

DA POLÍTICA PÚBLICA À POLÍTICA PARA O PÚBLICO: PERMANÊNCIA ESTUDANTIL E PESQUISA DE SATISFAÇÃO NOS RESTAURANTES DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS

FROM PUBLIC POLICY TO POLICY FOR THE PUBLIC: STUDENT PERMANENCE AND SATISFACTION SURVEYS AT FEDERAL UNIVERSITIES RESTAURANTS

DE LA POLÍTICA PÚBLICA A LA POLÍTICA PARA EL PÚBLICO: PERMANENCIA ESTUDANTIL Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN RESTAURANTES DE UNIVERSIDADES FEDERALES

*Caio Luis CHIARIELLO*¹

*Luciano WOLFF*²

Resumo: Este trabalho verificou, em todas as 63 Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) do Brasil, as formas adotadas para a institucionalização e tratamento das pesquisas de satisfação do usuário em seus Restaurantes Universitários e o peso delas no processo decisório em cada modelo de gestão. Os dados trouxeram informações que permitem a troca e inovação de tecnologias administrativas no uso desta ferramenta. O estudo propôs convenções para a classificação dos desenhos encontrados, tanto dos modelos de gestão quanto das aplicações da pesquisa de satisfação, e esboçou um comparativo de performance entre as IFES pesquisadas, destacadas conforme similaridades metodológicas encontradas em parte delas.

Palavras-chave: Restaurante Universitário, Satisfação do Usuário, Universidades Federais

1. INTRODUÇÃO

Os Restaurantes Universitários (RUs), equipamentos de política pública de permanência estudantil, foram inicialmente implantados em determinadas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) de forma esparsa quando da criação das primeiras universidades federais nas décadas iniciais do século XX. Com o advento da autonomia

¹ Docente da Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD). Dourados, Mato Grosso do Sul, Brasil. Email: caiochiariello@ufgd.edu.br ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9726-5133>

² Mestre em Administração Pública pela Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD). Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES). Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil. Email: rjwallimann@gmail.com ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8072-2876>

<http://doi.org/10.36311/1519-0110.2021.v22n1.p89>

universitária e a descentralização, nos anos de 1980, a manutenção deles ficou a cargo de cada instituição com recursos orçamentários próprios, passando assim a enfrentar sucessivas crises no custeio (CARVALHO; AMORIM; TAVARES, 2003). Num cenário de agravamento permanente destas situações, mudanças significativas foram demandadas junto ao Ministério da Educação, que começou a intervir com subsídios ao final da década de 2000, com aporte de recursos e saberes, especialmente com o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), instituído pelo Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007, o qual foi uma das ações estratégicas do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE). O PDE foi construído a partir de uma série de implementações por meio dos seguintes decretos: nº 6.093, de reorganização do Programa Brasil Alfabetizado, para universalização da alfabetização de jovens e adultos de quinze anos ou mais; nº 6.094, Plano de Metas e Compromisso pela Educação, em regime de colaboração com Municípios, Distrito Federal e Estados e participação das famílias e da comunidade; nº 6.095, com a instituição dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFET); e nº 6.096 do Reuni, todos publicados em 24 de abril de 2007. Adiante, destaca-se o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), instituído pelo Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010.

A inserção da permanência da comunidade discente no ambiente das IFES, fomentando sua dedicação integral para as atividades de aprendizado, é melhor viabilizada com a disponibilidade de RUs para alimentação nos Campi e representa a incorporação de uma agenda política calcada na demanda histórica do movimento estudantil. O PDE foi inicialmente lançado objetivando ações de Estado para, num prazo de quinze anos, viabilizar as metas quantitativas estabelecidas pelo Plano Nacional de Educação Lei n. 10.172/01, contudo, foi descontinuado, sendo que neste período de expectativa a realidade trouxe crises ainda maiores de política e governança para a União. A esse respeito, Capella (2007) afirma que ocorrem mudanças na composição das agendas públicas, especialmente quando são realçados problemas e questões que emergem com potência e que o poder público tem que equacionar.

No mesmo sentido, Capella e Brasil (2015, p.58) discorrem sobre a existência de microssistemas (micro policysystems) que, por vezes, não estão no radar das agendas já estabelecidas e praticamente inexistem nos debates eleitorais e na imprensa. Nesses microssistemas, os atores se reúnem para demandar do poder público a formulação e implementação de políticas públicas pontuais. No presente caso, a política para RU e o monitoramento da qualidade da alimentação, via pesquisa de satisfação dos usuários, é uma ferramenta importante para o aprimoramento e ampliação desta política, como voz da comunidade acadêmica e ferramenta de uma demanda fundamental.

Este artigo circunstancia um mapeamento de dados levantados entre os anos de 2017 e 2018 sobre os RUs das IFES brasileiras, os seus modelos de gestão e como se institucionalizam e tratam a manifestação do usuário através das pesquisas de satisfação. As pesquisas de satisfação e mensuração da qualidade no serviço público, em Mainardes

e Novaes (2015) são consideradas como pressuposto para a continuidade de serviços prestados e busca de seu melhoramento, sob avaliação permanente. A respeito da avaliação dos serviços públicos, Ramos e Schabbach (2012) colocam que seu objetivo é aprimorar o processo decisório, otimizar a alocação apropriada de recursos e promover a responsabilização dos governantes perante agências reguladoras e fiscalizadoras e aos cidadãos. Dessa forma, a avaliação permite aos gestores de políticas públicas desenharem políticas pontuais, visando efetividade em sua aplicação.

A avaliação de um serviço público, efetuada por avaliadores internos ou externos, afere o valor social de uma atividade, programa ou política. A avaliação externa permite a isenção e objetividade dos avaliadores, não envolvidos diretamente no processo de elaboração e execução da política, além de possibilitar a comparação dos resultados obtidos com estudos e ações de controle similares. Contudo, pode ocorrer na avaliação externa dificuldade no acesso aos dados e uma possível postura defensiva dos que são objeto da avaliação. Já a avaliação executada dentro da instituição tem, em tese, maior colaboração dos que participam diretamente da ação. Pode-se ter menor resistência ao avaliador, maior possibilidade de reflexão e aprendizagem institucional. Mas, pode-se, também, perder objetividade, uma vez que avaliadores estão envolvidos na execução dos programas. Uma possibilidade razoável consiste em que a avaliação interna seja instrumentalizada por servidores não envolvidos diretamente nas ações, buscando reduzir a subjetividade, assim se aproximando da perspectiva de isenção de uma avaliação externa (FARIA, R., 2001, FARIA, 2006).

Num cenário de escassez de obras sobre o tema, a ideia seminal deste trabalho encontrou respaldo nos estudos de Andrade Junior, Braga e Pereira (2015), recebendo depois eco dos trabalhos de Carvalho, Amorim e Tavares (2003) e Coutinho, Moreira e Souza (2005). Os componentes relevantes para a compreensão da dinâmica desta política pública são: sua efetividade; eficácia e eficiência, lastreada nos critérios de participação, transparência e busca por resultados. A pesquisa organizou-se metodologicamente pela Solução Estruturada de Problemas (*Structured Problem Solving*), elaborando um modelo próprio de investigação, dividido em eixos e suas fases.

