



## **A Confiança em uma Universidade Federal na Ótica de Alunos, Professores e Técnicos**

**The Trust in a Federal University from the Perspective of Students, Professors and  
Technicians**

**La Confianza en una Universidad Federal desde la Perspectiva de Estudiantes, Profesor  
y Técnicos**

**Tássia de Souza Machado<sup>1</sup>**

tassiam\_@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-5029-9843>

**Gustavo da Rosa Borges<sup>2</sup>**

gustavodarosaborges@gmail.com

<http://lattes.cnpq.br/5162584966597575>

<https://orcid.org/0000-0002-9869-376X>

**Thiago Antônio Beuron<sup>1</sup>**

tbeuron@gmail.com

<http://lattes.cnpq.br/3128023764035312>

<https://orcid.org/0000-0002-7254-9145>

**Rodrigo da Silva Lisboa<sup>1</sup>**

rodrigolisboa@unipampa.edu.br

<http://lattes.cnpq.br/0021292766332454>

<https://orcid.org/0000-0003-4422-8157>

Universidade Federal do Pampa, UNIPAMPA, Brasil<sup>1</sup>

Universidade Federal Fronteira Sul, UFFS, Brasil<sup>2</sup>

**Recebido em:** 27/09/2021 / **Revisão:** 01/10/2021 / **Aprovado em:** 08/11/2021

**Editores responsáveis:** Prof. Dr. Antônio Giovanni Figliuolo Uchôa e Prof. Dr. Jonas Fernando Petry

**Processo de Avaliação:** Double Blind Review

**DOI:** <https://10.47357/ufambr.v3i2.9413>

## Resumo

O presente trabalho buscou encontrar o nível de confiança que alunos, professores e técnicos possuem em relação à Universidade Federal do Pampa, Campus Dom Pedrito. Para tanto, realizou-se uma pesquisa quantitativa e descritiva com a participação de 238 alunos, 34 técnicos e 21 professores. Observou-se que de forma geral, alunos, professores e técnicos confiam levemente na universidade, sendo que os técnicos confiam menos. Constatou-se ainda, que na medida em que as pessoas ficam mais tempo na universidade, menor tende a ser o nível de confiança. Por fim, verificou-se que existem diferenças de níveis de confiança em relação ao curso do aluno; os resultados indicam que o curso que possui mais confiança na universidade é o Agronegócio e o de menor nível de confiança é Licenciatura em Educação do Campo. Sugerem-se, desta forma, ações internas da universidade, nos diversos âmbitos, buscando o aumento do nível da confiança nesta Instituição Federal de Ensino. O estudo também demonstra que de fato, a confiança na universidade tende a ter uma relação com o ambiente cultural que afeta a pessoa, além do perfil.

**Palavras-Chave:** Confiança; Universidade; Alunos; Professores; Técnicos.

### **The Trust in a Federal University from the Perspective of Students, Professors and Technicians**

## Abstract

The present work sought to find the level of confidence that students, professors and technicians have in relation to the Federal University of Pampa, Campus Dom Pedrito. Therefore, a quantitative and descriptive research was carried out with the participation of 238 students, 34 technicians and 21 teachers. It was observed that, in general, students, professors and technicians trust the university slightly, with technicians trusting less. It was also found that as people spend more time at university, the level of confidence tends to be lower. Finally, it was found that there are differences in confidence levels in relation to the student's course; the results indicate that the course that has more confidence in the university is Agribusiness and the one with the lowest level of confidence is a Degree in Rural Education. In this way, internal actions of the university are suggested, in different areas, seeking to increase the level of trust in this Federal Educational Institution. The study also demonstrates that, in fact, trust in the university tends to have a relationship with the cultural environment that affects the person, in addition to the profile.

**Keywords:** Confidence; University; Students; Teachers; Technical.

### **La Confianza en una Universidad Federal desde la Perspectiva de Estudiantes, Profesor y Técnicos**

## Resumen

El presente trabajo buscó conocer el nivel de confianza que tienen estudiantes, profesores y técnicos en relación a la Universidad Federal de Pampa, Campus Dom Pedrito. Por ello, se realizó una investigación cuantitativa y descriptiva con la participación de 238 estudiantes, 34 técnicos y 21 docentes. Se observó que, en general, estudiantes, profesores y técnicos confían levemente en la universidad, mientras que los técnicos confían menos. También se encontró que a medida que las personas pasan más tiempo en la universidad, el nivel de confianza

tiende a ser menor. Finalmente, se encontró que existen diferencias en los niveles de confianza en relación al curso del alumno; los resultados indican que el curso que tiene más confianza en la universidad es Agronegocios y el que tiene menor nivel de confianza es Licenciatura en Educación Rural. De esta manera, se sugieren acciones internas de la universidad, en diferentes ámbitos, buscando incrementar el nivel de confianza en esta Institución Educativa Federal. El estudio también demuestra que, de hecho, la confianza en la universidad suele tener una relación con el entorno cultural que afecta a la persona, además del perfil.

