UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
RAÍSSA DE OLIVEIRA RODRIGUES

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PROGRAMA SEGUNDO TEMPO UNIVERSITÁRIO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR FEDERAL NO MATO GROSSO DO SUL - 2022/2023

CAMPO GRANDE (MS)
2025

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
RAÍSSA DE OLIVEIRA RODRIGUES

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PROGRAMA SEGUNDO TEMPO UNIVERSITÁRIO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR FEDERAL NO MATO GROSSO DO SUL - 2022/2023

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Federal de Mato Grosso do Sul como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Educação Física no Curso de Educação Física - Bacharelado sob a orientação do Prof. Dr. Júnior Vagner Pereira da Silva

CAMPO GRANDE (MS)
2025

ATA DA 01 REUNIÃO, DE 04 DE JULHO DE 2025

Aos quatro dias do mês de julho do ano de dois mil e vinte e cinco, às 13 horas, na Videoconferência, da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, reuniu-se a Banca Examinadora composta pelos membros: Junior Vagner Pereira da Silva (UFMS), Gilberto Ribeiro de Araújo Filho (UFMS) e Paulo Sérgio Bereoff (UFMS), sob a presidência do primeiro, para julgar o trabalho da aluna: RAISSA DE OLIVEIRA RODRIGUES, do curso de Bacharelado em Educação Física, Faculdade de Educação, da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, apresentado sob o título ""Avaliação da satisfação dos usuários do Programa Segundo Tempo Universitário em uma Instituição de Ensino Superior no Mato Grosso do Sul - 2022/2023"" e orientação de Junior Vagner Pereira da Silva. O presidente da Banca Examinadora declarou abertos os trabalhos e agradeceu a presença de todos os Membros. A seguir, concedeu a palavra ao aluno que expôs seu Trabalho de Conclusão de Curso. Terminada a exposição, os senhores membros da Banca Examinadora iniciaram as arguições. Terminadas as arguições, o presidente da Banca Examinadora fez suas considerações. A seguir, a Banca Examinadora reuniu-se para avaliação, e após, emitiu parecer expresso conforme segue: O trabalho apresentado foi considerado aprovado.

Junior Vagner Pereira da Silva (UFMS)

Gilberto Ribeiro de Araújo Filho (UFMS)

Paulo Sérgio Bereoff (UFMS)

NOTA MÁXIMA NO MEC UFMS É 10!!! sei! assinatura eletrônica — Documento assinado eletronicamente por **Junior Vagner Pereira da Silva**, **Professor do Magistério Superior**, em 07/07/2025, às 15:11, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

NOTA MÁXIMA NO MEC UFMS É 10!!! sei! assinatura eletrônica — Documento assinado eletronicamente por **Gilberto Ribeiro de Araujo Filho**, **Professor do Magistério Superior**, em 07/07/2025, às 15:13, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

NOTA MÁXIMA NO MEC UFMS É 10!!! sei! assinatura eletrônica — Documento assinado eletronicamente por **Paulo Sérgio Bereoff**, **Professor do Magistério Superior**, em 08/07/2025, às 14:57, conforme horário oficial de Mato Grosso do Sul, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [illegible], informando o código verificador [illegible] e o código CRC [illegible].

RESUMO
Objetivo: Investigar a satisfação dos usuários do núcleo do PSTU em uma Instituição de Ensino Superior Federal no Mato Grosso do Sul. Metodologia: Trata-se de um estudo qualitativo, transversal, descritivo/exploratório e de campo, com aplicação de questionário online. A população do estudo foi os usuários do PSTU da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul, com seleção amostral por adesão. Resultados: O estudo contou com a participação de 79 usuários. Evidenciou-se como excelente a qualidade geral do projeto (57%), a capacidade técnica do professor (60,8%), a capacidade técnica dos monitores (50,6%) e como bom, o espaço físico/infraestrutura (51,9%) e a qualidade dos materiais esportivos (48,1%). Conclusão: A maioria dos usuários está satisfeita com o programa na instituição avaliada, sendo recomendável a sua continuidade.

