



AVALIAÇÃO DE EVENTO EXTENSIONISTA: O CASO DO CÁ ENTRE NÓS

*Camila Pereira Rodrigues da Cruz**
Wanderberg Alves Brandão
Jaílson Santana Carneiro
Josiete da Silva Mendes
Marcelo Severino do Amaral Filho

DOI: <https://doi.org/10.23901/1679-4605.2021v17p223-236>

RESUMO

Por meio da extensão universitária é possível integrar a sociedade as ações da Universidade, inserindo-a na produção de conhecimento e compartilhamento de saberes. Diante desse entendimento, realizou-se no âmbito da Universidade de Pernambuco (UPE) - Campus Salgueiro, 9 (nove) edições do evento de extensão intitulado "Fórum Permanente de Debates em Gestão Organizacional - Cá entre nós: nossa conversa de sábado". Assim, o objetivo deste trabalho foi o de analisar as avaliações do público participante quanto à efetividade da proposta extensionista. Metodologicamente, considera-se como estudo transversal de abordagem quantitativa, tendo o questionário para coleta dos dados, a partir de uma adaptação feita do estudo de Ramos (2009). Diante disso, chegou-se à discussão sobre os fatores que são gerencialmente controláveis pelos organizadores, como a localização, o local de realização da atividade, a infraestrutura utilizada, os mediadores e a duração do evento. Conclui-se que o público participante do evento está classificado em uma Zona de Excelência.

Palavras-chave: Fórum de debates. Evento extensionista. Extensão universitária.

EXTENSION EVENT EVALUATION: THE CASE OF HERE AMONG US

ABSTRACT

University extension work aims to include the wider society in University activities, involving the production and sharing of knowledge. As a contribution to this process, nine events of the extension activity entitled "Permanent Forum of Debates on Organizational Management - Here among us: our Saturday talk" were undertaken within the ambit of the University of Pernambuco (UPE, Salgueiro campus). The objective of the present work was to analyze the evaluations of the participating public regarding the effectiveness of the extension methodology. This was a cross-sectional study with a quantitative approach, employing a questionnaire for data collection, based on the study by Ramos (2009), with adaptations. Discussion was made of the factors that could be determined by the organizers, such as the location, the place where the activity was carried out, the infrastructure used, the mediators, and the duration of the event. The results showed that the participating public classified the event as a Zone of Excellence.

Keywords: Debate forum. Extension event. University extension.

* Graduanda em Administração - Universidade de Pernambuco. Contato: camilapereirarc@gmail.com

EVALUACIÓN DE EVENTO EXTENSIONISTA: EL CASO DE AQUÍ ENTRE NOSOTROS

RESUMEN

A través de la extensión universitaria, es posible integrar a la sociedad en las acciones de la Universidad, insertándola en la producción de conocimiento y el intercambio de conocimiento. En vista de este entendimiento, se realizó en el ámbito de la Universidad de Pernambuco (UPE) - Campus Salgueiro, 9 (nueve) ediciones del evento de extensión titulado "Foro Permanente de Debates en Gestión Organizacional - Aquí entre nosotros: nuestra charla del sábado". Así, el objetivo de este trabajo fue analizar las evaluaciones del público participante sobre la efectividad de la propuesta de extensión. Metodológicamente, se considera un estudio transversal con enfoque cuantitativo, con el cuestionario para la recolección de datos, basado en una adaptación realizada por el estudio de Ramos (2009). Ante esto, se pudo discutir los factores que son controlables gerencialmente por los organizadores, como la ubicación, el lugar donde se desarrolló la actividad, la infraestructura utilizada, los mediadores y la duración del evento. Se concluye que el público que participa en el evento está clasificado en una Zona de Excelencia.

Palabras clave: Foro de debate. Evento de extensión. Extensión Universitaria.

INTRODUÇÃO

A extensão universitária trata-se de um processo educacional importante para desenvolvimento social, que busca integrar o ambiente acadêmico à sociedade, configurando-se como uma via de mão dupla no desenvolvimento da educação a partir da aplicação prática dos conhecimentos teóricos abordados na academia. Além disso, promove e viabiliza a inserção da sociedade na produção de conhecimento e compartilhamento de saberes ([FARIA 2015](#)).

Esse processo extensionista é fundamentado na interação dialógica; na interdisciplinaridade e interprofissionalidade; na relação de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão; no impacto na formação do estudante; e no impacto e transformação social, conforme previsto pelo Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras ([FORPROEX, 2012](#)).

Para viabilizar que esses fundamentos sejam concretizados, cada Instituição de Ensino Superior (IES) construiu suas normas baseadas nas especificidades de suas práticas e de acordo com seus valores e missões. Assim, no âmbito da Universidade de Pernambuco (UPE), a política extensionista é delimitada por meio do Artigo 73º do seu Estatuto, que entende a extensão universitária como um processo educativo, cultural e científico que, articulada com ensino e pesquisa, busca viabilizar as relações mútuas existentes entre Universidade e sociedade ([UPE, 2008](#)). Para tanto, estabelece 6 (seis) modalidades extensionistas: (1) Programa; (2) Projeto; (3) Curso; (4) Oficina; (5) Eventos; e (6) Prestação de serviços ([UPE, 2020](#)).