**Palavras Clave:** Confianza; Universidad; Estudiantes; Profesores; Técnico.

## 1 INTRODUÇÃO

A confiança nas instituições é resultado das percepções dos cidadãos quanto à eficácia e adequação às funções para as quais são idealizadas. A confiança, do ponto de vista organizacional, pode ser analisada sob dois enfoques, o das relações intraorganizacionais, ou seja, das relações que ocorrem no interior da organização; e sob o ponto de vista interorganizacional, referente aos relacionamentos externos. O tema confiança, seja interpessoal, intraorganizacional ou interorganizacional, é objeto de estudo em diferentes áreas do conhecimento, estando associado ao desenvolvimento de produtos, clima organizacional, comprometimento, criatividade, comportamento do consumidor, entre outros (Zimmer, 2015).

Braststrom, Löfsten e Richtnér (2012) atribuem a confiança um importante elemento no desenvolvimento de produto, tendo-se em vista que ela melhora a aprendizagem e estimula a criatividade. É importante diferenciar medidas de confiança e medidas de avaliação de desempenho. A confiança nas instituições é resultado das percepções dos cidadãos quanto à eficácia e adequação às funções para as quais são idealizadas.

Pode-se supor então, que a confiança é uma função da relação entre as pessoas, entre as pessoas e as organizações e entre as organizações e o contexto institucional em que essas relações se inserem (Sheppard & Sherman, 1998). O gerenciamento da confiança é proposto por Sheppard e Sherman (1998), mediante a seleção de parceiros e mecanismos de gestão para que os colaboradores se sintam membros de uma mesma organização.

No que se refere ao comportamento dos trabalhadores, os empregados percebem-se envolvidos principalmente em relações de dependência profunda na organização (Zimmer, 2015). Dessa forma, entende-se que a confiança que tem o profissional na instituição no qual ele atua só engrandece o seu trabalho e o conceito de instituição. Isto vem ao encontro do que defende Oliveira Santini (2014), o qual ressalta que a qualidade percebida, confiança e o comprometimento com a empresa são resultados de processos contínuos de atendimento às demandas contratadas pelos clientes e usuários.

No desenvolvimento da administração pública brasileira, destaca-se a relevância dos servidores, tanto àqueles admitidos por aprovação em concurso público, quanto àqueles indicados pelo critério de confiança. Esses últimos estão presentes em diferentes órgãos públicos, inclusive nas universidades federais, sendo ocupados por professores que passam a atuar como gestores, além de realizarem atividades de pesquisa, ensino e extensão (Pereira, 2015). Portanto, conhecer o nível de confiança por parte dos envolvidos torna-se relevante, incluindo um melhor dinamismo das instituições públicas.

Por outro lado, mesmo entendendo a relevância do estudo, observa-se ainda uma lacuna de pesquisa no sentido de pouco explorar o nível de confiança que as pessoas possuem sobre estas instituições. Buscando contribuir para a lacuna apresentada, e entendendo que uma universidade federal abrange diariamente alunos, professores e técnicos, este trabalho busca responder a seguinte indagação: qual é o nível de confiança que alunos, professores e técnicos possuem em relação à Universidade Federal do Pampa, Campus Dom Pedrito?

A resposta para esta indagação irá contribuir para saber de fato, se a confiança tão expressada pela literatura está de fato ocorrendo em um Campus Universitário, e como objetivo secundário, espera-se saber quem confia mais na universidade.

Com este estudo, espera-se realizar uma contribuição para que a universidade continue melhorando sua trajetória, tendo como base a confiança, um princípio essencial que influencia nas relações entre as pessoas e que, afeta as funções profissionais e pessoas.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

O presente trabalho será dividido em duas seções: confiança (2.1) e confiança em organizações e universidades (2.2).

### **2.1 Confiança**

O grau de confiança interpessoal de uma determinada sociedade está diretamente relacionado à estabilidade democrática e às tradições culturais-religiosas sedimentadas (Feres Jr., 2006). A confiança é um conceito multidimensional que foi revelado para conter várias dimensões que compõem o construto (Zarvandi & Zarvandi, 2012).

Braststrom, Löfsten e Richtnér (2012) atribuem a confiança um importante elemento no desenvolvimento de produto, tendo-se em vista que ela melhora a aprendizagem e estimula a criatividade. A confiança do consumidor é a da crença na fiabilidade e integridade de um provedor de serviços (Palmatier et al., 2006).

