

AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL NA GESTÃO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

LEIDE ALBERGONI

Universidade Positivo
leide.albergoni@up.edu.br

RENATO DUTRA

Universidade Positivo
renato.dutra@up.edu.br

KATIA ETHIENE ESTEVES DOS SANTOS

Universidade Positivo
katia.santos@up.edu.br

RESUMO

O objetivo do presente artigo é analisar o uso dos resultados da autoavaliação institucional na prática de gestão de educação à distância em uma instituição de ensino superior. A Universidade Positivo começou a oferecer componentes educacionais à distância para cursos presenciais em 2009 e desde então incorpora na avaliação institucional os instrumentos de avaliação da modalidade de ensino. Em 2013, quando foi credenciada para oferta de cursos de graduação e pós-graduação educação à distância, aprimorou seus instrumentos de avaliação institucional e adotou a prática da gestão por indicadores de resultados na implantação dos cursos. A utilização da autoavaliação institucional como prática de gestão perpassa a proximidade da equipe do departamento de Educação à Distância (EAD) com a Comissão Própria de Avaliação no desenvolvimento de instrumentos e apresentação dos resultados. Os resultados das avaliações externas corroboram o papel da autoavaliação institucional enquanto mecanismo de prática de gestão por resultados da autoavaliação institucional e mecanismo de subsídio de informações para a avaliação externa. A metodologia do artigo se caracteriza como estudo de caso descritivo e tem como objetivo contribuir para a prática de gestão de educação à distância.

Palavras chave: Autoavaliação institucional. Educação à distância. Gestão de educação à distância.

1. INTRODUÇÃO

A avaliação institucional estabelecida pelo Sistema Nacional de Avaliação do Ensino SUPERIOR (SINAES) em 2001 parte do pressuposto de que a qualidade educacional pode ser obtida por meio de um sistema nacional que considere as especificidades institucionais, porém a partir de critérios estabelecidos de forma centralizada. A avaliação externa é um instrumento de controle da qualidade do ensino superior, enquanto que a avaliação interna pode ser um mecanismo de gestão da qualidade baseada na melhoria contínua.

O SINAES está amplamente difundido e implantado nas instituições públicas e privadas e os resultados das avaliações internas constituem subsídio para a avaliação externa. Compreendendo a avaliação da finalidade educacional, do cumprimento de seus objetivos e metas institucionais, políticas acadêmicas e de pessoal, as dimensões do SINAES permitem uma análise global da atuação institucional nos períodos analisados.

Enquanto ferramenta de gestão, a avaliação institucional interna pode gerar insumos para os gestores em decisões estratégicas do ponto de vista de acadêmico, mercadológico e de pessoal. Quando a atuação da CPA é focada na geração de dados e informações relevantes à gestão, o órgão ganha legitimidade e cumpre seu papel de contribuição para a melhoria da qualidade educacional.

A Universidade Positivo foi credenciada para atuar em EAD pela Portaria nº 1.071 de 04/11/2013. As sementes do sistema de avaliação de EAD foram plantadas na oferta de 20% EAD para cursos presenciais desde 2009 e desde então foram aprimorados conforme a incorporação de mudanças metodológicas.

A utilização de instrumentos de autoavaliação institucional na gestão de EAD permitiu a melhoria durante o processo de implantação da modalidade e ampliação da escala de atuação.

Este artigo tem como objetivo descrever a utilização efetiva dos resultados da avaliação institucional na melhoria da qualidade de ensino, especificamente na Educação à Distância (EAD).

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL COMO PRÁTICA DE GESTÃO

O Sistema Nacional de Avaliação SINAES definiu a autoavaliação interna como instrumento central para a qualidade do ensino superior, articulando-a como requisito para as avaliações externas do processo regulatório.

Dessa forma, o SINAES trouxe às instituições a cultura da avaliação contínua como prática interna enquanto mecanismo de construção de conhecimento sobre a atuação institucional e protagonismo no desenvolvimento local. Enquanto instrumento de melhoria da qualidade, a autoavaliação institucional deve fornecer informações contínuas sobre a execução das políticas e práticas acadêmicas estabelecidas no plano de desenvolvimento institucional e apontar os pontos de melhoria.