Dentre essas modalidades, o "Fórum Permanente de Debates em Gestão Organizacional. Cá entre nós: nossa conversa de sábado" (foco deste estudo) enquadra-se como evento extensionista e teve sua proposta fundamentada em construir junto com a

comunidade acadêmica e a sociedade um espaço para discussões de temáticas transversais das organizações públicas, privadas e do terceiro setor. Para tal, foram convidados profissionais de áreas específicas, que conduziram um debate amplo sobre os assuntos atuais que permeiam o contexto das organizações nas quais estão inseridos.

Desse modo, reunindo discentes, docentes e representantes de variadas organizações as temáticas abordadas nas 9 (nove) edições foram as seguintes: (1) Sistemas de informação: desafios para o sertão; (2) Empreendedorismo jovem no sertão; (3) Desvendando o marketing digital: experiências e teorias; (4) Liderança com(o) competência ; (5) Gestão de operações - produção e logística; (6) Planejamento estratégico; (7) Desafios da nova organização do trabalho: o cuidado com a saúde mental; (8) Gestão de projetos sociais no terceiro setor; e (9) (in)eficiência das instituições públicas. As temáticas foram escolhidas sempre na edição anterior pelo público presente, dentre as opções sugeridas no questionário de avaliação.

As discussões propostas foram permeadas pelo diálogo entre os convidados (mediadores) e o público presente, que forneceram subsídios para a construção de soluções baseadas no entendimento dos principais problemas presentes nas organizações. Para o [FORPROEX \(2012\)](#) ações extensionistas com o formato dialógico “permitem aos atores nelas envolvidos a apreensão de saberes e práticas ainda não sistematizados e a aproximação aos valores e princípios que orientam as comunidades” ([FORPROEX, 2012, p. 18](#)). Diante disso, entende-se que essa experiência se apresenta como significativa, merecendo divulgação dos resultados encontrados para a comunidade acadêmica, o que representa a indissociabilidade entre a extensão e a pesquisa.

Além disso, acredita-se que os resultados aqui apresentados podem auxiliar outras Instituições de Ensino Superior (IES) na condução de ações semelhantes, bem como orientar a perspectiva extensionista para um processo metodologicamente orientado a análise de resultados e impactos societários. Para [Kienetz, Vieira e Visentini \(2020\)](#) a inexistência de modelos de avaliação para as ações de extensão é uma problemática no âmbito das universidades. Desse modo, outro fator justificante da relevância de avaliar as ações extensionistas o cenário atual de obrigatoriedade da curricularização da extensão universitária a partir da Resolução nº. 7/2018 do Conselho Nacional de Educação ([CNE, 2018](#)).

Assim sendo, a problemática central da investigação é: qual a percepção dos participantes em relação ao evento de extensão “Fórum Permanente de Debates em Gestão Organizacional. Cá entre nós: nossa conversa de sábado”?

Para tanto, apresenta-se, a seguir, os fundamentos teóricos do trabalho. Posteriormente, o delineamento metodológico que embasou os dados da seção seguinte (análise dos resultados). E, por fim, as considerações finais em que se apresentam as limitações e perspectivas de futuros estudos.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Interfaces conceituais da Extensão Universitária

A origem da extensão universitária possui duas vertentes segundo [Paula \(2013\)](#) a primeira originada na Inglaterra, onde as universidades buscaram combater as consequências do capitalismo, voltada inicialmente para questões sociais configurando assim uma política assistencialista. A segunda vertente se deu nos Estados Unidos no

intuito de proporcionar maior aproximação das universidades com o setor empresarial, sendo essa mais voltada à prestação de serviços ([PAULA, 2013](#)).

No Brasil, a extensão universitária teve seu início no século XX, próximo à criação do ensino superior, manifestando-se por meio de cursos e conferências na Universidade de São Paulo (USP), em 1911, e de prestações de serviço em 1920 pela Escola Superior de Agricultura e Veterinária de Viçosa ([FORPROEX, 2012](#)).

Ainda no contexto brasileiro, constata-se que no período da Ditadura Militar, houveram 3 (três) ações relevantes: a criação do Centro Rural de Treinamento e Ação Comunitária (CRUTAC); o Projeto Rondon em 1966; e a promulgação da Lei Básica da Reforma Universitária (Lei n. 5.540/68) ([FORPROEX, 2012](#)). Porém, enfatiza-se que todas essas ações continuam vieses assistencialistas, o que se apresenta como traço do surgimento da extensão também no cenário mundial.

Com o declínio da Ditadura Militar, por meio de ideais de movimentos voltados à redemocratização do país, os responsáveis pela extensão questionaram o assistencialismo e novas perspectivas foram definidas em relação ao Ensino, a Pesquisa e a Extensão ([OLIVEIRA; GOULART, 2015](#)). Nesse contexto a extensão foi reconhecida institucionalmente e criou-se o Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Instituições de Educação Superior Públicas Brasileiras (FORPROEX), em 1987.