Morgan e Hunt (1994) argumentam que o ato de prestatividade está implícito na conceituação de confiança e, no entanto. Se um dos parceiros não estiver disposto a agir ou age oportunamente, a relação apresenta risco, ou seja, favorece a desconfiança. Se um é confiável, o outro pode ser prestativo, se um não é confiável, o outropode não ser prestativo. Prestatividade poderia ser vista como um resultado de confiança e não como uma parte de sua definição.

O conceito de confiança é um pouco mais sofisticado, na medida em que envolve expectativas de eventos que ocorrerão no futuro e a possibilidade de sofrer algum tipo de perda se a confiança não for correspondida (Lundåsen, 2002). Garbarino e Johnson (1999, p. 73) conceituam confiança como “segurança do consumidor na qualidade dos serviços e confiabilidade dos serviços oferecidos pela organização”.

A teoria do Marketing de relacionamento considera a associação entre os construtos satisfação, confiança e comprometimento positivo para a formação da qualidade do relacionamento (Prado, 2004; Palmatier et. al., 2006). Confiar em alguém” implica a possibilidade de ficar desapontado. Uma vez depositada a confiança, ela pode ser tanto honrada como violada pelo depositário. [...] Uma vez que assumimos que a confiança é uma decisão binária (isto é, a confiança é depositada ou retirada), “ser cauteloso” significa, portanto, que consideramos pequena a perda provável devida à confiança mal depositada [...].

Assumir o risco de confiar pode valer a pena, pois é a única maneira de obter informação sobre os incentivos do depositário (Lundåsen,2002.). Torna-se necessário que a instituição realize estratégias e ações para que os alunos venham a sentir apego por ela, e principalmente trabalhe para que eles venham a confiar nela (Borges et al., 2015). Como percebido, a confiança pode ocorrer em pessoas e organizações, sendo a confiança organizacional discutida no próximo tópico.

## 2.2 Organizações e Universidades

Nas organizações empresariais, o grau de responsabilidades assumido pelas pessoas que se encontram nas categorias mais elevadas excede a capacidade individual de cumpri-las, principalmente em razão da limitação de habilidades no processamento das informações (Luhmann, 1996). Percebe-se haver uma necessidade de fidelidade dos trabalhadores em suas transações com a organização, assumindo a confiança um importante papel no mecanismo de coordenação nas relações entre as partes (Bertolin, 2008).

Borges (2015, p. 46) explica que “a denominação funções de confiança tem gerado confusão terminológica e falta de uniformidade nos conceitos, em razão de sua utilização ora como gênero ora como espécie, bem como da ausência de uma definição precisa”.

A espécie cargos em comissão, denominada também cargos comissionados ou cargos de confiança, tem por base a definição de cargo público, expressa pela Lei nº 8.112/90, como “o conjunto de atribuições e responsabilidades previstas na estrutura organizacional que devem ser cometidas a um servidor” (BRASIL, 1990).

Verifica-se, para tanto, que gestores responsáveis por ocupar os cargos de chefia dentro das IES e responsáveis por administrar a instituição, ocupam, em sua grande maioria, cargos de professores, também dessas organizações (Szilagyi, 2011). Além de toda essa complexidade no âmbito da gestão universitária, cabe destacar, a coexistência das funções de confiança, as quais são permitidas pela constituição e ocupadas por livre escolha dos administradores (Borges, 2012).

Os empregados percebem-se envolvidos principalmente em relações de dependência profunda da empresa, com receio de serem enganados, de terem a sua autoestima e os seus destinos profissionais afetados por líderes não confiáveis (Texeira, 2003). Entretanto, antes de buscar novos serviços é fundamental as prestadoras de serviços cuidar da transação relacional, de cunho comercial, através de uma doação recíproca, com confiança e sendo cumpridas as promessas, garantindo a qualidade (Grönroos, 1996), pois estes são construtos que reforçam a construção da imagem da empresa.

A qualidade percebida influencia no aumento da confiabilidade, que é fundamentada nas repetidas experiências, ampliando a reputação da empresa (Talcott, 2005). A qualidade dos serviços corresponde à diferença entre o serviço esperado e o recebido. É a comparação que o consumidor faz entre o que ele desejava receber e o que efetivamente recebeu (Berry, 1988). O estudo destes processos é também chamado marketing de relacionamento (Brey, 2005).

Cislaghi (2008, p. 66) afirma que a permanência é “o objetivo final de um conjunto de políticas e programas institucionais para manter um estudante e, também, como a resultante de diversos fatores que levam o estudante decidir permanecer num curso”. Sendo que o crescimento da oferta no ensino superior observado nas últimas décadas provocou dois resultados que podem ser destacados, o primeiro corresponde ao aparecimento de cursos de baixa qualidade que procuram atrair alunos interessados apenas em diplomas e o segundo, trata-se do acirramento da concorrência entre as instituições de ensino superior (Cislaghi, 2008)

Melo (2002) ressalta que as universidades estão inseridas em contextos especialmente ricos, que ensejam múltiplas possibilidades de contribuição à sociedade, desde suas necessidades

básicas e vitais, até o desenvolvimento de tecnologias de ponta gerando assim a melhoria da qualidade de vida da população brasileira. Sobre o aspecto de inserção social, Borges et al. (2015) verificaram que uma IES pode promover a recomendação de alunos por meio da confiança e do apego emocional, já que, a recomendação da IES pra a sociedade e o apego emocional de estudantes é uma decorrência da confiança.