Convencionou-se classificar a gestão dos RUs em três modelos: a) Autogestão – quando a própria universidade, com servidores do seu quadro efetivo, gerencia a totalidade dos serviços dos seus RU, utilizando terceirização de pessoal limitada à mão de obra operacional/auxiliar, sem delegar poder decisório, e também a arrecadação do pagamento/taxa pelo serviço prestado vai para conta própria via GRU; b) Terceirização – quando a universidade delega a uma empresa contratada o gerenciamento da rotina operacional. A empresa privada tem autonomia nas fronteiras do edital/contrato e arrecada o pagamento/taxa do usuário para o seu próprio custeio e a universidade tem sua equipe limitada à supervisão da prestação de serviços, mediante a gestão e fiscalização do contrato; c) Mista – quando a universidade possui mais de um RU e diversifica entre os dois modelos definidos.

Quanto aos instrumentos identificados para mensuração da opinião do usuário, classificaram-se dois: (I) Pesquisa de Satisfação – quando o levantamento integra o julgamento da qualidade do serviço prestado com vistas a questões superiores, como pagamento, manutenção, renovação ou rescisão do contrato; (II) Teste de Aceitabilidade – sua finalidade principal não é o julgamento da prestação de serviço, mas sim o caráter de consulta para aperfeiçoamento da rotina operacional. Seu uso geralmente visa questões pontuais e eventuais, como, por exemplo, excluir do cardápio um tipo de alimento ou de preparo, implantar ou não aplicativo para divulgação do cardápio diário.

Ainda quanto à Pesquisa de Satisfação, acerca de seus efeitos, convencionou-se classificar: (a) informação acessória – quando suas implicações estão sujeitas ao julgamento subjetivo da gestão/fiscalização; (b) repercussão direta – quando suas implicações são objetiva e previamente definidas em edital/contrato.

E, finalmente, sobre os equipamentos próprios de serviço de alimentação, assim se convencionou chamar: (1) Restaurante Universitário (RU), quando possui toda a linha de produção e distribuição, desde o pré-preparo até o pós-consumo; (2) Refeitório Universitário, quando possui apenas o salão de refeições, mesmo que possua mais algum setor/área de apoio, como de higienização de bandejas, ainda assim é dedicado precipuamente à distribuição/consumo e não permite o preparo integral da refeição em suas dependências.

1. PANORAMA BRASIL

A partir de 2010, o MEC implantou políticas de apoio aos alunos vulneráveis por meio do PNAES, repassando às IFES recursos a serem administrados localmente. Entre suas estratégias destacaram-se o provimento direto ou a facilitação da moradia estudantil e de alimentação subsidiada, esta última, via de regra, mediante os RUs. Estes dispositivos acompanham a história e a trajetória de fundação, fixação e desenvolvimento das instituições e a maioria delas tem o seu equipamento do gênero, por razões tanto práticas, quanto assistenciais. E para equacionar esta política, o Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis (FONAPRACE) realizou pesquisa nacional do perfil socioeconômico e cultural dos estudantes das IFES em dois períodos distintos, 1996/1997 e 2003/2004. A finalidade foi traçar parâmetros definidores de diretrizes para os programas e projetos de assistência (ANDRÉS, 2011).

Ainda, segundo Andrés (2011), a variável local de moradia mostrou que 35% dos estudantes se deslocavam de seu contexto familiar ao ingressarem na universidade, apresentando, portanto, necessidade de moradia e de apoio efetivo. No que concerne à alimentação, o RU constituía importante instrumento de satisfação de uma necessidade básica, e também educativa, de ação social e de convivência universitária para 19% dos estudantes pesquisados. Segundo a autora, a pesquisa evidenciou, com isso, a necessidade de se criar, manter e ampliar os programas que garantissem o apoio à alimentação dos

alunos de baixa renda, principalmente os serviços dos restaurantes universitários, como forma de garantir a permanência do estudante no campus, dando-lhes oportunidade para otimizar seu tempo de vida acadêmica e contribuir para seu melhor desempenho e formação integral.

O século XX foi marcado pela política centralizada na Educação Superior e a implantação de RU era então diretriz da administração federal, persistente nos diversos governos que se sucederam. A Constituição de 1988 (CF/1988) consolidou a Autonomia Universitária Plena, mas, mesmo assim, subsistiu o entendimento consolidado de que RU é o melhor equipamento para assistência em alimentação. No século passado, o MEC investia, ao menos, nos Campi sede das IFES, selecionadas mediante seus critérios, para implantação de RU. No início da instituição, implantações significativas ocorreram desde a década de 1930, embora as principais se concentrem a partir de meados da década de 1970 até 1980. Insculpido o princípio da autonomia universitária plena no art. 207 da CF/1988, o MEC não poderia mais impor a nenhuma universidade tal alternativa, mas a União continuou fomentando e apoiando esta política, mesmo se seguindo um período de redução de investimentos que só veio ter algum alento mais recentemente. O REUNI e o PNAES foram muito bem recebidos pelas universidades em seus cenários de dificuldade para a manutenção dos serviços de assistência voltados ao amparo e à permanência estudantil (ANDRADE JUNIOR, 2015). A pesquisa não localizou em nenhuma das IFES um estudo formal das vantagens de se implantar um RU em comparação a outras formas de assistência à alimentação, porém, se avultou a ideia geral de que os dispositivos significam benefícios sociais, bem como para o ensino, pesquisa e extensão, que vão além da conveniência financeira e administrativa da prestação do serviço. No âmbito do processo decisório, comumente se trata de uma decisão dos mandatos dos reitores, resultante de demanda da própria comunidade, especialmente do movimento estudantil, cuja luta chega a incluir greves, paralisações e ocupações, logrando inclusive o comprometimento prévio de candidatos nos pleitos pelas reitorias, tanto para implantação, como para melhorias e ampliações nos RUs nas mais diversas regiões do país.

2. OFERTA DE RUs E REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Este trabalho buscou, via Portal E-Sic, dados para o mapeamento da oferta de RUs em todas as 63 IFES brasileiras, remetendo-se um questionário preliminar para sondar se possuíam RU e se havia a prática de pesquisas de satisfação. De acordo com o resultado, houve um segundo questionário desdobrado em sete novas questões, conforme o caso específico de cada universidade, solicitando mais informações sobre modelos de gestão, realização e institucionalização das pesquisas de satisfação do usuário, cópias de documentos relacionados com a rotina do serviço e à contratação, como dos editais e contratos. Paralelamente foi procedida pesquisa nos depositórios virtuais dos sítios

oficiais das universidades, bases acadêmicas e fontes governamentais como o Diário Oficial da União, além da imprensa civil, entre outros.

O Quadro 1 mostra a ocorrência ou não de RUs nas 63 IFES. Apenas 07 não possuíam RU. Dentre as que possuíam RU, apresentam-se as modalidades de gestão e o seu percentual.

QUADRO 1 – representatividade numérica dos modelos de gestão identificados nos RUs.