Uma das ações mais significativas do FORPROEX foi o estabelecimento do Plano Nacional de Extensão, em 1998, institucionalizando assim a extensão universitária e apresentando a sua definição como “um processo educativo, cultural e científico que articula o Ensino e a Pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre Universidade e Sociedade” ([FORPROEX, 2007, p. 17](#)).

O Fórum determina ainda as diretrizes para as ações extensionistas, sendo uma delas a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão. Assim, é reconhecida a importância da relação do processo de desenvolvimento dos estudantes (ensino), e a produção e divulgação de conhecimento produzido (pesquisa), para uma prática extensionista efetiva ([FORPROEX, 2012](#)).

Esse novo posicionamento também é abordado por [Benetti, Sousa e Souza \(2015\)](#) ao destacar que a introdução da extensão promove um novo olhar por parte dos membros da Universidade, para as ações extensionistas, gerando uma transformação na forma de pensar os conceitos, aumentando o interesse e favorecendo uma formação cidadã.

Sendo assim, a extensão universitária pode fomentar a construção de uma consciência cidadã e humana, formando indivíduos que geram mudanças e atuam na transformação social ([CASTRO, 2004](#)). Com isso a extensão universitária integra uma nova cultura no âmbito universitário, por meio do seu papel social que provoca a maior mudança de ambiente acadêmico das universidades ([CARBONARI; PEREIRA, 2007](#)).

Ciclo de Debates Extensionista: ensinar e aprender dialogando

As principais modalidades de ações extensionistas são: (1) Programa; (2) Projeto; (3) Curso; (4) Oficina; (5) Evento; e (6) Prestação de Serviço ([CNE, 2018](#)). No que se refere a modalidade evento (caso estudado na presente pesquisa), entende-se como uma atividade livre para difusão de conhecimento a partir de uma programação específica ([UPE, 2020](#)). Dentre os tipos de eventos, o ciclo de debates promove a relação dialógica entre os participantes, pois de acordo com [Borba e Luz \(2002\)](#) a metodologia de fórum de debates é metodologicamente orientada para a participação informal e voluntária em um processo de aprendizagem contínua dos participantes.

Assim, no que tange à difusão do conhecimento, o diálogo faz-se instrumento indispensável nas atividades extensionistas. Para o [FORPROEX \(2012, p. 16\)](#) a diretriz Interação Dialógica:

[...] orienta o desenvolvimento de relações entre Universidade e setores sociais marcadas pelo diálogo e troca de saberes, superando-se, assim, o discurso da hegemonia acadêmica e substituindo-o pela ideia de aliança com movimentos, setores e organizações sociais. Não se trata mais de “estender à sociedade o conhecimento acumulado pela Universidade”, mas de produzir, em interação com a sociedade, um conhecimento novo. Um conhecimento que contribua para a superação da desigualdade e da exclusão social e para a construção de uma sociedade mais justa, ética e democrática ([FORPROEX, 2012, p. 16](#)).

Desse modo, vê-se o diálogo como peça-chave na construção das ações extensionistas, conforme constataram [Amaral Filho et al. \(2019\)](#), em pesquisa realizada no âmbito da UPE - Campus Salgueiro, que a interação dialógica acontece em plenitude quando se promove interação entre os membros envolvidos na comunicação. Assim, os referidos autores destacam que o Fórum de Debates em Gestão Organizacional é capaz de estimular: o contato dos participantes com a vivência prática das organizações; a discussão entre experiências e fundamentos teóricos; e o crescimento pessoal e profissional do público ([AMARAL FILHO et al., 2019](#)).

Os estudos realizados na Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA), através do ciclo de debates em neurofisiologia como projeto de extensão, obtiveram resultados semelhantes ao de [Amaral Filho et al. \(2019\)](#), pois concluíram que:

[...] o ciclo favoreceu o desenvolvimento de habilidades de resolução de problemas e pensamento crítico, promoveu a independência sobre as necessidades de aprendizagem, possibilitou a articulação entre ensino, pesquisa e extensão, num processo interdisciplinar e múltiplo de experiências, articulando o aprender universitário com a prática universitária ([NEVES et al., 2015, p. 25](#)).

A partir desses resultados de pesquisas anteriores, destaca-se que o processo de avaliação por meio dos feedbacks dos participantes é parte essencial na averiguação das ações de extensão. Ainda, fazendo uma analogia ao contexto mercadológico, a Universidade atua como fornecedora dos serviços, no caso a atividade extensionista e todos os seus aspectos gerenciáveis, enquanto a comunidade, no lugar de cliente, o avalia nas dimensões determinadas por meio de instrumentos metodológicos específicos.

