2013	83	36,7%
2015 - primeiro semestre	47	20,8%
2013 - segundo semestre	41	18,1%
2014 - segundo semestre	34	15,0%
2014 - primeiro semestre	21	9,3%

Prestou contrapartida		
Sim	149	65,9%
Não	77	34,1%
Principal razão para a escolha da Universidade		
Qualidade/Reputação	50	22,1%
Possibilidade de ter bolsa de estudo	48	21,2%
Preço da mensalidade	36	15,9%
Proximidade da minha residência	32	14,2%
Facilidade de acesso	20	8,8%
Outro motivo	19	8,4%
Foi a única onde tive aprovação	12	5,3%
Proximidade do meu trabalho	9	4,0%

Curso			
1	Pedagogia	30	13,3%
2	Licenciaturas (Ciências Biológicas, Geografia, História, Letras, Matemática e Química)	25	11,1%
3	Administração	21	9,3%
4	Serviço Social	16	7,1%
5	Ciências Contábeis	14	6,2%
6	Enfermagem	12	5,3%
7	Logística	9	4,0%
8	Direito	8	3,5%
9	Fisioterapia	6	2,7%
10	Nutrição	6	2,7%
11	Sistemas de Informação	6	2,7%
12	Tecnologia em Logística	6	2,7%
13	Tecnologia em Segurança do Trabalho	5	2,2%
14	Ciências Biológicas	4	1,8%
15	Design	4	1,8%
16	Educação Física	4	1,8%
17	Fonoaudiologia	4	1,8%
18	Psicologia	4	1,8%
19	Tecnologia em Petróleo e Gas	4	1,8%
20	Comunicação Social	3	1,3%
21	Engenharia Ambiental	3	1,3%
22	Gestão de Tecnologia da Informação	3	1,3%
23	Tecnólogo em Gestão da Qualidade	3	1,3%
24	Turismo	3	1,3%
25	Biologia	2	0,9%
26	Biomedicina	2	0,9%
27	Estética e Cosmética	2	0,9%
28	Farmácia	2	0,9%
29	Gestão da Qualidade	2	0,9%
30	Gestão Pública	2	0,9%
31	Odontologia	2	0,9%
32	Tecnologia em Gestão da Qualidade	2	0,9%
33	Tecnologia em Gestão de Segurança Privada	2	0,9%
34	Arquitetura e urbanismo	1	0,4%
35	Ciência da Computação	1	0,4%
36	Economia	1	0,4%
37	Gestão de Produção Industrial	1	0,4%
38	Publicidade e Propaganda	1	0,4%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

Dentre os dados apurados pela pesquisa destaca-se que a amostra traz 69,9% dos respondentes do sexo feminino e 30,1% do sexo masculino, o que vai ao encontro das tendências de participação feminina na sociedade brasileira. Corroborando com esta citação verifica-se que o Censo da Educação Superior, realizado pelo INEP(2013), registrou que no ano de 2013, das 6.152.405 (seis milhões cento cinquenta e dois mil e quatrocentos e cinco) matrículas de graduação efetuadas no Brasil 55,5% foram feitas por mulheres, 44,5% por homens, e no período de 2010 a 2013 o incremento de matrículas do sexo feminino foi de 13,3%.

A pesquisa apresenta representatividade de 62,3% dos cursos (43 cursos com participantes na pesquisa) dos 69 que apresentam formados no período de 2009/2 a 2016/1 (ESPI, 2016c).

Outras observações são que 73% dos respondentes estão na faixa de 26 a 40 anos, idade ativa para o mercado, mas 36,3% dos egressos do PBU se declararam desempregados. A renda mensal predominante foi na faixa de mais de 1 até 3 salários mínimos, 42% declararam receber entre R\$ 880,01 até R\$ 2.640,00, porém a segunda opção mais assinalada, com 23,5%, foi a de que não possui renda, seguida dos 19,5%, que recebem até 1 salário mínimo (até R\$ 880,00). Quanto ao motivo para escolha do curso, 34,5% o escolheram por vocação e 22,1% para inserção no mercado de trabalho. Quanto ao ano de ingresso no programa 54,4% ingressaram no primeiro ano de execução do PBU (2009/2 e 2010/2), e 36,7% concluíram seus cursos até o primeiro semestre de 2013, seguido de 20,8% que terminaram seus cursos no primeiro semestre de 2015. A contrapartida, que é a participação em projetos da Prefeitura Municipal de Manaus, foi realizada por 65,9%, mas 34,1% declararam não terem participado de nenhum projeto. A principal razão para a escolha da universidade para 22,1% foi qualidade/reputação, seguida da possibilidade de ter bolsa de estudante apontada por 21,2%, preço da mensalidade para 15,9%, e proximidade da residência para 14,2%.

A seguir, serão demonstrados os resultados descritivos, do ponto de vista dos respondentes da pesquisa, no que diz respeito ao impacto dos resultados do PBU em suas carreiras profissionais e a avaliação que fazem da imagem do programa, divididas em quatro dimensões: capital humano, riqueza material, empoderamento e imagem.

Todas as dimensões do questionário são formadas por alternativas em escala Likert, na qual as alternativas são: 1 - discordo completamente da afirmativa, 2 - discordo da afirmativa, 3 - nem concordo, nem discordo da afirmativa, 4 - concordo com a afirmativa, 5 - concordo completamente com a afirmativa.

Para facilitar as análises, as assertivas foram codificadas, conforme o quadro 13.

CÓDIGO	ASSERTIVA
1CH	O projeto da Prefeitura de Manaus para o qual fui convocado me ajudou a colocar em prática os conhecimentos teóricos que adquiri na universidade.
2CH	O curso que fiz atendeu minhas expectativas de formação profissional.
3CH	O curso que fiz era exatamente o que queria fazer.
4RM	Minha renda melhorou após a conclusão do curso superior.
5RM	Estou trabalhando em minha área de formação.
6RM	Minhas chances de conseguir um emprego (se desempregado) ou melhorar no atual (se empregado) aumentaram após concluir o curso superior.
7EP	Sinto-me mais valorizado pela sociedade após concluir o curso superior.
8EP	Mais pessoas além de mim foram beneficiadas com minha formatura.
9EP	Senti-me preparado para o mercado de trabalho após minha formatura.
10EP	Após concluir meu curso superior continuei a estudar.
11IM	O processo de seleção foi totalmente imparcial.
12IM	Os cursos oferecidos eram os melhores de cada universidade.
13IM	Recomendo o Bolsa Universidade da Prefeitura de Manaus para meus amigos e familiares.
14IM	O ensino adquirido através do Programa Bolsa Universidade contribuiu com minha empregabilidade.

Quadro 13 - Codificação das assertivas.
Fonte: Elaboração própria (2016).

O código da assertiva é formado pelo número de ordem que se apresentou no instrumento e mais duas letras de sua dimensão.

4.2 QUALIDADE TÉCNICA – ANÁLISE DESCRITIVA - CAPITAL HUMANO

As tabelas a seguir demonstram as frequências e os percentuais das respostas dos participantes em cada uma das 3 afirmativas que compõem a primeira dimensão do questionário.

1CH - O projeto da Prefeitura de Manaus para o qual fui convocado me ajudou a colocar em prática os conhecimentos teóricos que adquiri na universidade.

Tabela 4 – Assertiva 1: frequência e percentual

1 - Discordo completamente da afirmativa	21	15,2%
2 - Discordo da afirmativa	15	10,9%
3 - Nem concordo, nem discordo da afirmativa	27	19,6%
4 - Concordo com a afirmativa	28	20,3%
5 - Concordo completamente com a afirmativa	47	34,1%
Total	138	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

Esta questão traz um número menor de respostas, com relação às demais 13 questões, apresentou 138, enquanto as demais apresentaram 226, em virtude da assertiva só poder ser respondida por quem prestou contrapartida.

De acordo com a Tabela 4 percebe-se que 54,4% (34,1% + 20,3%) dos participantes da pesquisa acreditam que os projetos de contrapartida realizados pela ESPI, para o qual os bolsistas são convocados, ajudam a colocar em prática os conhecimentos teóricos adquiridos na universidade.

Porém, 26,1% (15,2+10,9) discordam, demonstrando que há pontos a serem revistos nos projetos de contrapartida, pois o alinhamento prática e teoria é um dos itens mais importantes para se atingir a qualidade no processo de ensino, de acordo com Rosa (2008).

Neste sentido o estudo da Fundação Universia Brasil (2016), intitulado “Papel das Instituições de Ensino Superior na empregabilidade de seus alunos”, que entrevistou 3.357 estudantes universitários de todo o Brasil, com idades de 17 até mais de 40 anos, cursando o ensino superior, e também egressos com até 10 anos de formação, identificou que 81% dos estudantes do ensino superior fizeram ou fazem estágio durante o período acadêmico, mas 52,4% só tiveram essa experiência profissional por exigência da universidade. O percentual dos que estagiaram porque desejavam vivenciar a oportunidade foi de apenas 28,6%.

Evidenciando que, apesar da importância de se adquirir experiência profissional durante o período acadêmico, este ainda é um ponto que requer atenção por parte dos gestores do PBU.

2CH - O curso que fiz atendeu minhas expectativas de formação profissional.

Tabela 5 – Assertiva 2: frequência e percentual

1 - Discordo completamente da afirmativa	7	3,1%
2 - Discordo da afirmativa	13	5,8%
3 - Nem concordo, nem discordo da afirmativa	39	17,3%
4 - Concordo com a afirmativa	71	31,4%
5 - Concordo completamente com a afirmativa	96	42,5%
Total	226	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

Segundo a Tabela 5 nota-se que 73,9% (42,5% + 31,4%) dos respondentes afirmam que o curso que fizeram, através do PBU, atendeu suas expectativas de formação profissional. É importante salientar que as expectativas de quem utiliza serviços de educação são muitas e difíceis de serem mensuradas (DEMO, 2004a), mas que os beneficiários egressos estão satisfeitos com os cursos que fizeram, pois o serviço atendeu as expectativas dos usuários (BATESON; HOFFMAN, 2001; BRENER, 2003; VIDRIK, 2006), apenas 8,9% (3,1% + 5,8%) não tiveram suas expectativas de formação profissional satisfeitas, e 17,3% foram indiferentes à assertiva.

3CH - O curso que fiz era exatamente o que queria fazer.

Tabela 6 – Assertiva 3: frequência e percentual

1 - Discordo completamente da afirmativa	16	7,1%
2 - Discordo da afirmativa	18	8,0%
3 - Nem concordo, nem discordo da afirmativa	42	18,6%
4 - Concordo com a afirmativa	38	16,8%
5 - Concordo completamente com a afirmativa	112	49,6%
Total	226	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

Por meio da Tabela 6 verifica-se que 66,4% (49,6% + 16,8%) dos participantes da pesquisa afirmam que o curso que fizeram era exatamente o que queriam fazer, 18,6% foram indiferentes, e 15,1% (8,0 + 7,1%) afirmaram que fizeram um curso que não era exatamente o que queriam.

Neste item é importante destacar a análise de Nogueira (2007), que em seu artigo intitulado “O processo de escolha do curso superior: análise sociológica de um momento crucial das trajetórias escolares” sintetiza que as pesquisas sobre a

escolha do curso superior apontam duas conclusões básicas. Primeira, que o perfil dos estudantes varia de acordo com o curso frequentado, pois os indivíduos não se distribuem aleatoriamente entre os diversos cursos em função de supostas preferências ou interesses. Ao contrário, a distribuição está estatisticamente relacionada às características sociais, perfil acadêmico, etnia, sexo e idade do estudante. Segunda, a de que existe um importante e complexo processo de auto-seleção na escolha do curso superior. O autor citando Paul e Silva (1998), menciona que os indivíduos parecem ‘conhecer o seu lugar’. Diante desta síntese é possível identificar no PBU a possibilidade de o perfil das bolsas não se adequarem ao perfil dos estudantes, e assim termos o índice de 66,4% de respondentes afirmando terem escolhido o curso exato.

Na sequência apresentam-se as médias, os desvios-padrão e os coeficientes de variação obtidos para cada assertiva da primeira dimensão do questionário.

Os dados a seguir foram organizados de forma decrescente em relação às maiores médias, as quais variam no intervalo de 1 a 5.

Tabela 7 – Capital Humano: médias, desvios-padrão e coeficientes de variação.

2CH	- O curso que fiz atendeu minhas expectativas de formação profissional.	4,0	1,1	26,0%
3CH	- O curso que fiz era exatamente o que queria fazer.	3,9	1,3	33,0%
1CH	- O projeto da Prefeitura de Manaus para o qual fui convocado me ajudou a colocar em prática os conhecimentos teóricos que adquiri na universidade.	3,5	1,4	42,0%
Média da dimensão		3,8	1,3	33,7%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

A dimensão Capital Humano, segundo Rocche (2000), diz respeito à condição de educação. Nesta dimensão foi possível avaliar a percepção dos egressos com relação ao atendimento das expectativas dos cursos que escolheram, bem como o alinhamento da prática com a teoria no âmbito dos projetos da Prefeitura Municipal de Manaus.

De acordo com os dados expostos, percebe-se que as médias variaram de 3,5 a 4,0, o que releva um forte aspecto positivo dos egressos em relação ao capital humano oferecido pelo programa.

Tomando como base classificação do CV para CEP, apresentado no quadro 12, a dimensão Capital Humano apresentou um coeficiente de variação alto de 33,7%, indicando alta dispersão dos dados, com as assertivas apresentando os seguintes dados 2CH(M=4,0; DV=1,1; CV=26,0%), esta assertiva teve uma dispersão média dos dados, 3CH(M=3,9; DV=1,3; CV=33,0%), 1CH(M=3,5; DV=1,4; CV=42,0%), portanto a assertiva com mais coesão foi a 2CH e com menos foi a 1CH.

4.3 QUALIDADE TÉCNICA – ANÁLISE DESCRITIVA – RIQUEZA MATERIAL

As tabelas a seguir demonstram as frequências e os percentuais das respostas dos participantes em cada uma das 3 afirmativas que compõem a segunda dimensão do questionário.

4RM - Minha renda melhorou após a conclusão do curso superior.

Tabela 8 – Assertiva 4: frequência e percentual

1 - Discordo completamente da afirmativa	51	22,6%
2 - Discordo da afirmativa	20	8,8%
3 - Nem concordo, nem discordo da afirmativa	52	23,0%
4 - Concordo com a afirmativa	41	18,1%
5 - Concordo completamente com a afirmativa	62	27,4%
Total	226	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

De acordo com a Tabela 8 percebe-se que 45,5% (27,4% + 18,1%) dos participantes da pesquisa acreditam que suas rendas melhoraram após terem feito um curso superior, porém 31,4% (22,6% + 8,8%) afirmam que isso não ocorreu, neste grupo estão 23,5% dos respondentes da pesquisa que declararam não ter nenhum tipo de renda, como pode ser visto na Tabela 3 que traz as características da amostra, e 23,0% mostraram-se indiferentes à assertiva.

Estes índices se distanciam dos índices apresentados pela pesquisa realizada pelo SEMESP (2008), intitulada: "A força do ensino superior no mercado de trabalho", que identificou, estatisticamente, o quanto a formação de nível superior impacta na oferta de melhores oportunidades e colocações profissionais. A

pesquisa encomendada à empresa Franceschini Análises de Mercado ouviu 1.431 profissionais das principais empresas do Estado de São Paulo, 724 dos quais recém-formados ou jovens profissionais. A pesquisa identificou que 72% declararam terem recebido ajustes salariais, e entre os 418 que declaram o valor a média de aumento foi de 55%.

É importante esclarecer que na pesquisa do SEMESP, 95% dos ouvidos encontravam-se trabalhando, o que não ocorreu nesta pesquisa, pois a pergunta foi feita, inclusive, aos que se encontravam formalmente desempregados, mas que poderiam ter algum tipo de renda e, portanto, poderiam ter tido algum tipo de incremento financeiro.

Silva (2011) em seu estudo intitulado “Avaliação de Impacto e Cálculo de Retorno Econômico para Bolsa Universidade: Um estudo de caso” avaliou o impacto do programa na Faculdade La Salle, medindo o retorno econômico, ou seja, a relação custo x benefício, utilizou-se de um modelo econométrico. A autora, através de sua análise, concluiu que os resultados são favoráveis à concessão de bolsas, e o retorno econômico é válido quando após concluírem o curso recebam aumentos salariais iguais ou superiores a 4% do que recebiam antes da bolsa. Este indicador não foi medido nesta pesquisa, mas pode ser objeto de análise em outros estudos.

5RM - Estou empregado em minha área de formação.

Tabela 9 – Assertiva 5: frequência e percentual

1 - Discordo completamente da afirmativa	80	35,4%
2 - Discordo da afirmativa	24	10,6%
3 - Nem concordo, nem discordo da afirmativa	24	10,6%
4 - Concordo com a afirmativa	21	9,3%
5 - Concordo completamente com a afirmativa	77	34,1%
Total	226	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

Segundo a Tabela 9 nota-se que 43,4% (34,1% + 9,3%) dos respondentes encontram-se empregados em suas áreas de formação, porém, 46,0% (35,4% + 10,6%) não estão atuando na área em que concluíram o curso superior, 36,3% por estarem desempregados, como pode ser visto na Tabela 3 que traz as características da amostra. O número de desempregados encontrado nesta

pesquisa se aproxima do número apresentado pela pesquisa da Universia Brasil (2016), que traz 35,5% dos universitários entrevistados sem trabalho e nenhuma fonte de renda.

Outro dado encontrado na pesquisa da Universia é que 46,8% dos estudantes não seguiram a profissão que escolheram cursar na universidade, número similar ao encontrado nesta pesquisa. Entre os motivos da mudança, apontado pela pesquisa da Universia, está a falta de oportunidades na carreira atual, com 54,4%, provavelmente pelo grande número de graduados no Brasil nos últimos anos.

6RM - Minhas chances de conseguir um emprego (se desempregado) ou melhorar no atual (se empregado) aumentaram após concluir o curso superior.

Tabela 10 – Assertiva 6: frequência e percentual

1 - Discordo completamente da afirmativa	36	15,9%
2 - Discordo da afirmativa	17	7,5%
3 - Nem concordo, nem discordo da afirmativa	36	15,9%
4 - Concordo com a afirmativa	56	24,8%
5 - Concordo completamente com a afirmativa	81	35,8%
Total	226	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

Por meio da Tabela 10 verifica-se que 60,6% (35,8% + 24,8%) dos participantes da pesquisa aumentaram as chances de conseguirem um emprego ou melhorarem no atual, 23,4% (15,9% + 7,5%) discordam da afirmativa e 15,9% foram indiferentes. Estes números vão ao encontro dos apresentados pela pesquisa realizada pelo SEMESP (2008), que aponta que a grande maioria dos jovens entrevistados obteve melhorias em sua carreira depois de formados: 72% tiveram aumento de salário e 69% mudaram de cargo ou de empresa depois que terminaram o curso superior, ou no ano seguinte.

Na sequência apresentam-se as médias, os desvios-padrão, os coeficientes de variação obtidos para cada assertiva da segunda dimensão do questionário.

Os dados a seguir foram organizados de forma decrescente em relação às maiores médias, as quais variam no intervalo de 1 a 5.

Tabela 11 – Riqueza Material: médias, desvios-padrão e coeficientes de variação.

6RM	- Minhas chances de conseguir um emprego (se desempregado) ou melhorar no atual (se empregado) aumentaram após concluir o curso superior.	3,6	1,4	40,0%
4RM	- Minha renda melhorou após a conclusão do curso superior.	3,2	1,5	47,0%
5RM	- Estou trabalhando em minha área de formação.	3,0	1,7	58,0%
Média da dimensão		3,3	1,5	48,3%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

A dimensão Riqueza Material, segundo Rocche (2000), compreende os bens, renda e economias, situação ocupacional, salários e despesas.

Nesta dimensão foi possível avaliar a percepção dos egressos com relação ao impacto da conclusão do ensino superior em suas carreiras profissionais, através de análise da renda e empregabilidade

De acordo com o os dados expostos, percebe-se que as médias variaram de 3.0 a 3,6, o que releva um aspecto positivo dos egressos em relação à Riqueza Material oferecida pelo programa.

Tomando como base classificação do CV para CEP, apresentado no quadro 12, a dimensão Riqueza Material apresentou um coeficiente de variação alto de 48,3%, indicando alta dispersão dos dados, com as assertivas apresentando os seguintes dados 6RM(M=3,6; DV=1,4; CV=40,0%), 4RM(M=3,2; DV=1,5; CV=47,0%), 5RM(M=3,0; DV=1,7; CV=58,0%), portanto a assertiva com mais coesão foi a 6RM e com menos foi a 5RM.

4.4 QUALIDADE TÉCNICA – ANÁLISE DESCRITIVA – EMPODERAMENTO

As tabelas a seguir demonstram as frequências e os percentuais das respostas dos participantes em cada uma das 4 afirmativas que compõe a terceira dimensão do questionário.

7EP - Sinto-me mais valorizado pela sociedade após concluir o curso superior.

Tabela 12 – Assertiva 7: frequência e percentual

1 - Discordo completamente da afirmativa	21	9,3%
2 - Discordo da afirmativa	15	6,6%
3 - Nem concordo, nem discordo da afirmativa	39	17,3%
4 - Concordo com a afirmativa	59	26,1%
5 - Concordo completamente com a afirmativa	92	40,7%
Total	226	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

De acordo com a Tabela 12 percebe-se que 66,8% (40,7% + 26,1%) dos participantes sentiram-se mais valorizados pela sociedade após concluírem o curso superior, o que não aconteceu para 15,9 (9,3% + 6,6%), e 17,3% mostraram-se indiferentes à assertiva.

