

**RELATÓRIO AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA (PROIC)
DO DECANATO DE PÓS-GRADUAÇÃO DA UnB**

1. Apresentação

O Programa de Iniciação Científica (PROIC) é vinculado ao Decanato de Pós-Graduação (DPG) da Universidade de Brasília e está estruturado no âmbito da Diretoria de Fomento à Iniciação Científica (DIRIC). O Programa oferta bolsas de iniciação científica aos estudantes de graduação da Universidade de Brasília por meio de três editais públicos divulgados anualmente para a comunidade.

As bolsas ofertadas pelo ProIC são concedidas por agências de fomento externas (CNPq e FAPDF) e pela própria Universidade de Brasília por meio de seus recursos próprios.

No segundo semestre de 2021, a Ouvidoria da UnB, em parceria com outras áreas, lançou 9 (nove) serviços no Portal Gov.BR:

- 1) Acessar Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos - UnB;
- 2) Assistência estudantil - UnB;
- 3) Emissão de diploma ou de 2ª via de diploma de graduação e pós-graduação;
- 4) Matricular-se em curso de graduação - UnB;
- 5) Participar de Processo Seletivo para Curso de Graduação - UnB;
- 6) Receber bolsa de extensão - UnB;
- 7) Receber bolsa de pesquisa - UnB;
- 8) Registrar manifestação junto à Ouvidoria - UnB;
- 9) Requerer informação pública da Universidade de Brasília - UnB.

O serviço ofertado pelo ProIC é o de número 7, Receber bolsa de pesquisa – UnB.

Neste sentido, para avaliar o serviço ofertado foi elaborada uma enquete composta por 9 (nove) questões, as quais foram respondidas por 40 pessoas entre 13 e 27/12/2021.

A seguir será apresentada uma análise descritiva de cada pergunta, acrescida dos gráficos e respectivas respostas.

2. Análise das respostas da enquete

A primeira pergunta da enquete era a seguinte:

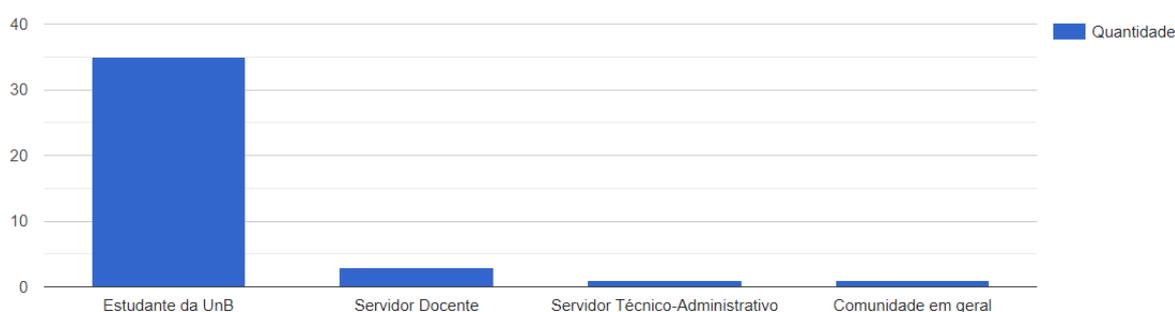
1) Em qual das categorias abaixo você se enquadra?

- () Estudante da UnB
- () Servidor Docente
- () Servidor Técnico-Administrativo
- () Comunidade em geral

As respostas podem ser visualizadas no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Respostas da primeira pergunta

1. Em qual das categorias abaixo você se enquadra?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

A grande maioria dos respondentes foi da categoria estudantes com 35 respostas. Na sequência vieram os servidores docentes, com três respondentes, e os servidores técnico-administrativos e a comunidade em geral, com uma participação cada um.