PALAVRAS-CHAVE: Estudantes; Esporte; Lazer; Programa Segundo Tempo Universitário.

ABSTRACT

Objective: To investigate the satisfaction of users of the PSTU core at a Federal Higher Education Institution in Mato Grosso do Sul. Methodology: This is a qualitative, cross-sectional, descriptive/exploratory and field study, with the application of an online questionnaire. The study population was the users of the PSTU of the Federal University of Mato Grosso do Sul, with sample selection by adhesion. Results: The study had the participation of 79 users. The overall quality of the project was excellent (57%), the technical capacity of the teacher (60.8%), the technical capacity of the monitors (50.6%) and the physical space/infrastructure (51.9%) and the quality of the sports equipment (48.1%) were considered good. Conclusion: Most users are satisfied with the program at the institution evaluated, and its continuation is recommended.

KEYWORDS: Students; sports; leisure; Second Term University Program.

INTRODUÇÃO

As políticas públicas podem ser caracterizadas como atos que exigem um conjunto de decisões para implementar objetivos (Rodrigues, 2010), dispondo a finalidade de enfrentamento, diminuição e resolução de problemas (Secchi, 2021). Para tanto, artefatos gerenciais, como planos (macrodiretriz estratégicas) e programas (conteúdo tático gerencial) são criados e colocados em prática por intermédio de projetos (Secchi, 2021), de modo a solucionar problemas e preencher as lacunas que, na avaliação dos gestores, por vontade política ou pressão externa, são consideradas relevantes e incorporados na *agenda-setting*.

Dentre os problemas a serem solucionados por meio de políticas públicas, se encontram aqueles voltados a setores específicos, que tratam de questões particulares (políticas sociais), como educação, saúde, esporte e lazer (Heidmann, 2010) e buscam promover a justiça social por meio da "equalização das discrepâncias existentes ao acesso aos direitos sociais e oportunidades para o desenvolvimento humano" (Silva; Reverdito, 2023, p. 111).

No contexto brasileiro, pode ser citado como política voltada aos direitos sociais, o Programa Segundo Tempo Universitário (PSTU), criado em 2009 pelo governo federal e única política brasileira direcionada especificamente às Atividades Físicas de Lazer (AFL) de universitários.

As AFL, na acepção de Silva (2022), consistem em:

> [...] ações humanas ocorridas em um tempo disponível, com envolvimento em experiências diversas (jogos, brincadeiras, danças, conscientização corporal, esportes, entre outras), envolvendo o movimento, independentemente da intensidade e duração, podendo ser sistematizados – com frequência contínua e planejada (projetos, programas, treinamentos etc.) – ou não sistematizados – com frequência eventual (eventos, amistosos, competições etc.) (SILVA, 2022, p. 553).

O esporte, uma das possibilidades de manifestação das AFL, é reconhecido como direito social pela Constituição Federal de 1988. Em seu artigo 6º, a Carta Magana, estabelece que são direitos sociais, entre outros, "a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados" (BRASIL, 1988, art. 6º). Por outro lado, o artigo 217 complementa essa garantia ao afirmar que "é dever do Estado fomentar práticas desportivas formais e não formais, como direito de cada um", com prioridade para o desporto educacional e incentivo ao lazer como forma de promoção social (BRASIL, 1988, art. 217).

Nesse contexto, o PSTU se destaca como uma política pública que possibilita que direitos previstos nos artigos 6º e 217 da Constituição Federal sejam efetivados para parte da população ao oferecer oportunidades reais de acesso ao esporte nas instituições públicas de ensino superior. Por meio da criação de núcleos de esporte educacional e de formação esportiva, o programa promove vivências corporais diversificadas, com caráter pedagógico e inclusivo, voltadas prioritariamente ao corpo discente.

Em que pese relevante a implementação de políticas públicas voltadas ao acesso as AFL no contexto universitário, se faz relevante considerar também a qualidade desses serviços na percepção dos usuários. Portanto, se faz relevante que além de sua implementação, os mesmos sejam avaliados, de modo a compreender o desempenho do programa.