No estudo de [Ramos \(2009\)](#) faz-se uma análise da relação entre estas dimensões, chamadas pelo autor de gerencialmente controláveis, e as dimensões relacionais, que são aquelas que estão fora do escopo de controle dos gestores, mas que são decisivas no estabelecimento de relacionamentos entre o prestador do serviço e o cliente. Na sua pesquisa, [Ramos \(2009\)](#) resgata variáveis como atendimento, políticas, atmosfera, layout e sortimento, representando as variáveis controláveis pelos gestores, e sua influência em dimensões relacionais, representadas pelas variáveis satisfação, confiança e lealdade.

Instrumentos de avaliação da extensão

Um sistema de avaliação de projetos será implantado com êxito somente com a definição dos meios para se obter dados confiáveis ([BARBOSA, 1998](#)). No que se refere a avaliação de projetos e ações extensionistas, [Kienetz, Vieira e Visentini \(2020\)](#)

argumentam que a extensão é a que possui mais carência de um sistema de avaliação. Anterior a essa constatação, o [FORPROEX \(2017\)](#) elaborou os “Indicadores Brasileiros de Extensão Universitária (IBEU)”, que apesar de representarem um avanço na avaliação institucional de atividades extensionistas, não contemplam a concepção avaliativa em nível de ações localizadas.

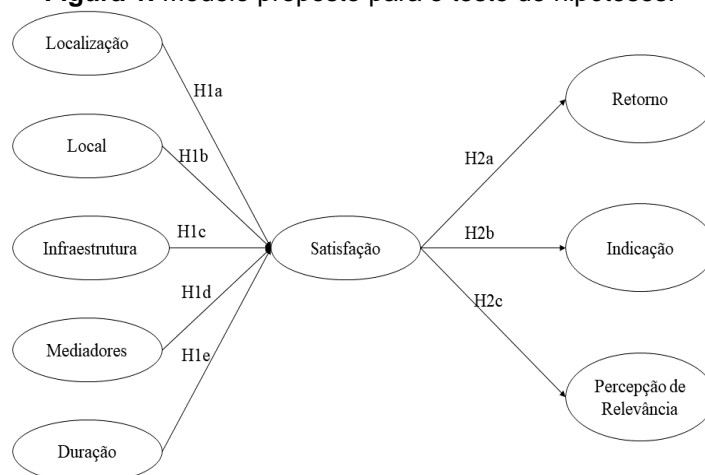
Assim, constata-se que a falta de indicadores e instrumentos precisos no monitoramento das ações configuram um empecilho na propagação da extensão pelas universidades, fazendo-as recorrerem à utilização de diferentes meios no processo de levantamento de dados e avaliação das atividades extensionistas.

Dentre os métodos utilizados para avaliar projetos de extensão, se encontram o grupo focal ([FADEL, 2013](#)) que se baseia na tendência que os indivíduos têm na formação de opinião através da interação ([IERVOLINO; PELICIONI, 2001](#)) e o estudo de caso ([BRAUN et al., 2014](#); [KUBA, 2017](#)) que para [Yin \(2001\)](#) é um método que engloba a lógica do planejamento e incorpora abordagens específicas à coleta e análise de dados, enquanto estratégia de pesquisa.

Outro instrumento é o questionário, sendo frequentemente utilizado na avaliação da extensão universitária em diversos estudos ([BARBOSA, 2012](#); [SANTOS et al., 2014](#); [FREITAS et al., 2016](#)). Segundo [Barbosa \(1998\)](#), entre as suas vantagens estão a garantia do anonimato, questões padronizadas, uso de materiais simples na aplicação e a facilidade em converter os dados para arquivos de computador. Além disso, o questionário atinge um número grande de pessoas, permitindo que os indivíduos respondam no momento que acharem apropriado e não expõe os pesquisadores à influência de quem responde ([GIL, 1999](#)). A presente pesquisa empregou esse instrumento para análise, visto todas as suas vantagens que o configuram como um instrumento eficaz e bastante adequado para avaliação quantitativa de projetos de cunho extensionista.

Nesse sentido, foram elencadas quatro hipóteses para análise da avaliação do projeto de extensão. Para a definição das hipóteses, utilizou-se adaptações da literatura de marketing ([RAMOS, 2009](#); [BRANDÃO, 2014](#); [SANTOS, 2014](#); [LOBUONO et al., 2016](#)), especialmente do contexto de serviço tendo em vista as particularidades dos eventos (e.g. são consumidos ou usados no momento da oferta, não podem ser estocados). Esse arranjo é justificado pela falta de literatura especializada na construção de indicadores avaliativos para a dimensão extensionista, conforme apontaram [Kienetz, Vieira e Visentini \(2020\)](#). Na Figura 1, a seguir, é apresentado o modelo para o teste de hipóteses.

Figura 1. Modelo proposto para o teste de hipóteses.



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Dessa forma, dentre as variáveis que compunham o questionário, foram analisados o local de realização do evento e a estrutura física que são dimensões do fator ambiente (RAMOS, 2009; BRANDÃO, 2014) e os mediadores, no qual buscou-se avaliar o nível de conhecimento e domínio que os profissionais tinham em relação ao tema abordado. A variável satisfação também foi analisada se caracterizando, assim como no estudo de Ramos (2009) e Brandão (2014) como um intermediário entre os aspectos controláveis e o retorno, relevância e indicação. O retorno e a indicação (LOBUONO *et al.*, 2016) estão relacionados à experiência com todos os fatores anteriores, pois quanto menor a geração de uma experiência negativa, maior a expectativa de retorno e indicação (ESPINOZA; ZILLES, 2007).

ASPECTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa trata-se de um estudo transversal de abordagem quantitativa. Os pesquisados foram os participantes das edições do evento de extensão “Cá entre nós: nossa conversa de sábado. Fórum Permanente de Debates em Gestão Organizacional”, o que representa: discentes e docentes da Universidade de Pernambuco (UPE) e de demais instituições de ensino superior da região do sertão pernambucano, bem como a sociedade de modo geral.

Para a coleta de dados, utilizou-se de um questionário estruturado. O instrumento foi composto por 9 (nove) itens em escala tipo Likert, variando de 0 a 10, adaptados ou inspirados em Ramos (2009), Brandão (2014), Santos (2014) e Lobuono *et al.* (2016). Os itens versavam sobre os fatores controláveis pelos organizadores já mencionados anteriormente, como a localização, o local de realização da atividade, a infraestrutura utilizada, os mediadores e a duração do evento. Além dessas, existiam questões sobre aspectos que não podem ser controlados, como a satisfação, o retorno para a atividade, a indicação aos amigos e aos familiares e a percepção da relevância do fórum de debates.

Foram realizadas nove edições e ao final de cada uma, o questionário impresso era entregue aos participantes para analisar a avaliação do público no que se refere à efetividade da proposta extensionista. Foram obtidas ao total 173 (cento e setenta e três) respostas, sendo posteriormente tabuladas em uma planilha do software SPSS para os procedimentos de análises.

Como forma de melhor explorar os dados obtidos, realizou-se uma série de análises tanto de vieses acadêmicos e gerenciais, a saber: análise descritiva dos dados, em que foram extraídas medidas de posição e dispersão; teste de hipóteses através da regressão e por fim, a análise por meio do Net Promoter Score (NPS). Utilizou-se a literatura especializada (cf. [COSTA, 2011](#); [HAIR et al., 2009](#)) para verificação dos parâmetros dos dados.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Análise descritiva dos dados

A análise descritiva foi feita por meio da extração das médias, medianas e desvio padrão. Conforme se observa na Tabela 1, todos os itens obtiveram médias e medianas altas, sinalizando concordância com os requisitos, destacando-se a opção retorno com maior média (9,63). Porém, em relação à localização foi obtida a menor média (8,12), sendo esse dado justificado pela inacessibilidade da Universidade, que fica localizada na Zona Rural da cidade, e não dispõe de transporte público para o deslocamento dos participantes.

Tabela 1. Medidas descritivas dos itens analisados.

| Item | Média | Mediana | Desvio Padrão |
|----------------|-------|---------|---------------|
| Localização | 8,12 | 9,00 | 2,06 |
| Local | 9,12 | 10,00 | 1,32 |
| Infraestrutura | 8,94 | 9,00 | 1,27 |
| Mediadores | 9,38 | 10,00 | 0,93 |
| Duração | 9,17 | 10,00 | 1,28 |
| Satisfação | 9,27 | 10,00 | 0,99 |
| Relevância | 9,37 | 10,00 | 1,21 |
| Indicação | 9,61 | 10,00 | 0,98 |
| Retorno | 9,63 | 10,00 | 0,87 |

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Ainda de acordo com a Tabela 1, nota-se que a variabilidade dos dados ficou em níveis moderados e altos. O item Localização apresentou desvio padrão de 2,06, o mais alto entre os requisitos, sinalizando uma maior variação nas respostas das pessoas. Esse resultado pode ser decorrente das mudanças nos locais para a realização do evento. Ao passo que o item relacionado ao retorno teve desvio padrão de 0,87, o menor entre os demais itens.

Análise de regressão (Teste de Hipóteses)

Inicialmente, utilizando a regressão linear múltipla, analisou-se a relação entre os fatores gerencialmente controláveis (localização, local, infraestrutura, mediadores e duração) e a satisfação. Na modelagem, a estatística global ($F = 37,097$; $gl = 2,164$; $p < 0,001$) indicou que há a presença de pelo menos uma variável preditora que explica a satisfação ([RAMOS, 2009](#); [BRANDÃO, 2014](#)). O resultado indicou que o modelo consegue explicar 53,1% da variação da variável dependente (satisfação), conforme demonstrado na Tabela 2.

Tabela 2. Satisfação como variável dependente.

| | Beta | t | Sig. |
|--|-------|-------|-------|
| (Constante) | | 2,891 | 0,004 |
| Localização | 0,017 | 0,285 | 0,776 |
| Local | 0,204 | 2,373 | 0,019 |
| Infraestrutura | 0,168 | 1,988 | 0,048 |
| Mediadores | 0,357 | 5,583 | 0,000 |
| Duração | 0,200 | 3,303 | 0,001 |
| F = 37,097; gl = 2,164; p < 0,001 R ² = 0,531 | | | |

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Com relação às variáveis preditoras, apenas a variável 'localização' não apresentou significância estatística que indicasse influência na variável resposta ($p > 0,05$), sendo as demais (local, infraestrutura, mediadores e duração) estatisticamente significantes.