A segunda pergunta da enquete era:

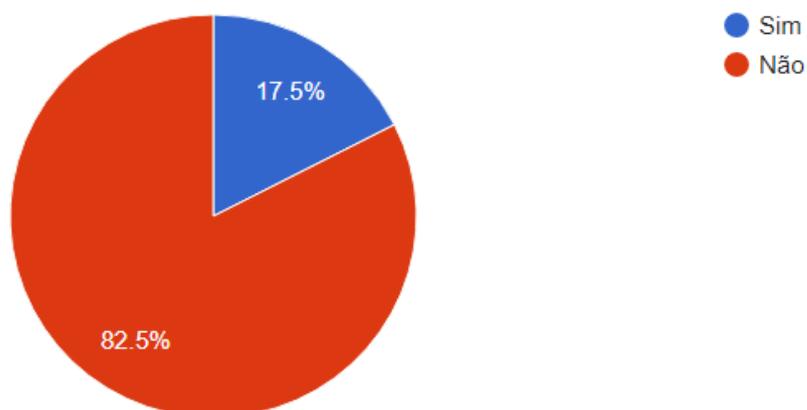
Você já utilizou o serviço da DIRIC/DPG da UnB?

- () Sim
- () Não

As respostas podem ser visualizadas no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Respostas da segunda pergunta

2. Você já utilizou o serviço da DIRIC/DPG da UnB?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Do total de respondentes, a grande maioria, 82,5% não utilizaram os serviços da iniciação científica, ao passo que 17,5% já utilizaram, ou seja 7 dos 40 respondentes.

Para os 7 respondentes que já haviam utilizado o serviço foi perguntado ainda de que forma já haviam utilizado o serviço.

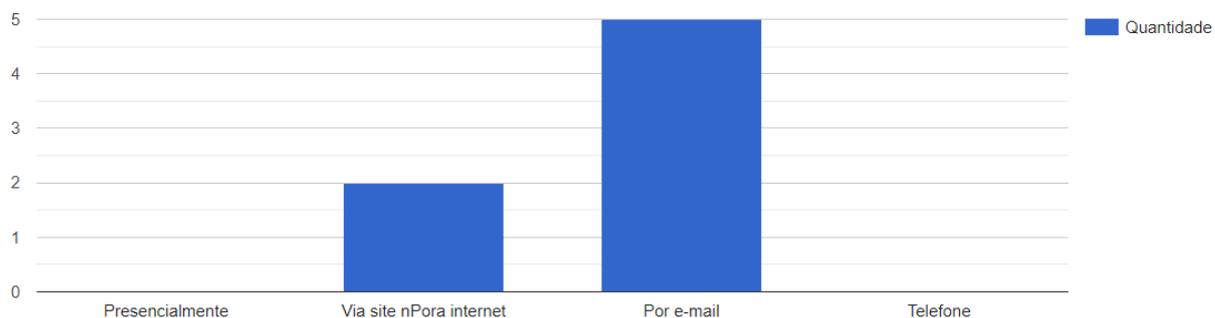
De que forma?

- () Presencialmente
- () Via site da Internet
- () Por e-mail
- () Telefone

Os resultados podem ser visualizados no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Respostas da pergunta

De que forma?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Dos sete respondentes que informaram já haver utilizado o serviço, 5 responderam que o contato foi feito por e-mail, e os outros dois utilizaram o serviço por meio do site do ProIC na Internet. Parece normal esse resultado tendo em vista que o principal meio de interlocução da comunidade com o ProIC é mesmo por e-mail. Ressalte-se que as opções presencialmente e telefone não foram utilizadas nenhuma vez e isso pode ser explicado pelo fato de a Universidade estar fazendo grande parte dos atendimentos durante a pandemia por meio remoto.