Ocorrência de RUs nas IFES e modalidades de gestão			
Modalidade	Quant.	IFES	Perc.
Não possuem RU	07	UFCSIPA, UFSEB, UNIFESSPA, UNILA, UFOPA, UNIR, UFVJM	11%
Autogestão	17	UFAC, UFAL, UFCG, UFE, UFLA, UFPA, UFPI, UFRA, UFRRJ, UFES, UFPEL, UFRB, UFRGS, UFMA, UFMG, UFRN, UFSM	27%
Mista	05	UFOP, UFPR, UFSCAR, UFV, UFSC	8%
Terceirização	34	UFABC, UFBA, UFC, UFCA, UFFS, UFG, UFGD, UFJE, UFMS, UFMT, UFOB, UFPB, UFPE, UFRPE, UFRR, UFS, UFSJ, UFT, UFTM, UNB, UNIFAL, UNIFEI, UNILAB, UNIPAMPA, UNIRIO, UTFPR, FURG, UFERSA, UFAM, UFRJ, UFU, UNIFAP, UNIFESP, UNIVASF	54%

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

Das 56 IFES que possuíam Restaurante Universitário, 35 já passaram por alguma modalidade de pesquisa de satisfação, enquanto 21 não havia sido objeto de nenhuma aferição da satisfação do usuário. A relação destas instituições está organizada no Quadro 2.

QUADRO 2 – representatividade numérica da realização de pesquisas de satisfação.

Ocorrência de pesquisa de satisfação dos usuários nos RUs das IFES		
Sim	FURG, UFABC, UFAL, UFAM, UFBA, UFC, UFCA, UFERSA, UFFS, UFG, UFGD, UFLA, UFMA, UFMG, UFMS, UFOB, UFPA, UFPE, UFRB, UFRPE, UFS, UFSJ, UFSM, UFT, UFU, UFV, UNB ³ , UNIFAL, UNIFAP, UNIFESP ⁴ , UNILAB, UNIPAMPA, UNIRIO, UNIVASF, UTFPR.	55,5%

³ Realiza Teste de Aceitabilidade, utilizando-se da escala hedônica.

⁴ A UNIFESP apresenta um caso peculiar: cada campus realiza sua própria licitação e contrato, ocorre que um deles (1/6), o Campus de Guarulhos, possui exigência editalícia/contratual de índice mínimo de satisfação do usuário e sanções pré-estabelecidas para os casos de insuficiência.

Não	UFAC, UFCG, UFES ⁵ , UFF, UFJE, UFMT, UFOP, UFPB, UFPEL, UFPI, UFPR, UFRA, UFRGS, UFRJ, UFRN, UFRR, UFRRJ, UFSC, UFSCAR, UFTM, UNIFEI.	44,5%
-----	---	-------

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

Nas seções subseqüentes, serão apresentadas as modalidades de gestão dos RUs, com breve descrição de ações tomadas pelas IFES no que tange à avaliação de monitoramento da qualidade da prestação de serviço de alimentação, como forma de ilustrar os procedimentos adotados pelas instituições.

3. MODELOS DE GESTÃO E USO DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

3.1. AUTOGESTÃO

A autogestão era desenvolvida por 27% das IFES, ou seja, 17 das 63 e, por padrão, seus contratos não traziam previsões acerca de pesquisas de satisfação do usuário. As empresas contratadas se limitavam à operacionalidade, por força da inexistência dos cargos operacionais correlatos na carreira pública federal e, portanto, não tinham poder de decisão sobre a configuração do serviço, ao passo que as respostas das universidades sugeriam não entenderem validade, neste cenário, de repercussão de tais pesquisas sobre deliberações junto às terceirizadas, por isso não as submetiam à avaliação de desempenho periódico. Dentre este grupo, 15 contavam com a terceirização operacional contratada pela universidade e duas delas tinham a gestão transferida para as suas próprias fundações, mediante convênio. Das 17 IFES sob autogestão, apenas três informaram pesquisas realizadas internamente, UFRB, UFMG, UFPA, e outras quatro foram pesquisadas por iniciativas externas. UFAL, UFES, UFMA, UFSM, não havendo nenhum histórico de pesquisas de satisfação na UFAC, UFCG, UFF, UFLA, UFPEL, UFPI, UFRA, UFRGS, UFRN e UFRRJ.

Segue o Quadro 3 com procedimentos de avaliação de algumas das IFES com RUs sob autogestão.

QUADRO 3 – IFES com RUs sob autogestão e seus procedimentos de avaliação.

IFES	Procedimentos
UFPA	Além de realizar pesquisas, possuía repercussão direta dos resultados determinada em seus editais/contratos.
UFRA	Apesar de não realizar a pesquisa de satisfação, aferia o teste de aceitabilidade.

⁵ Pesquisa de mestrado, em 2013, abordou aspectos como natureza de custos, perfil social do usuário, mas não se dedicou à satisfação do usuário.

UFRRJ	No campus Seropédica equipe técnica formada por servidores gerenciava o RU contando com um contrato de mão de obra especializada para a área operacional. Sem pesquisa de satisfação, mas com perspectiva de adotar a prática futuramente.
UFF	Não trabalhava índices de satisfação dos usuários, contudo, informou que estava preparando pesquisas para aplicação.
UFRGS	Não eram feitas pesquisas, mas estava começando a elaborar instrumentos para tal em 2018.
UFPEL	Geria RUs através de convênio com sua Fundação de Apoio Universitário (FAU), não havia histórico da realização de pesquisa de satisfação.
UFMA	Disponibilizou cópias de pesquisas externas dos anos de 2013 a 2017, todas extraídas do Relatório de Autoavaliação Institucional (RAI) da Comissão Própria de Avaliação (CPA).
UFAL	Pesquisas externas eventuais foram realizadas como parte de estágio curricular obrigatório do curso de Nutrição e foram disponibilizadas no de 2014.
UFSM	Disponibilizou cópias de pesquisas de 2008, 2010, 2014 e 2015. São levantamentos externos à gestão realizados por estagiários de Relações Públicas e Nutrição, e mestranda de Gestão Pública. As pesquisas subsidiavam decisões no atendimento e na prestação de serviço. Contratava empresa para fornecimento de refeições prontas, não descaracterizando, nos parâmetros adotados por este trabalho, a sua autogestão.
UFES	Pesquisa realizada em 2013, iniciativa externa realizada por dissertação de mestrado. Como forma de controlar a qualidade do serviço prestado havia atendimento durante todo o horário de distribuição de refeições, quando nutricionistas tiravam dúvidas e ouviam sugestões e reclamações. Usuários utilizavam dos contatos disponíveis no sítio virtual, correio eletrônico, telefone e ouvidoria.
UFMG	Geria seus RUs através de convênio com sua Fundação Mendes Pimentel (Fump), vinha desenvolvendo no aplicativo Viver UFMG uma área específica para avaliação da satisfação dos estudantes. A gestão esclareceu que estava em coleta de dados, por isso, ainda não tinha como apresentar resultados.
UFRB	Pronunciou a existência de pesquisas de satisfação e disponibilizou cópias dos quadros de resultado de 2012 a 2016. A gerência do RU era realizada por um servidor da Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Assuntos Estudantis

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

3.2. GESTÃO MISTA – PESQUISA COMO INFORMAÇÃO ACESSÓRIA

O modelo menos utilizado é o da gestão mista, implementado por apenas 8%, 05 das 63 IFES. As 05 são Universidades consolidadas e têm em comum a prática de pesquisa de satisfação. Contudo, não são determinados expressamente nos editais e contratos o gravame para o caso de baixo desempenho, ou seja, os resultados têm natureza de informação acessória ou subsidiária ao processo de decisão dos seus gestores. As IFES são: UFOP, UFV, UFSC, UFSCAR e UFPR, todas, com exceção da UFSCAR, realizavam pesquisas de satisfação nas suas unidades terceirizadas.