Para analisar a relação linear entre a variável 'Satisfação' e as variáveis 'retorno', 'indicação' e 'relevância' como variáveis resposta, foi utilizado a regressão linear simples. A hipótese h2a, que pressupõe influência positiva da variável 'satisfação' na variável 'retorno' foi estatisticamente confirmada, com coeficiente de determinação (R^2) = 0,128, o que indica que a variável preditora (satisfação) consegue explicar 12,8% da variância da variável resposta (retorno), conforme a Tabela 3, a seguir.

Tabela 3. Variável resposta "retorno".

| | Beta | t | Sig. |
|---|-------|--------|-------|
| (Constante) | 6,727 | 11,504 | 0,000 |
| Satisfação | 0,313 | 4,989 | 0,000 |
| F = 24,889; gl = 1,170; p < 0,001; R ² = 0,128 | | | |

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Com base nos resultados da Tabela 3, percebe-se que apesar de se ter uma relação estatisticamente significativa na predição do retorno por meio da satisfação ([LOBUONO et al., 2016](#)) o poder de explicação é baixo, sinalizando que existem outras variáveis que explicam melhor o Retorno ao evento.

A hipótese h2b, que pressupõe influência positiva da variável 'satisfação' na variável 'indicação' foi estatisticamente confirmada. Resultado em consonância com o estudo de [Lobuono et al. \(2016\)](#). A variável preditora (satisfação) consegue explicar 31,3% da variância da variável resposta (indicação), assim como observa-se na Tabela 4.

Tabela 4. Variável resposta "indicação".

| | Beta | t | Sig. |
|---|-------|-------|-------|
| (Constante) | 4,461 | 7,685 | 0,000 |
| Satisfação | 0,555 | 8,914 | 0,000 |
| F = 79,454; gl = 1,171; p < 0,001; R ² = 0,313 | | | |

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A hipótese h2c, que pressupõe influência positiva da variável ‘satisfação’ na variável ‘relevância’ foi estatisticamente confirmada. O modelo indica que a variável preditora (satisfação) consegue explicar 13,9% da variância da variável resposta (relevância), conforme demonstrado na Tabela 5.

Tabela 5. Variável resposta “relevância”.

| | Beta | t | Sig. |
|---|-------|-------|-------|
| (Constante) | 5,163 | 6,407 | 0,000 |
| Satisfação | 0,454 | 5,257 | 0,000 |
| F = 27,634; gl = 1,171; p < 0,001; R ² = 0,139 | | | |

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Dado o teste de hipóteses através da regressão linear múltipla e simples, segue-se com uma última análise a partir do cálculo do Net Promoter Score (NPS), como forma de complementação dos resultados.

Análise do Net Promoter Score (NP)

Para [Reicheld \(2003\)](#), o Net Promoter Score (NPS) seria a medida mais adequada para mensurar a real lealdade de um cliente e a intensidade em que esse irá promover ou não um produto ou serviço. Segundo o autor supracitado, pessoas que respondem 9 a 10 na escala são promotores; 7 a 8 são passivos e de 0 a 6 são os chamados detratores, pessoas improváveis de recomendar um produto ou serviço. Os resultados da presente pesquisa são apontados na Tabela 6 a seguir.

Tabela 6. Resultados para o cálculo do Net Promoter Score.

| Escala | Frequência | Porcentagem | Porcentagem por Classificação |
|--------|------------|-------------|-------------------------------|
| 0 | 0 | 0 | |
| 1 | 0 | 0 | |
| 2 | 0 | 0 | |
| 3 | 1 | 0,58 | 1,16 |
| 4 | 1 | 0,58 | |
| 5 | 0 | 0 | |
| 6 | 0 | 0 | |
| 7 | 5 | 2,89 | 9,25 |
| 8 | 11 | 6,36 | |
| 9 | 18 | 10,40 | 89,59 |
| 10 | 137 | 79,19 | |
| Total | 173 | 100 | 100 |

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Para o cálculo do NPS basta subtrair a porcentagem de detratores da porcentagem de clientes promotores. Conforme os dados da Tabela 6, o NPS do evento de extensão “Cá entre nós: nossa conversa de sábado”, ficou em 88,43%. Segundo [Xavier \(2019\)](#), esse valor corresponde a chamada Zona de Excelência, com valor entre 75 e 100%. Tal resultado mostra que o projeto, na modalidade evento, proporcionou aos seus

frequentadores uma experiência positiva. As boas médias auferidas nos fatores controláveis corroboram para esse resultado.