### 3 METODOLOGIA

Este trabalho consiste em uma pesquisa descritiva quantitativa por meios de dados primários realizados através de livros, sites e artigos e posteriormente através de questionário aplicado a uma parcela da população da comunidade acadêmica da Unipampa de Dom Pedrito, a fim de atingir todos os objetivos propostos. A Unipampa foi inaugurada em 2008 em um modelo multicampi. Sua sede é em Bagé e possui 10 Campi em cidades da metade sul do Rio Grande do Sul. Um destes Campi é localizado em Dom Pedrito e possui 5 cursos: Agronegócio, Ciências da Natureza, Educação do Campo, Enologia e Zootecnia.

Este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa quantitativa descritiva, uma vez que objetiva em primazia a descrição de determinada população ou fenômeno ou ainda o estabelecimento entre as variáveis (Gil, 1991). O estudo foi realizado com a participação de alunos, técnicos e docentes da Unipampa.

Para medir a confiança, adaptou-se o questionário utilizado por Borges et al. (2015) os quais analisaram o apego e a recomendação como consequentes da confiança em instituições de ensino superior no Estado de Santa Catarina. Os mesmos autores utilizaram a escala demonstrada no Figura 1.

#### Figura 1

##### *Escala original de Confiança*

1.	Os cursos e serviços da minha IES me propiciam segurança;
2.	Eu confio na qualidade dos cursos e serviços da minha IES;
3.	Estudar em minha IES é uma garantia de reconhecimento acadêmico;
4.	Minha IES é atenciosa com os alunos;
5.	Minha IES é justa/honesta com os alunos;
6.	Minha IES atualiza seus cursos e serviços levando em conta as necessidades do mercado;
7.	Acredito que minha IES tenta constantemente melhorar seus cursos e serviços às necessidades dos alunos.

Note. Fonte: Borges et al. (2015).

Como percebido no Figura 1, a escala utilizada para medir a confiança tem 7 itens; estes, foram adaptados ao contexto. Esta adaptação é demonstrada no Figura 2.

#### Figura 2

##### *Escala adaptada de Confiança*

<b>Contexto: Alunos</b>	
1	Os cursos e serviços da minha IES me propiciam segurança;
2	Eu confio na qualidade dos cursos e serviços da minha IES;
3	Estudar em minha IES é uma garantia de reconhecimento acadêmico;
4	Minha IES é atenciosa com os alunos;
5	Minha IES é justa/honesta com os alunos;
6	Minha IES atualiza seus cursos e serviços levando em conta as necessidades do mercado;
7	Acredito que minha IES tenta constantemente melhorar seus cursos e serviços às necessidades dos alunos.
<b>Contexto: Professores</b>	
1.	Os cursos e serviços da minha IES me propiciam segurança;

2. Eu confio na qualidade dos cursos e serviços da minha IES;
3. Trabalhar em minha IES é uma garantia de reconhecimento profissional/acadêmico;
4. Minha IES é atenciosa com os professores;
5. Minha IES é justa/honesta com os professores;
6. Minha IES atualiza seus cursos e serviços levando em conta as necessidades do mercado;
7. Acredito que minha IES tenta constantemente melhorar seus cursos e serviços às necessidades dos professores.
<b>Contexto: Técnicos</b>
1. Os serviços prestados pela minha IES me propiciam segurança;
2. Eu confio na qualidade dos serviços da minha IES;
3. Trabalhar em minha IES é uma garantia de reconhecimento profissional;
4. Minha IES é atenciosa com os funcionários;
5. Minha IES é justa/honesta com os funcionários;
6. Minha IES atualiza seus cursos e serviços levando em conta as necessidades do mercado;
7. Acredito que minha IES tenta constantemente melhorar seus serviços de acordo com às necessidades dos técnicos.

Note. Fonte: Adaptado de Borges et al. (2015).

Os 7 itens foram adaptados ao contexto da Unipampa (alunos, professores e técnicos), sendo que além deles, foi perguntado aos respondentes a sua categorização dentro da universidade: aluno, técnico ou docente; e o tempo no qual eles estão inseridos na Unipampa.

Por fim, foram elaboradas questões envolvendo o perfil do respondente, como: idade, sexo, tipo de trabalho. Os dados analisados por estatística descritiva (análise de frequência e médias) e Análise de Variância (ANOVA).