No Roteiro de Auto-Avaliação Institucional publicado pelo MEC em 2004 fica evidente o protagonismo da autoavaliação enquanto mecanismo de construção de conhecimento sobre a atuação institucional no cumprimento de sua missão junto à sociedade e melhoria do processo educacional por meio da identificação de pontos fracos, potencialidades e pontos fortes e o estabelecimento de estratégias de superação de problemas. “A avaliação interna ou auto-avaliação é, portanto, um processo cíclico, criativo e renovador de análise, interpretação e síntese das dimensões que definem a IES.” (MEC, 2014, p. 11)

De acordo com o SINAES (2003, p. 72):

“As funções mais importantes da auto-avaliação permanente são a de produzir conhecimentos, pôr em questão a realização das finalidades essenciais, identificar as causalidades dos problemas e deficiências, aumentar a consciência pedagógica e a capacidade profissional dos professores, tornar mais efetiva a vinculação da instituição com o entorno social e a comunidade mais ampla, julgar acerca da relevância científica e social de suas atividades e seus produtos, prestar contas à sociedade, justificar publicamente sua existência e fornecer todas as informações que sejam necessárias ao conhecimento do Estado e da população. Em uma breve formulação: auto-conhecimento para aumento do engajamento profissional, para fundamentadas emissões de juízos de valor e articulação de ações de melhoramento, tanto das pessoas envolvidas, quanto da instituição. Neste sentido, os processos de auto-avaliação devem ser permanentes, isto é, constituir-se como uma cultura internalizada nas estruturas e nas ações institucionais.”

Silva e Gomes (2011) ao sintetizarem os objetivos da autoavaliação institucional destacam a produção conhecimentos sobre o cumprimento de finalidades institucionais, identificação de causas de problemas e deficiências, conscientização do corpo docente e técnico-administrativo, além de aproximação com a sociedade, tanto em termos de atuação mais efetiva junto quanto de “prestação de contas” quanto a sua relevância.

Scremin e Dallacort (2014) destacam que “a avaliação institucional tornou-se uma ferramenta de gestão, pois possibilita elencar as potencialidades, os pontos fortes e os pontos frágeis, ou seja, possibilita a comunidade acadêmica conhecer melhor a realidade institucional com a finalidade de buscar a excelência acadêmica e administrativa.”

De acordo com INEP (2004), a autoavaliação é um importante instrumento para tomada de decisões já que permite a identificação de fragilidades e potencialidades na instituição nas 10 dimensões do SINAES. Nas *Orientações gerais para o roteiro da auto-avaliação das instituições* o INEP (2004) estabelece que os requisitos da avaliação interna são:

- *existência de uma equipe de coordenação*
- *participação dos integrantes da instituição*
- *compromisso explícito por parte dos dirigentes das IES*
- *informações válidas e confiáveis*
- *uso efetivo dos resultados*

Assim, as Comissões Próprias de Avaliação (CPA) devem ser tecnicamente qualificadas, ter independência para investigar as políticas e práticas acadêmicas e gerar informações relevantes que subsidiem o processo decisório dos dirigentes da IES. Mais do que uma formalidade, as informações devem apontar potencialidades, fragilidades e indicar os caminhos a serem percorridos pela IES. Silva e Gomes (2011), ao analisar a atuação as CPAs

em instituições federais de ensino superior encontram limitações a atuação em virtude das dificuldades de se produzir resultados relevantes e sistêmicos sobre a instituição.

O desafio das CPA é produzir resultados relevantes, que sirvam de indicadores de qualidade institucional. Em grande parte, os dados produzidos ficam restritos aos relatórios e a utilização dos resultados para a melhoria contínua da IES é pequeno ou não registrado. O escopo de atuação da CPA pode gerar indicadores essenciais ao processo de gestão acadêmica, desde que bem utilizados pelos dirigentes.