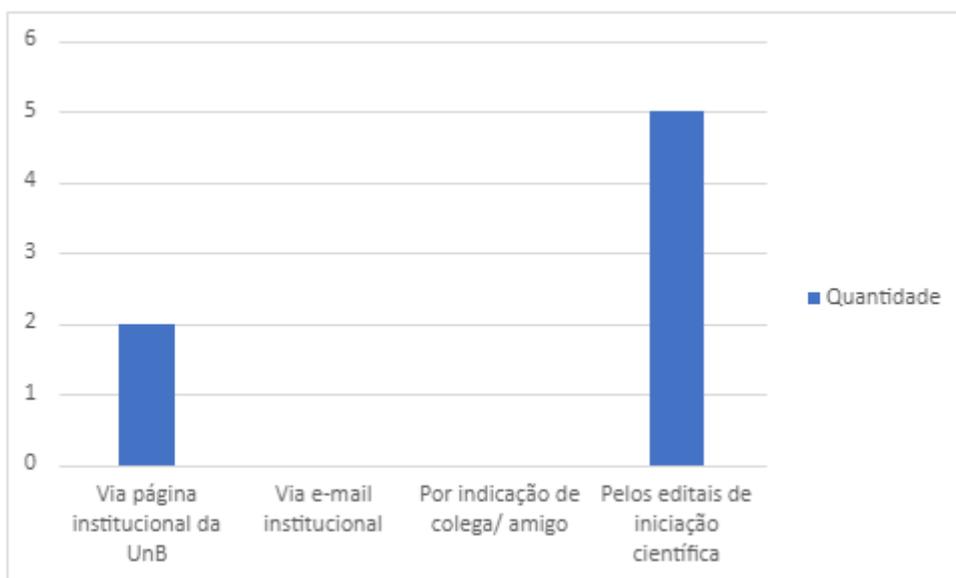
A terceira pergunta era:

Como obteve conhecimento da DIRIC/Programa de Iniciação Científica?

- () Via página institucional da UnB
- () Via e-mail institucional
- () Por indicação de colega/amigo
- () Pelos editais de iniciação científica
- () Outros

Os resultados para essa pergunta são apresentados no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Respostas da terceira pergunta



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Dentre as 40 pessoas que responderam à enquete, somente 7 responderam como obtiveram conhecimento do ProIC. Os outros não conhecem o programa.

Dentre os 7 que responderam, a maioria das pessoas, (5 no total), afirmou que conheceu o ProIC por meio dos editais da iniciação científica, o que parece normal dado que os estudantes procuram as oportunidades de bolsas e a divulgação dos editais é feita intensamente e atinge toda a comunidade universitária. As outras respostas foram por meio da página institucional da UnB (2 respostas).

É importante observar que as próximas perguntas são direcionadas apenas às pessoas que já utilizaram/conhecem o ProIC/DIRIC, haja vista que a pretensão da enquete é avaliar o serviço ofertado aos usuários. Assim, teremos um máximo de 7 respostas para as questões seguintes.

A quarta pergunta era:

As respostas da DIRIC/ProIC às suas demandas foram dadas em prazos satisfatórios?

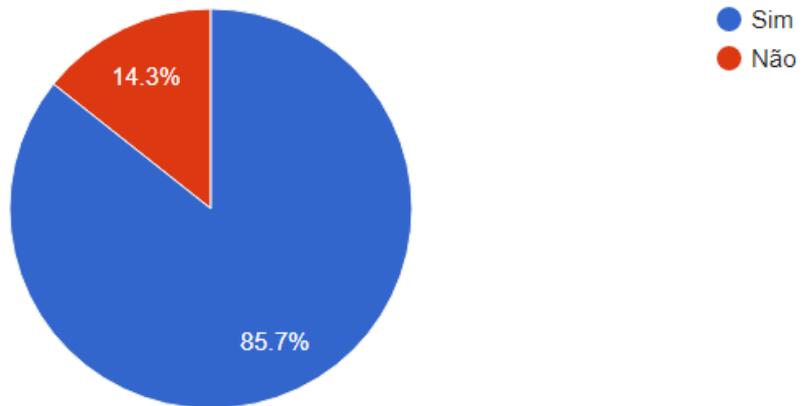
() Sim

() Não

O Gráfico 5 apresenta os resultados.