A coleta dos dados foi feita por meio de questionário estruturado entre os meses de junho e julho de 2018. Os questionários foram impressos e aplicados diretamente aos envolvidos com a universidade: alunos, técnicos e professores.

A Tabela 1 demonstra a quantidade de alunos, técnicos e professores e a participação de cada um deles na pesquisa.

**Tabela 1**  
*Relação de Alunos, Docentes e Técnicos*

Categoria	Universo*	Amostra	% em relação ao universo
Alunos – Curso de Agronegócio	199	68	34,17%
Alunos – Curso de Ciências da Natureza	164	46	28,05%
Alunos – Curso de Educação do Campo	111	54	48,65%
Alunos – Curso de Enologia	129	22	17,05%
Alunos – Curso de Zootecnia	215	48	22,33%
Docentes	64	21	32,81%
Técnicos	50	34	68,0%
<b>TOTAL</b>	<b>932</b>	<b>293</b>	<b>31,44%</b>

\* Relatório de Gestão (2017) – UNIPAMPA (2018).

Note. Fonte: Relatório de Gestão (2017) – UNIPAMPA (2018) e Dados da Pesquisa.

Como pode ser observada, a pesquisa contou com a participação de 293 pessoas, representando 31,44% do universo. A maior participação percentual foi de alunos do curso de Educação do Campo (48,65%) e a menor participação percentual foi de alunos da Enologia (17,05%). Na sequência são apresentados os resultados da pesquisa.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta sessão apresentará os resultados da pesquisa. Inicialmente serão apresentados os resultados referentes ao perfil da amostra.

**Tabela 2**  
*Perfil da Amostra*

<b>Sexo</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Feminino	183	62,5
Masculino	110	37,5
<b>Total</b>	<b>293</b>	<b>100,0</b>
<b>Faixa Etária</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Até 25 anos	117	39,9
Entre 26 e 35 anos	196	32,8
Entre 36 e 45 anos	61	20,8
46 anos ou mais	19	6,5
<b>Total</b>	<b>293</b>	<b>100,0</b>
<b>Tempo</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Menos de 1 ano	63	21,5
Entre 1 e 5 anos	209	71,3
6 anos ou mais	21	7,2
<b>Total</b>	<b>293</b>	<b>100,0</b>
<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Aluno	238	81,2
Técnico	21	7,2
Professor	24	11,6
<b>Total</b>	<b>293</b>	<b>100,0</b>

*Note.* Fonte: dados da pesquisa

Constata-se pela Tabela 2 que a maioria dos participantes da pesquisa foi do gênero feminino. Isto demonstra uma participação considerável da mulher nas universidades, indo ao encontro dos dados do censo da educação do MEC (Ministério da Educação e Cultura) que aponta 57% das vagas ocupadas no ensino superior pelo sexo feminino (MEC, 2016). Percebe-se ainda, que a grande maioria dos participantes possui idade de até 35 anos, talvez seja pela quantidade de jovens que estuda na instituição.

Em relação ao tempo de UNIPAMPA, a grande concentração de respostas foi entre 1 e 5 anos, este resultado é normal porque a maioria dos cursos tem esta duração e a universidade é relativamente nova, sendo que a grande maioria é formada por alunos. Esse resultado é normal tendo em vista que há bem mais estudantes do que professores e técnicos.

**Tabela 3**  
*Curso que realiza*

<b>Curso</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Agronegócio	68	23,2
Educação do Campo	54	48,4
Zootecnia	48	16,4
Ciências da Natureza	46	15,7
Enologia	22	7,5
<b>Total</b>	<b>238*</b>	<b>100,0</b>

\* Nesta questão o total a amostra foi de 238 porque era uma pergunta direcionada apenas aos alunos

*Note.* Fonte: dados da pesquisa

Em relação à coleta com os alunos, cada curso teve a sua colaboração para que a pesquisa fosse realizada, o Agronegócio teve o maior público, talvez por ser o curso que tem mais alunos. O curso de Enologia teve menor participação pelo fato de que a pesquisa ocorreu em

um período no qual os alunos estavam em semana acadêmica, dificultando a participação maciça dos mesmos.

**Tabela 4**

*Residir em Dom Pedrito antes do Ingresso na Unipampa*

Residir em Dom Pedrito	Frequência	Percentual
Sim	191	65,2
Não	102	34,8
<b>Total</b>	<b>293</b>	<b>100,0</b>

Note. Fonte: dados da pesquisa

A Tabela 7 demonstra que a maioria dos participantes já residia na cidade antes mesmo do ingresso na UNIPAMPA.