Segue Quadro com as especificidades das 05 IFES sob gestão mista.

QUADRO 4 – IFES com RUs sob autogestão mista e seus procedimentos.

IFES	Procedimentos
UFOP	Dois RUs, um autogestão e outro terceirização. No Campus de João Monlevade, onde o serviço era terceirizado desde sua inauguração, em 2010, a própria empresa realizava pesquisas de satisfação, porém, na cópia do contrato disponibilizada não foi localizada previsão para tal.
UFV	Possuía um RU em Viçosa (Multiuso) e outro em Rio Paranaíba, ambos terceirizados; outro em Viçosa e um em Florestal, sob autogestão. Pesquisas de satisfação eram realizadas, porém, com divulgação interna, para funcionários e usuários, e serviam como informações acessórias para tomada de decisão, também sem previsão nos contratos
UFPR	Quatro RUs da Capital operavam sob autogestão; e cinco do interior eram terceirizados desde o início de suas atividades. Eram realizadas pesquisas periodicamente somente nas unidades de Curitiba (autogestão), porém, como elas tinham caráter interno, não geravam relatórios ou alimentação de bancos de dados, razão pela qual não foi possível obter cópias. Os RUs do interior (terceirização) não tinham pesquisa e elas não eram previstas nos contratos.
UFSCAR	Um RU no Campus de São Carlos era gerido sob autogestão; e em terceirização outros três campi: Araras, Sorocaba e Lagoa do Sino. Ainda não tinham sido institucionalizadas pesquisas de satisfação dos usuários, no caso de manifestações pontuais (por ouvidoria, pesquisas externas esporádicas ou outros canais), os fiscais de contrato formalizavam o processamento da reclamação e, no caso de reincidências sistemáticas, eram emitidas notificações às empresas.
UFSC	A UFSC é classificada como gestão mista, o RU Trindade como autogestão, enquanto outros quatro funcionam sob terceirização. A pró-reitora de Assuntos Estudantis informou não existirem pesquisas de satisfação até o momento do questionário e ressaltou que o RU da Trindade promoveria sua primeira pesquisa de satisfação em 2017.

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

3.3. TERCEIRIZAÇÃO

3.3.1. SEM PESQUISA E SEM EXIGÊNCIA

O modelo majoritário de gestão em nível nacional era o de terceirização, utilizado por 54% das 63 Ifes, ou seja, 34 delas. Dentre estas, 7 não previam pesquisas de satisfação do usuário e também não realizavam este tipo de levantamento. No Quadro 5 abaixo segue descrição dos procedimentos nestas IFES.

QUADRO 5 – IFES com RUs terceirizados sem pesquisa de satisfação.

IFES	Procedimentos
UNIRIO	Ausência de pesquisas bem como de previsão destas nos seus editais/contratos. Havia determinação nos editais para uma avaliação procedida em formulário pela equipe de fiscais do contrato, cujo resultado, se negativo, implicaria em sanções administrativas. Também não era realizada, mas a Ouvidoria da IFES ressaltou que a fiscalização é realizada diariamente, sendo possível manter contato com os usuários e solucionar questões
UFRJ	Havia previsão de Avaliação de Nível de Serviço (ANS) que penalizaria de forma pecuniária o descumprimento das cláusulas de qualidade, conforme julgamento procedido também pela equipe técnica, em conformidade com o Termo de Referência do Edital da Licitação. Para a manifestação do usuário, a universidade disponibilizava correio eletrônico, telefone, Facebook e Instagram. Estas manifestações eram circunstanciadas em tabelamento.
UNIFAP	Possuía RU no campus sede e seu modelo de edital/contrato não exigia a realização de pesquisas de satisfação. Entretanto, o Contrato 11/2016 determinava avaliação do grau de satisfação dos serviços prestados, incluindo a qualidade e quantidade da alimentação comercializada, higiene ambiental e pessoal, variação de cardápio, por meio de lista de verificação, teste de aceitabilidade e registro de reclamações. Forneceu levantamentos de 2014 a 2016.
UNB	Proveu testes de aceitabilidade realizados em 2016 por nutricionista do quadro da empresa contratada. Esta era a mensuração prevista no seu modelo de edital e contrato.
UFMT	Possuía um RU no campus sede e vigorava seu Contrato 29/2015. Na Cláusula Terceira, 'Das obrigações da Contratada', o que se previa era manutenção de caderno de sugestões e medição da resto-ingestão pela própria empresa contratada. Inaugurado em 13 de maio de 2014, não havia registro de reclamação, segundo a Ifes.
UFJF	O RU Centro aferia a satisfação dos usuários através das 'caixinhas de sugestões e reclamações' e nos grupos em redes sociais, conforme alegou a Universidade.
FURG	Remeteu cópias de pesquisas realizadas nos anos de 2011, 2013 e 2015, porém, todas externas à relação contratual, extraídas do RAI. Os contratos não fazem nenhuma previsão ou exigência acerca da realização de pesquisas de satisfação do usuário.

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

3.3.2. SEM EXIGÊNCIA, E COM PESQUISA

Dentre as IFES com modelo de terceirização, 07 delas não inscreviam em seus editais ou contratos alusão alguma à pesquisa de satisfação do usuário. Entretanto, eventualmente algum ator da relação contratual encarregava-se da tarefa, ou seja, a gestão ou a fiscalização do contrato, a própria contratada, ou algum setor integrante da estrutura do órgão interno a que se vinculava a gestão contratual. O objetivo era angariar

informação acessória para tomada de decisão. Abaixo segue descrição dos procedimentos nestas IFES.

QUADRO 6 – RUs terceirizados e pesquisa de satisfação realizada sem obrigatoriedade.