Gráfico 5 – Respostas da quarta pergunta

4. As respostas da DIRIC/ProIC às suas demandas foram dados em prazos satisfatórios?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Dentre os 7 respondentes, apenas um deles entendeu que os prazos de resposta não foram satisfatórios. Os outros 6 (85,7% do total) responderam que as respostas foram dadas em prazos satisfatórios. Isso reflete aparentemente o que ocorre na realidade, pois a grande maioria das demandas é atendida entre 48 e 72 horas. Algumas não recebem respostas satisfatórias porque envolvem outros agentes externos ao ProIC, caso específico do processo de pagamento das bolsas, que recebe interferências externas do MEC (repasso dos recursos), de dados bancários fornecidos pelo estudante de forma incorreta, da existência de recursos disponíveis para o pagamento da bolsa, entre outros fatores que não foram pesquisados pela enquete.

A quinta pergunta da enquete era:

Ficou satisfeito com a resposta fornecida pela Diretoria de Iniciação Científica da UnB?

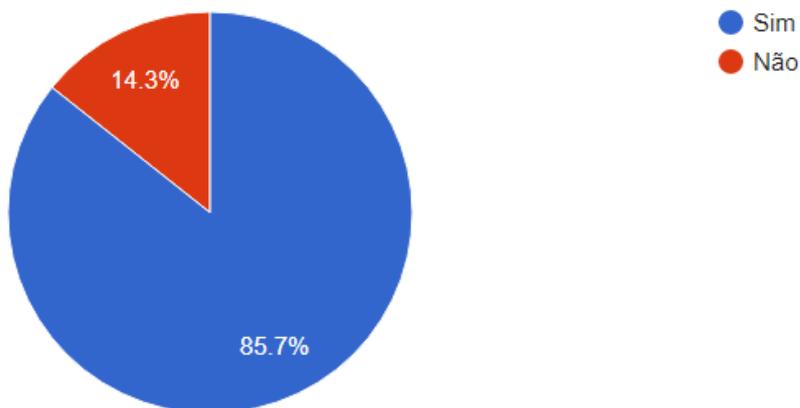
() Sim

() Não

O Gráfico 6 apresenta os resultados.

Gráfico 6 – Respostas da quinta pergunta

5. Ficou satisfeito com a resposta fornecida pela Diretoria de Iniciação Científica da UnB?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Similarmente aos resultados da pergunta anterior, aqui também houve 85,7% dos respondentes que afirmaram ter ficado satisfeitos com a resposta do ProIC, enquanto que um dos respondentes (14,3% do total) respondeu que não ficou satisfeito. Como as perguntas 4, 5 e 6 da enquete são vinculadas, é normal que o mesmo respondente dê respostas com a mesma percepção negativa do atendimento.

A sexta pergunta tinha o seguinte teor:

Ficou satisfeito com o atendimento fornecido pela equipe da DIRIC.

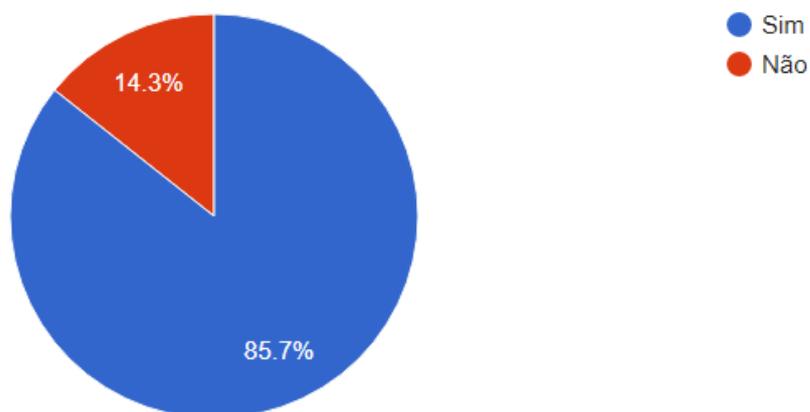
() Sim

() Não

Os resultados são apresentados no Gráfico 7.

Gráfico 7 – Respostas da sexta pergunta.