Estes resultados vão ao encontro das análises de Felicetti; Cabrera e Costa-Morosini (2016) ao concluírem sua pesquisa intitulada: "Aluno PROUNI: impacto na instituição de educação superior e na sociedade", realizada com 198 graduados de uma IES comunitária do Estado do Rio Grande do Sul, ingressantes pelo Programa Universidade para Todos em 2005. Os autores sinalizarem que programas como o PROUNI desempenham um papel fundamental na sociedade, pois faz valer o direito à educação superior para pessoas oriundas de grupos minoritários. Proporcionando a inclusão de um novo perfil acadêmico nas instituições de ensino superior e um novo perfil de graduados no mercado de trabalho; em extensão, a ascensão socioeconômica, cultural e conseqüentemente a melhora de suas vidas, de suas famílias, o entorno no qual estão inseridos, a sociedade em geral, e por conseqüência a realidade brasileira.

8EP - Mais pessoas além de mim foram beneficiadas com minha formatura.

Tabela 13 – Assertiva 8: frequência e percentual

1 - Discordo completamente da afirmativa	30	13,3%
2 - Discordo da afirmativa	19	8,4%
3 - Nem concordo, nem discordo da afirmativa	35	15,5%
4 - Concordo com a afirmativa	57	25,2%
5 - Concordo completamente com a afirmativa	85	37,6%
Total	226	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

Segundo a Tabela 13 nota-se que 62,8% (37,6% + 25,2%) dos respondentes afirmaram que o fato de terem se formado em um curso superior beneficiou mais pessoas da família, o que não ocorreu para 21,7% (13,3% + 8,4%), e 15,5% foram indiferentes à assertiva.

Neste sentido, Monteiro (2011) indica que os olhos do avaliador de programas sociais devem se voltar para os inúmeros efeitos que o programa possa apresentar, inclusive, os benefícios para outras pessoas que não estavam envolvidas diretamente. Jannuzzi (2013) chama isso de efetividade do programa, os impactos mais abrangentes em outras dimensões sociais, além dos públicos-alvo atendidos. O que vai ao encontro do que é esperado pela ESPI, que gerencia o PBU, pois de acordo com Alberto (2009) uma Escola de Governo tem a possibilidade de mudar a qualidade de vida não só dos servidores, mas também da sociedade.

9EP - Senti-me preparado para o mercado de trabalho após minha formatura.

Tabela 14 – Assertiva 9: frequência e percentual

1 - Discordo completamente da afirmativa	14	6,2%
2 - Discordo da afirmativa	11	4,9%
3 - Nem concordo, nem discordo da afirmativa	30	13,3%
4 - Concordo com a afirmativa	70	31,0%
5 - Concordo completamente com a afirmativa	101	44,7%
Total	226	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

Por meio da Tabela 14 verifica-se que 75,7% (44,7% + 31,0%) dos participantes da pesquisa sentiram-se preparados para o mercado de trabalho após se formarem, 11,1% (6,2% + 4,9%) discordam, por não se sentirem preparados para o mercado de trabalho e 13,3% foram indiferentes.

Felicetti; Cabrera e Costa-Morosini (2016) acreditam que esta parcela da população, sem o apoio do PBU, não teria condições de uma formação profissional formal, ou seja, de uma melhor preparação e qualificação para as exigências do mercado de trabalho, deixando o contingente de trabalhadores informais que frequentam os subempregos em nossa sociedade. Mas, é importante cruzar este indicador com os que não estão atuando em suas áreas de formação, assertiva 5RM, 46,0%, e destes 36,3% por estarem desempregados. Logo, é possível

perceber que apesar de se sentirem preparados para o mercado, os egressos encontram dificuldades em conseguir uma colocação.

10EP - Após concluir meu curso superior continuei a estudar.

Tabela 15 – Assertiva 10: frequência e percentual

1 - Discordo completamente da afirmativa	37	16,4%
2 - Discordo da afirmativa	14	6,2%
3 - Nem concordo, nem discordo da afirmativa	20	8,8%
4 - Concordo com a afirmativa	39	17,3%
5 - Concordo completamente com a afirmativa	116	51,3%
Total	226	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

De acordo com a Tabela 15 percebe-se que 68,6% (51,3% + 17,3%) dos respondentes continuaram a estudar, demonstrando que programa despertou novas possibilidades em suas vidas profissionais, porém 22,2% (16,4% + 6,2%) pararam seus estudos na conclusão do ensino superior, 8,8% foram indiferentes a esta assertiva.

Zago (2010) destaca que, nas camadas populares, embora a maioria ingresse na escola tempo previsto, aos seis ou sete anos de idade, geralmente a continuidade do percurso ocorre de forma oposta ao tipo considerado ideal. A autora destaca que após análise de diversas histórias escolares, observou-se que vários estudantes detinham um nível de escolaridade incompatível com o tempo que permaneceram vinculados ao sistema escolar indicando um percurso escolar ‘fortemente acidentado’. A autora conclui que a “escolaridade não obedece ao tempo normal de entrada e permanência até a finalização de um ciclo escolar, mas se define no tempo do possível” (p. 25).

Assim, identificar que 66,6% dos egressos do PBU continuaram a estudar, após se graduarem no ensino superior, reforça que o programa cumpre o importante papel de fomentar em seus beneficiários um desejo de melhoria profissional que vai além da oferta da bolsa de estudo, ou seja, são as “mudanças sustentadas nas vidas das pessoas provocadas por uma determinada intervenção” Rocche (2000, p. 36).

Na sequência apresentam-se as médias, os desvios-padrão, os coeficientes de variação obtidos para cada assertiva da terceira dimensão do questionário.

Os dados a seguir foram organizados de forma decrescente em relação às maiores médias, as quais variam no intervalo de 1 a 5.

Tabela 16 – Empoderamento: médias, desvios-padrão e coeficientes de variação.

9EP	- Senti-me preparado para o mercado de trabalho após minha formatura.	4,0	1,2	29,0%
7EP	- Sinto-me mais valorizado pela sociedade após concluir o curso superior.	3,8	1,3	34,0%
10EP	- Após concluir meu curso superior continuei a estudar.	3,8	1,5	40,0%
8EP	- Mais pessoas além de mim foram beneficiadas com minha formatura.	3,7	1,4	38,0%
Média da dimensão		3,8	1,4	35,3%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

A dimensão Empoderamento, segundo Rocche (2000), inclui a propriedade e o controle sobre o patrimônio, percepções do bem-estar e qualidade de vida, participação nas tomadas de decisão e nas instituições públicas, acesso aos recursos públicos e independência.

Nesta dimensão foi possível avaliar a percepção dos egressos com relação ao impacto que a formação superior teve na postura profissional perante o mercado e à sociedade, bem como o despertar para novas possibilidades, além da avaliação do alcance dos resultados, ao verificar se outros familiares foram beneficiados.

De acordo com os dados expostos, percebe-se que as médias variaram de 3,7 a 4,0, o que releva um forte aspecto positivo dos egressos em relação ao Empoderamento oferecido pelo programa.

Tomando como base a classificação do CV para CEP, apresentado no quadro 12, a dimensão Empoderamento apresentou um coeficiente de variação alto de 35,3%, indicando alta dispersão dos dados, com as assertivas apresentando os seguintes dados 9EP(M=4,0; DV=1,2; CV=29,0%), 7EP(M=3,8; DV=1,3; CV=34,0%), 10EP(M=3,8; DV=1,5; CV=40,0%), 8EP(M=3,7; DV=1,4; CV=38,0%) portanto a assertiva com mais coesão foi a 9EP e com menos foi a 10EP.

4.5 QUALIDADE TÉCNICA – ANÁLISE DESCRITIVA – IMAGEM

As tabelas a seguir demonstram as frequências e os percentuais das respostas dos participantes em cada uma das 4 afirmativas que compõem a quarta dimensão do questionário.

11IM - O processo de seleção foi imparcial.

Tabela 17 – Assertiva 11: frequência e percentual

1 - Discordo completamente da afirmativa	17	7,5%
2 - Discordo da afirmativa	15	6,6%
3 - Nem concordo, nem discordo da afirmativa	54	23,9%
4 - Concordo com a afirmativa	53	23,5%
5 - Concordo completamente com a afirmativa	87	38,5%
Total	226	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

De acordo com a Tabela 17 percebe-se que 62,0% (38,5% + 23,5%) dos participantes da pesquisa avaliam que o processo de seleção foi imparcial, porém 14,1% (7,5% + 6,6%) avaliam que não houve imparcialidade, e 23,9% foram indiferentes.

Indo ao encontro do que preceitua a Constituição Federal de 1988, quando trata do princípio da eficiência, Moraes (1999) aponta algumas características a serem levadas em consideração, dentre elas a imparcialidade e a desburocratização, visando o alcance da qualidade.

No entanto, Paladini (2000), estudioso da área de qualidade, acredita que, a partir da década de 1980, a sociedade desenvolveu um sentimento de crítica aos políticos, que se estendeu a todo o setor público, tendo como núcleo de exigência a moralidade no serviço público. No Brasil algumas ações têm sido implementadas em busca de uma Administração Pública que efetivamente preste serviço de qualidade, como a reforma administrativa do Estado ocorrida em 1995 e a criação do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA.

Mas, certamente, o caminho em busca desta imparcialidade ainda está em construção, visto que apenas 62,0% dos participantes da pesquisa avaliam que o processo foi imparcial. Talvez este índice se deva a problemas operacionais no

processo de seleção, visto que problemas semelhantes ocorreram no maior programa governamental de bolsas de estudo do Brasil, o PROUNI.

De acordo com monitoramentos feitos pelo Tribunal de Contas da União (TCU), iniciados em 2008 e finalizados no Acórdão N° 2873/2013 – TCU, resultados de auditorias operacionais, foram observados no PROUNI os seguintes problemas (BRASIL, 2013):

A auditoria identificou que havia grande dificuldade na comprovação das informações prestadas pelos candidatos, uma vez que tais informações são, em grande parte, declaratórias, principalmente no que diz respeito ao critério renda, em função dos altos índices de informalidade no mercado de trabalho brasileiro (p.5).

Em 2011 e 2012, dos cruzamentos efetuados com cerca de 449 mil bolsistas ativos, foram apontados 34.921 indícios de irregularidade. Desses, 15.559 tiveram suas bolsas encerradas na supervisão, após ter sido concedido prazo para defesa dos alunos (p.6).

Diante dos pontos identificados pelo TCU, relativo ao PROUNI, pode-se perceber os gargalos que tais programas podem apresentar. Se for levado em consideração que o PROUNI foi criado em 2004, e o monitoramento realizado pelo TCU se iniciou em 2008 e finalizou em 2013, é possível creditar o processo de melhoria ao processo de amadurecimento do programa, o que também pode ocorrer com o PBU, criado em 2009, e que teve na amostra desta pesquisa 54,4% ingressantes no primeiro ano de execução do programa (2009/2 e 2010/2), logo, os que foram pioneiros na implementação do programa, provavelmente absorvendo maior quantidade de problemas, inerentes ao início de qualquer atividade.

12IM - Os cursos oferecidos eram os melhores de cada universidade.

Tabela 18 – Assertiva 12: frequência e percentual

1 - Discordo completamente da afirmativa	14	6,2%
2 - Discordo da afirmativa	11	4,9%
3 - Nem concordo, nem discordo da afirmativa	48	21,2%
4 - Concordo com a afirmativa	70	31,0%
5 - Concordo completamente com a afirmativa	83	36,7%
Total	226	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

Segundo a Tabela 18 nota-se que 67,7% (36,7% + 31,0%) dos respondentes avaliam que os cursos ofertados pelo PBU eram os melhores de cada IES parceira

do programa, 11,1% (6,2% + 4,9%) discordam da assertiva e 21,2% foram indiferentes.

Na pesquisa documental do PBU não foram encontrados estudos a respeito das tendências de demandas de cursos pelos pretendentes às bolsas de estudo do programa, o que pode explicar em parte o motivo da ociosidade de vagas nos editais, pois das 104.963 vagas ofertadas, no período de 2009/2 a 2016/1, apenas 67,3%, 70.671 tiveram contemplados, apresentando um percentual de 32,7% de ociosidade.

Este índice de ociosidade é superior aos encontrados nos monitoramentos feitos pelo Tribunal de Contas da União (TCU), no PROUNI, iniciados em 2008 e finalizados no Acórdão Nº 2873/2013 – TCU, de 23 de outubro de 2013 . O Tribunal evidenciou que o percentual de ociosidade média das bolsas é de “19% para os processos seletivos de primeiro semestre e de 25% para os processos de segundo semestre” (BRASIL, 2013, p.2). Neste sentido o TCU conclui que, com relação ao PROUNI, o MEC ainda não tem identificado as áreas estratégicas do desenvolvimento tecnológico e social do país que tenham baixa demanda. Tal fato pode estar acontecendo com o PBU, falta de estudos mais aprofundados que identifiquem as reais necessidades e demandas da economia da Cidade de Manaus.

13IM - Recomendo o Bolsa Universidade da Prefeitura de Manaus para meus amigos e familiares.

Tabela 19 – Assertiva 13: frequência e percentual

1 - Discordo completamente da afirmativa	2	0,9%
2 - Discordo da afirmativa	1	0,4%
3 - Nem concordo, nem discordo da afirmativa	4	1,8%
4 - Concordo com a afirmativa	37	16,4%
5 - Concordo completamente com a afirmativa	182	80,5%
Total	226	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

Por meio da Tabela 19 verifica-se que 96,9% (80,5% + 16,4%) dos participantes da pesquisa recomendam o PBU para seus amigos e familiares, apenas 1,3% (0,9% + 0,4%) não recomendariam o programa, enquanto 1,8% foram indiferentes à assertiva.

O alto percentual de indicação do programa denota uma avaliação muito positiva dos serviços recebidos pelo programa, pois o resultado da avaliação pessoal que o usuário faz em relação ao serviço recebido é a satisfação (BATESON; HOFFMAN, 2001; BRENER, 2003; VIDRIK, 2006), corroborado por Las Casas (2008), que entende que o critério de julgamento da qualidade dos serviços é a satisfação dos usuários, que neste caso foi atendida.

Porém, Fontele; Crisóstomo (2015) em sua pesquisa qualitativa, intitulada “PROUNI - Pontos controversos sob a análise de alunos bolsistas”, realizada com a participação de 50 bolsistas do PROUNI, de quatro IES privadas de Fortaleza, encontrou em suas respostas aprovação quase absoluta do PROUNI, expressando o reconhecimento do programa como uma oportunidade que o governo dá a pessoas carentes, esta pesquisa identifica que um bom número dos beneficiários pesquisados vê na concessão de bolsa de estudos a única forma de garantir a formação superior aos estudantes das camadas sociais menos favorecidas. De acordo com a pesquisa eles assumem a impossibilidade de chegarem à universidade por outra via, os beneficiários pesquisados revelaram-se reconhecidos ao governo federal, restando no teor discursivo o implícito de que eles julgam essa ação como benemérita e não como algo a que fazem jus como cidadãos.

Portanto, apesar do alto nível de satisfação com o PBU, cabem estudos mais aprofundados para verificar até que ponto esta satisfação é uma real avaliação de serviços que atendem às expectativas ou apenas uma manifestação de gratidão por uma política de assistência social.

14IM - O ensino adquirido através do Programa Bolsa Universidade foi de excelente qualidade.

Tabela 20 – Assertiva 14: frequência e percentual

1 - Discordo completamente da afirmativa	28	12,4%
2 - Discordo da afirmativa	9	4,0%
3 - Nem concordo, nem discordo da afirmativa	33	14,6%
4 - Concordo com a afirmativa	47	20,8%
5 - Concordo completamente com a afirmativa	109	48,2%
Total	226	100,0%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

De acordo com a Tabela 20 percebe-se que 69,0% (48,2% + 20,8%) dos respondentes avaliam que receberam um ensino de excelente qualidade das IES parceiras do PBU, 16,4% (12,4% + 4,0%) discordam da assertiva e 14,6% foram indiferentes.

Na norma ISO 9001 (2000) a qualidade é o conjunto de propriedades e características de um produto, processo ou de um serviço, que sejam capazes de satisfazer as necessidades do cliente, portanto a qualidade em serviços esta diretamente relacionada à satisfação, que serve de parâmetro para avaliar se a qualidade foi alcançada ou não (DE LUCA, 2007). Mas, as expectativas de quem utiliza serviços de educação são muitas e difíceis de serem enunciadas na sua totalidade, no entanto o atendimento de princípios básicos já abarcaria boa parte desses desejos Demio (2004a).

Por isso ter um nível de satisfação de quase 70% dos respondentes da pesquisa, para a assertiva que trata da qualidade do ensino recebido, vai ao encontro do pensamento de Gronroos (2009) neste sentido, que teoriza que serviço tem a ver com a percepção do cliente. Para o autor, qualidade de um produto ou serviço é qualquer coisa que o cliente perceba que ela seja, logo, a percepção do cliente é o que realmente interessa.

Na sequência apresentam-se as médias, os desvios-padrão, os coeficientes de variação obtidos para cada assertiva da quarta dimensão do questionário.

Os dados a seguir foram organizados de forma decrescente em relação às maiores médias, as quais variam no intervalo de 1 a 5.

Tabela 21 – Imagem: médias, desvios-padrão e coeficientes de variação.

13IM	- Recomendo o Bolsa Universidade da Prefeitura de Manaus para meus amigos e familiares.	4,8	0,6	13,0%
12IM	- Os cursos oferecidos eram os melhores de cada universidade.	3,9	1,1	30,0%
14IM	- O ensino adquirido através do Programa Bolsa Universidade contribuiu com minha empregabilidade.	3,9	1,4	35,0%
11IM	- O processo de seleção foi totalmente imparcial.	3,8	1,2	33,0%
Média da dimensão		4,1	1,1	27,8%

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

Para Gronroos (2003) a imagem da organização é formada pela qualidade técnica, funcional e por outros fatores, como reputação, promessas e informações

de terceiros. Segundo o autor a imagem da organização influencia as expectativas dos clientes com relação a estas.

Nesta dimensão foi possível avaliar a percepção dos egressos com relação à imagem que têm do PBU, verificando se indicam o programa, se julgam que o programa oferta os melhores cursos, se o ensino que receberam, por intermédio do programa, contribuiu efetivamente para suas inserções no mercado de trabalho e se acharam o processo de seleção imparcial.

De acordo com o os dados expostos, percebe-se que as médias variaram de 3,8 a 4,8, o que releva um forte aspecto positivo dos egressos em relação à imagem programa.

Tomando como base classificação do CV para CEP, apresentado no quadro 12, a dimensão Imagem apresentou um coeficiente de variação médio de 27,8%, indicando média dispersão dos dados, com as assertivas apresentando os seguintes dados 13IM(M=4,8; DV=0,6; CV=13,0%), 12IM(M=3,9; DV=1,1; CV=30,0%), 14IM(M=3,9; DV=1,4; CV=35,0%), 11IM(M=3,8; DV=1,2; CV=33,0%), portanto a assertiva com mais coesão foi a 13IM e com menos foi 14IM.

4.6 QUALIDADE TÉCNICA - ANÁLISE DE CONTEÚDO – PERGUNTA ABERTA

A pergunta aberta: “Você tem alguma observação para fazer (reclamação, sugestão, elogio) com relação ao programa bolsa universidade?”, feita no questionário eletrônico, enviado via *Google Docs*, foi tratada seguindo as orientações de Bardin (2006). Não existem fórmulas seguras para elaborar uma boa matriz para análises, mas sim instruções e orientações básicas que podem servir de auxílio para a construção. É preciso que o pesquisador evite a criação de categorias que sejam sobrepostas, redundantes ou muito longas afirma Pogr  (2006).

As respostas à pergunta aberta do questionário foram pré-analisadas, buscando identificar as diferentes amostras de informação a serem analisadas, feito através de uma leitura de todo o material. Em seguida, foi feita uma exploração do material, com uma releitura cuidadosa, com a finalidade de definir as unidades de análises, os dados brutos do material foram codificados para se alcançar o núcleo de compreensão do texto.

Após estas etapas chega-se a categorização, ou seja, agrupar dados considerando a parte comum existente entre eles. Foram classificados por semelhança, originando categorias temáticas. Como colocam Olabuenaga e Ispizúa (1989), o processo de categorização deve ser entendido em sua essência como um processo de redução de dados. As categorias representam o resultado de um esforço de síntese de uma comunicação, destacando neste processo seus aspectos mais importantes.

Feito isto, chegou-se as categorias finais (reclamação/sugestão/elogio) da pergunta aberta feita aos egressos do PBU, no período de 2009/2 a 2015/1, bem como a suas categorias intermediárias e conceitos norteadores, ou seja, as manifestações transformadas em conceitos, apresentadas no quadro 14, com a respectiva quantidade de unidades de citação.

É importante observar que o respondente estava livre para fazer quantas reclamações, sugestões e/ou elogios achasse necessário apontar, neste sentido foram feitas 153 manifestações, sendo: 40 unidades de reclamações, 34 unidades de sugestões e 100 unidades de elogios. Em geral as reclamações e sugestões eram acompanhadas de elogios, também é importante salientar que algumas manifestações não eram pertinentes ao programa ou apenas solicitavam alguma coisa, por isso foram descartadas desta análise.