IFES	Procedimentos
UFU	Sem exigência do edital/contrato, a Divisão de Restaurantes Universitários realizou pesquisas de satisfação em dois de seus três RUs em 2014, no remanescente em 2015, e em todos juntos em 2016. A terceirização não era pela via mais comum, das cessões e concessões, mas sim de prestação de serviços, e a previsão da realização de pesquisas de satisfação integrava o edital de 2009, suprimido no edital do ano seguinte.
UFMS	Possuía dois RUs, um no campus sede na Cidade Universitária, Campo Grande, e outro no Campus Três Lagoas. Nos contratos vigentes não foi encontrada menção à pesquisa de satisfação do usuário. Porém, a Coordenadoria de Assuntos Estudantis disponibilizou pesquisa realizada pela Divisão de Apoio e Assistência Acadêmica em 2013. A Coordenadoria pormenorizou que no edital da licitação previa-se apenas que em caso de reclamações formais ou anormalidades constatadas pela Comissão de Fiscalização seria utilizada a avaliação da qualidade e aceite dos serviços capaz de promover sanção administrativa em eventual resultado negativo.
UFRPE	Possuía um RU em funcionamento através de terceirização desde sua reinauguração em 2010. O SIC/UFRPE disponibilizou pesquisas de satisfação realizadas pela contratada nos anos de 2015 a 2017, através do sistema de painel, registro numérico diário de usuários que declaram conceitos fraco/regular/bom/ótimo em cada refeição realizada, separado pelos meses de funcionamento em cada ano. No Edital PE 11/2014 e seu Anexo I/Termo de Referência e no Contrato 15/2014 não foi localizada nenhuma citação de pesquisa ou mesmo do tema satisfação do usuário. A Pró-Reitoria de Gestão Estudantil completou que mantinha um canal direto com os usuários através das redes sociais.
UFSJ	Possuía seis Campi, com RU em quatro deles. Não foi verificada nos editais obrigação quanto a pesquisas de satisfação. Disponibilizou pesquisa realizada em 2016, a primeira.
UFAM	Tinha como padrão a terceirização para empresa especializada no ramo de alimentação para fornecimento de refeição pronta transportada, incluindo preparo e distribuição para cinco RUs. O Contrato 15/2015 dava na Cláusula Décima Terceira, Do Acompanhamento e da Fiscalização, entre outras, a incumbência de anotar todas as queixas para serem examinadas. O Departamento de Apoio ao Estudante da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas informou a realização de pesquisas pelo setor nos anos de 2015 e 2016 e corroborou que os contratos não traziam obrigação de tal mensuração.
UFT	Efetou apenas uma pesquisa de satisfação em janeiro de 2016, em seu único RU, instalado no campus sede (Palmas). A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis esclareceu que realizava levantamento e aferiam notas dos tipos de reclamações formalizadas por correio eletrônico e/ou formulário padronizado, feitas pelos alunos e/ou servidores e também através das inspeções periódicas procedidas pela fiscalização do contrato.
UFFS	Enviou pesquisas de satisfação realizadas de 2015 a 2017 em seus cinco RUs. Apenas em um Edital a cessionária era obrigada a realizar semestralmente pesquisa de satisfação com os comensais no intuito de avaliar o grau de aceitação das refeições servidas e do atendimento prestado no RU.

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

3.3.3. COM EXIGÊNCIA E COM PESQUISA

Ainda neste modelo de terceirização, somavam-se 10 IFES cujos editais e contratos requeriam pesquisa de satisfação com caráter acessório, sem determinações prévias,

explícitas e objetivas de sua metodologia. Segue o Quadro 06 com os procedimentos nestas IFES.

QUADRO 7 – Terceirizados com exigência de pesquisa e natureza dos procedimentos.

IFES	Procedimentos
UNIVASF	Possuía três RUs com terceirização por cessão de espaço público em única licitação e contrato. O Contrato 125/2016, o qual se vinculava ao Pregão Eletrônico 11/2016, em sua Cláusula 8 exigia que a fiscalização realizaria pesquisa para avaliar a qualidade do serviço prestado pela empresa vencedora e o nível de satisfação dos usuários. Estipulava que a não correção dos problemas apontados pela fiscalização poderia levar a sanções. O ano de 2016 foi o primeiro em que se realizou o levantamento, por meio do aplicativo MinhaUni.
UNIFAL	Possuía quatro RUs e disponibilizou pesquisas referentes ao período 2012 a 2015. Nos Contratos 3/2013 e 55/2014 estavam firmados que com a frequência necessária serão avaliados os serviços prestados, incluindo a qualidade e quantidade da alimentação comercializada, higiene ambiental, pessoal e de utensílios, variação de cardápio, avaliando-se inclusive o grau de satisfação dos usuários. No momento de decisão da renovação dos contratos o resultado das pesquisas era levado em consideração.
UFG	Informou pesquisas realizadas nos anos de 2006, 2007, 2008 e 2010. No contrato vigente, PE 255/2016, a contratada deveria disponibilizar e identificar nos RUs terminais eletrônicos de pesquisa de satisfação em número suficiente para que os clientes pudessem avaliar as refeições consumidas. A avaliação passaria a ser realizada por refeição e gerar relatórios de pontuações.
UTFPR	Forneceu pesquisas de satisfação realizadas em três de seus quatro RUs, de 2013 a 2016. O edital e contrato eram individualizados por campus com redação básica padronizada, sem definir periodicidade, método ou consequências expressamente. Paralelamente, ordenava que a contratada também deveria realizar pesquisa de satisfação dos usuários, trimestralmente, de modo a adequar o cardápio ao gosto dos usuários, sob a responsabilidade e anuência do fiscal de contrato designado pela contratante, ou seja, a empresa realizava teste de aceitabilidade. Os resultados tabulados seriam remetidos ao fiscal do contrato, com os cartões originais contendo as respostas.
UFCA	Forneceu cópias das pesquisas mensais de satisfação produzidas ao longo de 2016 pela gestão de contrato, por amostragem. O edital do Pregão Eletrônico 07/2016 prescrevia que a fiscalização realizará pesquisa para avaliar a qualidade do serviço prestado pela empresa vencedora e o nível de satisfação dos usuários.

UFS	Possuía um RU que iniciou seu funcionamento na década de 1980 em autogestão e desde 2013 passou à terceirização. O seu Refeitório Estudantil (RE) começou em 2017 atividades experimentais já dentro da terceirização. Nas pesquisas de satisfação realizadas em 2014, 2015 e 2017 eram mensurados os seguintes parâmetros: qualidade dos produtos, atendimento do per capita real praticado no RU, cardápio, e atendimento no local. A fiscalização realizava o levantamento ao final de cada ano para programar o período seguinte e a própria empresa aplicava Teste de Aceitabilidade, bimestralmente e por amostragem.
UFPE	O Contrato 032/2014 estipulava que anualmente ou quando necessário será realizada pesquisa de opinião junto à clientela, para avaliar o índice de satisfação dos serviços prestados. Sugestões registradas em livros ou caixa de sugestões deveriam ser usadas para avaliação da aceitação dos serviços prestados e nortear decisões de ajustes das preparações à aceitação da clientela. Foram concedidas cópias de pesquisas realizadas de 2012 a 2017, cujos relatórios eram consolidados em texto sintetizado, trazendo em algumas edições o mapeamento numérico de respondentes
UNILAB	Contava com três RUs e o repasse de valor para a empresa contratada poderia variar em razão dos indicadores de satisfação dos usuários, entre outros fatores. Estipulava-se no Edital a realização trimestral ou a qualquer momento de pesquisa de avaliação da aceitação/aprovação das refeições servidas. Além da opinião sobre o serviço, levantava informações sobre condições socioeconômicas, frequência de uso e existência de patologias associadas à alimentação.
UFMT	Possuía quatro RUs e forneceu cópia das pesquisas realizadas ao longo de 2016 pela própria empresa, cujos resultados eram consolidados em quadros mês a mês. Os editais vigentes de todos os RUs comungavam de um mesmo Anexo VI, Modelo de Avaliação da Satisfação dos Usuários, que consistia no formulário padrão, com os indicadores pesquisáveis e com as respostas possíveis variando de muito insatisfeito a muito satisfeito.
UFABC	Realizou pesquisas pela Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Políticas Afirmativas, de 2012 a 2014, a fim de mensurar aceitação dos serviços e apontar as áreas a serem melhoradas. Sua licitação PE 04/2014, n o Anexo V do Termo de Referência, definia a tabela de pontuação e pesos a ser utilizada pela gestão/fiscalização, trazendo os seguintes indicadores: Cumprimento das Boas Práticas de Fabricação; Ausência de Contaminação; Presença de quadro técnico; Atendimento ao usuário (distribuição); Cumprimento do Cardápio Previsto e suas especificações; mais a Média da nota de pesquisa de satisfação realizada com usuários.