Dentre os tipos de avaliação de desempenho, encontra-se a satisfação. A avaliação da satisfação, refere-se à aferição sobre como um serviço consegue corresponder ou superar as expectativas sociais dos usuários. Ou seja, a satisfação refere-se à percepção das pessoas envolvidas, sobretudo clientes ou usuários, a respeito do desempenho de um produto em relação às expectativas geradas sobre ele. Se o desempenho não atende às expectativas, a consequência é a desilusão. Por outro lado, se elas são atendidas, tendem a ser clientes fascinados (Kotler; Keller, 2018, p. 34). Para além do desempenho do produto, a analogia também pode ser aplicada a serviços, sejam eles privados ou públicos.

No que concerne à administração pública, a avaliação da qualidade dos serviços se encontra relacionada à cidadania, dado que os cidadãos, responsáveis por suprir o Estado por meio do pagamento de impostos, anseiam por desfrutar de serviços de qualidade (Carvalho; Tonet, 1994).

Para aferir o desempenho de um produto ou serviço, como a análise da satisfação dos usuários em ambientes esportivos, a literatura tem ressaltado a relevância de consideração das dimensões técnicas, instalações, materiais, atividades (Mayor et al., 2016) e atuação dos monitores, comunicação, atividades oferecidas, relação entre o preço e qualidade e pessoas responsáveis pela organização (Franco et al., 2018). No que concerne as questões pedagógicas, além da atuação dos monitores, devem ser consideradas também as do professor, seja ele responsável pela execução das atividades junto à comunidade ou acompanhamento/orientação dos monitores.

No que diz respeito a satisfação em ambientes físicos esportivos, para que se obtenha qualidade no serviço oferecido para o indivíduo é imprescindível estar atento se a demanda

está adequada aos interesses, necessidades, expectativas, preferências, habilidades e condições físicas dos usuários (Arazuri; Elizondo; Rhoden, 2006).

Os resultados de avaliações de políticas públicas, como os de satisfação, para além da produção científica sobre o assunto, são relevantes para que gestores utilizem os resultados como mecanismo de *feedback* para decisões futuras (Faria, 2005), como formação ou substituição dos recursos humanos, reorganização das atividades físicas de lazer, dias e horários das oficinas, reforma da infraestrutura, dentre outros ajustes, de modo a viabilizar a melhor qualidade dos serviços oferecidos.

Dito isto, o objetivo da pesquisa foi investigar o nível de satisfação dos usuários do núcleo do Programa Segundo Tempo Universitário em uma Instituição de Ensino Superior Federal localizada no Mato Grosso do Sul.

METODOLOGIA

A pesquisa caracteriza-se como estudo de campo, que tem como propósito obter informações ou compreensão de um determinado problema para o qual se busca uma resposta, ou no que se refere a uma hipótese, que se queira atestar, ou, ainda, com o objetivo de descobrir novos fatos ou a relação entre eles (Marconi; Lakatos, 2017). Consiste na observação de acontecimentos e fenômenos com à medida em que vão surgindo espontaneamente, no levantamento de dados que lhes dizem respeito e no registo das variáveis que se pressupõe pertinentes para analisar.

Outrossim, o estudo caracteriza-se como descritivo e exploratório que, respectivamente, permite estudar o nível de atendimentos de órgãos públicos e levantar opiniões, atitudes e crenças que auxiliam a esclarecer e modificar ideias (Gil, 2010).

A população do estudo foram os usuários do Programa Segundo Tempo Universitário vinculado a Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Os critérios de inclusão foram: estar regularmente matriculado no PSTU; aceitar participar da pesquisa; assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Por meio da seleção amostral por adesão e aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, a amostra totalizou 79 usuários.

A técnica de coleta de dados foi a aplicação de questionário, que consiste em um conjunto de perguntas feitas às pessoas para obter informações sobre conhecimentos, concepções, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, medos, situações vivenciadas durante a vida (Gil, 2008).