Categoria final	Categoria intermediária	UNDs	Conceito norteador
Reclamação (40)	Contrapartida	11	A contrapartida não ser de acordo com o curso e área de estudo do bolsista e ser exigida nos primeiros semestres, e exigida de todos.
	Sem colocação no mercado	11	Não conseguiu colocação no mercado ou na área do curso que realizou através do PBU; o curso não contribuiu para colocação no mercado.
	Processo de seleção e fiscalização	10	Bolsistas recebendo bolsas sem precisarem; omissão de rendimentos; processo de seleção longo e tempo incompatível.
	Curso e universidade	8	Insatisfação com o curso e com a universidade; não fez o curso que queria; impossibilidade de trocar de curso; poucos estágios e aulas práticas; falta de bolsas para os cursos mais concorridos; bolsistas não dão valor às bolsas.

Sugestão (34)	Processo de seleção e fiscalização	12	Mais aulas práticas nos cursos; mais rigor na avaliação da documentação, pois pessoas com renda recebiam bolsas integrais; melhorar a qualidade dos selecionados; acompanhar o desempenho e avaliação dos bolsistas sobre o programa; verificar se os cursos oferecem retorno após a formação; permitir fazer outra graduação; realizar avaliação socioeconômica a cada seis meses.
	Inserção no mercado	11	Parcerias para inserir os graduados no mercado; incentivo à empregabilidade; estágios para os participantes em escolas públicas; oferecer encaminhamento para emprego na área de formação; aproveitar os formados como voluntários; realizar processo seletivo para formados atuarem na Prefeitura de Manaus; aproveitar os bolsistas em projetos na área de estudo.
	Bolsas	9	Abrir mais vagas por ano; mais bolsas integrais e mais bolsas na área da saúde e Direito.
	Contrapartida	2	Melhoria e planejamento na contrapartida e que seja na área de estudo.
Elogio (100)	Agradecimento/ Elogio	59	Textos de agradecimento pelo programa ter proporcionado oportunidade de cursar uma graduação; elogios diversos e citação da relevância social do programa.
	Continuação do programa	6	Desejos de que o programa tenha continuação e propicie esta oportunidade para outros.
	Oportunidade	35	Ajuda as pessoas de baixa renda; oportuniza a realização de sonhos; oportuniza inserção no mercado de trabalho; propicia crescimento profissional.

Quadro 14 - Categorias finais, intermediárias e conceitos norteadores da pergunta aberta.
 Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

De posse dessas informações é possível fazer ponderações, trazendo algumas respostas dadas pelos respondentes. Identificados no texto pela letra R e a ordem de resposta no questionário, por exemplo, o respondente 15 será atrelado à sua resposta como R15, se esta for apresentada, assim preservando o direito assegurado ao anonimato do participante da pesquisa.

4.6.1 Reclamações

- Com relação à contrapartida exigida dos beneficiários do programa, críticas são feitas referentes aos projetos não serem em suas áreas de estudo, dificultando o processo de alinhamento entre teoria e prática.

a) “A única questão que eu não gostei foi de ser convocada para ações que não faziam parte do meu campo de estudo e profissionalização, participei do programa "Tô na faixa" que não tinha nada a ver com o que estava cursando” (R5)

b) “Aspecto negativo eram as contrapartidas que não tinham nada a ver com o curso escolhido, pelo menos no curso de Administração. Não tem como colocar em prática o aprendizado da sala de aula, ficando em *Lan house* auxiliando futuros candidatos a se inscreverem pela internet. Perdíamos uma manhã ou tarde com esse tipo de atividade (contrapartida).” (R7)

- A inserção no mercado de trabalho foi alvo de reclamação por parte dos egressos do PBU, alguns relacionando ao fato de o mercado não absorver os formados, outros ao fato de não terem adquirido experiência na área.

a) “O problema realmente é o mercado que não absorve os formados, fazendo com que busquemos outros trabalhos que diferem da nossa área de formação.” (R36)

b) “Concluí mais nunca tive oportunidade de trabalhar na área da qualidade pelo simples fato de não ter experiência, mais como teria experiência sem a oportunidade nem mesmo de estágio? Aí no mesmo período fiz técnico em administração. Depois de 4 anos de graduada em tecnologia da qualidade e técnica em administração estou trabalhando como Assistente Adm., em uma imobiliária, com salário de R\$1.400,00, e no momento cursando MBA em Gestão Executiva Empresarial, sendo contemplada mais uma vez pelo bolsa pós graduação.” (R35)

- Críticas também foram feitas ao processo de seleção e fiscalização do programa, pois, segundo os egressos, há pessoas que receberam bolsas sem a real necessidade, suscitando que possa haver problemas operacionais durante o processo de seleção, bem como durante a execução do programa, por falta de uma fiscalização mais eficaz.

a) “Não é exatamente uma crítica, mas uma pergunta. Se um dos critérios usados é beneficiar a população carente, como explicar o favorecimento de microempresários e funcionários públicos no exercício de suas funções e com salários acima do permitido para ser beneficiado? E não se trata da gestão do programa Bolsa Universidade dizer que não houve denúncia, pois isto ficava notório nas reuniões, quando os estacionamentos ficavam lotados de carros de luxo, em muitos casos.” (R24)

b) “Participei da primeira seleção do programa, e a seleção no tempo, não foi tão imparcial, quem tinha mais recursos financeiros e conhecimento de pessoas, como por exemplo: políticos ou chefias de gabinetes dos órgãos municipais ou mesmo nepotismo, foi quem mais teve porcentagem de desconto ou conseguiu bolsa integral. Muitas denúncias foram feitas, mesmo com as denúncias não adiantou muito. Hoje, não sei como está a sendo feita a distribuição e fiscalização quanto aos que realmente precisam da Bolsa universidade. Espero que realmente aqueles que precisam consigam a porcentagem de desconto maior ou Integral.” (R27)

- Com relação aos cursos e universidades as críticas foram mais pertinentes à dificuldade em trocar de horário ou turno, ainda o baixo quantitativo de bolsas integrais.

“Deveria ser possível mudar de horário sem prejuízos para o bolsista perdi três empregos durante o curso porque não podia mudar de horário.” (R18)

“Minha observação com relação ao programa bolsa universidade, faculdades particulares de Manaus, que têm em sua grade, Engenharia Civil, Medicina, dentre outras áreas de tecnologia, dificultam ao máximo bolsa de 100%, pois sabem que são áreas de alta rentabilidade, tornando inacessível a pessoas de baixa renda.” (R15)

4.6.2 Sugestões

- Com relação ao processo de seleção e fiscalização foram apresentadas sugestões com o intuito de melhorar o nível dos selecionados e

realizar acompanhamento dos bolsistas, para monitorar o desenvolvimento de suas carreiras.

a) “Necessita aprimorar alguns aspectos, tais como: seleção de candidatos e contrapartida. Na época que fui bolsista, muitos professores reclamavam que o aumento de alunos bolsistas na Universidade, trouxe uma baixa qualidade de estudantes, a quais manifestavam total desinteresse pelos estudos, falta de respeito e até ameaças aos professores. Não davam o devido valor a contemplação. Infelizmente, nem todos aproveitavam bem a oportunidade.” (R66)

b) “Uma sugestão é discutir se os cursos oferecidos oferecem retorno após a formação, e acompanhar o desempenho e avaliação dos alunos do bolsa universidade sobre os cursos.” (R69)

- Parcerias para inserir os graduados no mercado de trabalho e incentivo à empregabilidade foram sugestões apresentadas, com relação às dificuldades de o formado pelo programa encontrar oportunidade de trabalho.

a) “Penso que poderia haver algum incentivo à empregabilidade, uma vez que é crescente o número de faculdades na capital e após a criação do programa houve aumento significativo de pessoas ingressando em curso superior, que ao concluir a graduação se depara com um mercado de trabalho que não consegue absorver essa grande demanda de profissionais em busca de oportunidade.” (R54)

b) “Poderia haver um estágio de meio período remunerado para os bolsistas, em escolas públicas, tendo assim experiência e mais chance de entrar no mercado de trabalho, além de ser uma ajuda positiva aos professores. Assim como eu, há vários colegas desempregados por falta de experiência na carteira, muitos de nós não pudemos trabalhar na área no período da graduação.” (R58)

Neste sentido a ESPI (2016c) lançou, no dia 20 de maio de 2015, o Núcleo de Empregabilidade e Carreira (NEC), que tem como objetivo apoiar a formação continuada dos bolsistas do PBU, visando sua colocação no mercado de trabalho. Tendo como ações: divulgação de oportunidades, realização de palestras, cursos, vídeos e outras ações de formação. As atividades do NEC são desenvolvidas através de parcerias com empresas que já atuam nesta área no mercado e não envolvem recursos públicos.

- Quanto às bolsas ofertadas, as sugestões apresentadas são no sentido de serem ofertadas mais vagas, com percentual maior, bolsas integrais, bem como a oferta em cursos mais concorridos historicamente, como Medicina, para o qual, em 2016, não foi ofertada nenhuma bolsa, Direito e Engenharias.

a) “Colocassem mais bolsas com o valor de 100% para pessoas que não tenham condições de pagar.” (R42)

b) “Que o projeto ampliasse mais o número de vagas integrais, pois nem todos têm condições de pagar 75% ou 50%, inclusive nos cursos como de Medicina Veterinária, que era o meu grande sonho, mas está fora da minha realidade financeira, é muito caro.”(R46)

- Relativo à contrapartida, as sugestões foram para que sejam feitas convocações para projetos que se alinhem com a formação do bolsista.

a) “Coloco como ponto de melhoria, a melhor organização e planejamento estratégico da contrapartida, algumas vezes tive dificuldades em realizar por conta da logística, no mais foi tudo muito produtivo.” (R50)

b) “Sugiro que as contrapartidas sejam nas respectivas áreas de estudo dos bolsistas, já como contribuição para o conhecimento prático.” (R51)

4.6.3 Elogios

- Os elogios ao PBU caminharam, basicamente em três direções: os agradecimentos diversos, o desejo que o programa tenha continuidade, e com relação às oportunidades de criadas.

“Sou muito grata ao programa Bolsa Universidade pela oportunidade que tive em obter minha formação superior, esta que há muito tempo desejava, mas que por motivos financeiros era um sonho quase impossível. Graças ao programa Bolsa Universidade hoje sou uma profissional formada e tenho um sonho realizado! “ (R139)

“O programa bolsa Universidade é uma oportunidade para pessoas de baixa renda concluírem o ensino superior, e se tornarem profissionais qualificados, pois iniciar é fácil, complicado é concluir, pois as dificuldades financeiras vão surgindo.” (R165)

“Este programa foi algo muito importante para minha formação acadêmica, pois eu não tinha condições de fazer um curso tão caro como odontologia.” (170)

4.7 QUALIDADE FUNCIONAL – AVALIAÇÃO DOS CURSOS OFERTADOS PELO PBU COM LASTRO NOS INDICADORES DO MEC

A qualidade dos cursos e IES que integram programas de ofertas de bolsas, como o PBU, é ainda pouca explorada, e alvo de questionamentos na literatura que estuda essas políticas, pois são verificados muitos entraves para mensurar se esses cursos são de qualidade, bem como a qualidade das instituições que os ofertam, já que é possível observar a ausência de disponibilização de estatísticas desagregadas a respeito dos cursos e IES participantes (PAULA, 2006; ALMEIDA, 2012).

Para avaliar a qualidade dos cursos do PBU, foi realizada uma pesquisa quantitativa, que envolveu a relação dos dados obtidos sobre os cursos que ofertaram bolsas no PBU e seus resultados no Conceito Preliminar de Curso (CPC), considerado o indicador oficial de qualidade dos cursos superiores no país, bem como análise do IGC das universidades parceiras do programa.

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) é a política de avaliação da educação superior atualmente em vigor no Brasil. Foi criado em 2004, com o objetivo de realizar um processo de avaliação orientado em três eixos: IES, cursos de graduação e desempenho dos estudantes. Segundo a legislação oficial, o SINAES tem por finalidade, dentre outras, melhorar a qualidade da educação superior, orientar a expansão de sua oferta, aumentar permanentemente a sua eficácia institucional, efetividade acadêmica e social (BRASIL, 2004).

A Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que criou o SINAES, objetivando que este fosse um sistema de avaliação integrado, previu o estabelecimento de mecanismos de avaliação institucional (auto-avaliação e avaliação externa); a avaliação de cursos de graduação, contemplando visitas presenciais de comissões de especialistas, por áreas de conhecimento; e a avaliação dos estudantes, por meio de uma prova de larga escala, o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE). A operacionalização do SINAES ficou sob a responsabilidade do INEP.

O SINAES preconizou a utilização de procedimentos e instrumentos diversificados na avaliação dos cursos de graduação, considerando dez dimensões da instituição (1. Missão e PDI, 2. Política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação e a extensão, 3. Responsabilidade social da IES, 4. Comunicação com a sociedade, 5. As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e técnico-administrativo, 6. Organização de gestão da IES, 7. Infraestrutura física, 8. Planejamento de avaliação, 9. Políticas de atendimento aos estudantes, 10. Sustentabilidade financeira), e as dimensões dos cursos relativas ao corpo docente, instalações físicas e organização didático-pedagógica, também prevendo a visita de avaliadores externos, comissão de especialistas por áreas de conhecimento, além do censo da educação superior, cadastro de cursos e Instituições e CPA (Comissão Própria de Avaliação), criadas nas IES com a atribuição de conduzir os processos de avaliação interna da instituição, de sistematização e de coleta de informações (BRASIL, 2004).

O Indicador de qualidade da educação superior, atualmente, no âmbito do SINAES, voltado para a avaliação dos cursos de graduação é o CPC, e para avaliação das IES é o IGC, pois de acordo com a Portaria Normativa nº 40 de 12 de dezembro de 2007, Art. 33-B, são indicadores de qualidade, calculados pelo INEP, com base nos resultados do Enade e demais insumos constantes das bases de dados do MEC, segundo metodologia própria, aprovada pela CONAES, atendidos os parâmetros da Lei nº 10.861, de 2004:

- I - de cursos superiores: o **Conceito Preliminar de Curso (CPC)**, instituído pela Portaria Normativa nº 4, de 05 de agosto de 2008;
- II - de instituições de educação superior: o **Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição (IGC)**, instituído pela Portaria Normativa nº 12, de 05 de setembro de 2008;
- III - de desempenho de estudantes: o conceito obtido a partir dos resultados do Enade; (BRASIL, 2007, grifo do autor).

O CPC é um indicador calculado sempre no ano seguinte da realização do Enade de cada área, composto de uma soma de variáveis obtidas por meio de informações já existentes. É constituído de oito componentes, agrupados em três dimensões que se destinam a avaliar a qualidade dos cursos de graduação: desempenho dos estudantes, corpo docente e condições oferecidas para o desenvolvimento do processo formativo.

O CPC é calculado para cada unidade de observação, constituída pelo conjunto de cursos que compõe uma área de avaliação específica do Enade, de uma mesma IES, em um determinado município. Assim como outras avaliações no âmbito do SINAES, os resultados são divulgados em forma de notas, em escala de cinco níveis, variando de 1 a 5, na qual se considera satisfatório o conceito igual ou superior a três, e insatisfatório o conceito inferior a três (INEP, 2015a).

Por sua vez o IGC, que avalia a qualidade das IES como um todo, é uma média ponderada envolvendo as Notas contínuas de Conceitos Preliminares de Curso (NCPC) dos cursos de graduação, e os conceitos CAPES de programas de pós-graduação, *stricto sensu*, das IES. A ponderação é feita a partir dos estudantes nos referidos níveis de ensino.

Para o ano de 2014 o cálculo do IGC considerou: (a) a média dos NCPC referentes às unidades de observação avaliadas no triênio 2012-2013-2014, ponderada pelas quantidades de matrículas nas referidas unidades, obtidas nos Censos da Educação Superior de 2012, 2013 e 2014, de acordo com os anos de atribuição dos CPCs; e (b) as médias dos conceitos dos programas de mestrado e doutorado atribuídos pela CAPES, na avaliação trienal dos programas reconhecidos e na avaliação dos novos programas recomendados após a avaliação trienal, ponderadas pelas quantidades de matrículas em cada programa, referentes ao ano de 2014.

O IGC, portanto, é calculado por IES a partir das médias das notas da graduação e dos conceitos da pós-graduação *stricto sensu*. Nas Instituições sem cursos ou programas de pós-graduação *stricto sensu* avaliados pela CAPES, o IGC é resultante da média ponderada dos cursos de graduação (INEP, 2015b)

Apesar de ser o indicador oficial de qualidade dos cursos de graduação no Brasil, o CPC sofre críticas com relação ao seu conceito, relação com o SINAES e, inclusive, metodologia de cálculo (IKUTA, 2016). Assim como o IGC, que sofre críticas de especialistas da área de avaliação educacional, como pode ser visto na Nota Técnica Daes/Inep nº 35/2016, de 27 de maio de 2016, que apresenta um estudo de viabilidade técnica para mudança na metodologia de cálculo do Índice Geral de Cursos avaliados da instituição (IGC), diante de problemas como a tentativa de compatibilização entre as escalas da CAPES e do INEP, e ponderação do número de matrículas nos programas de pós-graduação (INEP, 2016a).

Outra crítica neste sentido é que a criação de índices e a associação dos resultados a conceitos em escala numérica gerou uma grande exposição na mídia, possibilitando práticas de ranqueamento, utilizados para pelas IES para se promoverem mercadologicamente (ROTHEN e BARREYRO, 2011). Nesse sentido Polidori (2009) afirma que é preciso perceber o caráter simplificador que muitas vezes se reveste os indicadores, com uma aparência de verdades absolutas, quando são apenas indicadores, questionáveis e passíveis de alterações.

4.7.1 Análise de cursos, bolsas e IES parceiras do PBU

O PBU, assim como outros programas de concessão de bolsas no Brasil, visto no quadro 7, surge em um cenário de forte expansão das IES privadas, beneficiadas pela legislação da educação superior brasileira, que facilitou a abertura e a manutenção dessas instituições, especialmente as com fins lucrativos (ALMEIDA, 2012). Esse quadro de expansão levou as instituições privadas a uma situação de ociosidade de vagas (CARVALHO, 2006; SOUSA, 2010), o que as motivou a fazer pressões ao governo em busca de incentivos para o preenchimento das mesmas.

A ociosidade foi gerada não só pela expansão do segmento, mas também pelo fato de que poucas pessoas possuíam condições de custear as mensalidades, o que gerava inadimplência e evasão (CARVALHO, 2011).

Pelo fato de o Estado conceder a isenção de impostos, que obrigatoriamente seriam pagos pelas IES, em troca das bolsas de estudo, este tipo de política ficou marcada pela característica de promover o financiamento do setor privado com recursos públicos, e, concomitantemente, relacionar-se ao contexto de falta de incentivo e investimento no setor público de educação superior (LEHER, 2004; CARVALHO, 2006, 2011).

No caso do PBU, segundo a Lei n.º 1.932, de 19 de novembro de 2014, as seguintes isenções de tributos municipais são concedidas às IES vinculadas ao programa:

- I – 60% (sessenta por cento) do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN incidente sobre todas as prestações de serviços de ensino superior, excluída a receita relativa à pós-graduação;
- II – 100% (cem por cento) do Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana – IPTU dos prédios pertencentes à IES ou a sua

mantenedora, destinados às prestações a que se refere o inciso I do caput deste artigo;
III – 100% (cem por cento) da Taxa de Verificação de Funcionamento Regular.(MANAUS, 2014b, Art.1º).

Outras críticas são feitas a programas governamentais de concessão de bolsas de estudos, com relação à permanência do aluno bolsista nas IES, que é bastante frágil; e dúvidas em relação à qualidade das instituições participantes e dos cursos que são oferecidos (PAULA, 2006; ALMEIDA, 2012), pois parte das IES privadas, ligadas ao processo de mercadorização da educação, apresentam ausência de atividades de pesquisa e extensão, e muitas vezes empregam docentes com pouca titulação acadêmica e jornada de trabalho reduzida, entre outros aspectos (MARTINS, 2009).

A eficácia de formação do PBU pode ser verificada através da Tabela 22, que analisa o percentual de formados, no período de 2009/2 a 2016/1, em relação ao número de bolsas ofertadas pelo programa, número de contemplados efetivamente, ou seja, aptos a se matricularem, em relação ao número de matriculados, e em relação ao número de matriculados excetuando-se os regulares, que ainda poderão se formar.

Verifica-se que com relação ao número de bolsas ofertadas o percentual de formados é de apenas 6,4%, com relação ao número de contemplados este percentual é de 9,4%, com relação ao número de matriculados, no período de 2009/2 a 2016/1, a participação é de 16,0%, e se for excluído o número de regulares, pois estes ainda podem concluir sua formação, então o percentual de formados é de 23,5%, ainda baixo se for considerado que o número de desligados neste grupo é de 74%, completado por 2,5% que estão suspensos, confirmando as suposições de Paula (2006) e Almeida (2012) no que tange a fragilidade da permanência dos bolsistas nestes tipos de programas.

Tabela 22 – Percentual de formados em relação à grupos de análises.