6. Ficou satisfeito com o atendimento fornecido pela equipe da DIRIC?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

De maneira análoga ao que foi observado nas respostas às perguntas 4 e 5 da enquete, nesta questão também houve 6 respostas (85,7%) com usuários satisfeitos com o atendimento e uma resposta (14,3%) com um usuário (o mesmo das perguntas anteriores) insatisfeito com o atendimento.

A sétima pergunta era:

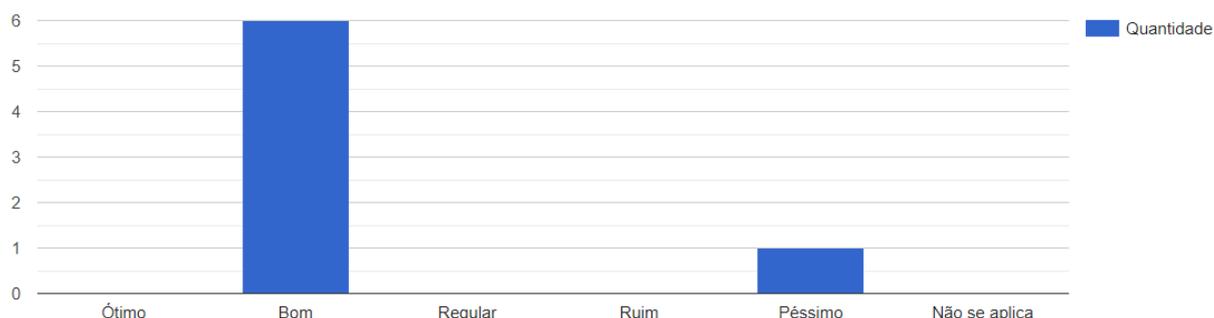
Se você utilizou este serviço, qual foi o seu grau de satisfação quanto ao atendimento efetuado pela DIRIC?

- () Ótimo
- () Bom
- () Regular
- () Ruim
- () Péssimo
- () Não se aplica

Os resultados são visualizados no Gráfico 8.

Gráfico 8 – Resposta da sétima pergunta.

7. Se você utilizou este serviço, qual foi o seu grau de satisfação quanto ao atendimento efetuado pela DIRIC?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Para esta pergunta, 6 usuários (85,7% do total) mencionaram grau de satisfação no nível bom, o segundo melhor da escala de avaliação. Já para um usuário (14,3% do total), o grau de satisfação foi avaliado como péssimo. Vale dizer que o usuário é o mesmo que avaliou negativamente o atendimento nas questões 4, 5 e 6.

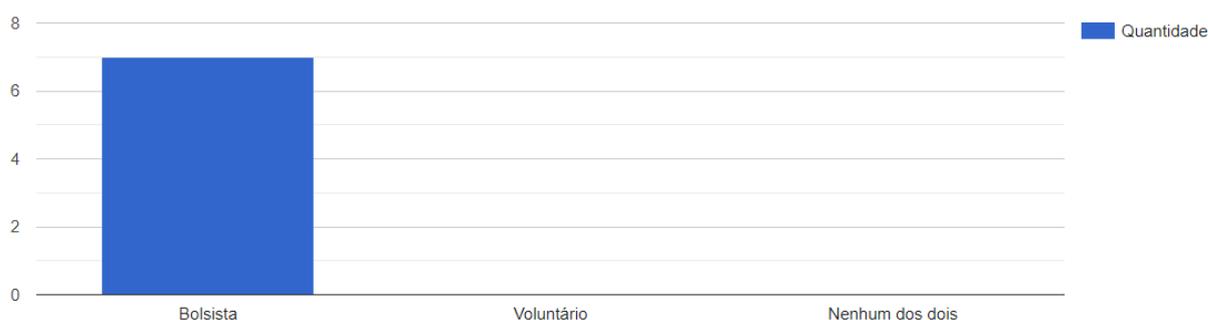
A oitava e última pergunta era:

Você é aluno bolsista ou voluntário de iniciação científica da UnB?