O questionário aplicado foi composto por 11 questões fechadas. As perguntas abordaram aspectos relacionados à satisfação com a qualidade do projeto (“Como avalia a

qualidade do projeto?"), infraestrutura ("Como avalia o espaço físico/infraestrutura usado pela oficina que frequenta?"), materiais esportivos (INSERIR A PERGUNTA), capacidade técnica de professores ("Como avalia a capacidade técnica do professor da oficina que frequenta?") e monitores ("Como avalia a capacidade técnica do monitor da oficina que frequenta?"), horários de atendimento ("Como avalia os horários de atendimento do PSTU?"), metodologia aplicada ("Como avalia a metodologia aplicada pelo monitor na oficina que frequenta?") e participação nas oficinas ("Como avalia sua participação na oficina?"). As escalas de resposta utilizadas foram do tipo Likert, com cinco níveis de satisfação - "Excelente", "Boa", "Razoável", "Ruim" e "Péssimo". Além disso, o questionário incluiu uma pergunta sobre recomendação das atividades a terceiros, com resposta dicotômica ("Sim" ou "Não").

Sua aplicação foi no formato on-line, pois promove maior agilidade e precisão (Gil et al., 2013) e maior taxa de resposta (Edwards et al., 2009). O convite foi realizado por mensagem via e-mail institucional aos usuários, com disponibilização do link do instrumento. O período da coleta de dados foi entre agosto de 2022 a julho de 2023.

Os dados obtidos foram tratados no programa aberto Jamovi, aplicando a análise de frequência absoluta e relativa. Para identificação do Customer Satisfaction Score (CSS), foi utilizada a Fórmula [∑ (número de usuários muito satisfeitos e satisfeitos) / (número de respostas)]. Percentuais superiores a 75% foram classificados como satisfatórios.

Por fim, a pesquisa atende às exigências do Conselho Nacional de Saúde em relação às questões éticas em pesquisa, vez que ela foi submetida e aprovada em Comitê de Ética em Pesquisa sob protocolo CAAE: 55375021.4.0000.0021.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

No que concerne ao nível de satisfação dos usuários, o CSS da presente investigação indica satisfação em todas as variáveis, com destaque para a qualidade do projeto 92,4%. Quando comparado a pesquisa similar, realizada por Silva (2021) na mesma instituição, evidencia-se que a capacidade técnica do professor/monitor foi que o indicador que apresentou maior nível de satisfação (99%).

Ao serem questionados sobre sua participação, 44 (55,7%) dos usuários relataram que foi boa e 78 (98,7%) declarou que indicaria as AFL oferecidas pela instituição no núcleo do PSTU à algum amigo ou familiar. A respeito desta questão, Silva (2021) também evidenciou que 86% dos usuários do PSTU implementado na UFMS estavam satisfeitos com a sua participação no programa.

Os usuários, em sua maioria, avaliaram como sendo excelente a qualidade geral do projeto (45; 57%). Especificamente em relação ao PSTU, Silva (2021) evidenciou dados superiores, haja vista que 96% manifestou estar satisfeito com a qualidade do programa, tendo como destaque a avaliação da qualidade do projeto como excelente por 76 (67,8%). Mejía et al. (2018), obtiveram resultados similares junto aos usuários de três programas de extensão universitária na Colômbia em 2018, que relataram que de forma geral, a maioria dos usuários estavam satisfeitos com os serviços oferecidos. Na ocasião, todas as variáveis se mantiveram acima de 4 em uma escala com valor máximo de 5. Em estudo realizado por Reyes Robles et al. (2022), usuários de serviços esportivos no México indicaram uma satisfação de 3,93.

Observa-se que a qualidade geral do projeto é amplamente bem avaliada pelos usuários, como demonstrado na presente pesquisa. A exemplo do evidenciado na presente investigação, os estudos acima mencionados, também destacam altos índices de satisfação, com muitos usuários considerando a qualidade excelente. Portanto, observa-se um padrão similar de satisfação elevada entre os participantes, reforçando a relevância de assegurar a qualidade e atender às expectativas dos usuários em diferentes contextos.