Acredita-se que esse fator de excelência se relaciona a oportunidade auferida aos participantes de dialogar e manifestar suas opiniões em uma construção de conhecimento bilateral, em que se traça caminhos e delinea-se alternativas na propagação do saber.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa foi realizada uma análise da percepção dos participantes quanto à extensão universitária a partir do questionário de avaliação aplicado nas edições do Fórum Permanente de Debates em Gestão Organizacional. Esse instrumento de coleta dos dados, apesar de importado dos estudos de marketing, apresentou-se como eficaz na avaliação de um evento extensionista.

Para chegar a essas conclusões, examinou-se os dados por meio de análise descritiva e análise fatorial exploratória a fim de elucidar a questão problema apresentada. Na análise descritiva todos os itens apresentaram média elevada comprovando uma boa experiência pelo público, destacando-se o item relativo ao retorno com maior média e o item localização com menor média. Na análise fatorial os resultados elevados também comprovaram uma experiência positiva ao público participante do evento, o que os classificou em uma Zona de Excelência, em que, além de satisfeitos podem ser considerados como divulgadores do evento extensionista em questão.

No que se refere às limitações metodológicas do trabalho, entende-se que os resultados aqui apresentados não podem ser generalizados. Ademais, um possível viés de resposta pode ter acontecido se uma mesma pessoa respondeu o questionário em todas as edições, apesar de se entender que cada edição é única (e.g. as temáticas e mediadores são sempre diferentes).

Mesmo diante dessas limitações estruturais da pesquisa, conclui-se que os resultados apontados mostram que o ciclo de debates proporcionou uma experiência positiva ao público da academia e comunidade externa, no que diz respeito aos aspectos controláveis pela organização do Fórum, reafirmando assim o compromisso delegado às ações extensionistas no estreitamento do vínculo Universidade-Sociedade através do debate, em um ambiente propício à discussão das temáticas propostas.

SUBMETIDO EM: 20/10/2020.

ACEITO EM: 25/08/2021.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, E. F. Instrumento de coleta de dados em pesquisas educacionais.

Educativa: Instituto de Pesquisa e Inovações Educacionais, 1998. Disponível em: http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino_2013_2/Instrumento_Coleta_Dados_Pesquisas_Educacionais.pdf. Acesso em: 28 jul.2020.

BARBOSA, V. C. Extensão Universitária: proposição e validação de um instrumento de avaliação da percepção dos discentes. 2012. 132 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Empresariais, Belo Horizonte, 2012.

[BENETTI, P. C.](#); [SOUSA, A. I.](#); [SOUZA, M. H. N.](#) Creditação da extensão universitária nos cursos de graduação: relato de experiência. **Revista Brasileira de Extensão Universitária**, Chapecó, v. 6, n. 1, p. 25-32, 2015.

[BORBA, A.](#); [LUZ, S.](#) (Coord.). **Formação continuada para docentes do Ensino Superior**: apontamentos para novas alternativas pedagógicas. Itajaí: UNIVALI, 2002.

[BRANDÃO, W. A.](#) Análise da satisfação e confiança a partir da experiência do cliente no ponto de venda. *In*: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO (SemeAd), 17., 2014, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: FEA-USP, 2014. p. 1-14.

[BRAUN, A. L. et al.](#) Extensão universitária: avaliação dos projetos de extensão do USJ sob a perspectiva da inclusão social. *In*: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA, 14., 2014, Santa Catarina. **Anais [...]**. Florianópolis: Instituto de Pesquisas e Estudos em Administração Universitária, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/132034>. Acesso em: 28 jul. 2020.

[CARBONARI, M. E. E.](#); [PEREIRA, A. C.](#) A extensão universitária no Brasil, do assistencialismo à sustentabilidade. **Revista de Educação**, Londrina, v. 10, n. 10, p. 23-28, 2007.

[CASTRO, L. M. C.](#) A universidade, a extensão universitária e a produção de conhecimentos emancipadores. *In*: REUNIÃO ANUAL DA ANPED, 27., 2004, Caxambu, MG. **Anais [...]**. Caxambu: ANPED, p. 1-16, 2004.

[CNE \(CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO\)](#). Resolução CNE/CES nº 7 de 2018. Estabelece as Diretrizes para a Extensão na Educação Superior Brasileira e regimenta o disposto na Meta 12.7 da Lei nº 13.005/201 que aprova o Plano Nacional de Educação - PNE 2014 - 2024 e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 2018, n. 243, p. 49 e 50, 18 dez. 2018.

[COSTA, F. J.](#) **Mensuração e desenvolvimento de escalas**: aplicações em administração. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2011.

[ESPINOZA, F. S.](#); [ZILLES, F. P.](#) A geração de afeto negativo e sua influência na intenção de retorno do consumidor. **RAC-Eletrônica**, [S.l.] v. 1, n. 3, p. 69-85, 2007.

[FADEL, C. B. et al.](#) O impacto da extensão universitária sobre a formação acadêmica em Odontologia. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, Botucatu, v. 17, p. 937-946, 2013.

[FARIA, J. P.](#) Extensão universitária como mecanismo de desenvolvimento educacional e social no Brasil. **Fragments de Cultura**, Goiânia, v. 25, n. 1, p. 75-82, 2015. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://seer.pucgoias.edu.br/index.php/fragments/article/viewFile/4158/2380>. Acesso em: 02 maio 2022.