Os resultados são apresentados no Gráfico 9.

Gráfico 9 – Respostas da oitava questão.

8. Você é aluno bolsista ou voluntário de iniciação científica da UnB?

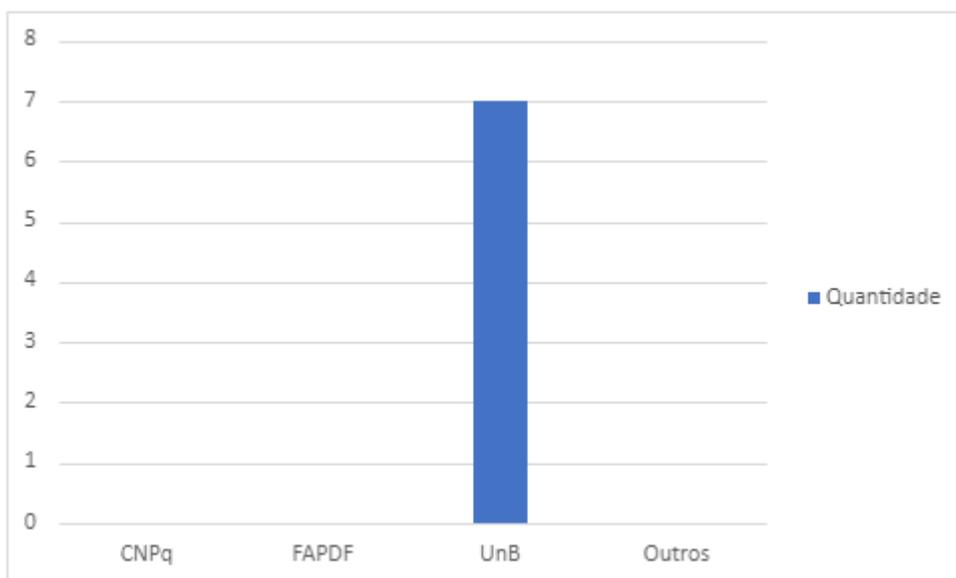


Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Todos os usuários que conhecem e utilizam os serviços do ProIC, ou seja, 7 estudantes, responderam à questão de número 8. Todos os sete estudantes responderam que são bolsistas. Parece ser lógico, pois quem pode avaliar o serviço é mesmo o bolsista e talvez as próximas enquetes devam ser direcionadas somente a essa categoria de usuários.

Para complementar a oitava pergunta, foi ainda solicitado ao respondente que indicasse a fonte de pagamento de sua bolsa. Observa-se pelo Gráfico 10 que todos os 7 alunos recebiam bolsas da UnB.

Gráfico 10 – Respostas sobre a fonte de pagamento da bolsa.



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

3. Considerações finais

Tendo em vista que o usuário do serviço “Receber uma bolsa de pesquisa” é o estudante bolsista, talvez seja interessante nas próximas enquetes direcionar o questionário somente a essa categoria, pois são os usuários que realmente podem avaliar o referido serviço.

Complementarmente, o orientador do aluno poderia ser também indagado sobre seu grau de satisfação, pois acompanha o aluno e enfrenta os desafios e dificuldades para a obtenção da bolsa e desenvolvimento da pesquisa. É uma situação a ser avaliada.

Em termos gerais, os resultados indicam que a avaliação do serviço é positiva, mas ainda é baseada em um grupo muito pequeno de usuários se for considerada a população que usa e se beneficia do serviço e é atendida pelo ProIC cotidianamente. Iniciativas precisariam ser direcionadas para aumentar a amostra de respondentes.

Percebe-se que apesar de todo o trabalho de divulgação que a Universidade faz do Programa de Iniciação Científica para toda a comunidade e em vários momentos da vida do estudante, muitos ainda não tiveram contato e outros nem conhecem a existência do serviço. Esforços maiores ainda precisam ser dispensados, principalmente com o uso das redes sociais, para atingir cada vez mais proporções maiores de usuários da comunidade universitária e também da comunidade em geral.