No que diz respeito às variáveis analisadas nas dimensões de capacidade técnica/metodologia aplicada pelos monitores e professores, ambas foram classificadas pela maioria, respectivamente 50,6% e 60,8%, como excelentes, se destacando como as variáveis com melhor desempenho na avaliação, conforme Tabela 1.

Tabela 1. Nível de satisfação dos usuários do PSTU – Núcleo Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – 2022/2023.

Nível de satisfação					
Variáveis	**Excelente**	**Bom**	**Razoável**	**Ruim**	**Péssimo**
Capacidade técnica do professor	60,8%	27,8%	10,1%	1,3%	
Capacidade técnica dos monitores	50,6%	34,2%	12,7%	2,5%	
Metodologia aplicada pelo professor	49,4%	41,8%	7,6%	1,3%	
Metodologia aplicada pelo monitor	48,1%	39,2%	11,4%	1,3%	
Cumprimento do horário de atendimento	46,8%	43%	8,9%	1,3%	
Qualidade dos materiais esportivos	29,1%	48,1%	19%	2,5%	1,3%
Espaço físico/infraestrutura	25,3%	51,9%	19%	2,5%	1,3%
Horários de atendimentos	24,1%	51,9%	22,8%	1,3%	

Tabela 2. Customer Satisfaction Score e Net Promoter Score do Nível de satisfação dos usuários do PSTU – Núcleo Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – 2022/2023.

Variáveis	**Excelente**	**Bom**	**Razoável**	**Ruim**	**Péssimo**	**CSS**	**NPS**
Qualidade do projeto	45	28	6			92,4%	-

Capacidade técnica do professor	48	22	8	1		88,6%	-
Capacidade técnica dos monitores	40	27	10	2		84,8%	-
Metodologia aplicada pelo professor	39	33	6	1		91,1%	-
Metodologia aplicada pelo monitor	38	31	9	1		87,3%	-
Cumprimento do horário de atendimento	37	34	7	1		89,9%	-
Qualidade dos materiais esportivos	23	38	15	2	1	77,2%	-
Espaço físico/infraestrutura	20	41	15	2	1	77,2%	-
Horários de atendimentos	19	41	18	1		75,9%	-
NPS							
Promotores	78						98,7%
Neutros							
Detratores	1						1,3%

Em que pese a dimensão voltada aos recursos humanos terem figurado como as variáveis que obtiveram classificação predominante como excelência, resultado parecido foi encontrado por Silva (2021), que obteve como melhores *scores* as variáveis relacionadas ao professor e monitor, com números superiores a 95% de satisfação. Resultados semelhantes também foram encontrados por Sánchez García et al. (2017), vez que 97,7% dos usuários avaliaram a técnica utilizada pelos funcionários como sendo agradável e 100% relatou existir um bom relacionamento entre eles.

Os dados apresentados reforçam a importância da dimensão dos recursos humanos na percepção positiva dos usuários sobre os serviços prestados. O destaque dado ao papel de professores e monitores, demonstra o impacto significativo desses profissionais na satisfação geral. Dessa forma, pode-se inferir que a excelência nas relações humanas é fundamental para garantir vivências satisfatórias e favorecer o êxito dos programas disponibilizados, reafirmando que profissionais competentes e vínculos positivos são cruciais para proporcionar altos níveis de satisfação aos usuários.

Outra dimensão analisada foi o cumprimento do horário de atendimento, alcançando seu maior índice como excelente (46,8%). Silva (2021) evidenciou que neste indicador, 65,1% dos usuários avaliaram como excelente, portanto, dispondo de melhor resultados em relação ao quadro atual. No que tange aos horários de atendimento, os resultados obtidos por Silva (2021) também foram superiores, dado que 40,1% avaliaram como excelentes.