2.2.PROJETO DE AUTOAVALIAÇÃO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

O projeto de autoavaliação de educação à distância da Universidade Positivo é baseado no mapeamento do perfil do aluno e na percepção da qualidade de ensino. O centro das avaliações são questionários com questões objetivas aplicadas periodicamente, com espaço para descrição de pontos fracos e pontos fortes pelos respondentes. Subsidiarão as avaliações quantitativas os grupos focais, que fornecem informações qualitativas sobre o processo educacional.

2.2.1 Avaliação do Perfil do Aluno (APA)

Uma das premissas fundamentais para a prática pedagógica é o conhecimento do perfil do público-alvo discente. A Avaliação do Perfil do Aluno Ingressante (APA) é um instrumento para levantamento do perfil socioeconômico e cultural dos alunos e oferece aos gestores e professores um panorama dos agentes envolvidos no processo de aprendizagem.

A APA é um instrumento padrão aplicado para todas as modalidades e graus de cursos da Universidade Positivo e permite a comparação do perfil dos ingressantes entre cursos, unidades e polos.

A análise dos resultados da APA permite adequar o suporte e atendimento aos alunos, a proposta de atividades contextualizadas, proposta de atividades presenciais interativas, além de permitir o direcionamento mais adequado das ações de marketing e investimentos para captação de novos alunos.

Apresenta-se a seguir os dados do 1º semestre de 2017, como exemplo da importância deste instrumento. Percebe-se pelos dados coletados, que existe uma crescente de mulheres nos cursos e que a faixa etária que compreende a maior parte dos estudantes encontra-se entre 21 e 35 anos. Fica claro também que a maior parte dos estudantes está no mercado de trabalhos e consegue ser o responsável pelos investimentos no curso.

Um dado importante é verificar que na maior parte dos alunos os pais têm ou o Ensino Fundamental ou Ensino Médio, revelando o papel fundamental da permanência do estudante em seu curso até atingir o sucesso em sua aprendizagem, podendo assim traçar um novo perfil acadêmico em suas famílias.

Outro elemento importante é a motivação do estudante ao escolher a Universidade no momento em que tem que se matricular. Verifica-se que as pessoas estão focadas no

aprimoramento na área de seu curso, seguido pela perspectiva em mudar de emprego ou atividade que realiza.

2.2.2 Avaliação da Educação Online (AEO)

A Avaliação da Educação Online (AEO) é aplicada ao final de cada disciplina e tem como objetivo captar a percepção do aluno sobre a qualidade de ensino.

O instrumento foi desenvolvido pela CPA em parceria com a Coordenação de Ensino de EAD, tutores-mentores e professores-tutores, e tem sido revisto periodicamente para se adequar às mudanças metodológicas do modelo virtual, que tendem a acontecer com frequência.

A AEO está estruturada a partir das seguintes dimensões:

- Qualidade do conteúdo – qualidade do material didático, adequação e clareza da linguagem dos materiais e a contribuição do recurso explicação em cena;
- AVA e Sistema de Avaliação – clareza nas atividades propostas, coerência entre o conteúdo e a avaliação final da disciplina e do conteúdo com as atividades avaliativas on-line;
- Encontro Virtual – contribuição para a compreensão do conteúdo, habilidade do professor-tutor em mediar a aprendizagem nos momentos do encontro;
- Professor-tutor – habilidade como facilitador da aprendizagem, domínio do conteúdo e qualidade e clareza nos esclarecimentos e feedbacks.

As quatro dimensões atendem as demandas atuais, podendo ser ampliadas ou revistas, mas sempre com o cuidado de manter elementos que possibilitem as comparações entre o os anos, garantindo assim o histórico dos cursos.

Além das questões objetivas pontuadas de 1 a 10, o instrumento possui campos dissertativos para que os alunos registrem pontos negativos e positivos da disciplina em análise. As questões dissertativas permitem compreender os resultados quantitativos obtidos nos questionários e são analisadas cuidadosamente pela equipe de EAD.