**Tabela 5**

*Nível de Confiança (Geral)*

Nível de Confiança (Geral)	Média	Desvio Padrão
Segurança nos cursos/serviços	4,92	1,665
Confiança na qualidade dos cursos/serviços	5,40	1,459
Estudar/trabalhar na UNIPAMPA é garantia de reconhecimento	5,55	1,506
UNIPAMPA é atenciosa	5,10	1,708
UNIPAMPA é justa/honesta	4,99	1,791
UNIPAMPA atualiza seus cursos/serviços de acordo com o mercado	5,02	1,662
UNIPAMPA tenta melhorar os cursos/serviços	4,97	1,795
<b>Média Geral</b>	<b>5,14</b>	<b>-</b>

\* Escala: 1: discordo totalmente ... 7: concordo totalmente

Note. Fonte: dados da pesquisa

Observou-se que em geral, um nível moderadamente elevado da comunidade acadêmica possui confiança na questão de reconhecimento ao trabalhar/estudar na UNIPAMPA, e possuem confiança na qualidade dos cursos e serviços prestados pela mesma.

O item que mais gerou satisfação foi “Estudar/trabalhar na UNIPAMPA é garantia de reconhecimento”. Já o item menos avaliado foi “Segurança nos cursos/serviços”.

**Tabela 6**

*Nível de Confiança de Alunos*

Nível de Confiança de Alunos	Média	Desvio Padrão
Segurança nos cursos/serviços	4,89	1,726
Confiança na qualidade dos cursos e serviços	5,46	1,508
Estudar na UNIPAMPA é garantia de reconhecimento	5,68	1,484
UNIPAMPA é atenciosa	5,20	1,729
UNIPAMPA é justa/honesta	5,01	1,844
UNIPAMPA atualiza seus cursos e serviços de acordo com o mercado	5,14	1,712
UNIPAMPA tenta melhorar os cursos e serviços	5,12	1,803
<b>Média Geral</b>	<b>5,21</b>	<b>-</b>

\* Escala: 1: discordo totalmente ... 7: concordo totalmente

Note. Fonte: dados da pesquisa

O resultado no nível de confiança de relação à UNIPAMPA para os alunos também foi moderadamente elevado. Para os alunos, o item “Estudar na UNIPAMPA é garantia de reconhecimento” foi o mais destacado. Já o menos destacado foi “Segurança nos cursos/serviços”.

**Tabela 7***Nível de Confiança de Professores*

<b>Nível de Confiança de Professores</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Segurança nos cursos/serviços	5,05	1,359
Confiança na qualidade dos cursos e serviços	5,33	1,111
Trabalhar na UNIPAMPA é garantia de reconhecimento	5,24	1,640
UNIPAMPA é atenciosa	4,86	1,711
UNIPAMPA é justa/honesta	5,38	1,465
UNIPAMPA atualiza seus cursos e serviços de acordo com o mercado	4,33	1,390
UNIPAMPA tenta melhorar os cursos e serviços	4,29	1,586
<b>Média Geral</b>	<b>4,93</b>	-

\* Escala: 1: discordo totalmente ... 7: concordo totalmente

Note. Fonte: dados da pesquisa

A Tabela 7 demonstra que os professores confiam menos na UNIPAMPA que os alunos. O item mais relevante foi: a “UNIPAMPA é justa/honesta”. Já o item com menor avaliação foi “UNIPAMPA tenta melhorar os cursos e serviços”.

**Tabela 8***Nível de Confiança de Técnicos*

<b>Nível de Confiança de Técnicos</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
Segurança nos serviços	5,06	1,413
Confiança na qualidade dos serviços	5,00	1,255
Trabalhar na UNIPAMPA é garantia de reconhecimento	4,85	1,395
UNIPAMPA é atenciosa	4,59	1,480
UNIPAMPA é justa/honesta	4,65	1,574
UNIPAMPA atualiza seus cursos e serviços de acordo com o mercado	4,59	1,282
UNIPAMPA tenta melhorar os serviços	4,21	1,591
<b>Média Geral</b>	<b>4,71</b>	-

\* Escala: 1: discordo totalmente ... 7: concordo totalmente

Note. Fonte: dados da pesquisa

Observa-se que a confiança para os técnicos é menor que para alunos e professores. O item mais bem avaliado foi “Segurança nos serviços”. Já o menor avaliado foi “UNIPAMPA tenta melhorar os serviços”.

**Tabela 9***Nível de Confiança de cada Categoria*

<b>Categoria</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Sig. do teste de Anova</b>
Aluno	5,21	1,515	0,023
Professor	4,93	1,321	
Técnico	4,71	1,128	

\* Escala: 1: discordo totalmente ... 7: concordo totalmente

Note. Fonte: dados da pesquisa

Pode-se afirmar que em relação à confiança entre as diferentes categorias participantes da pesquisa, que a que possui menor índice na UNIPAMPA é para os técnicos. Esta diferença é significativa, visto que a significância do teste de Anova foi menor que 0,05. O maior desempenho foi na categoria de alunos. Isto quer dizer que alunos confiam mais na UNIPAMPA, especialmente em comparação aos técnicos, que confiam menos.