Grupo analisado	Bolsas Ofertadas	% em relação ao total de bolsas ofertadas			
Bolsas ofertadas	104.963	100,0%	% em relação total de contemplados		
Contemplados	70.671	67,3%	100,0%	% em relação ao total de matriculados	% em relação ao total de matriculados, excetuando-se os regulares
Total de Matriculados	41.788	39,8%	59,1%	100,0%	100,0%
Matriculados desligados	20.994	20,0%	29,7%	50,2%	74,0%
Matriculados regulares	13.407	12,8%	19,0%	32,1%	Excluído
Matriculados formados	6.677	6,4%	9,4%	16,0%	23,5%
Matriculados suspensos	710	0,7%	1,0%	1,7%	2,5%
Total de bolsas no grupo analisado		104.963	70.671	41.788	28.381

Fonte: ESPI, 2016c.

Diante destes números a ESPI (2016d), por meio de Ofício n.º 370/2016 – ESPI/SEMAD, a ESPI informou que passou a fazer acompanhamento sistemático dos motivos de desligamentos e suspensões dos bolsistas a partir de julho de 2015, através do Sistema de Gerenciamento de informações do programa Bolsa Universidade (SGBU). E, no período de julho de 2015 até setembro de 2016, registrou os motivos para desligamentos apresentados na Tabela 23.

Ainda através do Ofício n.º 370/2016 – ESPI/SEMAD, a ESPI informa que embora as observações anteriores ao mês de julho de 2015, através do Sistema de Gerenciamento de Informações anterior, não possam trazer o nível de detalhamento do atual, a experiência organizacional e os registros administrativos possibilitam verificar que os motivos dos desligamentos e suspensões de benefício eram muito semelhantes ao verificado nos dados apresentados pelo SGBU.

Tabela 23 – Motivo do desligamento bolsista do PBU.

Motivo do desligamento do PBU	
Reprovação acima do permitido pela legislação do programa	31,9%
Cancelamento por solicitação do bolsista	20,4%
Abandono	20,0%
Trancamento junto à IES, sem comunicar o PBU	14,0%
Desistência	8,3%
Não cumprimento da legislação	5,4%
Total	100,0%

Fonte: ESPI, 2016d.

O desligamento de 31,9% dos bolsistas, por terem reprovações acima do permitido pela legislação do programa suscita que os selecionados não estejam preparados para cursar o ensino superior e necessitam de acompanhamento pedagógico e acadêmico.

Com relação à ocupação das bolsas a ESPI (2016d) informa que o número de contemplados é uma variável externa aos esforços da Escola, e com relação aos motivos da não efetivação de matrículas, estudos preliminares apontam para a dificuldade financeira que os candidatos terão em assumir o compromisso com as IES, pois as bolsas podem ser parciais (75% e 50%).

Relativo à qualidade das instituições parceiras do PBU e dos cursos ofertados, é importante mencionar que os resultados do SINAES são muito importantes para o programa, pois as avaliações do SINAES dão origem aos:

- Atos autorizativos: credenciamento de IES, autorização e reconhecimento de cursos;
- Atos regulatórios: credenciamento de IES e renovação de reconhecimento de cursos.

O credenciamento junto ao MEC é exigido como critério para que a IES possa se vincular ao programa e, conseqüentemente, ofertar bolsas, conforme expresso na passagem “As IES com atividades em Manaus e credenciadas pelo Ministério da Educação – MEC poderão aderir ao programa [...]”.(MANAUS, 2014a, Art. 17).

Buscando aprofundar o conhecimento sobre o PBU, foram selecionados para análise os dados relativos ao processo seletivo do primeiro semestre de 2016, apresentado no Edital N.º 02/2016 – PBU, publicado no Diário Oficial do Município de 18, de novembro de 2015.

No Edital n.º 02/2016 o programa ofertou 8.899 (oito mil, oitocentos e noventa e nove) bolsas de estudo, detalhadas por IES na tabela 24. Sendo, 8.457 (oito mil, quatrocentos e cinquenta e sete) voluntárias, ofertadas sem isenção para as IES parceiras, de acordo com suas políticas institucionais. E, mais 442 (quatrocentos e quarenta e dois) bolsas ofertadas com base na isenção de imposto, conforme ANEXO A.

Tabela 24 - Detalhamento das vagas ofertadas pelo PBU em 2016.

Bolsas voluntárias			Bolsas com isenção		
IES	Quant.	%	IES	Quant.	%
Nilton Lins	6800	80,4%	Uninorte	300	67,9%
Dom Bosco - Zona Leste	600	7,1%	Nilton Lins	50	11,3%
Fametro	270	3,2%	Martha Falcão	48	10,9%
Fucapi	262	3,1%	Esbam	27	6,1%
Materdei	180	2,1%	Fametro	17	3,8%
Dom Bosco - Centro	140	1,7%	Sub-Total	442	
Uninorte	100	1,2%			
Faculdade La Salle	85	1,0%			
Faculdade Boas Novas	10	0,1%			
IAES	10	0,1%			
Sub-Total	8457		Total de bolsas do Edital 02/2016 - PBU	8899	

Fonte: Edital N.º 02/2016 – PBU.

Verifica-se uma concentração na distribuição das bolsas em apenas duas IES, 80% das bolsas voluntárias são oriundas de apenas uma instituição, enquanto 67,9% das bolsas com isenção de impostos são ofertadas, também, por apenas uma instituição, demonstrando uma centralização na relação de parceria.

A seguir serão detalhadas e analisadas as variáveis: tipos de bolsa, porcentagem das bolsas, turnos, e cursos ofertados por áreas de conhecimento.

Tabela 25 – Número de bolsas ofertadas no Edital n.º02/2016 – PBU, por tipo de bolsa.

Tipo de bolsa	Quant. de bolsas	%
Bolsas de 50%	8539	96,0%
Bolsas de 75%	201	2,3%
Bolsas integrais	159	1,8%
Total	8899	100,0%

Fonte: Edital N.º 02/2016 – PBU.

Através da tabela 25 percebe-se que quase a totalidade das bolsas ofertadas pelo PBU é parcial, 98,3% (96,0%+2,3%), apenas 1,8% são integrais. É importante destacar que deste percentual de 96% de bolsas de 50%, conforme visto na Tabela 24 - Detalhamento das vagas ofertadas pelo PBU em 2016, 8.457 são voluntárias, ofertadas pelas IES sem nenhum tipo de isenção de impostos.

Tabela 26 - Número de bolsas ofertadas no Edital n.º02/2016–PBU, por turno do curso.

Turno	Quant. de bolsas	%
Noturno	5431	61,0%
Matutino	2955	33,2%
Vespertino	428	4,8%
Integral	85	1,0%
Total	8899	100,0%

Fonte: Edital N.º 02/2016 – PBU.

A Tabela 26 exhibe o número de bolsas ofertadas pelo PBU, por turno do curso, no processo seletivo do ano de 2016. A maioria foi ofertada em cursos do período noturno (61,0%), comum na educação superior brasileira, pois propicia uma condição de estudo aos alunos de baixa renda (o público alvo do programa), que em geral estudam e trabalham (ALMEIDA, 2012). O turno matutino vem em segundo lugar, com 33,2% das ofertas, seguido por 4,8% de vagas no turno vespertino, e apenas 1,0% das vagas em período integral, dada a dificuldade destes alunos apenas estudarem.

Tabela 27–Número de bolsas ofertadas no Edital n.º02/2016–PBU, por curso nos vinte primeiros.

Área do conhecimento	Ordem	Curso	Vagas	%
Ciências da Saúde	1	Enfermagem	700	7,8%
Ciências Sociais Aplicadas	2	Administração	652	7,3%
Ciências Sociais Aplicadas	3	Serviço Social	472	5,3%
Multidisciplinar	4	Tecnologia em Logística	438	4,9%
Ciências Humanas	5	Pedagogia	432	4,8%
Multidisciplinar	6	Tecnologia em Petróleo e Gás	409	4,6%
Ciências Biológicas	7	Ciências Biológicas - Licenciatura Plena	405	4,5%
Engenharias	8	Engenharia Ambiental	403	4,5%
Multidisciplinar	9	Tecnologia em Segurança no Trabalho	400	4,5%
Ciências Sociais Aplicadas	10	Ciências Contábeis	333	3,7%
Ciências da Saúde	11	Farmácia	316	3,5%
Ciências da Saúde	12	Fonoaudiologia	309	3,4%
Ciências Sociais Aplicadas	13	Jornalismo	300	3,3%
Engenharias	14	Engenharia Civil	293	3,3%
Ciências Sociais Aplicadas	15	Turismo	212	2,4%
Multidisciplinar	16	Tecnologia em Construção De Edifícios	203	2,3%
Ciências da Saúde	17	Educação Física - Licenciatura	202	2,3%
Ciências Sociais Aplicadas	18	Ciências Econômicas	200	2,2%
Ciências Sociais Aplicadas	19	Rádio, Tv e Internet	200	2,2%
Ciências Sociais Aplicadas	20	Arquitetura e Urbanismo	153	1,7%

Fonte: Edital N.º 02/2016 – PBU.

A classificação em áreas do conhecimento tem finalidade prática, buscando proporcionar uma maneira ágil e funcional de sistematizar e prestar informações concernentes a projetos de pesquisa e recursos humanos aos órgãos gestores da área de ciência e tecnologia. A organização das áreas do conhecimento apresenta uma hierarquização em quatro níveis, do mais geral ao mais específico, abrangendo nove grandes áreas nas quais se distribuem as 48 áreas de avaliação da CAPES. Estas áreas de avaliação, por sua vez, agrupam áreas básicas (ou áreas do conhecimento), subdivididas em subáreas e especialidades (CAPES, 2014).

Dos cursos que participaram do PBU, no processo seletivo de 2016, segundo classificação dos 20 primeiros com maior número de oferta de bolsa, conforme Tabela 27, há uma concentração na área de Ciências Sociais Aplicadas e Humanas (principalmente Pedagogia, Administração, Serviço Social e Ciências Contábeis). Seguido por 5 cursos na área de Ciências da Saúde e Biológicas, nesta área há que se considerar a grande oferta do curso de Enfermagem, com 700 vagas.

Porém, foi observado que não aparecem nesta lista alguns cursos que figuram nas listas dos mais concorridos do país, tais como: Direito, Odontologia e Medicina. O curso de Direito ofertou 19 vagas no processo, odontologia apenas 15 e Medicina não ofertou nenhuma vaga no processo seletivo de 2016.

4.7.2 Qualidade dos cursos e IES parceiras do PBU

Para avaliar a qualidade dos cursos ofertados pelo PBU com base nos indicadores do MEC foi feita uma pesquisa quantitativa, e análise de dados sobre os cursos que ofertaram bolsas pelo PBU, em relação aos resultados do CPC, que é considerado o indicador oficial de qualidade dos cursos superiores brasileiros, bem como o mesmo levantamento quantitativo das IES parceiras do programa e seu respectivo IGC.

Os dados sobre os cursos ofertados pelo PBU foram obtidos junto ao MEC, e possui recorte temporal referente ao processo seletivo do primeiro semestre de 2016. Os resultados do CPC e IGC foram obtidos por meio de divulgação do INEP, e em razão do recorte temporal dos dados do PBU, foram utilizados CPC e IGC do ano de 2014, disponíveis no momento do processo seletivo de 2016.

O CPC é divulgado com base nas áreas avaliadas pelo calendário próprio do Enade, que abrange apenas alguns cursos anualmente, por esta razão, foram selecionados apenas 51 cursos que ofertaram bolsas pelo PBU relativos às áreas em que foi possível identificar o CPC divulgado pelo INEP.

Na Tabela 28 são apresentados os resultados de avaliação de 51 cursos que ofereceram bolsas no PBU no primeiro semestre de 2016. Estes cursos representaram 39,2% (51 de 130) do total de cursos que ofertaram bolsas no PBU no semestre referido.

Tabela 28 – Distribuição dos cursos que ofereceram bolsas no processo seletivo do PBU 1/2016, segundo resultados do CPC 2014.

CPC 2014 – Faixa	Quant.	%
CPC 1	0	0,0%
CPC 2	5	9,8%
CPC 3	39	76,5%
CPC 4	4	7,8%
CPC 5	0	0,0%
SC (Sem Conceito)	1	2,0%
Unidade sem curso(s) reconhecido(s) até 31/12/2014	2	3,9%
Total	51	100,0%

Fonte: INEP (2014). Elaboração própria.

De acordo com a relação feita dos cursos do PBU selecionados, com as respectivas faixas do CPC, é possível observar que mais de três quartos, 76,5% ou

39 cursos, estão localizados na faixa do CPC 3, considerado resultado satisfatório pelos critérios estabelecidos pelo SINAES. Em seguida, 9,8% (5 cursos) estão localizados na faixa do CPC 2, significa que o curso foi 'reprovado', e fica sob supervisão do MEC, podendo sofrer algumas sanções, como o fechamento de vagas. Na sequência 7,8% (4 cursos) estão na faixa do CPC 4, nenhum curso nas faixas de CPC 1 e CPC 5, este último considerado o conceito que exibe maior correspondência com os critérios de qualidade exigidos. Observa-se também 1 curso Sem Conceito (2% da amostra) e com ausência de reconhecimento até a data de aferição do CPC, 2 cursos (3,9%).

Desta análise deve-se destacar a quantidade de cursos predominantemente na faixa 3, ou seja, o mínimo satisfatório do CPC, pouquíssimos cursos na faixa do conceitos 4 e nenhum com conceito 5. Além disso, quase 10% dos cursos estão na faixa 2 do CPC, considerada insatisfatória segundo os parâmetros do SINAES.

Ikuta (2016) em seu artigo intitulado "A qualidade dos cursos do Programa Universidade para Todos (PROUNI)", que analisou a distribuição dos cursos que ofereceram bolsas no processo seletivo do PROUNI 1/2014, em São Paulo-SP, segundo resultados do CPC 2012, usando uma metodologia quantitativa, chegou a resultados parecidos com os achados em relação ao PBU.

Em seu estudo a representatividade de cursos com CPC foi de 46,4% (423 de 911) do total de cursos que ofertaram bolsas no PROUNI no semestre referido em sua pesquisa. Seus resultados apontaram que no PROUNI, no recorte temporal do processo seletivo do primeiro semestre de 2012 e recorte geográfico da cidade de São Paulo, 53,5% (130 cursos) possuíam CPC 3, seguido de 14,8% (36 cursos) com CPC 4, 11,9% (29 cursos) com CPC 2 e apenas 1,2% (3 cursos) com CPC 5. Em seu estudo ainda foi possível observar uma quantidade considerável de cursos sem conceito (15 cursos, ou 6,2%) e com ausência de reconhecimento (30 cursos, ou 12,3%).

Os resultados do estudo de Ikuta (2016) demonstram que o PBU caminha em sentido próximo aos trilhados pelo maior programa de concessão de bolsas do país.

Com relação ao PBU é importante observar a concentração dos cursos avaliados em torno do conceito 3, considerando a escala possível de 1 a 5, pois não se pode deixar de mencionar que esta é uma característica intrínseca aos resultados

do CPC. Para o cálculo do indicador, que é realizado pelo corpo técnico do INEP, é utilizado o recurso estatístico de afastamento padronizado. Este recurso acaba gerando maior homogeneização das notas, concentrando-as especialmente em torno da faixa 3 do indicador, o que também acontece com outros indicadores relativos ao SINAES (BITTENCOURT et al., 2008), como o IGC, analisado através do quadro 15.

Os cursos que não tiveram pelo menos dois estudantes concluintes participantes e dois estudantes ingressantes registrados no Sistema Enade não têm seu CPC calculado, ficando Sem Conceito (SC). (INEP, 2015a, 2015b).

Analisando o IGC – contínuo, que para o IGC de 2014 considerou a média das notas contínuas do CPC referentes às unidades de observação avaliadas no triênio 2012-2013-2014, sem o tratamento estatístico de afastamento padronizado, é possível verificar que as IES que ofertaram bolsas no PBU encontram-se abaixo do conceito considerado satisfatório, e uma IES encontra-se com conceito insatisfatório.

Ordem	IES	IGC - Contínuo	IGC - Faixa
1	Martha Falcão	2,884	3
2	Fametro	2,882	3
3	Fucapi	2,813	3
4	Faculdade Boas Novas	2,731	3
5	Faculdade La Salle	2,693	3
6	Esbam	2,398	3
7	Uninorte	2,373	3
8	Nilton Lins	2,358	3
9	IAES	1,950	3
10	Dom Bosco	1,646	2
11	Materdei	SC	SC

Quadro 15 - Conceito IGC das IES que ofertaram bolsas no PBU em 2016.
Fonte: Fonte: INEP (2014). Elaboração própria.

Após estas análises dos cursos ofertados no processo seletivo do PBU, no primeiro semestre de 2016, com base nos indicadores do MEC, CPC e IGC, bem como comparação com outro estudo feito, tendo como objeto o PROUNI, é preciso salientar o caráter técnico deste estudo, que avalia números oficialmente divulgados, mas que são passíveis de críticas, como avalia Barreyro (2008) que teme que a divulgação destes indicadores se aproxime mais de visibilidade publicitária do que, propriamente, da avaliação da qualidade. Neste sentido Dias Sobrinho (2008)

questiona o conceito de qualidade no ensino superior, não concordando com a aplicação dos atuais instrumentos para mensuração da qualidade de cursos, por acreditar que tais procedimentos não respeitam as especificidades institucionais.

4.8 RESUMO DAS ANÁLISES E PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS NO PBU

A seguir apresentam-se resumos das análises individuais feitas anteriormente, com o intuito de sintetizar os principais pontos positivos e negativos identificados após a aplicação do questionário e análise crítica dos indicadores do MEC, aplicáveis aos cursos e universidades integrantes do PBU. Serão apresentadas, ainda, possíveis sugestões de melhoria para o programa, a partir da análise conjunta dos dados.

4.8.1 Qualidade Técnica

O quadro 16 traz a classificação das assertivas de acordo com a média alcançada, de forma decrescente, assinalando as três assertivas mais bem conceituadas e as três menos conceituadas. De forma geral a qualidade técnica do programa, o impacto dos resultados do PBU na vida profissional dos egressos, foi avaliada por estes positivamente, apresentando uma média geral de 3,8, e um coeficiente de variação de 36%, que indica alta dispersão dos dados.

Código	Assertiva	Média	DV	CV
13IM	Recomendo o Bolsa Universidade da Prefeitura de Manaus para meus amigos e familiares.	4,8	0,6	13,0%
9EP	Senti-me preparado para o mercado de trabalho após minha formatura.	4,0	1,2	29,0%
2CH	O curso que fiz atendeu minhas expectativas de formação profissional.	4,0	1,1	26,0%
14IM	O ensino adquirido através do Programa Bolsa Universidade contribuiu com minha empregabilidade.	3,9	1,4	35,0%
3CH	O curso que fiz era exatamente o que queria fazer.	3,9	1,3	33,0%
12IM	Os cursos oferecidos eram os melhores de cada universidade.	3,9	1,1	30,0%
10EP	Após concluir meu curso superior continuei a estudar.	3,8	1,5	40,0%
7EP	Sinto-me mais valorizado pela sociedade após concluir o curso superior.	3,8	1,3	34,0%
11IM	O processo de seleção foi totalmente imparcial.	3,8	1,2	33,0%
8EP	Mais pessoas além de mim foram beneficiadas com minha formatura.	3,7	1,4	38,0%
6RM	Minhas chances de conseguir um emprego (se desempregado) ou melhorar no atual (se empregado) aumentaram após concluir o curso superior.	3,6	1,4	40,0%
1CH	O projeto da Prefeitura de Manaus para o qual fui convocado me ajudou a colocar em prática os conhecimentos teóricos que adquiri na universidade.	3,5	1,4	42,0%
4RM	Minha renda melhorou após a conclusão do curso superior.	3,2	1,5	47,0%
5RM	Estou trabalhando em minha área de formação.	3,0	1,7	58,0%
MÉDIA TOTAL		3,8	1,3	36%

Quadro 16 - Classificação das assertivas por média.

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

A pergunta aberta possibilitou ter conhecimento de aspectos que as assertivas não puderam avaliar. Sendo assim, muitos dos apontamentos feitos pelos respondentes da pesquisa vão ao encontro do que apontou a parte quantitativa do questionário, como pode ser verificado no quadro 17, que traz as categorias finais e intermediárias, bem como o quantitativo de unidades de menções feitas por categoria da pergunta aberta.

Categoria final	Categoria intermediária	UNDs
Reclamação (40)	Contrapartida	11
	Sem colocação no mercado	11
	Processo de seleção e fiscalização	10
	Curso e universidade	8
Sugestão (34)	Processo de seleção e fiscalização	12
	Inserção no mercado	11
	Bolsas	9
	Contrapartida	2
Elogio (100)	Agradecimento/ Elogio	59
	Oportunidade	35
	Continuação do programa	6

Quadro 17 - Resumo da categorização da pergunta aberta.

Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

Ao analisar os dois quadros-resumo é possível identificar os seguintes pontos positivos e negativos, bem como sugestões de melhorias.