Com o objetivo de aumentar a adesão dos alunos à AEO e obter resultados mais relevantes sobre a percepção dos alunos em relação às disciplinas, os professores-tutores realizam campanha de conscientização para estimular o engajamento nas respostas. As mensagens são personalizadas a cada período letivo na forma de convite.

Os estudantes passaram a participar mais das avaliações da CPA, a partir dos convites constantes dos professores-tutores, pois estes passaram a mostrar a importância de registrar a opinião, percepção, além das críticas e dos elogios.

2.2.3 Grupos Focais

Os grupos focais são utilizados pela Universidade Positivo para identificar aspectos qualitativos da atuação institucional e são aplicados para diferentes focos avaliativos. A metodologia começou a ser aplicada com alunos concluintes com o objetivo de captar as percepções sobre o curso de maneira global e compreender os resultados da Avaliação dos Concluintes da Graduação (ACG) de maneira detalhada.

A partir dos resultados obtidos, a metodologia passou a ser utilizada em outros tipos de situações periódicas ou pontuais, como na implantação de novas metodologias institucionais, a exemplo das disciplinas blended, ou ainda, quando o resultado de determinada avaliação é muito abaixo do esperado.

Gatti (2005) descreve o grupo focal como técnica qualitativa em pesquisa social, destacando que pode ser utilizado como único instrumento de coleta de dados ou como técnica exploratória utilizada na etapa inicial ou final da pesquisa, além de apoiar a construção de outros instrumentos de investigação. O instrumento permite compreender a realidade de um determinado grupo social, selecionado a partir da vivência de um tema que se pretende conhecer.

Os grupos focais são realizados com grupos de 8 a 12 participantes, mediados por um integrante da CPA capacitado na metodologia acompanhado por um relator, que digita os comentários dos alunos para as questões abordadas. O planejamento do grupo focal envolve a elaboração de um roteiro de questões que é construído entre a CPA e o departamento que utilizará as informações para a tomada de decisões. O departamento solicitante do grupo focal faz o convite dos participantes a partir da definição de um quórum mínimo de confirmados para dar margem de ausência. O relatório final, elaborado pelo relator e mediador é entregue aos interessados e as informações subsidiam as decisões de melhoria.

3. METODOLOGIA

O presente artigo se caracteriza como pesquisa descritiva, que de acordo com VERGARA (2004, p.47) “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso em explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação”. Utiliza-se a abordagem qualitativa com o objetivo de descrever o fenômeno observado, adequado para identificação de características de situações, eventos e organizações (LLEWELLYN; NORTHCOTT, 2007). Aplica-se o procedimento de estudo de caso com o objetivo de se enfatizar o entendimento contextual da instituição em análise, sem esquecer-se da representatividade (LLEWELLYN; NORTHCOTT, 2007).

Por se tratar de uma pesquisa qualitativa, o levantamento de dados foi realizado por meio de análise de documentos da empresa (dados secundários), gerados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) e pela Educação à Distância da UP (EAD). A descrição das práticas foi realizada pelos envolvidos diretos na construção e aplicação das ferramentas de pesquisa, e utilização dos resultados.

O objetivo é demonstrar a prática da Universidade e contribuir para a gestão de EAD nas instituições de ensino superior.

4. RESULTADOS

As questões da AEO são respondidas pelos estudantes a cada disciplina finalizada, sendo três questionários por bimestre, totalizando doze coletas de dados durante cada ano letivo.

A equipe da CPA responsável por todo o processo de liberação dos instrumentos, também copia todos os dados montando um relatório geral, além de disponibilizar cada um dos relatórios por disciplina. O grupo também realiza uma análise macro dos dados e ao encaminhar para os gestores envolvidos: Pró-Reitoria Acadêmica, Coordenação Geral da EAD, Coordenação de Ensino, inserem as informações compiladas.

Os dados são avaliados de forma mais detalhada pela Coordenação de Ensino que reúne, tutores-mentores, professores-tutores e os coordenadores de curso para apresentar suas análises criando um espaço para discussão, sugestões e críticas a respeito do processo, envolvendo desde os materiais, como a plataforma, quanto os momentos síncronos e as ações do professor-tutor.