**Tabela 10***Nível de Confiança de cada Tempo*

<b>Categoria</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Sig. do teste de</b>
------------------	--------------	----------------------	-------------------------

			<b>Anova</b>
Menos e 1 ano	5,85	1,447	0,000
Entre 1 e 5 anos	5,10	1,455	
6 anos ou mais	4,48	1,167	

\* Escala: 1: discordo totalmente ... 7: concordo totalmente

*Note.* Fonte: dados da pesquisa

A Tabela 10 demonstra que quanto mais tempo se está dentro da universidade, menor é o nível de confiança. Pode ser que isso seja por alguma frustração ao longo do período. Esta diferença também é significativa, já que a significância do teste de Anova foi menor que 0,05.

### **Tabela 11**

#### *Nível de Confiança de cada Curso*

<b>Categoria</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Sig. do teste de Anova</b>
Agronegócio	5,79	1,086	0,044
Enologia	5,68	1,936	
Zootecnia	5,41	1,198	
Ciências da Natureza	5,30	1,180	
Educação do Campo	5,11	1,472	

\* Escala: 1: discordo totalmente ... 7: concordo totalmente

*Note.* Fonte: dados da pesquisa

Por fim, na Tabela 11, observa por meio do teste de ANOVA (Sig. < 0,05), que o curso no qual possui mais confiança na IES é o Agronegócio, sendo que o menor nível de confiança ocorre no curso de Educação do Campo. O fato de haver menos confiança por alunos da Educação do Campo pode ser explicado por ser um curso que é oferecido em período onde os demais estão de férias; e com isto, muitos outros servidores da universidade também estão, o que pode dar a ideia de certo descaso à este curso, o que fato, não é o propósito institucional.

## **5 CONCLUSÃO**

O presente trabalho buscou encontrar o nível de confiança que alunos, professores e técnicos possuem em relação à Universidade Federal do Pampa, campus Dom Pedrito. Constatou-se que tanto alunos, professores e técnicos confiam um pouco na Universidade, sendo que os técnicos confiam menos.

Na sequência buscou-se analisar se existem diferenças de níveis de confiança entre professores, técnicos e alunos. Constatou-se que de fato, técnicos confiam menos na Universidade. Após, objetivou-se apurar se existem diferenças de níveis de confiança em relação ao tempo no qual a pessoa está na UNIPAMPA. Constatou-se que pessoas que estão a menos tempo da UNIPAMPA confiam mais nela, por outro lado, quem está a mais tempo confia menos.

Por fim, verificou-se se existem diferenças de níveis de confiança em relação ao curso do aluno, os resultados indicam que se pode afirmar que o curso que possui mais confiança na instituição é o Curso Superior em Tecnologia em Agronegócio, sendo que o menor nível de confiança ocorre no curso Educação do Campo. Chama a atenção, que as pessoas que estão há mais tempo na universidade são as que menos confiam na universidade. Talvez isso seja pelo fato de haver uma alta expectativa no começo, ou até mesmo, alguma frustração durante o período.

O item que mais gerou confiança para os alunos é o fato de eles estudarem na UNIPAMPA, como sendo uma garantia de reconhecimento. Para os professores, o que gerou mais confiança foi o fato de a UNIPAMPA ser justa/honesta. Por fim, para os técnicos, o que inspira mais confiança é a segurança nos serviços.

Em relação aos itens de menor confiança, a segurança nos cursos/serviços foi o que apresentou mais fragilidade para os alunos, já para os professores, o item que ocasiona menor confiança é o fato de a universidade tentar melhorar os cursos e serviços. Por fim, para os técnicos, o fato de a UNIPAMPA melhorar os serviços para eles foi o que obteve menor destaque. Isto demonstra que a UNIPAMPA precisa buscar entender por que alunos não se sentem muito seguros em relação aos cursos que realizam. De igual forma, é preciso entender por que professores e técnicos não avaliaram bem o fato da universidade não melhorar os serviços. Isto quer dizer que para ambos, a UNIPAMPA deixa mais a desejar neste aspecto.

Constatou-se por fim, que a princípio, a confiança em uma universidade pode estar relacionada à cultura vivenciada pelas pessoas e com o seu perfil. Estes dois aspectos podem fazer com que as mesmas adquiram uma percepção subjetiva, fazendo com que isto, seu nível de confiança ocorra.

A principal limitação é o fato de o estudo ter ocorrido por meio de amostra por conveniência. Como sugestão, recomendam-se trabalhos futuros para investigar o porquê ocorre o fato de haver queda de confiança na medida em que se fica mais tempo na Universidade; assim como, recomenda-se que se verifique por que técnicos estão menos confiantes, assim como os alunos da Educação do Campo. Sugere-se ainda, buscar entender por que alunos não se sentem muito seguros em relação aos seus cursos e professores e técnicos não confiam tanto na melhoria dos serviços.