Pontos positivos
A imagem que os egressos têm do programa, 96,9% deles recomendam o PBU para seus amigos e familiares.
A percepção de preparação dos egressos para o mercado de trabalho, pois 75,7% afirmaram que se sentem preparados para os desafios da colocação profissional após concluírem o curso superior.
A satisfação com a formação profissional em relação ao curso que fizeram, pois 73,9% sentiram-se satisfeitos no que tange o atendimento das expectativas de formação.
Pontos negativos
A inserção no mercado de trabalho é a maior dificuldade para os egressos do PBU, 46,0% não estão atuando na área em que concluíram o curso superior.
O incremento na renda só ocorreu para 45,5% dos participantes da pesquisa, para 31,4% isto não ocorreu. Outro dado preocupante é que 23,5% declararam não ter nenhum tipo de renda.
A contrapartida também é um gargalo para o aumento da qualidade do programa, pois os projetos da Prefeitura de Manaus, para os quais os bolsistas são convocados, apresentam um índice de insatisfação de 26,1%, corroborado por opiniões de que as contrapartidas não são nas áreas de estudo dos bolsistas, dificultando o processo de alinhamento entre teoria e prática.
Sugestões
Com relação à empregabilidade sugere-se que o Núcleo de Empregabilidade e Carreira (NEC) tenha suas ações intensificadas, tendo como base os indicadores apresentados neste estudo, realizando pesquisas mais aprofundadas para averiguar os motivos que estão minando a entrada dos egressos do PBU no

mercado de trabalho, também avaliar por que 23,5% dos formados no período da pesquisa estão sem nenhuma renda.

Quanto à contrapartida sugere-se um mapeamento das atividades desenvolvidas em cada projeto e as áreas que podem ser correlacionadas, evitando que bolsistas de áreas não alinhadas com os objetivos destes projetos sejam convocados. Aplicar questionários de avaliação, por *e-mail*, para verificar possíveis equívocos nas convocações.

Quadro 18 - Qualidade técnica - pontos positivos, negativos e sugestões.
Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

4.8.2 Qualidade Funcional

Ao analisar os cursos e universidades parceiras do PBU, com lastro nos indicadores do MEC, foi possível identificar os seguintes pontos positivos e negativos, bem como sugestões de melhorias.

Pontos positivos
Os cursos ofertados pelo programa, em análise quantitativa, apresentam 76,5% com CPC na faixa 3, indicando que são avaliados como satisfatórios pelo MEC.
A maioria das IES que ofertaram bolsas no PBU em 2016 encontra-se com IGC na faixa 3, são 9 IES, apenas uma tem IGC faixa 2 e uma está sem conceito.
Pontos negativos
A crítica que se faz aos indicadores do MEC é a homogeneização das notas em torno de 3, pois utiliza tratamento estatístico de afastamento padronizado. Mas se analisarmos o IGC-Contínuo, que é o indicador sem tratamento estatístico, as 9 IES, parceiras do programa, no ano de 2016, que estão na faixa 3 da escala do IGC, estariam no limite inferior da faixa, enquadrando-se como satisfatórias somente após o tratamento estatístico do indicador do MEC.
O baixo número de formados perante o número de bolsas com contemplados, das

70.671 bolsas contempladas, no período de 2009/2 a 2016/1, excetuando-se os que se encontram regulares no programa, 13.407, tinha-se uma possibilidade de 57.264 formados, porém apenas 6.677 concluíram o curso com o auxílio do 'Bolsa Universidade', o que representa apenas 11,6%.

Sugestões

Além de levar em consideração o credenciamento junto ao MEC, que é exigido como critério, para que a IES possa se vincular ao programa, e conseqüentemente ofertar bolsas, conforme expresso na passagem do art. 17 da Lei n.º 1.931, de 19 de novembro de 2014, que dispõe sobre o Programa Bolsa Universidade – PBU, fazer uso de avaliações próprias. Criando instrumento próprio com critérios para o credenciamento das IES, assim possibilitando um aumento na qualidade do programa, tendo em vista que cursos 'mal avaliados' seriam impossibilitados de ofertarem bolsas.

A realização de estudos a respeito das tendências de demandas de cursos pelos pretendentes às bolsas de estudo do programa, o que pode explicar em parte o motivo da ociosidade de vagas nos editais e o baixo número de formados, pois 74% dos matriculados foram desligados do programa, destes 40,4% ou abandonaram ou pediram cancelamento por motivos desconhecidos. Assim, sugere a indicação feita ao PROUNI pelo TCU (BRASIL, 2013), para que por meio do MEC identifique as áreas estratégicas do desenvolvimento tecnológico e social do país que tenham baixa demanda, para assim adequar as ofertas às demandas. Especificamente para o PBU, identificar quais áreas estão sendo mais demandadas pela economia local. Além disto, averiguar detalhadamente os motivos dos desligamentos e cancelamentos das bolsas, possibilitando aumentar a eficácia do programa.

Quadro 19 - Qualidade funcional - pontos positivos, negativos e sugestões.
 Fonte: Pesquisa realizada pelo autor com os egressos do PBU, 2016.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desta dissertação foi avaliar a qualidade dos serviços do Programa Bolsa Universidade da Prefeitura Municipal de Manaus, com lastro na percepção dos egressos do impacto das ações do programa nas suas carreiras profissionais e indicadores do MEC, tendo como objetivos específicos: elaborar um modelo de avaliação da qualidade percebida de serviços com enfoque no PBU, identificar os indicadores do MEC aplicáveis aos cursos ofertados pelo PBU e avaliar o impacto do Programa na carreira profissional dos beneficiários egressos, bem como propor possíveis soluções de melhoria.

Em primeiro lugar foi necessário identificar o público-alvo da pesquisa (egressos do programa), de modo a determinar qual a população a ser pesquisada, chegou-se ao número de 4.477 (quatro mil, quatrocentos e setenta e sete) beneficiários formados, considerando como horizonte temporal o período de 2009/2 a 2015/1.

Em seguida buscou-se um modelo de avaliação de qualidade percebida condizente com o objetivo da pesquisa, e apesar dos inúmeros modelos disponíveis, como SERVQUAL e SERVPERF, adotou-se como referência o modelo Gronroos, por este proporcionar maior condição de alcançar os objetivos propostos.

Apesar de o serviço público não visar o lucro, deve pautar-se pelos princípios de eficiência e eficácia, presentes na Constituição Federal de 1988, pois estes norteadores balizam a busca pela qualidade em toda a Administração Pública. Diante disto, é mister que os órgãos que compõem esta intrincada e complexa rede de atendimento social façam uso de ferramentas de avaliação e análise, para auxiliar na gestão dos serviços.

Neste sentido, esta pesquisa, respondendo a pergunta que norteou este trabalho, avaliou que a qualidade do PBU, na percepção de seus egressos é positiva, e com lastro nos indicadores do MEC, atende de forma satisfatória às exigências, porém no limite inferior das faixas estabelecidas.

Salienta-se que os objetivos foram alcançados, como pode ser visto no capítulo 4 (Análise e Discussão dos Resultados), onde se observa que há concordância positiva para quase todas as dimensões estudadas, excetuando-se a assertiva 5RM - Estou empregado em minha área de formação, que apresenta

discordância de 46,0%. Tendo uma escala Likert de 5 pontos, a média geral das assertivas foi de 3,8, variando de 3,0 até 4,8.

Os egressos apontaram imagem do programa, formação e preparação para o mercado como os itens mais bem avaliados, 96,9% indicariam o PBU, 75,7% sentiram-se preparados para o mercado e 73,9% estavam satisfeitos com a formação recebida. No entanto, a pesquisa possibilitou perceber deficiências no programa, com relação à inserção no mercado, pois 46% não atuam na área de formação, 31,8% não tiveram incremento de renda e 26,1% estão insatisfeitos com os projetos de contrapartida. Com base nos indicadores do MEC, 76,5% dos cursos têm CPC na faixa 3, e 9 das 11 IES, parceiras do programa em 2016, têm conceito IGC na faixa 3, ambos os conceitos variando de 1 a 5, sendo a faixa 3 o mínimo necessário para satisfazer os critérios de qualidade do MEC.

Espera-se que os resultados apresentados possibilitem reflexões sobre a qualidade do Programa Bolsa Universidade, contribuindo para auxiliar em análises futuras, bem como suscitar novas linhas de pesquisas.

Neste sentido, sugere-se que o programa intensifique as ações de seu Núcleo de Empregabilidade e Carreira (NEC), pesquisando o que tem dificultado o acesso dos egressos ao mercado de trabalho e identificar o motivo de 23,5% dos formados não terem nenhuma renda. Também, realizar um mapeamento das atividades desenvolvidas nos projetos de contrapartida, evitando que estudantes de áreas não correlacionadas sejam convocados.

Outras sugestões para a melhoria da qualidade do programa dizem respeito aos critérios de credenciamento das IES e ofertas de cursos. Sugere-se que seja criado um instrumento próprio de avaliação da qualidade das IES e seus cursos, utilizado conjuntamente com os critérios do MEC, impossibilitando que cursos 'mal avaliados' sejam ofertados no programa. Indica-se, também, a realização de estudo para identificar quais áreas estão sendo mais demandas pela economia local, pois 40% dos desligamentos (20.994), no período de 2009/2 a 2016/1, foram por abandono ou cancelamento.

No contexto do uso da tecnologia, este trabalho fez uso de tecnologias de acesso livre (software estatístico R) e acesso gratuito (*Google Docs*), que minimizam o custo de aplicação da pesquisa e o tempo da coleta de dados, além dos fatores custo e tempo, tais ferramentas auxiliam na tomada de decisão.

Para a Academia, apresenta-se um instrumento de pesquisa inédito em seu arcabouço, que possibilita a avaliação de um programa social de concessão de bolsas de estudo, com possibilidade de replicação, feito os devidos ajustes, dadas as peculiaridades do objeto de estudo.

Para a Sociedade, evidencia-se a avaliação de qualidade de um programa social custeado com recursos públicos, portanto auxilia a gestão do PBU a publicizar a qualidade que os beneficiários egressos avaliam o serviço recebido. Assim, aprimora-se a transparência do programa e permite que a sociedade disponha de análises científicas para suas indagações.

Este estudo, por mais pretencioso que fosse, jamais conseguiria responder a todas as questões que rondam os pensamentos dos que se debruçam a respeito da qualidade do PBU. No entanto, ao longo de sua elaboração detectou pontos que necessitam de mais estudos. Estes achados do trabalho podem despertar outras pesquisas, dentre eles: quais os motivos para que se tenha 32,7% das vagas ofertadas pelo PBU ociosas? Quais os motivos para que 40,8% dos contemplados não efetivem suas matrículas? Qual a relação custo x benefício do programa?

Por sua vez os resultados deste estudo propiciam à Prefeitura Municipal de Manaus, por meio da ESPI, oportunidade de avaliar as ações e estratégias do PBU, tendo como base uma pesquisa inédita e balizada pelos rigores científicos.

Portanto, a pesquisa em tela cumpriu seu objetivo principal que foi responder ao problema proposto: “Como os beneficiários do Programa Bolsa Universidade da Prefeitura Municipal de Manaus avaliam o impacto dos resultados dos serviços prestados em suas vidas profissionais?” Apontando a percepção de uma qualidade positiva por parte dos egressos do programa, e satisfação mínima das exigências do MEC por parte as IES parceiras e dos cursos ofertados. Mas, apesar do alto nível de satisfação com o PBU, cabem estudos mais aprofundados para verificar até que ponto esta satisfação é uma real avaliação de serviços, que atendem às expectativas, ou apenas uma manifestação de gratidão por uma política de assistência social.

O estudo também cumpriu seu papel científico de trazer novos elementos que agreguem valor acadêmico às pesquisas na área de qualidade, serviços e políticas públicas, contribuindo com um modelo de qualidade percebida de serviço voltado para a avaliação de um programa social.

E, por último, cumpriu seu papel social, ao proporcionar à Prefeitura Municipal de Manaus, possibilidade de dar mais transparência dos resultados alcançados pelo seu programa de concessão de bolsas de estudo. Prestando contas com a sociedade Manauara de um projeto custeado com recursos públicos.

REFERÊNCIAS

- ALBERTO, C. **Escolas de governo e os municípios**. Administradores.com, mar. 2009. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/mobile/artigos/carreira/escolas-de-governo-e-os-municipios/28965/>>. Acesso: 02 set. 2016.
- ALMEIDA Diogo, SANTOS, Marco Aurélio Reis dos, COSTA, Antonio Fernando Branco. Aplicação do coeficiente Alfa de Cronbach nos resultados de um questionário para avaliação de desempenho da saúde pública. **XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, 2010. Disponível em: <<http://people.ufpr.br/~jomarc/correlacao.pdf>>. Acesso em: 05 de set. 2016.
- ALMEIDA, W. M. de. **Ampliação do acesso ao ensino superior privado lucrativo brasileiro**: um estudo sociológico com bolsistas do PROUNI na cidade de São Paulo. Tese (Doutorado), Programa de Pós Graduação em Sociologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9001: 2000** – Sistema de gestão da qualidade – Requisitos. Rio de Janeiro. ABNT, 2000.
- ABEPRO (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO). **Engenharia de Produção**: Grande Área e Diretrizes Curriculares. Disponível em: <<http://www.abepro.org.br/arquivos/websites/1/DiretrCurr19981.pdf> >. Acesso: 03 jul.16.
- BARBALHO, C. R. S.; MORAES, S. O. **Guia para normalização de teses e dissertações**. Manaus: UFAM, 2003. 74 p.
- BARDIN, L. (2006). **Análise de conteúdo**. (L. de A. Rego & A. Pinheiro, Trans.). Lisboa: Edições 70. (Obra original publicada em 1977)
- BARREYRO, Gladys B. Avaliação de exames, rankings e mídia. **Avaliação**. Campinas; Sorocaba, v. 13, n. 3, p. 863-868, nov. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v14n3/a08v14n3.pdf> >. Acesso em: 01 out.16.
- BATESON, John E.G. & HOFFMAN, K. Douglas. **Marketing de Serviços**. 4ª ed. Porto Alegre, Bookman, 2001.
- BAUER, M.; GASKELL G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Editora Vozes, 2002.
- BITTENCOURT, M. A.; ZOUAIN, D. M. Escolas de governo e a profissionalização do servidor público: estudo dos casos da Escola de Serviço Público do Estado do Amazonas – ESPEA e da Fundação Escola de Serviço Público Municipal de Manaus – FESPM. **Revista ADM.MADE**, ano 10, v.14, n.2, p. 75-94, maio/set. 2010. Disponível em: <<http://revistaadmmade.estacio.br/index.php/admmade/article/viewFile/83/81>>. Acesso em: 03 out.16.

BITTENCOURT, H. R.; VIALI, L.; CASARTELLI, A. de O.; RODRIGUES, A. C. de M. **Uma análise da relação entre os conceitos Enade e IDD.** Est. Aval. Educ., v. 19, n. 40, p. 247-262, mai/ago. 2008.

BRASIL. **Constituição Federal.** 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

_____. Ministério da Casa Civil. **Estatuto da Criança e do Adolescente** - Lei n.º 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências.

_____. Ministério da Casa Civil. **Emenda Constitucional n.º 14, de 12 de setembro de 1996.** Modifica os arts. 34, 208, 211 e 212 da Constituição Federal e dá nova redação ao art. 60 do Ato das Disposições constitucionais Transitórias.

_____. Ministério da Casa Civil. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional** – Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

_____. Ministério da Casa Civil. **Decreto n.º 5.378 de 23 de fevereiro de 2005.** Institui o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA e o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, e dá outras providências. Brasília, 2005.

_____, Ministério da Educação. **Portaria n.º 2.051, de 09/07/2004** - Regulamenta os procedimentos de avaliação do SINAES. Brasília-DF, 2004.

_____. Ministério da Educação. **Portaria Normativa nº 40, de 12 de Dezembro de 2007.** Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/legislacao/2007/portaria_40_12122007.pdf>. Acesso em: 10 out. 2016.

_____. Ministério da Educação. **Programa Universidade para Todos: PROUNI.** 2016. Disponível em: <http://siteprouni.mec.gov.br/tire_suas_duvidas.php#conhecendo>. Acesso em: 01 maio 2016.

_____. Tribunal de Conta da União - TCU. **Monitoramento.** Acórdãos 816/2009 e 2043/2010, ambos do plenário, auditorias operacionais nos programas PROUNI e Fies, segunda avaliação, elevado nível de implementação das deliberações do TCU, encerramento do ciclo de monitoramento, comunicações, apensamento. ACÓRDÃO Nº 2873/2013 – TCU – Plenário. Lucas Rocha Furtado. Relator: Ministro José Jorge. 23 out. 2013. Disponível em: <<http://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?inline=1&fileId=8A8182A14D92792C014D928464122E93>>. Acesso em: 20 out. 2016.

BRENER, Jayme. **O conhecimento e Uso de Instrumentos de Marketing por Médicos da Cidade de Londrina – PR.** Programa de Pós-Graduação, Universidade Estadual de Londrina, Dissertação (Mestrado em Administração), Londrina, 2003.

CAPES. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **Tabela de áreas de conhecimento/avaliação - 2014**. Disponível em: <<http://www.CAPES.gov.br/avaliacao/instrumentos-de-apoio/tabela-de-areas-do-conhecimento-avaliacao>>. Acesso em: 5 out. 2016.

CARVALHO, S.N. **Avaliação de programas sociais**. Balanço das experiências e contribuição para o debate. São Paulo em perspectiva. 17 (3-4): 185-197, 2003.

CARVALHO, C. H. A. de. **O PROUNI no Governo Lula e o jogo político em torno do acesso ao ensino superior**. Educ. Soc., Campinas, v. 27, nº 96, p. 979-1000, out. 2006.

_____. Uma análise crítica do financiamento do PROUNI: instrumento de estímulo à iniciativa privada e/ou democratização do acesso à educação superior? In: 34ª REUNIÃO ANUAL DA ANPEd, 2011, Natal. **Anais...**, Natal: 2011. Disponível em:<<http://www.anped11.uerj.br/GT11-935%20int.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2016.

CASTRO JUNIOR, D; MARTINS, E.; NOGUEIRA, M. (2012). Qualidade de serviço: um estudo bibliométrico nas bases de dados internacionais. **Anais do XV Semead**.

CAVALCANTI, Paula Arcoverde. **Avaliação de políticas, programas e projetos: uma contribuição para a área educacional**. 2002. 200 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de P2olítica de Educação e Sistemas Educativos, Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CORRÊA, Henrique L.; CAON, Mauro. **Gestão de serviços: Lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. 1ª Ed. – 7ª Reimp. – São Paulo: Atlas, 2009.

COTTA, T.C. Metodologias de avaliação de programas e projetos sociais: análise de resultados e de impactos. **Revista do Serviço Público**, Ano 49, n. 2, Abr-Jun., 1998.

COUTINHO, Fernando Cesar Coelho. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma Instituição de Ensino Superior**. 2007. 123 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Administração, Núcleo de Pós-graduação em Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2007. Disponível em: <[http://moodle.fgv.br/Uploads/GQPPEAD_T0007_0512/E97_Avaliacao_da_Qualidad e_dos_Servicos_de_Uma_Instituicao_de_Ensino_Superior.pdf](http://moodle.fgv.br/Uploads/GQPPEAD_T0007_0512/E97_Avaliacao_da_Qualidad_e_dos_Servicos_de_Uma_Instituicao_de_Ensino_Superior.pdf)>. Acesso em: 03 fev. 2016.

CROSBY, P. B. **Qualidade – falando sério**. São Paulo: McGraw-Hill, 1990.

CUSTÓDIO FILHO,U. **A Emenda Constitucional 19/98 e o Princípio da Eficiência na Administração Pública**. In: Cadernos de Direito Constitucional e Ciência Política. Revista dos Tribunais. São Paulo: nº 27, p. 210-217, abr/jul, 1999, p. 214.

DE LUCA, Marcelo Alexandre Siqueira. **A Gestão da Qualidade em Processos Primários de Serviços: Uma proposta de ferramenta aplicada ao processamento de pessoas.** Programa de Pós-Graduação, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas), Curitiba, 2007.

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

DEMO, Pedro. **Educação e Qualidade.** 9ª ed. São Paulo: Papyrus, 2004a.

_____. **A Nova LDB: Rarões e Avanços.** 17ª ed. Campinas: Papyrus, 2004b.

DIAS SOBRINHO, José. Qualidade, avaliação: do SINAES a índices. **Avaliação.** Campinas; Sorocaba, v. 13, n. 3, p. 817-825, nov. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v14n3/a08v14n3.pdf>>. Acesso em: 01 out.16.

DOURADO. L. F.; OLIVEIRA, J. F. **A qualidade da educação: perspectivas e desafios.** Cadernos Cedes. Campinas, v. 29, n. 78, p. 201-215, mai./ago. 2009.

DRAIBE, S. M. **Avaliação de implementação:** esboço de uma metodologia de trabalho em políticas públicas. In: BARREIRA, M. C. R. N.; CARVALHO, M. C. B. (Org). Tendências e perspectivas na avaliação de políticas públicas e programas sociais. São Paulo: IEE/PUC-SP, 2001.

ESPI. Escola de Serviço Público Municipal. **Planejamento Estratégico ESPI 2015-2016.** Manaus, 2014. 37p.

_____. **Bolsa Universidade.** Disponível em: <<http://portalespi.manaus.am.gov.br/bolsauniversidade/sobre-o-programa/>>. Acesso em: 15 de mar. 2016a.

_____. **Manual do Bolsista – Bolsa Universidade.** Disponível em: <<http://portalespi.manaus.am.gov.br/bibliotecavirtual/revistas/>>. Acesso em: 15 de mar. 2016b.

_____. **Ofício n.º 89/2016 – DETI/ESPI/SEMAD, de 25 de julho de 2016.** Encaminha relatório em meio eletrônico (CD-ROM), contendo planilha com dados socioeconômicos e acadêmicos dos estudantes beneficiados pelo programa bolsa universidade, no período de 2009/2 a 2016/1. Manaus, 2016c.

_____. **Ofício n.º 370/2016 – ESPI/SEMAD, de 27 de setembro de 2016.** Encaminha respostas ao expediente protocolado no gabinete da Diretoria no dia 21 de setembro de 2016. Manaus, 2016d.