Os dados da CPA são cruzados com o número de aprovações/reprovações e de evasão por disciplina, oferecendo assim maiores subsídios para as ações de melhoria a serem definidas.

As mudanças ocorrem a partir das reuniões, nas quais são definidos os planos de ação, que podem ser desde a revisão do material da disciplina, quanto do banco de atividades, do ambiente virtual e sua estruturação, além de possibilidade de melhorar a experiência do estudante e conseqüentemente sua aprendizagem.

Os estudantes são comunicados das ações de melhorias que podem gerar mudanças de metodologia, ou ajuste da mesma. Um exemplo interessante: foi em relação aos vídeos disponibilizados nos cursos e que eram sempre considerados muito ruins, o que se percebeu foi a questão da expectativa dos estudantes, que esperavam encontrar uma videoaula gravada do conteúdo abordado, sendo que o que era oferecido, era um vídeo curto de até cinco minutos que contextualizava o conteúdo. Entendemos que deveríamos trocar o nome da Videoaula, por Explicação em Cena.

Os dados da CPA analisados com os dados coletados no ambiente virtual e nos encontros Presenciais revelou que havia uma baixa aderência aos momentos presenciais, por diferentes situações, como: compromissos do trabalho, falta de condições econômicas para se dirigir a Universidade e falta de tempo de deslocamento. Foi realizada uma mudança na metodologia, que acarretou uma alteração no sistema de avaliação. E passou a fazer parte do percurso de aprendizagem do estudante, um encontro semanal síncrono, sendo que antes da alteração era somente um momento de encontro presencial, sendo que os encontros virtuais ocorrem a cada semana.

As melhorias são implementadas a partir dos resultados, como a implantação do Roteiro de Estudos, utilizado para ser uma “bússola” para os estudantes que verbalizaram muitas vezes nos grupos focais a que ficavam desorientados sem saber qual era o papel deles e como deveriam proceder.

Está em análise da equipe de metodologia e tecnologia uma adequação do ambiente de fórum, por ter sido um elemento que foi citado em diferentes disciplinas e diversos cursos, como “não amigável”.

Os dados coletados por meio dessa avaliação geral do curso possibilitam alterações nos modelos vigentes e adequações nas estruturas desenvolvidas para atender de forma mais plena aos estudantes.

Adequar cada vez o que é oferecido torna-se fundamental para que o estudante se sinta pertencente ao ambiente e agente do processo de ensino-aprendizagem. Em relação a EAD

segundo Martins (2010), alguns itens precisam ser assegurados para que atinjam o sucesso na formação continuada, sendo assim levantar dados sobre a linguagem dos cursos e sobre a tutoria são fundamentais.

[...] seleção rigorosa dos conteúdos fundamentais; tratamento didático-pedagógico dos materiais a serem utilizados nas diferentes linguagens; recursos diversificados de comunicação escrita e virtual e, sobretudo, acompanhamento, orientação e reorientação continuada por parte dos tutores com formação qualificada. (MARTINS, 2010)

Este processo constante de parceria da equipe da CPA com a da coordenação possibilita ajustes significativos enriquecendo todo o processo e melhorando a cada módulo os resultados das avaliações.

Como resultado do monitoramento contínuo da qualidade acadêmica, os cursos superiores de tecnologia na modalidade EAD que realizaram ENADE em 2015 obtiveram resultados 4 e 5, sendo os melhores cursos da área na cidade de Curitiba. A tabela a seguir apresenta os resultados de ENADE dos cursos EAD:

TABELA 1: RESULTADOS ENADE 2015

CURSO	NOTA CONTÍNUA ENADE
Tecnologia em Processos Gerenciais	3,1210
Tecnologia em Gestão Comercial	4,1583

FONTE: INEP (2016)

Ao se analisar a autoavaliação institucional como subsídio da avaliação institucional externa, observa-se que a qualidade educacional tem sido obtida nos atos de reconhecimentos de curso, conforme se pode observar na tabela 2:

TABELA 2: RESULTADO DAS AVALIAÇÕES IN LOCO

CURSO	ANO DA VISITA	FASE DO PROCESSO	CONCEITO
Tecnologia em Processos Gerenciais - Sede	2015	Concluído	5
Tecnologia em Processos Gerenciais – Polo	2015	Concluído	5
Tecnologia em Gestão Comercial – Sede	2016	Em andamento	5
Tecnologia em Gestão Comercial – Polo Ângelo Sampaio	2016	Em andamento	5
Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos – Sede	2017	Em andamento	4
Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos – Polo Ângelo Sampaio	2017	Em andamento	4

Tecnologia em Gestão Financeira – Sede	2017	Em andamento	4
----------------------------------------	------	--------------	---

FONTE: E-MEC (2017)

Em 2016 o Centro de Estratégia e Inteligência Acadêmica (CEIA), vinculado à CPA, desenvolveu uma ferramenta de dashboard para comparação do desempenho dos tutores nas diferentes modalidades de atuação e disciplinas, com o objetivo de melhorar a alocação dos tutores de acordo com suas características específicas. A ferramenta tem sido utilizada para avaliar o desempenho dos tutores e compreender suas potencialidades e fragilidades nos diferentes formatos de cursos e disciplinas que a UP oferece, já que compara modalidades, disciplinas e cursos ao longo do tempo de atuação do tutor.

5. CONCLUSÃO

O presente artigo teve como objetivo descrever a utilização das avaliações produzidas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) como ferramenta de gestão da educação à distância.

Por sua característica de larga escala de atuação, a educação à distância necessita de dados que subsidiem a tomada de decisões para a melhoria contínua, ao contrário de cursos presenciais pequenos que permitem o acompanhamento personalizado e constante dos problemas e dificuldades acadêmicas dos alunos.

O artigo mostra que mais do que um mecanismo de controle e apontamento de fraquezas, a avaliação institucional pode ser um instrumento de gestão de forma compartilhada, com construção conjunta de instrumentos e apresentação de resultados de forma adequada ao público interessado.

A legitimidade e efetividade da Comissão Própria de Avaliação (CPA) dependem da participação dos segmentos interessados nos resultados no processo de planejamento, avaliação e análise de resultados. Sem perder a autonomia e isonomia no processo de autoavaliação institucional, a CPA da UP presta-se ao papel de ferramenta de gestão para a melhoria contínua do processo educacional.

Os resultados das avaliações externas obtidos no ENADE 2015 e nas avaliações *in loco* mostram que a autoavaliação institucional se mostra efetiva enquanto instrumento de subsídio da avaliação externa e para a qualidade de ensino na educação à distância.

REFERÊNCIAS

- E-MEC. **Andamento de processos**. 2017. Disponível em emec.mec.gov.br. Acesso em 09. jul. 2017 (acesso restrito)
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS – INEP. **Resultados do CPC 2015**. Brasília, 2017. Disponível em <[http://portal.inep.gov.br/web/guest/conceito-preliminar-de-curso-cpc->](http://portal.inep.gov.br/web/guest/conceito-preliminar-de-curso-cpc-) . Acesso em 09. Jul, 2017.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS – INEP. **SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior**: orientações gerais para

o roteiro da auto-avaliação das instituições. Brasília: INEP, 2004. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/download/sinaes/orientacoes_sinaes.pdf>. Acesso em

LLEWELLYN, S.; NORTHCOTT, D. The “singular view” in management case studies

qualitative research in organizations and management. **An International Journal**, v. 2, n. 3, 2007, p. 194-207

SILVA, A. L. S.; GOMES, A. M. Avaliação institucional no contexto do SINAES: a CPA em questão. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 16, n. 3, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v16n3/v16n1a05>>. Acesso em 01. jul. 2017

SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR – SINAES. **Bases para uma nova proposta de avaliação da educação superior**. Brasília: 2003. Disponível em <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/sinaes.pdf>>. Acesso em 01. jul. 2017.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.