Por fim, sugerem-se políticas institucionais que visem ações internas na universidade, nos diversos âmbitos, buscando o aumento do nível da confiança dos alunos e dos servidores de uma maneira geral.

## REFERÊNCIAS

- Appio, J., Pereira, A. R., Marcon, D. L., & Frizon, N. N. (2016). Atributos de permanência de alunos em instituição pública de ensino superior. *Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL*, 9(2), 216-237.
- Francisco, T. H. A., Nakayama, M. K., Ramos, A. M., Pinto, R. S., & Rodrigues, T. M. (2014). A colaboração do segmento privado da educação superior na proposta de democratização do acesso: um estudo da perspectiva sul catarinense. *Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL*, 7(1), 79-105.
- Bertolin, R. V., Santos, A. C. D., Lima, J. B. D., & Braga, M. J. (2008). Assimetria de informação e confiança em interações cooperativas. *Revista de Administração Contemporânea*, 12, 59-81.
- Borges, G. R., Constante, A. K., de Souza Domingues, M. J. C., & da Silva Añaña, E. (2014). Analisando o Apego e a Recomendação como Consequentes da Confiança em uma Instituição de Ensino a Distância. *Revista Pretexto*, 15(4).
- Borges, M. C. (2012). Das funções de confiança stricto sensu e dos cargos em comissão: abordagem constitucionalmente adequada. *Revista TCEMG*, 82(1), 45-54.
- Brei, V. A., & Rossi, C. A. V. (2005). Confiança, valor percebido e lealdade em trocas relacionais de serviço: um estudo com usuários de internet banking no Brasil. *Revista de Administração Contemporânea*, 9(2), 145-168.

- Fialho, A. A. B., Mafra, S. C. T., & Silva, E. P. D. (2017). Mudanças no ambiente organizacional e qualidade de vida no trabalho: percepção dos servidores técnico-administrativos idosos, o caso da UFV.. *Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL*, 10(2), 20-42.
- Fischer, R. M., & Novelli, J. G. N. (2008). Confiança como fator de redução da vulnerabilidade humana no ambiente de trabalho. *Revista de administração de empresas*, 48, 67-78.
- Feres Júnior, J., & Eisenberg, J. (2006). Dormindo com o inimigo: uma crítica ao conceito de confiança. *Dados*, 49, 457-481.
- Lobato, V. S. (2012). O princípio da confiança retratado no Código Tributário Nacional. A aplicação dos artigos 100 e 146 do CTN. A análise de casos concretos. *Revista Brasileira de Direito Tributário e Finanças Públicas*, 6, 42-70.
- Lundâsen, S. (2002). Podemos confiar nas medidas de confiança?. *Opinião pública*, 8, 304-327.
- Ministério da Educação e Cultura. **Resumo técnico:** Censo da Educação Superior 2016. – Brasília : Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2018. Disponível em: [http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/resumo\\_tecnico/resumo\\_o\\_tecnico\\_censo\\_da\\_educacao\\_superior\\_2016.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/resumo_tecnico/resumo_o_tecnico_censo_da_educacao_superior_2016.pdf)
- Mantovani, D., de Araújo, J. P., & Prado, P. H. M. (2013). Análise dos antecedentes e consequentes da qualidade do relacionamento em instituições de ensino superior públicas estaduais. *Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL*, 6(3), 288-309.
- Oliveira Santini, F. de, de Guimarães, J. C. F., & Severo, E. A. (2014). Qualidade, comprometimento e confiança na retenção de alunos no ensino superior. *Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL*, 7(1), 274-297.
- Peralta, H., & Costa, F. A. (2016). Competência e confiança dos professores no uso das TIC. Síntese de um estudo internacional. *Sísifo*, (3), 77-86.
- Pereira, R. M., Marques, H. R., de Castro, F. L., & Ferreira, M. A. M. (2015). Funções de confiança na gestão universitária: a dinâmica dos professores-gestores na Universidade Federal de Viçosa. *Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL*, 260-281.
- Teixeira, M. L. M., & Popadiuk, S. (2003). Confiança e desenvolvimento de capital intelectual: o que os empregados esperam de seus líderes?. *Revista de Administração Contemporânea*, 7, 73-92.
- Zanini, M. T. F., & Migueles, C. P. (2014). O papel mediador entre confiança e desempenho organizacional. *Revista de Administração (São Paulo)*, 49, 45-58.
- Zimmer, P. A. L. O. M. A., Luz Filho, S. D., & Bloemer, R. (2015). Atributos geradores de confiança interorganizacional em redes de cooperação. In *XVI Congresso Latino-Iberoamericano de Gestão da Tecnologia, Porto Alegre. Anais.... Porto Alegre: NITEC* (pp. 1-13).