ENAP. Escola Nacional de Administração Pública. **Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá:** desfazendo mitos e redesenhando roteiros. Brasília: ENAP, 2000. 165p. Disponível em: <<http://www.enap.gov.br/documents/52930/707328/cad20.pdf/52f104c4-4015-428f-832e-64234c5fafa8>>. Acesso em: 02 de maio. 2016.

FADEL, Marianella Aguilar Ventura. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, 2009.

FELICETTI, Vera-lucia; CABRERA, Alberto F.; COSTA-MOROSINI, Marília. Aluno PROUNI: impacto na instituição de educação superior e na sociedade. **Revista Iberoamericana de Educación Superior**, Cidade do México, v. 5, n. 13, p.21-39, 2014. Disponível em: <<https://ries.universia.net/article/viewFile/149/194>>. Acesso em: 13 ago. 2016.

FONSECA, Jairo Simon da; MARTINS, Gilberto de Andrade. **Curso de Estatística**. 6ª Ed. – 11ª reimp. São Paulo: Atlas, 2008.

FONTELE, Tereza Lúcia Lima; CRISÓSTOMO, Vicente Lima. PROUNI - Pontos controversos sob a análise de alunos bolsistas. **Revista da Avaliação da Educação Superior, Forthcoming**. 2015. Disponível em: <<https://ssrn.com/abstract=2665787>>. Acesso em: 05 de set. 2016.

FRANCA. Prefeitura Municipal de Franca. Secretaria Municipal da Educação. **Bolsa Universidade: Manual do Candidato**. 2016. Disponível em: <http://www.franca.sp.gov.br/portal/index.php?Itemid=897&option=com_phocadownload&view=file&id=2557>. Acesso em: 01 maio. 2016.

GARCIA, Carlos Henrique. **Tabelas para classificação do coeficiente de variação**. 1989. Disponível em: <<http://www.ipef.br/publicacoes/ctecnica/nr171.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2016.

GIANESI, Inirineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GLIEM Joseph A, GLIEM, Rosemary R. **Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales**, Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education, 2003.

GONÇALVES, Carlos Alberto; MEIRELLES, Anthero de Moraes. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

GOULART, Patrícia Martins; ESTEVAM, Dimas de Oliveira; OLIVEIRA, Fernanda Zanette. Estado e políticas de ensino superior no Brasil: uma análise com base no plano nacional da educação (2001 a 2010). **Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul**. Florianópolis-SC, 2011.

GRONROOS, C. A Service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**. v. 18, n. 4, p. 36-44, 1984.

_____. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

_____. **Marketing gerenciamento e serviços**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

HAIR, J.F.J.; BABIN, B.; MONEY, A.H.; SAMOUEL P. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAYES, B. E. **Medindo a satisfação do cliente**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003

HEIZER, J.; RENDER, B. **Administração de Operações: Bens e Serviços**. Tradução: Dalton Conde de Alencar. 5ª ed. São Paulo: LTC, 1999.

HOUSTON, Don. Rethinking quality and improvement in higher education. **Quality Assurance in Education** . v. 16 N.1, p. 61-79, 2008.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa anual de serviços – 2014**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/comercioeservico/pas/pas2014/default.shtm>>. Acesso em: 10 maio 2016.

IKUTA, C.Y.S. A qualidade dos cursos do programa universidade para todos (PROUNI): Primeiras aproximações. **Anais do XXIV Seminário Nacional UNIVERSITAS/BR**, 2016. Disponível em: <http://www.ppe.uem.br/xxivuniversitas/anais/trabalhos/e_3/3-004.pdf>. Acesso em 15 de set. de 2016.

INEP. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da educação superior 2013: resumo técnico**. – Brasília, 2015. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2013/resumo_tecnico_censo_educacao_superior_2013.pdf>. Acesso em: 05 out 2016.

_____. **Indicadores 2014**. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/educacao-superior/indicadores>>. Acesso em: 03 out. 2016.

_____. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Nota Técnica Daes/Inep nº 58/2015a**. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/Enade/notas_tecnicas/2014/nota_tecnica_daes_n582015_calculo_do_cpc2014.pdf>. Acesso em: 10 out. 2016.

_____. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Nota Técnica Daes/Inep nº 59/2015b**. Cálculo do Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição 2014. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/Enade/notas_tecnicas/2014/nota_tecnica_daes_n592015_calculo_do_igc2014.pdf>. Acesso em: 10 out. 2016.

_____. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Nota Técnica Daes/Inep nº 35/2016a.** Estudo de viabilidade técnica para mudança na metodologia de cálculo do Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição (IGC). Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/Enade/notas_tecnicas/2014/nota_tecnica_daes_n_35_2016_estudo_sobre_calculo_do_igc_2014.pdf>. Acesso em: 10 out. 2016.

_____. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Escolas de Governo.** Disponível em:<<http://portal.inep.gov.br/educacao-superior/indicadores>>. Acesso em: 13 set. 2016b.

JANNUZZI, Paulo de Martino. Avaliação de Programas Sociais no Brasil: repensando práticas e metodologias das pesquisas avaliativas. **Revista Brasileira de Monitoramento e Avaliação**, v. 1, p. 4-27, 2013.

_____. **Verbetes avaliação.** In: BOULLOSA, R. F. (Org.). Dicionário para formação em gestão social. Salvador: CIAGS, 2014, v. 1. p. 24-27.

JOÃO PESSOA. Prefeitura Municipal de João Pessoa. Secretaria de Desenvolvimento Social. **Programa Bolsa Universitária:** Proteção Social Básica. 2016. Disponível em: <<http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/sedes/bolsa-universitaria/>>. Acesso em: 01 maio 2016.

JOHNSTON, Robert; CLARK, Graham. **Administração de operações de serviço.** 1ª ed. – 3ª. Reimp. – São Paulo: Atlas, 2009.

JURAN, J. M. **Juran Controle de Qualidade.** v. I. São Paulo: McGraw-Hill, 1991.

LAKATOS, Eva Maria ; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do Trabalho Científico.** São Paulo: Atlas. 2012. 225 p.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços:** conceitos, exercícios, casos práticos. 6ª Ed. – São Paulo: Atlas, 2008.

LEHER, R. Para silenciar os campi. **Educ. Soc.**, Campinas, v.25, nº88 - especial, p. 867-891, out. 2004.

LEONTITSIS, A.; PAGGE, J. A simulation approach on Cronbach's alpha statistical significance. **Mathematics and Computers in Simulation.** v. 73, p. 336-340. 2007.

MANAUS. **Lei Orgânica do Município de Manaus.** Promulgada em 05/04/1990, com alterações por meio da Emenda n.º 004/1995, de 12/12/1996.

_____. **Lei n.º 1.931, de 19 de novembro de 2014a.** Dispõe sobre o Programa Bolsa Universidade – PBU, criado pela Lei nº 1.357, de 8 de julho de 2009, e estabelece outras providências. Disponível em: <<http://portalespi.manaus.am.gov.br/bolsauniversidade/sobre-o-programa/>>. Acesso em: 10 de maio 2016.

_____. **Lei n.º 1.932, de 19 de novembro de 2014b.** Concede isenção de tributos municipais à Instituição de Ensino Superior – IES vinculada ao Programa Bolsa Universidade – PBU e estabelece outras providências Disponível em: <<http://portalespi.manaus.am.gov.br/bolsauniversidade/sobre-o-programa/>>. Acesso em: 10 de maio 2016.

_____. **Decreto n.º 2.981, de 22 de dezembro de 2014c.** Concede isenção de tributos municipais à Instituição de Ensino Superior – IES vinculada ao Programa Bolsa Universidade – PBU e estabelece outras providências Disponível em: <<http://portalespi.manaus.am.gov.br/bolsauniversidade/sobre-o-programa/>>. Acesso em: 10 de out. 2016.

MARSHALL JUNIOR, Isnard. **Gestão da qualidade**/Isnard Marshall Junior, Agliberto Alves Cierco, Alexandre Varanda Rocha, Edmarson Bacelar Mota. 2ª ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

MARTINS, C. B. A Reforma Universitária de 1968 e a abertura para o Ensino Superior Privado no Brasil. **Educ. Soc.**, Campinas, vol. 30, n. 106, p. 15-35, jan./abr. 2009.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica.** 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MATTAR, Fauze. N. **Pesquisa de Marketing.** São Paulo: Ed. Atlas, 1997.

MEIRELLES, Dimária Silva e. **O conceito de Serviço.** Revista de Economia Política. São Paulo, v. 26, n. 1, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-1572006000100007>. Acesso em: 01 de dez. 2015.

MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. G. E. **Uma revisão dos modelos de avaliação para medição da qualidade em serviços.** Revista Produção, v. 14, n.1, p. 12-30, 2004.

MONDO, Tiago Savi; FIATES, Gabriela Gonçalves Silveira. Os Modelos de Qualidade em Serviços: Mapeamento da Produção Científica de Alto Impacto para a Área de Administração no Brasil Até 2012, motivo de preocupação para os pesquisadores de Marketing?. **XXXVII Encontro da ANPAD**, Rio de Janeiro, p.1-16, set. 2013.

MONTEIRO, M. A. **A participação cidadã no Projovem Urbano:** elementos para um debate sobre cidadania e civilidade. 2011. 138 p. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2011.

MORAES, A. **Reforma Administrativa:** Emenda Constitucional nº 19/98. São Paulo: 3ª edição, Atlas, 1999.

MORE: **Mecanismo online para referências**, versão 2.0. Florianópolis: UFSC Rexlab, 2013.

NOGUEIRA, Cláudio Marques Martins. **O processo de escolha do curso superior: análise sociológica de um momento crucial das trajetórias escolares.** Anped, 2007. Disponível em: < <http://www.anped.org.br/biblioteca/item/o-processo-de-escolha-do-curso-superior-analise-sociologica-de-um-momento-crucial> >. Acesso: 02 out. 2016.

OLABUENAGA, J.I. R.; ISPIZUA, M.A. **La descodificacion de la vida cotidiana: metodos de investigacion cualitativa.** Bilbao, Universidad de deusto, 1989.

PAULA, Alessandra. **Proposta de utilização de um modelo de Avaliação de Qualidade em Ensino a Distancia, no que se refere à autoria, utilizando o modelo SERVQUAL.** Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas. Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas). Curitiba 2009.

PAULA, M. de F. de. **As Propostas de Democratização do Acesso ao Ensino Superior do Governo Lula: reflexões para o debate.** Avaliação, Campinas, v.11, n.1, p. 133-147, mar.2006.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e pratica/Edson Pacheco Paladini.** 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PALUMBO, D. **Public Policy in Aamerica: Government in Action.** Second Edition. Tradução de Adriana Farah. Harcourt Brace & Company, 1994.

PEREIRA, V.; CARVALHO, M.; ROTONDARO, R. (2012). Um estudo bibliométrico sobre a evolução da pesquisa da qualidade em serviço. **Produção.**

POGRÉ, P. **Ensino para a compreensão: a importância da reflexão e da ação no processo de ensino e aprendizagem.** Vila Velha: Editora Hoper, 2006.

POLIDORI, M. M. **Políticas de avaliação da educação superior brasileira: Provão, SINAES, IDD, CPC, IGC e... outros índices.** Avaliação, Campinas, v. 14, n. 2, p. 439-452, jul. 2009.

RAMPAZZO, L. **Metodologia Científica.** São Paulo: Ed.3. Editora Loyola, 2005.

RASZL, Simone Moraes et al. Gestão da qualidade na educação. **Revista E-Tech: Tecnologias para Competitividade Industrial** - ISSN-1983-1838, p. 15-33, 2012.

REAL, Giselle Cristina Martins . **A qualidade revelada na educação superior: impactos da política de avaliação no Brasil.** Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

RECIFE. Prefeitura Municipal de Recife. Secretaria de Juventude e Qualificação Profissional. **Programa Municipal Universidade para Todos - PROUNI Recife.** 2016. Disponível em: < <http://www2.recife.pe.gov.br/noticias/20/01/2015/prefeito-oficializa-prouni-recife> >. Acesso em: 01 maio 2016.

REID, R. Dan; SANDERS, Nada R. **Gestão de operações**. 1. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

RIBEIRO, L. M. P.; PEREIRA, J. R.; BENEDICTO, G.C. **As Reformas da Administração Pública Brasileira**: Uma Contextualização do seu Cenário, dos Entraves e das Novas Perspectivas. In: XXXVII Encontro da ANPAD, 2013. Disponível em: <<http://200.144.182.143/escolausp/wp-content/uploads/2015/05/Reformas-administra%C3%A7%C3%A3o-p%C3%BAblica-ANPAD-2013.pdf>>. Acesso em: 21 jan. 2016.

ROCCHÉ, Chris. **Avaliação de Impacto dos Trabalhos de ONGs**: Aprendendo a valorizar as mudanças. Edição adaptada para o Brasil pela ABONG. São Paulo: Cortez, 2000.

ROCHA, D. R. da. **Gestão da Produção e Operações**. 1 ed. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda, 2008.345p.

RODRIGUES, Marcos Vinicius. **Ações para a Qualidade – GEIQ: Gestão Integrada para a Qualidade – Padrão Seis Sigma – Classe Mundial**. Editora Qualitymark. Edição 2ª. Rio de Janeiro. 2006.

ROSA, Clovis. **Gestão Estratégica Escolar**. 3ª ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

ROSSI, P. H. et al. **Evaluation**: a systematic approach. Thousand Oaks, California, US: Sage, 2004.

ROTHEN, J. C.; BARREYRO, G. B.. **Avaliação da educação superior no segundo governo Lula**: “Provão II” ou reedição de velhas práticas? Educ. Soc., Campinas, v. 32, nº 114, p. 21- 38, jan/mar. 2011.

SANTOS, L.C. **Proposta de um modelo para formação da estratégia de operações de serviços**. Exame de Qualificação (Qualificação em Engenharia de Produção), Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

SÃO PAULO. Governo do Estado de São Paulo. Secretaria da Educação do Estado de São Paulo. **Programa Escola da Família**: Projeto Bolsa Universidade. 2016. Disponível em: <<http://www.educacao.sp.gov.br/escoladafamilia/bolsa-universidade>>. Acesso em: 01 maio 2016.

SEBRAE. **Políticas Públicas**: conceitos e práticas. Supervisão por Brenner Lopes e Jefferson Ney Amaral; coordenação de Ricardo Wahrendorff Caldas – Belo Horizonte: Sebrae/MG, 2008. 48 p.

SEMESP. Sindicato das Entidades Mantenedoras de Estabelecimentos de Ensino Superior Particular da América Latina. **Pesquisa: A força do ensino superior no mercado de trabalho**. 2008. <http://www.semesp.org.br/portal/pdfs/2008/pesquisa_mercado_trabalho.pdf>. Acesso em: 13 out. 2016

SENTHILKUMAR, N.; ARULRAJ, A. SQM-HEI – Determination of service quality measurement of higher education in India. **Journal of Modelling in Management**. v. 6, n. 1, p. 60-78, 2011.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**, São Paulo: Ed.23 rev. e atual. Ed. Cortez, 2007.

SILVA, Andressa Hennig; FOSSÁ, Maria Ivete Trevisan. Análise de Conteúdo: Exemplo de Aplicação da Técnica para Análise de Dados Qualitativos. **IV Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade, Brasília**, p.1-14, 05 nov. 2013. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnEPQ/enepq_2013/2013_EnEPQ129.pdf>. Acesso em: 15 out. 2016.

SILVA, Renata Cristina Teixeira da. **Avaliação de Impacto e Cálculo de Retorno Econômico para Bolsa Universidade**: Um estudo de caso. 2011. 53 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Stricto Sensu em Economia, Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <http://www.btdtd.ucb.br/tede/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1495>. Acesso em: 13 abr. 2016.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R.; BETTS, A. **Gerenciamento de operações e de processos**: princípios e prática de impacto estratégico. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2008. 552p.

SOUZA, Celina. Políticas Públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 16, p.20-45, 01 jul. 2006. Semestral. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/soc/n16/a03n16>>. Acesso em: 21 abr. 2016.

SOUSA, J. V.; COSTA, P. A. L. Escolas de governo: o governo na escola. In: Simpósio Brasileiro de Política e Administração da Educação, 24. Congresso Interamericano de Política e Administração da Educação, 3, Vitória/ES, eventos realizados no período de 12 a 14.08.2009. **Cadernos Anpae**. Vitória, n. 8, 2009. Disponível em: <http://www.anpae.org.br/congressos_antigos/simposio2009/172b.pdf>. Acesso em 02 set. 2016.

UFSCAR. Universidade Federal de São Carlos. **Como classificar o coeficiente de variação**. 2016. Disponível em: <http://www.ufscar.br/jcfogo/EACH/Arquivos/Classif_CV.pdf>. Acesso em 13 set. 2016.

UNIVERSIA BRASIL. **Pesquisa sobre o papel da universidade na empregabilidade de seus alunos**. 2016. Disponível em: <<http://noticias.universia.com.br/educacao/noticia/2016/09/20/1143830/universia-brasil-promove-seminario-sobre-universidade-empregabilidade.html>>. Acesso em: 15 out. 2016.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 12ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

VIDRIK, Klaus Negrão. **Indicadores de Qualidade de Restaurantes Universitário da Universidade do Sagrado Coração – Bauru, SP: Um Estado de Caso.** Universidade Anhembí Morumbi. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade, São Paulo, 2006).

VILLANUEVA, L. F. A. **Estudo introdutório.** In: SARAVIA, E.; FERRAREZI, E. (Org.). Políticas públicas: coletânea. Brasília, DF: Enap, 2006. p. 43-65.

WALTER, S. A. **Antecedentes da satisfação e da lealdade de alunos de uma instituição de ensino superior.** Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau-SC, 2006.

YIN, R. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZAGO, N. **Processos de escolarização nos meios populares: as contradições da obrigatoriedade escolar.** In: NOGUEIRA, M. A.; ROMANELLI, G.; ZAGO, N. (Org.). Família e escola. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2010. p. 19-43.

ANEXO A – Quadro de vagas para o Edital N.º 02/2016 – PBU
Publicado no Diário Oficial do Município de 18, de novembro de 2015

PROCESSO SELETIVO 2016H - VAGAS PARA INGRESSANTES (BOLSAS VOLUNTÁRIAS)

FACULDADE BOAS NOVAS					
CURSO	TURNO	DURAÇÃO	MENSALIDADE ORIGINAL (SEM DESCONTO)	VAGAS	BOLSA (%)
ADMINISTRAÇÃO	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 621,00	2	50
COMUNICAÇÃO SOCIAL - JORNALISMO	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 621,00	2	50
COMUNICAÇÃO SOCIAL - PUBLICIDADE E PROPAGANDA	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 621,00	2	50
CIÊNCIAS TEOLÓGICAS	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 552,00	1	50
	NOTURNO		R\$ 552,00	1	50
PEDAGOGIA	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 483,00	1	50
	NOTURNO		R\$ 483,00	1	50
TOTAL DE VAGAS				10	

FACULDADE LA SALLE					
CURSO	TURNO	DURAÇÃO	MENSALIDADE ORIGINAL (SEM DESCONTO)	VAGAS	BOLSA (%)
ADMINISTRAÇÃO	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 757,08	10	50
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 757,08	10	50
RELAÇÕES INTERNACIONAIS	NOTURNO	3,5 ANOS	R\$ 757,08	10	50
GESTÃO DE MARKETING	NOTURNO	2 ANOS	R\$ 518,40	15	50
GESTÃO DA PRODUÇÃO INDUSTRIAL	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 518,40	15	50
GESTÃO FINANCEIRA	NOTURNO	2 ANOS	R\$ 518,40	15	50
EDUCAÇÃO FÍSICA	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 757,08	10	50
TOTAL DE VAGAS				85	

DOM BOSCO - UNIDADE CENTRO					
CURSO	TURNO	DURAÇÃO	MENSALIDADE ORIGINAL (SEM DESCONTO)	VAGAS	BOLSA (%)
SERVIÇO SOCIAL - BACHARELADO	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 605,85	60	50
CIÊNCIAS CONTÁBEIS - BACHARELADO	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 696,15	80	50
TOTAL DE VAGAS				140	

DOM BOSCO - UNIDADE LESTE					
CURSO	TURNO	DURAÇÃO	MENSALIDADE ORIGINAL (SEM DESCONTO)	VAGAS	BOLSA (%)
PEDAGOGIA - LICENCIATURA	VESPERTINO	4 ANOS	R\$ 573,30	50	50
	NOTURNO		R\$ 573,30	40	50
FILOSOFIA - LICENCIATURA PLENA	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 606,90	10	50
TECNOLOGICO EM GESTÃO AMBIENTAL	NOTURNO	2 ANOS	R\$ 569,10	80	50
TECNOLOGICO EM GESTÃO FINANCEIRA	NOTURNO	2 ANOS	R\$ 569,10	80	50
TECNOLOGICO EM MARKETING	NOTURNO	2 ANOS	R\$ 569,10	80	50
TECNOLOGICO EM PROCESSOS GERENCIAIS	VESPERTINO	2 ANOS	R\$ 569,10	50	50
	NOTURNO		R\$ 569,10	60	50
ADMINISTRAÇÃO	VESPERTINO	4 ANOS	R\$ 663,60	50	50
	NOTURNO		R\$ 663,60	100	50
TOTAL DE VAGAS				600	