[AMARAL FILHO, M. S. et al.](#) A experiência de debates como estratégia de extensão na Universidade de Pernambuco. *In: ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS DA ANPAD*, 10., 2019, Fortaleza CE. **Anais** [...]. Fortaleza: ANPAD, 2019. p. 1-10.

[FORPROEX 2017](#) (FÓRUM NACIONAL DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS). **Indicadores Brasileiros de Extensão Universitária (IBEU)**. Campina Grande, 2017. Disponível em: https://www.ufmg.br/proex/renex/images/documentos/Relat%C3%B3rio_de_Pesquisa_Forproex_EBOOK.pdf. Acesso em: 07 ago. 2020.

[FORPROEX](#) (FÓRUM NACIONAL DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS). **Política Nacional de Extensão**. Manaus: FORPROEX, 2012. Disponível em: <https://www.ufmg.br/proex/renex/images/documentos/2012-07-13-Politica-Nacional-de-Extensao.pdf>. Acesso em: 28 jul. 2020.

[FORPROEX](#) (FÓRUM NACIONAL DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS). **Extensão Universitária: organização e sistematização**. Belo Horizonte, 2007. Disponível em: <https://www.ufmg.br/proex/renex/images/documentos/Organizacao-e-Sistematizacao.pdf>. Acesso em: 28 jul. 2020.

[FREITAS, T. P. P. et al.](#) Contribuições da extensão universitária na formação de acadêmicos de enfermagem. **Revista de Enfermagem da UFSM**, Santa Maria, v. 6, n. 3, p. 307-316, 2016.

[GIL, A. C.](#) **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

[HAIR JUNIOR et al.](#) **Análise Multivariada de Dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

[IERVOLINO, S. A.; PELICIONI, M. C. F.](#) A utilização do grupo focal como metodologia qualitativa na promoção da saúde. **Revista de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 115-21, 2001.

[KIENETZ, T. B.; VIEIRA, K. M.; VISENTINI, M. S.](#) Extensão Universitária: Avaliar para evoluir. **Teoria e Prática em Administração**, João Pessoa, v. 10, n. 1, p. 111-118, 2020.

[KUBA, C. M. B.](#) Avaliação da extensão enquanto realidade em movimento pela cultura institucional. *In: Colóquio Internacional de Gestão Universitária*, 17., 2017, Santa Catarina. **Anais** [...]. Florianópolis: Instituto de Pesquisas e Estudos em Administração Universitária, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/181048>. Acesso em: 28 jul. 2020.

[LOBUONO, R. et al.](#) Relações entre dimensões da experiência, satisfação, recomendação e intenção de retornar: a percepção de participantes de evento cultural resumo. **PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 15-37, 2016.

[NEVES, B. S. et al.](#) Ciclos de debate em neurofisiologia: uma estratégia de integração ensino-pesquisa-extensão. **Revista da Extensão**, Chapecó, v. 10, n. 10, p. 20-25, 2015.

[OLIVEIRA, F.; GOULART, P. M.](#) Fases e faces da extensão universitária: rotas e concepções. **Revista Ciência em Extensão**, São Paulo, v. 11, n. 3, p. 8-27, 2015.

[PAULA, J. A.](#) A extensão universitária: história, conceito e propostas. **Interfaces - Revista de Extensão da UFMG**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 05-23, 2013.

[RAMOS, R. R.](#) **Experiência do cliente no ponto de venda varejista**. 2009. 143 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2009.

[REICHHELD, F. F.](#) The one number you need to grow. **Harvard Business Review**, Brighton, v. 81, n. 12, p. 46-55, 2003.

[SANTOS, J. C. L.](#) **Confiança dos cidadãos na gestão pública**: análise de antecedentes e proposta de uma escala de mensuração. 2014. 145 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

[SANTOS, P. et al.](#) Atividades no lazer e qualidade de vida de idosos de um programa de extensão universitária em Florianópolis (SC). **Revista Brasileira de Atividade Física e Saúde**, Florianópolis, v. 19, n. 4, p. 494-503, 2014.

[UPE \(UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO\)](#). **Estatuto da Fundação Universidade de Pernambuco - UPE**. Consolidado pelo CONSUN – Conselho Superior Universitário após revisão em 29.07.2008. Recife, 2008. Disponível em: <http://www.upe.br/images/industri/arquivos/institucional/documentos/estatuto.pdf>. Acesso em: 31 mar. 2020.

[UPE \(UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO\)](#). **Modalidades de Ações**. Recife, c2018. Disponível em: <http://www.upe.br/modalidades-de-acoes.html>. Acesso em: 31 mar.2020.

[XAVIER, T. A.](#) **Avaliação da percepção do cliente no atendimento de urgência e emergência em um hospital na cidade de São Paulo**. 2019. 78 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão para a Competitividade) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2019.

[YIN, R. K.](#) **Estudo de Caso**: Planejamento e Métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.