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

3.3.4 COM EXIGÊNCIA E SEM PESQUISA

Uma ocorrência que foi constatada ao longo da pesquisa foi a verificação da previsão de pesquisas de satisfação presentes em editais e normativas, mas que não eram aplicadas para fins de validação dos serviços prestados. Para ilustrar, 02 IFES não cumpriam suas próprias exigências editalícias/contratuais. A Unifei, que possuía

RU integrado com lanchonete, não apresentou pesquisas de satisfação, todavia, o Contrato 012/2015, decorrente do PE 09/2015, dedicava cláusula especial à Pesquisa De Satisfação e Avaliação de Serviços: caráter subsidiário, periódica, restrita à clientela do refeitório, para avaliar o grau de satisfação quanto à qualidade dos produtos e o atendimento dos serviços, com parâmetro elaborado pela concedente, podendo ser reformulada com modelo apresentado previamente à empresa. Já a UFC apresentou diversos levantamentos mensais referentes ao ano de 2017, todavia, se tratava apenas de teste de aceitabilidade, respondido com referência nominal aos preparos: lasanha de carne, isca chinesa, sopa de frango, etc. E havia obrigação de pesquisa de satisfação sobre a contratada no Edital PE 49/2016.

O Quadro 8 apresenta as IFES que adotam previsão editalícia/contratual para realização de pesquisa, dentre as que praticam gestão mista ou terceirização. Para fim de organização dos dados, universidades que não tratavam do tema da satisfação do usuário nos seus editais/contratos, ou que se limitavam ao teste de aceitabilidade, foram consideradas no grupo das que não adotam.

QUADRO 8 – Previsão de pesquisa nos modelos de gestão mista ou terceirização.

Edital/Contrato	Qtd	IFES	Perc.
Adota	16	UTFPR, UFCA, UFS, UFPE, UNILAB, UFERSA, UFRR, UFPB, UFMT, UFOB, UFPA, UNIFEI, UNIFESP, UNIPAMPA, UFABC, UFGD	41%
Não adota	23	UFBA, UFOP, UFV, UFSCAR, UNIRIO, UFRJ, UFU, UNIFAP, UFG, UFT, UFFS, UNB, UFRPE, FURG, UFAM, UNIVASF, UFPR, UFPB, UFTM, UFMS, UFSC, UFJF	59%

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

4. PESQUISAS COM REPERCUSSÃO DIRETA

Na confecção dos Editais e contratos para prestação de serviços de alimentação nos RUs, algumas IFES elaboram o documento com dispositivo de repercussão direta da satisfação do usuário como elemento determinante para a vigência, cumprimento e possível renovação contratual. Apenas 08 IFES apresentavam a repercussão direta nos seus Editais e contratos, o que será ilustrado no Quadro 9 que segue abaixo:

QUADRO 9 – IFES com repercussão direta e procedimentos.

IFES	Procedimento
UNIFESP	Dos seus seis RUs, apenas na licitação do RU do Campus Guarulhos a exigência passou a constar em 2017. Estipulava-se no edital vigente, entre outros parâmetros, que obter índices de satisfação do usuário inferior a 60% nas pesquisas bimestrais poderia levar à advertência na primeira ocorrência, multa de 0,5% sobre a fatura mensal na reincidência, e penalidades mais severas, aquelas de praxe em lei para contratos públicos, a partir da terceira ocorrência.
UFRR	O Edital do PE 62/2015 previa que haveria periodicamente pesquisa para avaliar a qualidade do serviço, sendo entrevistados apenas servidores e discentes que utilizassem os serviços, e que os itens das pesquisas de satisfação seriam considerados insatisfatórios quando o somatório de péssimo, ruim e metade de regular fosse igual ou maior a 50%. Além de indicar à empresa os itens insatisfatórios e solicitar a imediata melhoria, penalidades possíveis eram graduadas, podendo então rescindir o contrato. Caso houvesse reincidência em período inferior a doze meses, as penalidades seriam agravadas: até podendo rescindir o contrato. E caso o contrato fosse rescindido com base nas hipóteses elencadas neste item, a terceirizada não poderia contratar com a Administração pelo período mínimo de doze meses.
UFPB	O PE 023/2015, que resultou no Contrato 029/2015, em seu Anexo IX, Minuta de Contrato, estipulava, a exemplo da UNIFESP, que obter índices de satisfação do usuário inferior a 60% nas pesquisas bimestrais poderia levar à advertência na primeira ocorrência, multa de 0,5% sobre a fatura mensal na reincidência, e penalidades mais severas, aquelas de praxe em lei para contratos públicos, a partir da terceira ocorrência.
UFOB	Seguindo o padrão, estava disciplinado no Termo De Referência do Pregão SRP N° 25/2015, que a pesquisa seria semestral, limitando os respondentes aos usuários. Seriam considerados insatisfatórios resultados em que o somatório de péssimo, ruim e de metade de regular fosse igual ou maior que 50%. Predeterminava indicar à contratada os itens insatisfatórios e solicitar a imediata melhoria, com sanções aplicáveis de advertência à multa.
UFGD	Possuía um RU terceirizado em seu único campus. A gestão do contrato disponibilizou cópias de pesquisas dos anos de 2013, 2014 e 2017. No Contrato 12/2016, cláusula específica atribuía a fiscalização administrativa à Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e a fiscalização técnica ao gestor do contrato. A este também incumbia a realização de pesquisa de satisfação sempre que necessário. Além disso, o Projeto Básico já desenhava a Metodologia de Avaliação da Qualidade e Aceite dos Serviços, onde se ordenava mensurar pelos parâmetros: higiene do ambiente e utensílios; apresentação dos funcionários e atendimento; apresentação, temperatura, sabor e diversidade do cardápio; e duração da fila. Havia cláusula de rescisão unilateral do contrato, se a cessionária não atingisse satisfação da clientela igual ou superior a 51%.

UFERSA	A Ufersa ofereceu pesquisas de 2010, 2014, 2016 e 2017, mais cópias do seu Edital 41/2015 e Contrato 01/2016, então vigentes. O edital previa, em seus Critérios para Realização de Pesquisa de Satisfação e Avaliação Técnica: será realizada pelo menos uma vez a cada bimestre, em datas não conhecidas previamente; com no mínimo e aleatoriamente 50 usuários do refeitório; coordenada pela nutricionista ou pessoa designada. Também ficavam estipulados os quesitos imprescindíveis: higiene e limpeza das instalações, cardápio (qualidade/ variedade/ higiene) e atendimento, bem como incluía o modelo do questionário. E no Contrato, a Cláusula Da Rescisão comandava entre as hipóteses não atingir a contratada grau mínimo de satisfação da clientela do refeitório igual a 51% .
UFPA	Possuía um RU com duas unidades sob autogestão e remeteu pesquisas de aceitabilidade realizadas em setembro de 2013 e maio de 2017, observando que outras se encontravam no site. O contrato vigente trazia que a contratada assumia a meta a cumprir de 70% de avaliação ótimo e bom entre os usuários, sob penalidades de multa progressiva conforme o nível de satisfação.
UNIPAMPA	Realizada pesquisa de satisfação entre 2014 e 2016 em todos seus sete RUs, semestralmente, nas refeições do almoço e jantar; estipulando índice mínimo de satisfação 75%, cujo não cumprimento ensejaria sanções previstas no contrato. O edital já incluía modelo do formulário da pesquisa e a tarefa era atribuída aos fiscais.

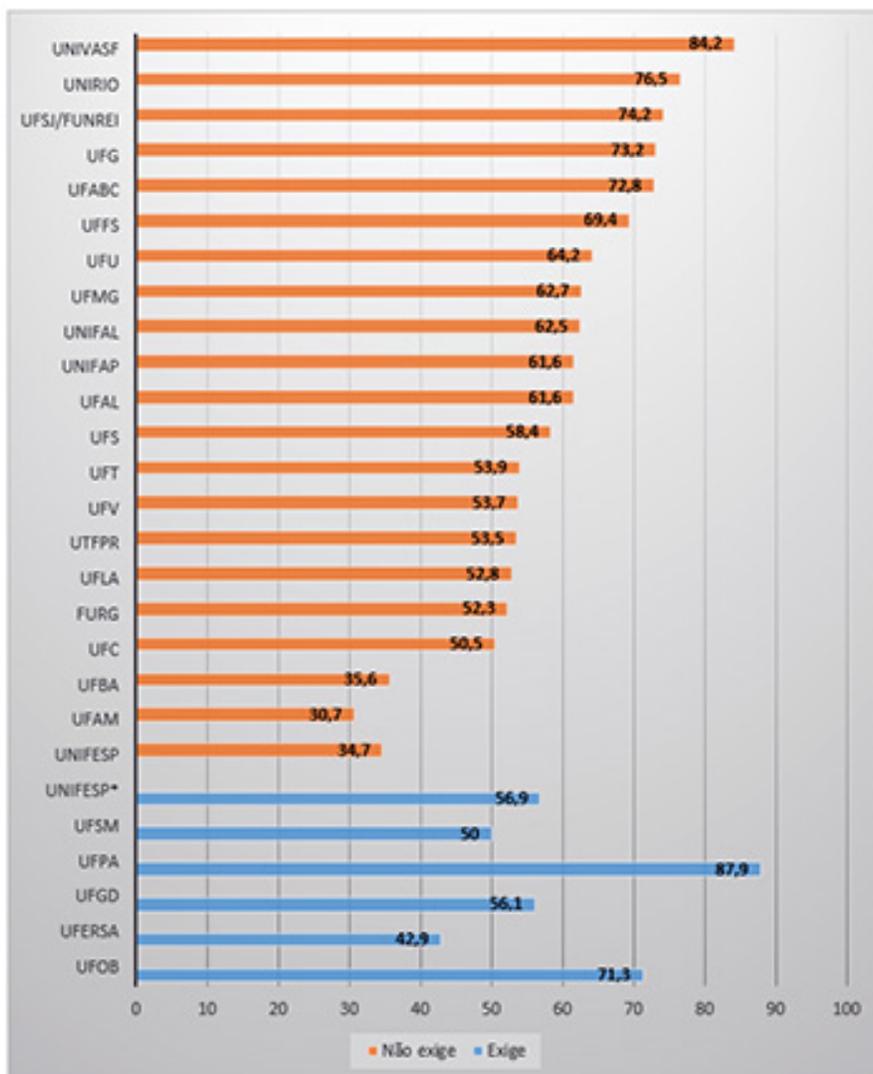
Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

Como forma de sintetizar as análises apresentadas foi elaborado o Gráfico 1, que oferece um esboço comparativo entre 26 das IFES pesquisadas e agrupadas segundo similaridades das respostas de suas pesquisas de satisfação, especialmente porque traziam conceitos como respostas e consolidavam os seus resultados em porcentagem. Ignoraram-se, por exemplo, as que trabalhavam respostas como notas e que tabulavam resultados numéricos/nominais. Dentre os conceitos/respostas foram somados como desempenho positivo conforme os percentuais das respostas que representam o ideal de performance, ou seja, para cada indicador de cada RU das IFES foram somados os percentuais alcançados por respostas iguais, similares ou superiores a bom. Também, se optou por não tabular resultados de indicadores com menos de dez respondentes. O desempenho para cada universidade foi atribuído conforme a média do percentual dos indicadores individuados da pesquisa mais recente de todos os seus RUs.

O gráfico não identifica modelo de gestão, apenas divide as universidades selecionadas em dois grupos, no tocante à predefinição expressa de índice mínimo de satisfação do usuário em seus editais/contratos: um grupo que exige, e outro grupo que não exige. Porém, traz dois casos que merecem grifos: primeiro, a UFPA, que realizava teste de aceitabilidade, ou seja, os seus índices se referem à aprovação de cardápio; segundo, a UNIFESP, com o modelo de terceirização, que tanto tinha edital/contrato sem previsões como pelo menos em uma das suas dez unidades pesquisadas tinha esta

previsão. Finalmente, não foi incluída a UFMA, porque o seu relatório tabula desconheço e não respondeu entre as respostas, o que, em alguns indicadores, juntas chegavam a quase 40%, tornando o resultado pouco significativo. A média de desempenho entre estas universidades ficou em 59,4%.

GRÁFICO 1 – Comparativo das médias de desempenho por IFES que exigem ou não pesquisa de satisfação do usuário, em %.



Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados sugerem significativa troca de saberes entre as IFES, considerada a repetição de trechos de redação de editais e contratos entre elas, cabendo um aprofundamento se isso se dá por iniciativas esparsas ou coordenadas, onde o FONAPRACE adquire protagonismo preponderante.

As pesquisas apontam que a satisfação do usuário é um tema que passou a se apresentar recentemente na gestão dos RUs, enquanto a escassez de respaldo científico específico é corroborada desde a busca nas mais diversas plataformas acadêmicas, restando resultados ainda bastante incipientes.

A política pública de disponibilização de RUs e a busca por sua eficiência e eficácia constituem pilares importantes para a gestão das IFES, tanto no aspecto do compromisso para com a permanência estudantil e universalização do ensino superior, bem como na rotina prática com a facilitação da fixação de seus atores nos campi. Por conta de muitos campi estarem localizados distantes dos centros urbanos, a política de RUs evita o movimento pendular da comunidade acadêmica, que descaracteriza a vivência universitária, reduzindo o tempo para desenvolvimento das atividades de maneira integral.

O cuidado com a qualidade do serviço de alimentação prestado passa pela participação dos usuários, sua percepção da qualidade como parâmetro para ação do agente público para a perenidade da política pública. Neste sentido, este estudo mapeou as práticas recentes das IFES visando disponibilizar e fomentar a troca de saberes. A institucionalização ou não da ferramenta também esboça diagnóstico da importância dada à participação da comunidade acadêmica na própria gestão de uma política pública.

No decorrer da pesquisa, perceberam-se algumas dificuldades no acesso à informação e aos dados, tais como, falta de divulgação e transparência das gestões dos RUs, com pesquisas sem organização ou repositório virtuais inacessíveis; diversas páginas de RUs nos sítios das IFES não atualizadas, além de alguns sítios que sequer foram localizados. Metodologias de pesquisas que sofrem muitas variações de um ano para outro numa mesma universidade e com número temerário de respondentes também prejudicam o acompanhamento da trajetória de evolução do serviço e deixam dúvida acerca da legitimidade de eventual penalidade decorrente.

E se comparadas uma IFE com outra, as metodologias dificultam ainda mais a troca de informação no aspecto de comprovação de eficiência/eficácia, quando a acuidade neste aspecto poderia contribuir para a consolidação e disseminação de tecnologias administrativas. Neste sentido, é possível que o FONAPRACE, como promotor de avanços na área, possa contribuir para a convergência de saberes e práticas para que as universidades possam otimizar recursos, dadas as dificuldades decorrentes da falta de embasamento teórico e de estudos aprofundados, e avanços são desbravados pela boa vontade de servidores, gestores e administrações.

A institucionalização de indicadores de satisfação pode contribuir na efetividade do princípio do julgamento objetivo, com respaldo nos princípios constitucionais do Art. 37, dando isenção à gestão e certeza aos gestores para a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Assim, pelo exposto, defende-se a validade de aprofundar estudos e de protagonizar experiências com o tema da repercussão direta da satisfação do usuário na gestão da qualidade dos RUs das IFES.

CHIARIELLO, C. L.; WOLFF, L. From public policy to policy for the public: student permanence and satisfaction surveys at federal universities restaurants. *ORG & DEMO* (Marília), v. 22, n. 1, p. 89-110, Jan./Jun., 2021.

Abstract: This study verified, in all 63 Federal Institutions of Higher Education (IFES) in Brazil, the institutionalization and treatment of user satisfaction applied in the decision making about university restaurants management and their performance. The results provided information to improve or change the administrative technologies. Proposed to classify the designs found, observing the management models and the satisfaction survey weight, and outlined a comparison among the IFES surveyed, highlighted according to methodological similarities found in part of them.

Keywords: University restaurant, User Satisfaction, Federal Universities

Resumen: La presente investigación verificó, en las 63 Instituciones Federales de Educación Superior (IFES) en Brasil, los procedimientos adoptados para la institucionalización y el tratamiento de las búsquedas de satisfacción de los usuarios, su peso en el proceso de toma de decisiones en cada modelo de gestión. Los datos aportaron información que permite el intercambio e innovación de tecnologías administrativas. El estudio propuso modelos para la clasificación de los diseños encontrados, para los modelos de gestión y para las aplicaciones de la búsqueda de satisfacción. Esbozó una comparación de desempeño entre las IFES, resaltada de acuerdo con las similitudes metodológicas encontradas en parte de ellas.

Palabras clave: Restaurante universitario, Satisfacción del usuario, Universidades federales

REFERÊNCIAS

ANDRADE JÚNIOR, P. P.; BRAGA, A. C.; PEREIRA, T. L. **Avaliação de restaurante universitário por meio de indicadores de qualidade.** Desenvolvimento em Questão. Ijuí, v. 13, n. 30, p. 306-326, 2015.

ANDRÉS, A. **Aspectos da assistência estudantil as universidades brasileiras.** Brasília, DF: Biblioteca Digital da Câmara dos Deputados. 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Decreto n. 6.093**, de 24 de abril de 2007. Dispõe sobre a reorganização do Programa Brasil Alfabetizado, visando a universalização da alfabetização de jovens e adultos de quinze anos ou mais, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6093.htm. Acesso em: 05 mar. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 6.094**, de 24 de abril de 2007. Dispõe sobre a implementação do Plano de Metas Compromisso Todos pela Educação, pela União Federal, em regime de colaboração com Municípios, Distrito Federal e Estados, e a participação das famílias e da comunidade, mediante programas e ações de assistência técnica e financeira, visando a mobilização social pela melhoria da qualidade da educação básica. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6094.htm. Acesso em: 05 mar. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 6.095**, de 24 de abril de 2007. Estabelece diretrizes para o processo de integração de instituições federais de educação tecnológica, para fins de constituição dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia - IFET, no âmbito da Rede Federal de Educação Tecnológica. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6095.htm Acesso em: 05 mar. de 2020.

BRASIL. **Decreto n. 6.096**, de 24 de abril de 2007. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6096.htm> Acesso em: 05 mar. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 7.234**, de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm Acesso em: 05 mar. 2020.

CAPELLA, A. C. N. Perspectivas teóricas sobre o processo de formulação de políticas públicas. In: HOCHMAN, G. et al. (Org.). **Políticas públicas no Brasil**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2007. p. 87-121

CAPELLA, A. C. N.; BRASIL, F. G. Análise de políticas públicas: uma revisão da literatura sobre o papel dos subsistemas, comunidades e redes. **Novos Estudos**. São Paulo, v 101, p.54-76, 2015.

CARVALHO, L. R.; AMORIM, S. L.; TAVARES, M. F. Sistema de indicadores de qualidade como ferramenta de gestão em um restaurante universitário: estudo de caso. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO (ENEGEP), 23, 2003, Ouro Preto. **Anais eletrônicos...** Ouro Preto: ABEPRO, 2003. Disponível em: < http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2003_TR0207_0964.pdf

COUTINHO, E. P.; MOREIRA, R. T.; SOUZA, D. M. Aplicação do ciclo de serviços na análise da gestão da qualidade de um restaurante universitário. **Anais...XXV Encontro Nacional de Engenharia. de Produção**, Porto Alegre, RS, Brasil, 29 out a 01 de nov de 2005.

FARIA, C. A. P. A política da avaliação de políticas públicas. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**. São Paulo, v. 20, n. 50, p. 97-169, 2005.

FARIA, R. Avaliação de programas sociais: evoluções e tendências. In: RICO, E. M. (Org.). **Avaliação de políticas sociais: uma questão em debate**. São Paulo: Cortez; Instituto de Estudos Especiais, 2001. p. 40-49.

MAINARDES, E. W.; NOVAES, S. L. C. Percepções de qualidade do serviço público. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**. Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 107-123, 2015.

RAMOS, M. P.; SCHABBACH, L. M. O estado da arte da avaliação de políticas públicas: conceituação e exemplos de avaliação no Brasil. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, n 46, v. 5, p.1271-1294, 2012.

Submetido em: 01/05/2020

Aceito em: 18/05/2021