FAMETRO					
CURSO	TURNO	DURAÇÃO	MENSALIDADE ORIGINAL (SEM DESCONTO)	VAGAS	BOLSA (%)
GESTÃO DE PRODUÇÃO INDUSTRIAL	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 449,44	30	50
	NOTURNO		R\$ 505,62	30	50
GESTÃO DE SEGURANÇA NO TRABALHO	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 412,22	30	50
	NOTURNO		R\$ 435,78	30	50
PETROLEO E GAS	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 530,00	30	50
SERVIÇO SOCIAL	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 471,11	30	50
	NOTURNO		R\$ 471,11	30	50
TURISMO	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 448,38	30	50
	NOTURNO		R\$ 448,38	30	50
TOTAL DE VAGAS				270	

IAES					
CURSO	TURNO	DURAÇÃO	MENSALIDADE ORIGINAL (SEM DESCONTO)	VAGAS	BOLSA (%)
ODONTOLOGIA	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 1.661,66	5	50
	NOTURNO		R\$ 1.661,66	5	50
TOTAL DE VAGAS				10	

FUCAPI					
CURSO	TURNO	DURAÇÃO	MENSALIDADE ORIGINAL (SEM DESCONTO)	VAGAS	BOLSA (%)
ADMINISTRAÇÃO	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 680,00	10	50
	VESPERTINO		R\$ 680,00	30	50
	NOTURNO		R\$ 680,00	10	50
CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 880,00	4	50
	VESPERTINO		R\$ 880,00	15	50
	NOTURNO		R\$ 880,00	2	50
DESIGN	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 880,00	4	50
ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 980,00	4	50
	VESPERTINO		R\$ 980,00	10	50
	NOTURNO		R\$ 980,00	2	50
ENGENHARIA DE BIOPROCESSOS	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 980,00	4	50
	VESPERTINO		R\$ 980,00	15	50
	NOTURNO		R\$ 980,00	2	50
ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 1.080,00	4	50
	VESPERTINO		R\$ 1.080,00	15	50
	NOTURNO		R\$ 1.080,00	4	50
ENGENHARIA ELÉTRICA	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 1.080,00	4	50
	VESPERTINO		R\$ 1.080,00	15	50
	NOTURNO		R\$ 1.080,00	5	50
ENGENHARIA MECÂNICA	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 1.080,00	4	50
	NOTURNO		R\$ 1.080,00	3	50
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 1.000,00	4	50
	VESPERTINO		R\$ 1.000,00	15	50
	NOTURNO		R\$ 1.000,00	3	50
ENGENHARIA DE SOFTWARE	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 1.000,00	4	50
	VESPERTINO		R\$ 1.000,00	15	50
	NOTURNO		R\$ 1.000,00	4	50
ENGENHARIA CIVIL	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 1.080,00	4	50
	VESPERTINO		R\$ 1.080,00	15	50
	NOTURNO		R\$ 1.080,00	5	50
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 840,00	4	50
	VESPERTINO		R\$ 840,00	15	50
TECNOLOGIA EM DESIGN DE PRODUTOS	MATUTINO	2 ANOS	R\$ 840,00	2	50
	NOTURNO		R\$ 550,00	6	50
TOTAL DE VAGAS				262	

MATERDEI					
CURSO	TURNO	DURAÇÃO	MENSALIDADE ORIGINAL (SEM DESCONTO)	VAGAS	BOLSA (%)
ENFERMAGEM	VESPERTINO	5 ANOS	R\$ 877,25	90	50
	NOTURNO		R\$ 877,25	90	50
TOTAL DE VAGAS				180	

NILTON LINS					
CURSO	TURNO	DURAÇÃO	MENSALIDADE ORIGINAL (SEM DESCONTO)	VAGAS	BOLSA (%)
ADMINISTRAÇÃO	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 882,00	200	50
	NOTURNO		R\$ 882,00	200	50
ARQUITETURA E URBANISMO	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 810,00	75	50
	NOTURNO		R\$ 810,00	75	50
BIOMEDICINA	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 802,00	30	50
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 786,00	150	50
	NOTURNO		R\$ 786,00	150	50
CIÊNCIAS ECONÔMICAS	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 673,00	200	50
TECNOLOGIA EM SEGURANÇA NO TRABALHO	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 446,50	200	50
	NOTURNO		R\$ 446,50	200	50
TECNOLOGIA EM CONSTRUÇÃO DE EDIFÍCIOS	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 448,38	200	50

TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA	MATUTINO	2 ANOS	R\$ 644,67	200	50
	NOTURNO		R\$ 644,67	200	50
TECNOLOGIA EM PETRÓLEO E GÁS	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 683,24	200	50
	NOTURNO		R\$ 683,24	200	50
DIREITO	VESPERTINO	5,5 ANOS	R\$ 1.502,00	10	50
	NOTURNO		R\$ 1.502,00	5	50
EDUCAÇÃO FÍSICA - LICENCIATURA	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 1.099,00	100	50
	NOTURNO		R\$ 1.099,00	100	50
ENFERMAGEM	MATUTINO	5,5 ANOS	R\$ 1.169,00	300	50
	NOTURNO		R\$ 1.169,00	200	50
ENGENHARIA AMBIENTAL	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 998,00	200	50
	NOTURNO		R\$ 998,00	200	50
ENGENHARIA CIVIL	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 998,00	100	50
	NOTURNO		R\$ 998,00	150	50
ENGENHARIA ELETRICA	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 998,00	30	50
FARMÁCIA	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 875,00	100	50
	NOTURNO		R\$ 875,00	200	50
FISIOTERAPIA	INTEGRAL	5 ANOS	R\$ 1.226,00	50	50
FONOaudiologia	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 772,00	150	50
	NOTURNO		R\$ 772,00	150	50
JORNALISMO	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 801,54	100	50
	NOTURNO		R\$ 846,00	200	50
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS - LICENCIATURA PLENA	MATUTINO	3,5 ANOS	R\$ 569,00	200	50
	NOTURNO		R\$ 569,00	200	50
HISTÓRIA - LICENCIATURA PLENA	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 483,00	100	50
LETRAS - LICENCIATURA PLENA	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 483,00	150	50
MEDICINA VETERINÁRIA	INTEGRAL	5 ANOS	R\$ 1.572,00	30	50
NUTRIÇÃO	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 807,00	30	50
ODONTOLOGIA	INTEGRAL	5,5 ANOS	R\$ 1.447,00	5	50
PEDAGOGIA	MATUTINO	3,5 ANOS	R\$ 541,00	200	50
	NOTURNO		R\$ 541,00	200	50
PSICOLOGIA	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 994,00	10	50
PUBLICIDADE E PROPAGANDA	NOTURNO	3,5 ANOS	R\$ 801,36	100	50
RÁDIO, TV E INTERNET	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 776,00	200	50
SERVIÇO SOCIAL	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 760,00	200	50
	NOTURNO		R\$ 760,00	200	50
TURISMO	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 527,00	150	50
TOTAL DE VAGAS				6.800	

UNINORTE					
CURSO	TURNO	DURAÇÃO	MENSALIDADE ORIGINAL (SEM DESCONTO)	VAGAS	BOLSA (%)
ADMINISTRAÇÃO	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 697,68	5	50
ARQUITETURA E URBANISMO	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 804,47	2	50
CIENCIA DA COMPUTAÇÃO	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 806,67	2	50
CIENCIA BIOLOGICA	NOTURNO	3,5 ANOS	R\$ 671,96	1	50
CIENCIAS CONTABEIS	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 691,22	5	50
CIENCIAS ECONOMICAS	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 645,11	1	50
COMUNICAÇÃO SOCIAL - JORNALISMO	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 816,56	2	50
COMUNICAÇÃO SOCIAL - PUBLICIDADE E PROPAGANDA	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 752,82	1	50
TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 477,71	3	50
EDUCAÇÃO FÍSICA	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 819,15	10	50
ENFERMAGEM	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 1.011,40	6	50
ENGENHARIA DE AUTOMAÇÃO	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 1.053,50	1	50
ENGENHARIA AMBIENTAL	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 1.071,19	3	50
ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 1.082,23	2	50
ENGENHARIA CIVIL	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 1.053,50	17	50
ENGENHARIA MECANICA	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 1.053,50	4	50
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 1.053,50	1	50
ENGENHARIA ELETRICA	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 1.053,50	2	50
FARMACIA	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 920,20	9	50
FISIOTERAPIA	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 1.109,99	7	50
FONOAUDIOLOGIA	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 836,74	1	50
NUTRIÇÃO	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 1.004,73	1	50
PSICOLOGIA	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 849,53	4	50
RELAÇÕES INTERNACIONAIS	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 720,94	1	50
SERVIÇO SOCIAL	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 651,45	3	50
BIOMEDICINA	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 858,14	3	50
ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 718,27	1	50
ESTÉTICA E COSMÉTICA	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 625,96	1	50
TECNOLOGIA EM PETRÓLEO E GÁS	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 692,29	1	50
TOTAL DE VAGAS				100	

PROCESSO SELETIVO 2016/1 - VAGAS PARA AMPLA CONCORRÊNCIA (BOLSAS COM ISENÇÃO)

ESBAM							
CURSO	TURNO	DURAÇÃO	MENSALIDADE ORIGINAL (SEM DESCONTO)	VAGAS	100%	75%	50%
LETRAS	VESPERTINO	3 ANOS	R\$ 530,22	1	0	0	1
	NOTURNO		R\$ 530,22	3	1	1	1
MATEMÁTICA	VESPERTINO	4 ANOS	R\$ 467,22	1	0	0	1
	NOTURNO		R\$ 467,22	3	1	1	1
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	MATUTINO	2 ANOS	R\$ 492,11	2	0	1	1
	VESPERTINO		R\$ 492,11	3	1	1	1
GESTÃO FINANCEIRA	MATUTINO	2 ANOS	R\$ 492,11	2	0	1	1
	VESPERTINO		R\$ 492,11	2	0	1	1
ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	NOTURNO	2,5 ANOS	R\$ 492,11	3	1	1	1
	MATUTINO		R\$ 492,11	2	0	1	1
	VESPERTINO		R\$ 492,11	2	0	1	1
TOTAL DE VAGAS				27	5	10	12

FAMETRO							
CURSO	TURNO	DURAÇÃO	MENSALIDADE ORIGINAL (SEM DESCONTO)	VAGAS	100%	75%	50%
ADMINISTRAÇÃO	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 488,77	1	0	0	1
	NOTURNO		R\$ 577,10	1	1	0	0
DESIGN GRÁFICO	MATUTINO	2 ANOS	R\$ 453,44	2	0	0	2
	NOTURNO		R\$ 471,11	1	0	1	0
EDUCAÇÃO FÍSICA	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 559,68	1	0	0	1
	NOTURNO		R\$ 583,00	1	1	0	0
ESTÉTICA E COSMÉTICA	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 435,66	1	0	0	1
	NOTURNO		R\$ 477,00	1	1	0	0
GESTÃO DA QUALIDADE	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 435,78	1	0	0	1
	NOTURNO		R\$ 459,33	1	0	1	0
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 435,78	1	0	0	1
	NOTURNO		R\$ 459,33	1	0	1	0
LOGÍSTICA	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 435,78	1	0	0	1
	NOTURNO		R\$ 459,33	1	0	1	0
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 518,22	1	0	1	0
	NOTURNO		R\$ 565,33	1	1	0	0
TOTAL DE VAGAS				17	4	5	8

MARTHA FALCAO							
CURSO	TURNO	DURAÇÃO	MENSALIDADE ORIGINAL (SEM DESCONTO)	VAGAS	100%	75%	50%
ADMINISTRAÇÃO	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 811,21	4	1	1	2
ANALISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	NOTURNO	2,5 ANOS	R\$ 591,30	5	1	1	3
DESIGN	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 959,31	4	1	1	2
GESTÃO DA QUALIDADE	NOTURNO	2 ANOS	R\$ 591,30	5	1	1	3
GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	NOTURNO	2,5 ANOS	R\$ 591,30	5	1	1	3
DESIGN DE INTERIORES	NOTURNO	2 ANOS	R\$ 591,30	5	1	1	3
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	NOTURNO	2 ANOS	R\$ 591,30	5	1	1	3
LOGÍSTICA	NOTURNO	2 ANOS	R\$ 591,30	5	1	1	3
MARKETING	NOTURNO	2 ANOS	R\$ 591,30	5	1	1	3
PROCESSOS GERENCIAIS	NOTURNO	2 ANOS	R\$ 591,30	5	1	1	3
TOTAL DE VAGAS				48	10	10	28

NILTON LINS							
CURSO	TURNO	DURAÇÃO	MENSALIDADE ORIGINAL (SEM DESCONTO)	VAGAS	100%	75%	50%
ADMINISTRAÇÃO	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 882,00	2	1	1	0
	NOTURNO		R\$ 882,00	2	1	1	0
TECNOLOGIA DE SEGURANÇA NO TRABALHO	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 446,50	2	1	1	0
	NOTURNO		R\$ 446,50	3	1	2	0
TECNOLOGIA EM CONSTRUÇÃO DE EDIFÍCIOS	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 448,38	3	1	2	0
TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA	MATUTINO	2 ANOS	R\$ 644,67	2	1	1	0
	NOTURNO		R\$ 644,67	3	1	2	0
TECNOLOGIA EM PETRÓLEO E GÁS	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 683,24	2	1	1	0
	NOTURNO		R\$ 683,24	3	1	2	0
DIREITO	VESPERTINO	5,5 ANOS	R\$ 1.502,00	2	1	1	0
	NOTURNO		R\$ 1.502,00	2	1	1	0
EDUCAÇÃO FÍSICA - LICENCIATURA	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 1.099,00	1	1	0	0
	NOTURNO		R\$ 1.099,00	1	1	0	0
ENFERMAGEM	MATUTINO	5,5 ANOS	R\$ 1.169,00	2	1	1	0
	NOTURNO		R\$ 1.169,00	2	1	1	0
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS - LICENCIATURA PLENA	MATUTINO	3,5 ANOS	R\$ 569,00	2	1	1	0
	NOTURNO		R\$ 569,00	3	1	2	0
HISTÓRIA - LICENCIATURA PLENA	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 483,00	3	1	2	0
LETRAS - LICENCIATURA PLENA	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 483,00	3	1	2	0
PEDAGOGIA	MATUTINO	3,5 ANOS	R\$ 541,00	2	1	1	0
	NOTURNO		R\$ 541,00	2	1	1	0
PUBLICIDADE E PROPAGANDA	NOTURNO	3,5 ANOS	R\$ 801,36	1	1	0	0
TURISMO	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 527,00	2	1	1	0
TOTAL DE VAGAS				50	23	27	0

UNINORTE							
CURSO	TURNO	DURAÇÃO	MENSALIDADE ORIGINAL (SEM DESCONTO)	VAGAS	100%	75%	50%
ADMINISTRAÇÃO	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 697,68	6	2	3	1
	VESPERTINO		R\$ 697,68	6	2	3	1
	NOTURNO		R\$ 697,68	13	4	7	2
ARQUITETURA E URBANISMO	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 804,47	1	0	1	0
CIÊNCIAS - MATEMÁTICA	NOTURNO	3,5 ANOS	R\$ 551,72	3	0	3	0
CIÊNCIAS - QUÍMICA	MATUTINO	3,5 ANOS	R\$ 524,88	5	5	0	0
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 691,22	2	2	0	0
	NOTURNO		R\$ 691,22	16	5	10	1
COMUNICAÇÃO SOCIAL - JORNALISMO	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 816,56	5	0	5	0
COMUNICAÇÃO SOCIAL - PUBLICIDADE E PROPAGANDA	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 752,82	5	0	5	0
TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 477,71	5	2	3	0
	NOTURNO		R\$ 477,71	5	2	3	0
TECNOLOGIA EM REDES DE COMPUTADORES	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 674,56	6	3	2	1
EDUCAÇÃO FÍSICA	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 819,15	10	5	5	0
	NOTURNO		R\$ 819,15	6	3	3	0
ENFERMAGEM	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 1.011,40	5	2	3	0
	NOTURNO		R\$ 1.011,40	5	0	5	0

ENGENHARIA CIVIL	VESPERTINO	5 ANOS	R\$ 1.053,50	1	0	1	0
	NOTURNO		R\$ 1.053,50	1	0	1	0
ENGENHARIA MECÂNICA	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 1.053,50	1	0	1	0
	NOTURNO		R\$ 1.053,50	1	0	1	0
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	NOTURNO	5 ANOS	R\$ 1.053,50	1	0	1	0
ENGENHARIA ELÉTRICA	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 1.053,50	1	0	1	0
	NOTURNO		R\$ 1.053,50	1	0	1	0
FARMÁCIA	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 920,20	2	2	0	0
	NOTURNO		R\$ 920,20	5	1	4	0
FISIOTERAPIA	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 1.109,99	2	1	1	0
	NOTURNO		R\$ 1.109,99	3	1	2	0
FONOAUDIOLOGIA	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 836,74	4	3	1	0
	NOTURNO		R\$ 836,74	4	1	3	0
HISTÓRIA	MATUTINO	3,5 ANOS	R\$ 551,66	6	2	2	2
	NOTURNO		R\$ 551,66	4	2	2	0
LETRAS - LÍNGUA INGLESA E RESPECTIVAS LITERATURAS	MATUTINO	3,5 ANOS	R\$ 553,90	3	3	0	0
	NOTURNO		R\$ 553,90	4	1	3	0
MARKETING	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 741,10	5	2	2	1
NUTRIÇÃO	MATUTINO	4 ANOS	R\$ 1.004,73	2	1	1	0
	NOTURNO		R\$ 1.004,73	3	0	3	0
PEDAGOGIA	MATUTINO	3,5 ANOS	R\$ 539,28	6	2	2	2
	NOTURNO		R\$ 539,28	20	6	8	6
PSICOLOGIA	MATUTINO	5 ANOS	R\$ 849,53	5	2	3	0
	NOTURNO		R\$ 849,53	2	0	2	0
RELAÇÕES INTERNACIONAIS	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 720,94	6	3	3	0
SERVIÇO SOCIAL	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 651,45	9	4	5	0
TECNOLOGIA EM DESIGN GRÁFICO	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 692,29	14	7	7	0
BIOMEDICINA	NOTURNO	4 ANOS	R\$ 858,14	6	3	3	0
ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 718,27	7	5	2	0
ESTÉTICA E COSMÉTICA	MATUTINO	3 ANOS	R\$ 625,96	4	2	2	0
	NOTURNO		R\$ 625,96	7	3	4	0
TECNOLOGIA EM PETRÓLEO E GÁS	NOTURNO	3 ANOS	R\$ 692,29	3	2	1	0
TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA	NOTURNO	2 ANOS	R\$ 489,85	33	10	10	13
TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	NOTURNO	2 ANOS	R\$ 466,72	20	11	5	4
TOTAL DE VAGAS				300	117	149	34

TOTAL DE VAGAS - ISENÇÃO

442

TOTAL GERAL DE VAGAS

8.899

ANEXO B – Saídas do software estatístico livre R

```
> apply(gl,2,tabelas)
```

```
$sexo
```

	Qtde	Perc
Feminino	158	70
Masculino	68	30
Total	226	100

```
$idade
```

	Qtde	Perc
21 a 25 anos	21	9.3
26 a 30 anos	59	26.1
31 a 40 anos	106	46.9
41 a 50 anos	33	14.6
51 a 60 anos	7	3.1
Total	226	100.0

```
$vinc_merc
```

	Qtde	Perc
Empregado com carteira assinada	79	35.0
Empregado sem carteira assinada	10	4.4
Estou desempregado	82	36.3
Funcionário público	24	10.6
Outros	9	4.0
Profissional liberal/prestador de serviços	15	6.6
Tenho meu próprio negócio	7	3.1
Total	226	100.0

```
$renda
```

	Qtde	Perc
Até 1 salário mínimo (até R\$ 880,00)	44	19.5
Mais de 1 até 3 salários mínimos (de R\$ 880,01 até R\$ 2.640,00)	95	42.0
Mais de 3 até 5 salários mínimos (de R\$ 2.640,01 até 4.400,00)	25	11.1
Mais de 5 até 7 salários mínimos (de R\$ 4.400,01 até R\$ 6.160,00)	6	2.7
Mais de 7 até 10 salários mínimos(de R\$ 6.160,01 até R\$ 8.800,00)	3	1.3
Sem renda mensal	53	23.5
Total	226	100.0

```
$curso
```

	Qtde	Perc
Administracao	19	8.41
Administração em Finanças e Tributos	2	0.88
Arquitetura e urbanismo	1	0.44
Biologia	2	0.88
Biomedicina	2	0.88
Ciência da Computação	1	0.44
Ciencias Biologicas	4	1.77
Ciências Contábeis	14	6.19
Comunicação Social	3	1.33
Design	4	1.77
Direito	8	3.54
Economia	1	0.44
Educação Física	2	0.88
Enfermagem	12	5.31
Engenharia Ambiental	3	1.33