Ao analisarem a satisfação de usuários de uma Piscina Municipal na Espanha, Em estudo realizado por Sánchez García et al. (2017) também evidenciaram elevada satisfação

dos usuários com os recursos humanos, pois 100% estavam satisfeitos com o tratamento recebido do monitor, 95,4% acreditavam que os monitores resolviam de forma efetiva as adversidades que surgiam, 93,1% observaram que os treinos atendiam aos seus interesses. Esses resultados são importantes, haja vista que existem estudos relacionados ao tema, como aquele desenvolvido por Maciel et al. (2021) a respeito do Programa Vida Ativa associado à Secretaria Municipal de Esportes e Lazer da Prefeitura de Belo Horizonte, que evidenciou a insatisfação dos usuários a respeito do número insuficiente de profissionais habilitados para dar o suporte necessários a quantidades de aulas oferecidas, assim como consideram a quantidade de aulas insatisfatórias.

Na presente pesquisa, em que pese a maioria tenha sinalizado como boa (51,9%) as questões afetas a infraestrutura, esses dados são divergentes aos evidenciados por Silva (2021) no mesmo programa e instituição em pesquisa anterior, a qual a infraestrutura física foi avaliada por 75% pelo nível de satisfação, com 55 (49,1%) usuários declarando que a infraestrutura era boa. Essa diferença pode refletir mudanças no contexto do espaço, com sua degradação e má conservação pelas autoridades responsáveis ou as expectativas dos usuários, vez que se trata de pessoas diferentes. A respeito da questão, Franco et al. (2018), ressaltam a importância de infraestruturas bem avaliadas para alcançar altos índices de satisfação em diferentes modalidades e localidades, uma vez que, sua pesquisa evidenciou que as instalações era a dimensão como maior média de avaliação positiva entre os usuários do club desportivo de Tenis Open Slam, em Bogotá, na Colômbia.

A qualidade dos materiais esportivos também foi considerada pela maioria como boa (48,1%). Esses resultados são semelhantes ao de Silva (2021), em que 66 (58,9%) dos usuários consideraram como boa a qualidade dos materiais. Resultados mais favoráveis neste indicador foram observados por Sánchez García et al. (2017) junto a usuários de natação de uma Piscina Municipal na região de Murcia, na Espanha, em que 95,4% avaliou a quantidade de material suficiente e 90,9%, como em boas condições. Nicolás-López e Escaravajal-Rodríguez (2020), observaram que mais da metade dos usuários acham que têm material suficiente para os treinos (62,3%), em ótimas condições (63,9%) e o consideram moderno (60,7%).

Percebe-se que a qualidade dos materiais esportivos varia conforme o contexto, mas geralmente é bem avaliada pelos usuários. Estudos mencionados indicam que, na maioria dos casos, os materiais são considerados suficientes, em boas condições e modernos. No entanto, os índices variam entre locais e públicos avaliados, destacando a importância de adequar os

materiais às necessidades específicas dos usuários para manter altos níveis de satisfação e valor percebido.

A infraestrutura e materiais esportivos dentre as dimensões com maior avaliação negativa também foi observada por Mayor et al. (2016), vez que 13,9% dos usuários que frequentavam o espaço designado para a prática das atividades aquáticas apontaram que o material fornecido não estava em quantidade suficiente. Pesquisa realizada por Maciel et al. (2021), com objetivo de analisar o nível de satisfação dos usuários do Programa Vida Ativa associado à Secretaria Municipal de Esportes e Lazer da Prefeitura de Belo Horizonte, evidenciou que 95,8% dos usuários estavam satisfeitos com a infraestrutura e materiais e 99,5% satisfeitos com a qualidade das aulas ofertadas. Dessa forma, para melhorar as condições dos serviços oferecidos, se faz necessário que a gestão potencialize a qualidade da estrutura dos ambientes e materiais utilizados nas atividades de acordo com a demanda dos usuários e feedback recebido.

Resultados positivos também foram obtidos no NPS no estudo atual, com 98,7% dos participantes figurando como promotores no que diz respeito a zona de excelência, quando comparado com os resultados obtidos por Silva (2021), os resultados atuais se tornam inferiores dado que todos (100%) dos participantes foram figurados como promotores em zona de excelência.

CONCLUSÃO

Conclui-se que a maioria dos usuários estão satisfeitos com os serviços oferecidos em todas as variáveis analisadas, permeando a percepção nos níveis excelente ou boa. Tal quadro se torna relevante, haja vista que os serviços públicos devem apresentar elementos qualitativos em sua oferta à população, indicando que o PSTU figura com importante programa ao fomento de AFL com qualidade no contexto universitário em análise.

Nesse contexto, visando atender o público universitário com excelência para que se alcance o maior nível de satisfação, por parte da gestão se faz necessário estar atento a quantidade e qualidade dos materiais e infraestrutura disponibilizados para a execução das atividades, ademais, adequar o horário de atendimento para que abranja o maior número de usuários, são estratégias imprescindíveis e necessárias, que podem ser obtidas através do feedback do usuário. É fundamental que os gestores estejam atentos às demandas dos participantes, especialmente porque infraestrutura, materiais e horário de atendimento foram apontados como os aspectos menos bem avaliados no Programa Segundo Tempo Universitário. Essa realidade evidencia a necessidade urgente de medidas corretivas e

preventivas, pois a percepção negativa desses fatores compromete diretamente a efetividade das ações e a adesão dos estudantes às atividades propostas. A escuta ativa e o acompanhamento contínuo das avaliações e sugestões dos usuários permitem ajustes mais assertivos, fortalecendo o compromisso institucional com a qualidade, a inclusão e a garantia dos direitos sociais relacionados ao esporte e ao lazer.

REFERÊNCIAS

ARAZURI, E. S.; ELIZONDO, A. P. L.; RHODEN, I. A satisfação com o serviço de atividades físico-desportivas de tempo livre: o caso da comunidade universitária de "La Rioja" (Espanha). Movimento, v. 12, n. 3, p. 13-42, 2006.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

CARVALHO, M. S. M. V.; TONET, H. C. Qualidade na administração pública. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 28, n. 2, p. 137-152, 1994.

EDWARDS, P. J.; ROBERTS, I.; CLARKE, M. J.; DIGUISEPPI, C.; WENTZ, R.; KWAN, I.; COOPER, R.; FELIX, L. M.; PRATAP, S. Methods to increase response to postal and electronic questionnaires. Cochrane Database Syst Rev, v. 8, n. 3, 2009. DOI: 10.1002/14651858.MR000008.pub4.

FARIA, C. A. P. A política da avaliação de políticas públicas. Revista Brasileira de Ciências Sociais, v. 20, n. 59, 2005.

FRANCO, I. P. F.; PIRAZAN, M. Á. G; ALVARADO, S. A. R.; CELIS, M. F. G. Nivel de satisfacción del cliente de los clubes deportivos. Reporte de investigación. 2018.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, R. F.; CAMELO, S. H.; LAUS, A. M. Atividades do enfermeiro de Centro de Material e Esterilização em instituições hospitalares. Texto & Contexto Enfermagem, v. 22, n. 4, p. 927-934, 2013.

HEIDEMANN, F. Do sonho do progresso às políticas de desenvolvimento. In: HEIDEMANN, F.; SALM, J. F. (Orgs.). Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análise. 2. ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2010. p. 23-40.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. Administração de marketing. 15. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2018.

MACIEL, M. G.; MOURA, G. A.; MARQUES, A. P. G.; VIDIGAL, J. M. S. Análise da satisfação dos usuários do Programa Vida Ativa da Prefeitura de Belo Horizonte. Revista Brasileira de Estudos do Lazer, Belo Horizonte, v. 8, n. 2, p. 136-156, maio/ago. 2021.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Fundamentos de metodologia científica. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MAYOR, J. G.; FERRI, J. M. V.; SÁNCHEZ, G. F. L.; SUÁREZ, A. D. Satisfacción de usuarios de servicios deportivos en Orihuela (Alicante). SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte, v. 5, n. 1, p. 155-162, 2016. Disponível em: https://doi.org/10.6018/254161.

MEJÍA, L. M. C.; CADAVID, M. A. A.; HERNÁNDEZ, J. Á.; DURÁN, Á. M. M.; PALACIO, E. V. G.; VELÁSQUEZ, L. F. C. Satisfacción de usuarios en servicios recreativos y deportivos en el contexto universitario. Educación Física y Deporte, v. 37, n. 1, p. 29-52, 2018. Disponível em: https://doi.org/10.17533/udea.efyd.v37n1a02.

NICOLÁS-LÓPEZ, J.; ESCARAVAJAL-RODRÍGUEZ, J. C. Satisfacción con los servicios deportivos del Campus Universitario de Espinardo. SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte, v. 9, n. 1, p. 105-112, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.6018/sportk.412571.

REYES ROBLES, M.; CEBALLOS GURROLA, O.; MEDINA RODRÍGUEZ, R. E.; ROJO VILLA, J. A.; LÓPEZ ESQUERRA, L. E. Calidad, satisfacción y valor percibido en usuarios de servicios deportivos en México. SPORT TK-EuroAmerican Journal of Sport Sciences, v. 11, Article 17, 2022.

RODRIGUES, M. Políticas públicas. São Paulo: Publifolha, 2010.

SÁNCHEZ GARCÍA, C.; GONZÁLEZ CARCELÉN, C. M.; LÓPEZ SÁNCHEZ, G. F.; DÍAZ SUÁREZ, A. Satisfacción de clientes externos: Estudio de caso de una piscina cubierta. SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte, v. 6, n. 2, p. 81-88, 2017. Disponível em: https://doi.org/10.6018/300421.

SECCHI, L. Análise de políticas públicas: diagnóstico de problemas, recomendação de soluções. São Paulo: Cengage Learning, 2021.

SILVA, J. V. P. Avaliação do programa Segundo Tempo universitário em uma universidade federal em Campo Grande/MS/Brasil. Revista Brasileira de Ciências do Esporte, 2021.

SILVA, J. V. P. Atividades físicas de lazer sistematizadas assíncronas em período de pandemia COVID-19. Retos, n. 46, p. 552–565, 2022b. Disponível em: https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/view/93193.

SILVA, J. V. P.; REVERDITO, R. S. Ensino superior e fatores influenciadores à permanência e evasão no Programa Segundo Tempo Universitário. Retos, n. 49, p. 105-114, 2023.

APÊNDICE 1

Questionário de avaliação inicial - Usuários do Segundo Tempo Universitário - UFMS

Como avalia a qualidade do projeto?
Excelente
Boa
Razoável
Ruim
Péssima

Como avalia o espaço físico/infraestrutura usado pela oficina que frequenta?
Excelente
Bom
Razoável
Ruim
Péssimo

Como avalia a qualidade dos materiais esportivos utilizados na oficina que frequenta?
Excelente
Bom
Razoável
Ruim
Péssimo

Como avalia a capacidade técnica do professor da oficina que frequenta?
Excelente
Boa
Razoável
Ruim
Péssima

Como avalia a capacidade técnica dos monitores da oficina que frequenta?
Excelente
Boa
Razoável
Ruim
Péssima

Como avalia os horários de atendimento do PSTU?
Excelente
Bom
Razoável
Ruim
Péssimo

Como avalia o cumprimento do horário de atendimento da oficina que frequenta?
Excelente
Bom

Razoável
Ruim
Péssimo

Como avalia a metodologia aplicada pelo professor na oficina que frequenta?
Excelente
Boa
Razoável
Ruim
Péssima

Como avalia a metodologia aplicada pelo monitor na oficina que frequenta?
Excelente
Boa
Razoável
Ruim
Péssima

Como avalia sua participação na oficina?
Excelente
Boa
Razoável
Ruim
Péssima

Indicaria as atividades físicas de lazer/exercícios físicos/esportes oferecidas pelo PSTU a algum amigo ou familiar?
Sim
Não