Estética e Cosmética	2	0.88
Farmácia	2	0.88
Fisioterapia	6	2.65
Fonoaudiologia	1	0.44
Fonoaudiologia	3	1.33
Gestão da qualidade	1	0.44
Gestão da Qualidade	1	0.44
Gestao de Produção Industrial	1	0.44
Gestão de Tecnologia da Informação	3	1.33
Gestão Pública	1	0.44
História	1	0.44
Letras	2	0.88
Letras Língua Portuguesa	3	1.33
Licenciatura em Ciências Biológicas	5	2.21
Licenciatura em Educação Física	2	0.88
Licenciatura em Geografia	1	0.44
Licenciatura em História	1	0.44
Licenciatura em Letras Língua Inglesa	5	2.21
Licenciatura em Língua Portuguesa	2	0.88
Licenciatura em Matemática	2	0.88
Licenciatura em Pedagogia	9	3.98
Licenciatura em Química	2	0.88
Logística	9	3.98
Nutrição	6	2.65
Odontologia	2	0.88
Pedagogia	21	9.29
Psicologia	4	1.77
Publicidade e Propaganda	1	0.44
Química	1	0.44
Serviço Social	16	7.08
Sistemas de Informação	6	2.65
Tecnologia em Gestão da Qualidade	2	0.88
Tecnologia em Gestao de Segurança Privada	2	0.88
Tecnologia em Gestão Pública	1	0.44
Tecnologia em Logística	5	2.21
Tecnologia em Logística	1	0.44
Tecnologia em Petróleo e Gás	1	0.44
Tecnologia em Petróleo e Gás	2	0.88
Tecnologia em Petróleo e Gás	1	0.44
Tecnologia em Segurança do Trabalho	5	2.21
Tecnólogo em Gestao da Qualidade	3	1.33
Turismo	3	1.33
Total	226	100.00

\$princ_mot

	Qtde	Perc
Baixa concorrência para ingresso	4	1.77
Influência familiar	9	3.98
Inserção no mercado de trabalho	50	22.12
Outro motivo	46	20.35
Prestígio social	1	0.44
Valorização profissional	38	16.81
Vocação	78	34.51
Total	226	100.00

\$ano_ing

	Qtde	Perc
2009 - segundo semestre	56	24.8
2010 - primeiro semestre	67	29.6
2010 - segundo semestre	11	4.9
2011 - primeiro semestre	35	15.5
Após o primeiro semestre de 2011	57	25.2
Total	226	100.0

\$ano_conc

	Qtde	Perc
2013 - segundo semestre	41	18.1
2014 - primeiro semestre	21	9.3
2014 - segundo semestre	34	15.0
2015 - primeiro semestre	47	20.8
Até o primeiro semestre de 2013	83	36.7
Total	226	100.0

\$contrapartida

	Qtde	Perc
Não	77	34
Sim	149	66
Total	226	100

\$razao_univ

	Qtde	Perc
Facilidade de acesso	20	8.8
Foi a única onde tive aprovação	12	5.3
Outro motivo	19	8.4
Possibilidade de ter bolsa de estudo	48	21.2
Preço da mensalidade	36	15.9
Proximidade da minha residência	32	14.2
Proximidade do meu trabalho	9	4.0
Qualidade/Reputação	50	22.1
Total	226	100.0

\$prat_ct

	Qtde	Perc
1	21	15
2	15	11
3	27	20
4	28	20
5	47	34
Total	138	100

\$exp_prof

	Qtde	Perc
1	7	3.1
2	13	5.8
3	39	17.3
4	71	31.4
5	96	42.5

Total 226 100.0

\$queria_fazer

	Qtde	Perc
1	16	7.1
2	18	8.0
3	42	18.6
4	38	16.8
5	112	49.6
Total	226	100.0

\$queria_out

	Qtde	Perc
1	89	39.4
2	23	10.2
3	21	9.3
4	37	16.4
5	56	24.8
Total	226	100.0

\$renda_melhorou

	Qtde	Perc
1	51	22.6
2	20	8.8
3	52	23.0
4	41	18.1
5	62	27.4
Total	226	100.0

\$strab_narea

	Qtde	Perc
1	80	35.4
2	24	10.6
3	24	10.6
4	21	9.3
5	77	34.1
Total	226	100.0

\$chance_emprego

	Qtde	Perc
1	36	15.9
2	17	7.5
3	36	15.9
4	56	24.8
5	81	35.8
Total	226	100.0

\$valorizado_soc

	Qtde	Perc
1	21	9.3
2	15	6.6
3	39	17.3
4	59	26.1
5	92	40.7
Total	226	100.0

\$mais_pessoas

	Qtde	Perc
1	30	13.3
2	19	8.4
3	35	15.5
4	57	25.2
5	85	37.6
Total	226	100.0

\$preparado

	Qtde	Perc
1	14	6.2
2	11	4.9
3	30	13.3
4	70	31.0
5	101	44.7
Total	226	100.0

\$cont_estudar

	Qtde	Perc
1	37	16.4
2	14	6.2
3	20	8.8
4	39	17.3
5	116	51.3
Total	226	100.0

\$selecao_imparc

	Qtde	Perc
1	17	7.5
2	15	6.6
3	54	23.9
4	53	23.5
5	87	38.5
Total	226	100.0

\$cursos_melhores

	Qtde	Perc
1	14	6.2
2	11	4.9
3	48	21.2
4	70	31.0
5	83	36.7
Total	226	100.0

\$recomendo_bu

	Qtde	Perc
1	2	0.88
2	1	0.44
3	4	1.77
4	37	16.37
5	182	80.53
Total	226	100.00

```

$ensino_excelente
      Qtde Perc
1       28  12
2        9   4
3       33  15
4       47  21
5      109  48
Total  226 100

```

```

> eda(gl[,c(12:26)])
                media  dp  cv
prat_ct          3.5 1.4 42
exp_prof          4.0 1.1 26
queria_fazer      3.9 1.3 33
queria_out        2.8 1.7 60
renda_melhorou    3.2 1.5 47
trab_narea        3.0 1.7 58
chance_emprego    3.6 1.4 40
valorizado_soc    3.8 1.3 34
mais_pessoas      3.7 1.4 38
preparado         4.0 1.2 29
cont_estudar      3.8 1.5 40
selecao_imparc    3.8 1.2 33
cursos_melhores   3.9 1.1 30
recomendo_bu      4.8 0.6 13
empregabilidade   3.9 1.4 35

```

```

> cronbach.alpha(dtn[,c(1:14)], na.rm = T)$alpha #Gera1
[1] 0.83
> cronbach.alpha(dtn[,c(1:3)], na.rm = T)$alpha #d1
[1] 0.25
> cronbach.alpha(dtn[,c(4:6)], na.rm = T)$alpha #d2
[1] 0.83
> cronbach.alpha(dtn[,c(7:10)], na.rm = T)$alpha #d3
[1] 0.67
> cronbach.alpha(dtn[,c(11:14)], na.rm = T)$alpha #d4
[1] 0.51

```

APÊNDICE A – Questionário aplicado aos egressos do PBU

Pesquisa de satisfação com o Programa Bolsa Universidade

Primeiramente, parabéns pela conquista de seu curso superior!
Como você foi bolsista do programa Bolsa Universidade da Prefeitura Municipal de Manaus, encaminhamos convite para participar desta pesquisa de satisfação, realizada pelos pesquisadores da UFAM: Harlleson Galucio de Almeida (Mestrando) e Dr. Cláudio Dantas Frota (orientador).

Para colaborar com sua participação basta responder as perguntas do questionário, lembrando que você não é obrigado a participar.

Não haverá nenhuma despesa ou recebimento de dinheiro com a pesquisa.

Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas sua identidade não será divulgada em hipótese alguma.

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO ANTES DE RESPONDER O QUESTIONÁRIO:

A. Indique o quanto você concorda com as afirmações na seguinte escala:

***Obrigatório**

	1	2	3	4	5	
Discordo completamente	<input type="radio"/>	Concordo completamente				

Onde os números significam:

- 1-Discordo completamente da afirmativa;
- 2-Discordo da afirmativa;
- 3-Nem concordo,nem discordo da afirmativa;
- 4-Concordo com a afirmativa;
- 5-Concordo completamente com a afirmativa.

B. No fim do questionário há espaço para expressão de sugestões, reclamações e/ou elogios.

C. As perguntas marcadas com estrela vermelha exigem uma resposta.

D. O sucesso da pesquisa depende da sinceridade de suas respostas.

E. Conclusão – após o preenchimento do questionário, clique em enviar.

F. O questionário é ANÔNIMO.



Sexo: *

- Masculino
- Feminino

Idade: *

- Menos de 21 anos
- 21 a 25 anos
- 26 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- 51 a 60 anos
- mais de 60 anos

Qual seu vínculo com o mercado? *

- Empregado com carteira assinada
- Empregado sem carteira assinada
- Funcionário público
- Profissional liberal/prestador de serviços
- Tenho meu próprio negócio
- Outros
- Estou desempregado

Renda mensal individual *

- Sem renda mensal
- Até 1 salário mínimo (até R\$ 880,00)
- Mais de 1 até 3 salários mínimos (de R\$ 880,01 até R\$ 2.640,00)
- Mais de 3 até 5 salários mínimos (de R\$ 2.640,01 até 4.400,00)
- Mais de 5 até 7 salários mínimos (de R\$ 4.400,01 até R\$ 6.160,00)
- Mais de 7 até 10 salários mínimos(de R\$ 6.160,01 até R\$ 8.800,00)
- Mais de 10 salários mínimos (mais de R\$ 8.800,00)

Qual curso você fez? *

Sua resposta

Qual o principal motivo para ter escolhido este curso? *

- Inserção no mercado de trabalho
- Influência familiar
- Valorização profissional
- Prestígio social
- Baixa concorrência para ingresso
- Vocação
- Outro motivo

Ano de ingresso no Programa Bolsa Universidade (PBU) *

- 2009 - segundo semestre
- 2010 - primeiro semestre
- 2010 - segundo semestre
- 2011 - primeiro semestre
- Após o primeiro semestre de 2011

Ano de conclusão de seu curso *

- Até o primeiro semestre de 2013
- 2013 - segundo semestre
- 2014 - primeiro semestre
- 2014 - segundo semestre
- 2015 - primeiro semestre

Você prestou contrapartida? (participação em projetos da Prefeitura) *

- Sim
- Não

Qual a principal razão para você ter escolhido a sua universidade? *

- Preço da mensalidade
- Proximidade da minha residência
- Proximidade do meu trabalho
- Facilidade de acesso
- Qualidade/Reputação
- Foi a única onde tive aprovação
- Possibilidade de ter bolsa de estudo
- Outro motivo

Percepção em relação aos resultados do Bolsa Universidade 

O projeto da Prefeitura de Manaus para o qual fui convocado me ajudou a colocar em prática os conhecimentos teóricos que adquiri na universidade.

Se você não foi convocado para nenhum projeto desconsidere esta afirmativa.

	1	2	3	4	5	
Discordo completamente	<input type="radio"/>	Concordo completamente				

Percepção em relação à imagem do Bolsa Universidade 

O processo de seleção foi totalmente imparcial. *

	1	2	3	4	5	
Discordo completamente	<input type="radio"/>	Concordo completamente				

Os cursos oferecidos eram os melhores de cada universidade. *

	1	2	3	4	5	
Discordo completamente	<input type="radio"/>	Concordo completamente				

Recomendo o Bolsa Universidade da Prefeitura de Manaus para meus amigos e familiares. *

	1	2	3	4	5	
Discordo completamente	<input type="radio"/>	Concordo completamente				

O ensino adquirido através do Programa Bolsa Universidade contribuiu com minha empregabilidade. *

	1	2	3	4	5	
Discordo completamente	<input type="radio"/>	Concordo completamente				

Você tem alguma observação para fazer (reclamação,sugestão,elogio) com relação ao programa bolsa universidade?

Sua resposta

APÊNDICE B – E-mail com *link* de pesquisa, enviado aos egresso do PBU

*** PESQUISA SOBRE O BOLSA UNIVERSIDADE ***

Entrada x



Bolsa Universidade <bolsauniversidade.selecao@pmm.am.gov.br>

11 de out ★



para mim ▾

Prezado egresso do Programa Bolsa Universidade,

Gostaríamos de convidá-lo para participar da pesquisa de campo da dissertação que está sendo desenvolvida pelo Sr. Harllesson Galucio de Almeida, aluno do Programa de Mestrado em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas. A pesquisa tem como título "Qualidade no serviço público: um estudo de caso no Programa Bolsa Universidade da Prefeitura Municipal de Manaus" e está sendo desenvolvida com todo rigor exigido para uma pesquisa científica.

Para participar basta responder às perguntas do questionário que pode ser acessado no Link: <https://goo.gl/forms/8HDgTvaqKYJr3jh2>

O questionário contém 25 perguntas objetivas e 1 pergunta aberta, que buscam avaliar a percepção de qualidade do Programa sob a perspectiva de seus beneficiários. A sua participação é totalmente voluntária e você não receberá ou pagará nada para participar. Sua identidade não será divulgada em hipótese alguma.

O link ficará disponível até o dia 26/10/2016.

As respostas serão analisadas pelo pesquisador e, ao final, haverá a apresentação da pesquisa para os gestores do Programa, bem como a disponibilização de um exemplar para consulta pública.

Sua participação é muito importante. Contamos com você.

PROGRAMA BOLSA UNIVERSIDADE

APÊNDICE C – e-Mail enviado para Prefeitura de Franca – SP

Harlesson Galucio de Almeida <harlesson@gmail.com>

Pesquisa de satisfação Programa Bolsa Universidade

2 messages

Harlesson <harlesson@gmail.com>

17 May 2016 at 05:33

To: ritaoliveira@franca.sp.gov.br, katiacomparini@franca.sp.gov.br, camilaborges@franca.sp.gov.br

Bom dia!

Chamo-me Harlesson Galucio, sou professor do Instituto Federal de Educação do Amazonas Mat. 1113898, também sou aluno do Programa de Mestrado em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas Mat. 2140558.

Currículo Lattes: <<http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4509999H9>>

A Prefeitura de Manaus, através de sua Escola de Governo, a ESPI, coordena um Programa de Bolsa para estudantes de graduação. Mais informações: <<http://portalespi.manaus.am.gov.br/bolsauniversidade/sobre-o-programa/>>.

Na condição de finalista do curso de Mestrado estou desenvolvendo uma pesquisa de busca conhecer o grau de satisfação dos beneficiários egressos do Programa como relação aos serviços prestados. Em Manaus este estudo é pioneiro, mas de acordo com as perspectivas da Nova Administração Gerencial estudos assim deveriam ser constantes, até para nortearem a tomada de decisão dos gestores.

Feito esta introdução esclareço o motivo do meu contato.

Tendo em vista a semelhança dos Programas e seus propósitos gostaria de saber se há na Prefeitura de Franca-SP alguma forma de avaliação da qualidade do Programa Bolsa Universidade?

Tal interesse se justifica por ter mais embasamentos teóricos e práticos para minha pesquisa, e quem sabe a troca de resultados e experiências.

Desde já coloco-me à disposição para dirimir eventuais dúvidas.

Agradeço desde já.

Cordialmente,

Harlesson Galucio de Almeida

WhatsApp: (92) 98163-8028

APÊNDICE D – Resposta do e-Mail enviado para Prefeitura de Franca – SP

Rita Oliveira <ritaoliveira@franca.sp.gov.br>
To: Harlleson <harlleson@gmail.com>
Cc: Kátia Comparini <katiacomparini@franca.sp.gov.br>

17 May 2016 at 07:23

Bom dia, Harlleson.

Não temos um instrumento formal de pesquisa com os estudantes beneficiados pelo Programa Bolsa Universidade, que é realizado pela Prefeitura de Franca, com gestão da equipe de serviço social da Secretaria de Educação.

Muitos estudantes verbalizam, ao final da graduação, que não teriam conseguido concluir o curso sem o benefício, alguns fazem isso por emails. Já recebemos até convite para a formatura de alunos... mas nada formal.

Estamos à disposição.

Um abraço,

Rita Querino Oliveira

Assistente social - CRESS 20504

Gestão de Programas e Projetos

Secretaria Municipal de Educação

(16) 3711-9267 / 3711 9268

ritaoliveira@franca.sp.gov.br



APÊNDICE E – e-Mail enviado para Prefeitura de João Pessoa – PB

Pesquisa de satisfação Programa Bolsa Universitária

Inbox x



Harlleson <harlleson@gmail.com>

17 May (1 day ago) ☆



to programabolsau. ▾

Bom dia!

Chamo-me Harlleson Galucio, sou professor do Instituto Federal de Educação do Amazonas Mat. 1113898, também sou aluno do Programa de Mestrado em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas Mat. 2140558.

Curriculo Lattes: <<http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4509999H9>>

A Prefeitura de Manaus, através de sua Escola de Governo, a ESPI, coordena um Programa de Bolsa para estudantes de graduação. Mais informações: <<http://portalespi.manaus.am.gov.br/bolsauniversidade/sobre-o-programa/>>.

Na condição de finalista do curso de Mestrado estou desenvolvendo uma pesquisa de busca conhecer o grau de satisfação dos beneficiários egressos do Programa como relação aos serviços prestados. Em Manaus este estudo é pioneiro, mas de acordo com as perspectivas da Nova Administração Gerencial estudos assim deveriam ser constantes, até para nortearem a tomada de decisão dos gestores.

Feito esta introdução esclareço o motivo do meu contato.

Tendo em vista a semelhança dos Programas e seus propósitos gostaria de saber se há na Prefeitura de João Pessoa - PB alguma forma de avaliação da qualidade do Programa Bolsa Universidade?

Tal interesse se justifica por ter mais embasamentos teóricos e práticos para minha pesquisa, e quem sabe a troca de resultados e experiências.

Desde já coloco-me à disposição para dirimir eventuais dúvidas.

Agradeço desde já.

Cordialmente,

Harlleson Galucio de Almeida

WhatsApp: (92) 98163-8028

APÊNDICE F – Resposta do e-Mail enviado para Prefeitura de João Pessoa -PB

BOLSA UNIVERSITARIA

20:44 (9 hours ago) ☆

to me

Portuguese > English Translate message

Turn off for: Portuguese x

Boa noite!

Fico grato pelo seu contato.

Me chamo Sandro Silva, sou o Presidente da Comissão Municipal do Programa Bolsa Universitária, onde eu estarei aqui para contribuir com a sua pesquisa do Programa de Mestrado em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas.

Irei fazer um breve resumo sobre o Programa Bolsa Universitária de João Pessoa- PB:

Cumprindo o que determina a **Lei Municipal N°11.608/2008** fica instituído no âmbito do Município de João Pessoa-PB, o Programa Municipal Bolsa Universitária-PMJU, e tem por finalidade a concessão de benefício financeiro ao estudante regularmente matriculado em instituição de nível superior, pública ou privada, para efeito de auxílio nas despesas inerentes ao desenvolvimento do curso universitário.

Link da referida Lei : < <https://leismunicipais.com.br/a/pb/j/joao-pessoa/lei-ordinaria/2008/1161/11608/lei-ordinaria-n-11608-2008-institui-o-programa-municipal-bolsa-universidade-pmjuni-aos-estudantes-beneficiados-com-bolsa-familia-no-municipio-de-joao-pessoa-e-da-outras-providencias?q=11608> >

O Programa Bolsa Universitária está regido a Secretaria de Desenvolvimento Social- SEDES, onde anualmente o Chefe do Executivo Municipal no seu Artº8 da Lei mencionada acima, decreta a Comissão de avaliação, critérios e metas.

O número de bolsas oferecidas por este programa é decidido anualmente, após levantamento efetuado pela SEDES, onde em 2016 foi disponibilizado 150 vagas onde foi dividido da seguinte forma:

- 100 vagas para 1/6 que são para aquelas pessoas que são cadastrados no CADUNICO(Cadastro Único para Programas Sociais) e que seja beneficiária do Programa Bolsa Família que atualmente está no valor de R\$146,66;
- 40 vagas para 1/3 que são para aquelas pessoas que são cadastrados no CADUNICO(Cadastro Único para Programas Sociais) e que **NÃO** seja beneficiária do Programa Bolsa Família que atualmente está no valor de R\$293,33;
- 7% do total das vagas são destinados para as pessoas com deficiências .

Finalizo esse resumo, que, atualmente temos 266 alunos vigentes, agora no mês de Junho entrará mais 150 alunos , onde ficaremos com um total de 416 alunos recebendo a bolsa, e os beneficiários deste programa comparecer semestralmente no meses de Janeiro e Julho na sede do Programa, no período estipulado pela coordenação, para comprovar sua situação universitária , onde assina o termo de compromisso por mais 6 meses, adquirindo o direito da ajuda de custo financeiramente.

Respondendo a sua pergunta Caro Harlleson, no meses da renovação do termo de compromisso , **entregamos uma ficha avaliativa aos alunos, onde eles avaliam o Programa Bolsa Universitária para que possamos melhorar e se adequar com a solicitação dos beneficiários.**

Estou a disposição para eventual dúvidas se obtiver, e espero com que esse contato inicialmente possa ter contribuído na sua pesquisa e estarei sempre a sua disposição para sanar e ajudar na sua pesquisa.

Abraços fraternal.

Atenciosamente,

Sandro Silva da Costa
Presidente da Comissão Municipal do Programa Bolsa Universitária

APÊNDICE G – Questionário aplicado no programa Bolsa Universitária da Prefeitura de João Pessoa – PB

FICHA DE AVALIAÇÃO DO PROGRAMA BOLSA UNIVERSITÁRIA - 2016

1- Como você tomou conhecimento do Programa?

2- Qual a sua visão do Programa? Que nota você daria numa escala de 0-10?

3- Com que frequência procura o Programa?

4- Em sua opinião, a estrutura física e a localização são satisfatórias?

5- Que nota você daria quanto à questão do pagamento? Na escala de 0-10?
Por quê?

6- No que se refere aos recursos humanos do Programa, como você avalia o atendimento?

7- Deixe suas sugestões:
