

AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL, SISTEMAS DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO E PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO

MAYTÊ CABRAL MESQUITA

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais
maytemesquita@pucminas.br

MARIA CAROLINA TOMÁS

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais
mctomas@pucminas.br

KLEBER JACQUES F. de SOUZA

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais
klebersouza@pucminas.br

LEANDRO FIGUEIRA LESSA

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais
leandrolessa@pucminas.br

RESUMO

Este artigo apresenta o trabalho da CPA de uma Instituição de Ensino Superior privada em Minas Gerais, que utiliza de sistemas de informação para executar sua autoavaliação institucional. A utilização de sistemas de informação é importante, dado o tamanho da instituição, sua realidade multicampi, bem como, as mudanças recentes no contexto institucional, mercadológico e legal, com relação às exigências para avaliação dos cursos. O uso de sistemas de gestão de informação proporciona maior agilidade na coleta e processamento das informações, pois auxilia na automatização do processo, facilitando a realização de diagnósticos para: rever ou criar processos, definir e realinhar estratégias, planejar o futuro. Além disso, possibilita a produção de conhecimento para além da universidade, mas em diálogo importante com outros interlocutores e outras esferas da academia.

Palavras-chave: avaliação; sistemas de informação; produção de conhecimento.

1. INTRODUÇÃO

O artigo discute a importância da utilização de recursos de sistemas de informação pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de uma Universidade Privada, tendo em vista três principais fatores: i) seu tamanho, já que atualmente a instituição tem cerca de 40 mil alunos, dois mil professores e três mil funcionários, ii) sua realidade ser multicampi e a centralidade da CPA no campus principal, são 10 campus ou unidades no Estado de Minas Gerais e iii) as mudanças no contexto de atuação e avaliação das universidades, que compreende o contexto institucional, mercadológico e mesmo as exigências legais. Os sistemas de informação proporcionam agilidade para realização de diagnósticos e tomada de decisões. Além de proporcionarem a transformação da informação em conhecimento, sendo que o trabalho realizado pela CPA pode ser também traduzido em reflexões acadêmicas, em relação a pesquisas, participação de diferentes atores no processo avaliativo, ou seja, há dois tipos de conhecimento importantes em sua atuação, aquele direcionado ao público interno e o direcionado ao público externo, como outras CPAs e a comunidade acadêmica em geral.

A condução da autoavaliação de uma Instituição de Ensino Superior, além de ser uma exigência legal do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), é fundamental para a identificação de desafios e potencialidades organizacionais, fornecendo importante subsídio para o ajuste de estratégias com vistas à melhoria contínua de processos. A autoavaliação tem um papel essencial na análise do desempenho obtido pela Universidade, sendo uma grande oportunidade para verificar suas próprias realizações e para planejar possíveis melhorias. Assim, a autoavaliação institucional permite uma visão ampliada dos processos desenvolvidos e fornece informações sobre a realidade da organização, que auxiliam na formulação de ações que levem a alcançar os objetivos da Instituição.

O processo de avaliação das atividades institucionais constitui-se na tarefa de recuperar todas as informações produzidas ao longo de um período, organizá-las de tal modo que seja possível gerar produtos informacionais que permitam a elaboração de análises detalhadas das atividades realizadas. Embasado nesses produtos e nessas análises, a Instituição tem a disposição um material que lhe permite produzir conhecimento por meio de diversos usos, como: rever ou criar processos, definir e realinhar estratégias, planejar o futuro. Ou seja, a CPA, por meio da autoavaliação institucional, pode ser vista como um instrumento estratégico na definição de ações de melhoria contínua. Dessa forma, a avaliação é um exemplo de como a universidade pode se organizar em face às inovações, utilizando-a não apenas para o ensino, pesquisa e extensão (atividades fim da Universidade), mas para outras funções/setores da universidade com a finalidade de produção de conhecimento relevante para o desempenho organizacional e mesmo para a produção acadêmica.

Dentre os diversos papéis da Comissão Própria de Avaliação (CPA) de uma IES, um deles é o de avaliar os processos dessa instituição, fornecendo ao MEC uma avaliação com o suporte da devida documentação. A partir dessa avaliação o MEC recomenda que a CPA sugira mudanças e planos de ações para a melhoria dos processos da IES. Assim, a CPA, por meio da realização da autoavaliação, identifica as condições do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão, salientando suas competências e habilidades e monitorando suas vulnerabilidades.

Nesse sentido, a CPA é um órgão produtor de informações e conhecimentos dentro da IES e pode ser considerado de grande relevância para subsidiar a criação de vantagem competitiva e na sustentabilidade da instituição nesse mercado que está em pleno desenvolvimento e cada vez mais competitivo. Assim, os resultados desses processos de autoavaliação, consolidados em relatórios, representam importante subsídio para que a instituição trace e execute ações para corrigir as vulnerabilidades e aprimorar as competências

e habilidades identificadas, com o objetivo da melhoria continuada da qualidade do ensino, pesquisa e extensão, e contribuindo também para a solução de problemas e limitações encaradas habitualmente. Esse trabalho também pode servir de embasamento para pesquisas futuras sobre avaliação em instituições de ensino superior, bem como para produção de conhecimento em outras Instituições de Ensino.

2. O PLANEJAMENTO E O PROCESSO DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

O processo de autoavaliação institucional formaliza a percepção que a comunidade acadêmica - alunos, professores e funcionários do corpo técnico-administrativo - tem sobre a instituição e seu objetivo principal é analisar as ações e as políticas da Instituição, com o intuito de produzir informações claras e confiáveis para gestores, pesquisadores, educadores e para a comunidade em geral. Uma vez que o processo avaliativo reúne pontos de vista de diversos públicos sobre várias dimensões da Universidade, ele se torna bastante complexo, exigindo de quem dele participa comprometimento e sintonia com a missão e com os princípios institucionais. Além disso, exige um processo bem planejado com auxílio de ferramentas que possam viabilizá-lo de maneira segura e confiável. Desse modo, para a execução da Avaliação Institucional, primeiramente foi feito um planejamento e definidos os temas a serem abordados em cada etapa, o público alvo, o período e a periodicidade da avaliação, como e quando seria feita a sensibilização com os respondentes.

Os produtos informacionais gerados pela CPA foram elaborados com base na descrição, análise e avaliação inserida no contexto do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que foi instituído pela Lei n. 10.861 de 14 de abril de 2004 (BRASIL, 2004a). Também segue em conformidade com o Roteiro de Auto-avaliação Institucional: orientações gerais (BRASIL, 2004b) e a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES n. 065, de 09 de outubro de 2014. A Nota Técnica estabelece cinco eixos que contemplam as dez dimensões dispostas no art. 3º da Lei Nº 10.861 e tem como proposta a apresentação de dois relatórios parciais, nos dois primeiros anos do triênio, e uma versão final no terceiro ano.

Para o ciclo avaliativo de 2016 a 2018, a CPA adotou como estratégia de trabalho a coleta bianual, censitária para todos os públicos participantes e com rotatividade dos temas, ocorrendo nos anos pares para alunos e professores e nos anos ímpares para os funcionários. Esse modelo foi possível de ser idealizado e implementado devido às mudanças na legislação - Nota Técnica INEP/DAES/CONAES n. 065, de 09 de outubro de 2014 -, conforme apresentado acima, ou seja, os temas presentes no ano anterior de entrega dos relatórios parciais são os que fazem parte dele, já o relatório final do triênio atualiza as informações dos relatórios anteriores, bem como os completa com eventuais novas informações. O cronograma temático planejado pela CPA para professores e alunos é:

- a) No primeiro semestre dos anos pares os questionários contemplam os seguintes temas: Missão e PDI (Eixo 2 – Desenvolvimento institucional: Dimensão 1 – Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional), Comunicação (Eixo 3 – Políticas Acadêmicas: Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade), (Eixo 2 – Desenvolvimento institucional: Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição), Relações no ambiente de trabalho – exclusivo para professores - (Eixo 4 – Políticas de Gestão: Dimensão 5 – Políticas de Pessoal), Infraestrutura e Acessibilidade (Eixo 5 – Infraestrutura Física: Dimensão 7 – Infraestrutura Física) e Processos de Avaliação da CPA (Eixo 1 –

Planejamento e avaliação institucional: Dimensão 8 – Planejamento e Autoavaliação).

- b) No segundo semestre dos anos pares, os temas contemplados nos questionários são: Ensino, Pesquisa e Extensão (Eixo 3 – Políticas Acadêmicas: Dimensão 2 – Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão).

Já para os funcionários do corpo-técnico administrativo, no primeiro semestre dos anos ímpares, os questionários contemplam os seguintes temas: Missão e PDI (Eixo 2 – Desenvolvimento institucional: Dimensão 1 – Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional), Comunicação (Eixo 3 – Políticas Acadêmicas: Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade), (Eixo 2 – Desenvolvimento institucional: Dimensão 3 – Responsabilidade Social da Instituição), Relações no ambiente de trabalho (Eixo 4 – Políticas de Gestão: Dimensão 5 – Políticas de Pessoal), Infraestrutura e Acessibilidade (Eixo 5 – Infraestrutura Física: Dimensão 7 – Infraestrutura Física) e Processos de Avaliação da CPA (Eixo 1 – Planejamento e avaliação institucional: Dimensão 8 – Planejamento e Autoavaliação).

No semestre anterior à coleta de dados foram feitas reuniões com os membros da CPA para poder elaborar as propostas de questionários, de acordo com os públicos e com os temas abordados em cada etapa de avaliação. Essas propostas de instrumentos de coleta de dados foram colocadas em consulta pública para a comunidade acadêmica, no portal da CPA, ficando disponíveis durante 40 dias. Após o encerramento da consulta pública os questionários foram revisados, alterados e validados pela CPA. Posteriormente, os questionários foram cadastrados em um sistema próprio da IES e disponibilizados por um período de 40 dias, de forma eletrônica, para participação de todos os alunos e professores e funcionários do corpo técnico-administrativo.

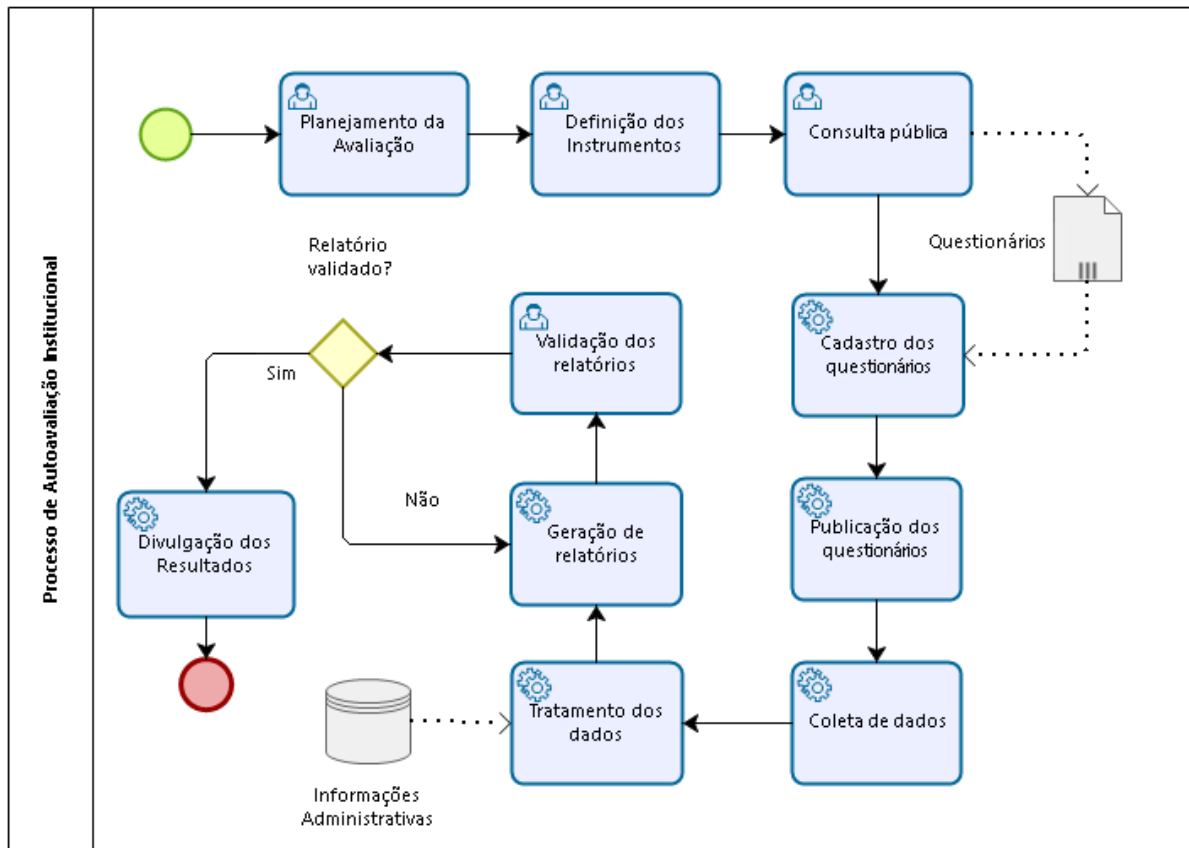
Para a produção do relatório de autoavaliação institucional, a coleta de dados é feita por meio de duas metodologias distintas, a saber: a primeira, de natureza quantitativa, conta com a aplicação de questionários aos alunos, professores e funcionários do corpo técnico-administrativo. Já o contato com egressos é feito via telefone, pelo órgão responsável pela Secretaria de Planejamento da Instituição. E a segunda estratégia é de natureza qualitativa e baseia-se no preenchimento de roteiros pelos próprios setores sobre as informações necessárias à avaliação de cada eixo e na realização de entrevistas em profundidade, junto a esses setores, para discussão das informações fornecidas e o melhor entendimento dos processos de trabalho específicos daquele setor, propiciando um momento de reflexão e de autoavaliação quanto às potencialidades e desafios encontrados no desenvolvimento de suas atividades. Além disso, são utilizados dados secundários provenientes de documentos oficiais da IES, como relatórios de atividades e dados de registro administrativos preenchidos ao longo do ano pelos setores e disponibilizados por sistemas internos de informação.

A análise dos dados quantitativos é feita através de tabulação de dados, usando recursos de gerenciamento de banco de dados, gerando relatórios que são disponibilizados à comunidade acadêmica. Ressalta-se que para a construção destes relatórios são incluídas informações dos próprios setores relacionados aos temas, coletados a partir dos roteiros e através dos sistemas de informação internos da Universidade. Esse material, compilado, agregado e analisado, compõe os relatórios que são entregues ao MEC e divulgados a toda a comunidade.

Para esse trabalho, o foco é a coleta de dados primários junto aos alunos, professores e funcionários do corpo técnico-administrativo e sua análise em conjunto com as informações administrativas. O processo de autoavaliação institucional pode ser dividido em duas frentes distintas: uma do planejamento da avaliação, descrito anteriormente, e outra da

operacionalização utilizando um sistema de gestão de informação, que será detalhada na Seção 3. Todas as atividades envolvidas no processo de autoavaliação institucional estão ilustradas na Figura 1.

Figura 1 – Processo de Autoavaliação Institucional de uma IES Privada.



Fonte: Elaborado pelos autores.

3. A OPERACIONALIZAÇÃO UTILIZANDO UM SISTEMA DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO

Para gerenciar e executar o processo de autoavaliação institucional é imprescindível o uso de um sistema computacional que auxilie na automação de suas atividades devido à grande quantidade de participantes (cerca de 45 mil) e ao grande volume de dados coletados, o que inviabiliza a contabilização e gestão destas informações manualmente. Além disso, a utilização do sistema da universidade favorece o cruzamento das informações coletadas com os dados cadastrais dos participantes, bem como informações gerais dos cursos e da instituição. Isso diminui a necessidade de se incluir diversas questões no instrumento de pesquisa e enriquece a análise dos resultados. Desse modo, todo o processo de autoavaliação é viabilizado e operacionalizado através de um sistema de gestão de informação. A Figura 1 ilustra todo o processo da autoavaliação institucional, sendo as atividades gerenciadas pelos sistemas de gestão de informação são:

- Cadastro dos questionários
- Publicação dos questionários
- Coleta de dados

- Tratamento dos dados
- Geração de relatórios
- Divulgação dos resultados

A primeira atividade do processo de autoavaliação que é gerenciada pelo sistema de informação é o cadastramento dos questionários. Nesta atividade, as questões que foram discutidas e validadas pela equipe da CPA, após a consulta pública, são inseridas no banco de dados. Posteriormente ao cadastro das questões, a próxima atividade consiste em publicar os questionários para o público alvo. Os questionários são disponibilizados de forma eletrônica por meio de uma interface *web* acessada por *login* e senha de usuário, visíveis para todos os alunos, professores e funcionários do corpo técnico administrativo.

Após a finalização do período de disponibilização dos questionários, a próxima atividade é realizar a coleta de dados. A base de dados das respostas é preenchida à medida que os públicos respondem aos questionários. Este processo possibilita uma apuração mais rápida dos resultados, bem como, um acompanhamento das taxas de respostas. O acompanhamento permite que a CPA atue de forma eficiente, ainda durante o processo de coleta de dados, na sensibilização dos públicos participantes. As informações sobre as taxas de respostas são compartilhadas com outros atores da instituição, como por exemplo, os coordenadores de curso e chefes de departamento. Tendo em vista, a importância do envolvimento de toda a comunidade acadêmica neste processo.

Durante a coleta de dados, o sistema de informação é capaz de agrupar e gerenciar as respostas dos diferentes questionários em um único banco de dados. Dessa forma, o próximo passo é realizar o tratamento das informações levantadas, juntamente com as informações administrativas oriundas de diversas fontes de dados disponibilizados por sistemas internos da IES. Os dados são combinados e submetidos a tratamentos e cálculos estatísticos que proporcionam informações estratégicas e gerenciais para a instituição. Nesta fase, é possível integrar informações do sistema, o que possibilita a criação de relatórios diferenciados por curso, por departamento, por local de trabalho, e análises com as características dos públicos respondentes, sem a necessidade delas fazerem parte do questionário. O processamento dos dados por curso atende a Nota Técnica DAES/INEP n. 008, de 04 de março de 2015, que estabelece que a CPA deve ter dado de cada curso. Ademais, as informações administrativas já atualizadas são incorporadas ao relatório a partir das rotinas próprias de cada setor, sem a necessidade de interferência da CPA na produção desses dados, elevando a confiança da informação, bem como, sem a necessidade de mudança no funcionamento das atividades em outros setores.

Uma vez que os dados da autoavaliação já foram coletados e tratados pelo sistema, a próxima atividade desenvolvida é a geração de relatórios. Cada relatório possui a sua especificidade de acordo com o assunto abordado. O sistema de gestão de informação possui funcionalidades que auxiliam a representação das informações tratadas por meio de gráficos e tabelas, que são utilizados na composição dos relatórios institucionais de autoavaliação, gerando assim informações relevantes e gerais sobre os temas avaliados.

Antes de divulgar os relatórios gerados, é necessário realizar uma atividade de validação minuciosa dos mesmos. Diante disso, uma equipe de analistas de dados é responsável por validar as informações contidas nos relatórios, bem como garantir que as informações geradas pelos sistemas estão compreensíveis ao público alvo do relatório, que são professores e funcionários. A execução de relatórios dentro do sistema informatizado permite agilidade e precisão tendo em vista que é criado um algoritmo único para processamento padrão de todos os dados. Finalizado o processo de validação, os relatórios são divulgados através do próprio sistema da universidade e ficam disponíveis para professores e



3º Simpósio Avaliação da Educação Superior
05 e 06 de setembro de 2017
Florianópolis – SC – Brasil
ISBN: 978-85-68618-04-2



gestores. Além disso, as informações também são apresentadas de forma desagregadas, onde cada curso recebe seu próprio relatório, permitindo assim reflexões e mudanças no nível do curso, para além daquelas definidas por unidades/campus e instituição em geral.

4. AVALIAÇÃO, SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO

Nesta seção, são apresentados dois exemplos de como os resultados do processo de autoavaliação institucional podem ser transformados em conhecimento para tomada de decisão. O produto final do processo, como já destacado, é um relatório geral da universidade, que serve como base para o relatório a ser enviado anualmente ao MEC e relatórios de cada curso que são disponibilizados para todos os professores. O processamento dos dados produzidos pelo sistema permite a extração de informações relacionadas a todas as atividades do processo, como por exemplo, a taxa de participação na autoavaliação institucional, conforme apresentado na Tabela 1. Essas informações auxiliam na gestão e entendimento da execução da autoavaliação, observa-se, por exemplo, que a taxa teve uma variação importante no segundo semestre de 2016, em relação ao primeiro semestre. Essa informação não é apenas importante para a geração dos relatórios, mas também para uma reflexão acerca dos meios de divulgação do trabalho da CPA. Além disso, aponta a necessidade de uma reavaliação dos instrumentos de pesquisa, tendo em vista que o tamanho e formato dos questionários utilizados podem prejudicar o tempo de preenchimento e assim desmotivar os participantes. Portanto, taxas de respostas por outras características de seus participantes ou mesmo de diferentes cursos são informações valiosas sobre a atuação da CPA e a validade das respostas.

Outra questão interessante é como a participação também pode variar de acordo com o tipo de curso que professor e aluno estão envolvidos, como cursos presenciais e cursos virtuais, conforme apresentado também na Tabela 1. Ressalta-se que os alunos e professores de disciplinas virtuais não participaram da avaliação no primeiro semestre de 2016, vindo a fazer parte do grupo de avaliadores apenas no segundo semestre.

Tabela 1 – Participação dos discentes e docentes em relação ao semestre avaliado

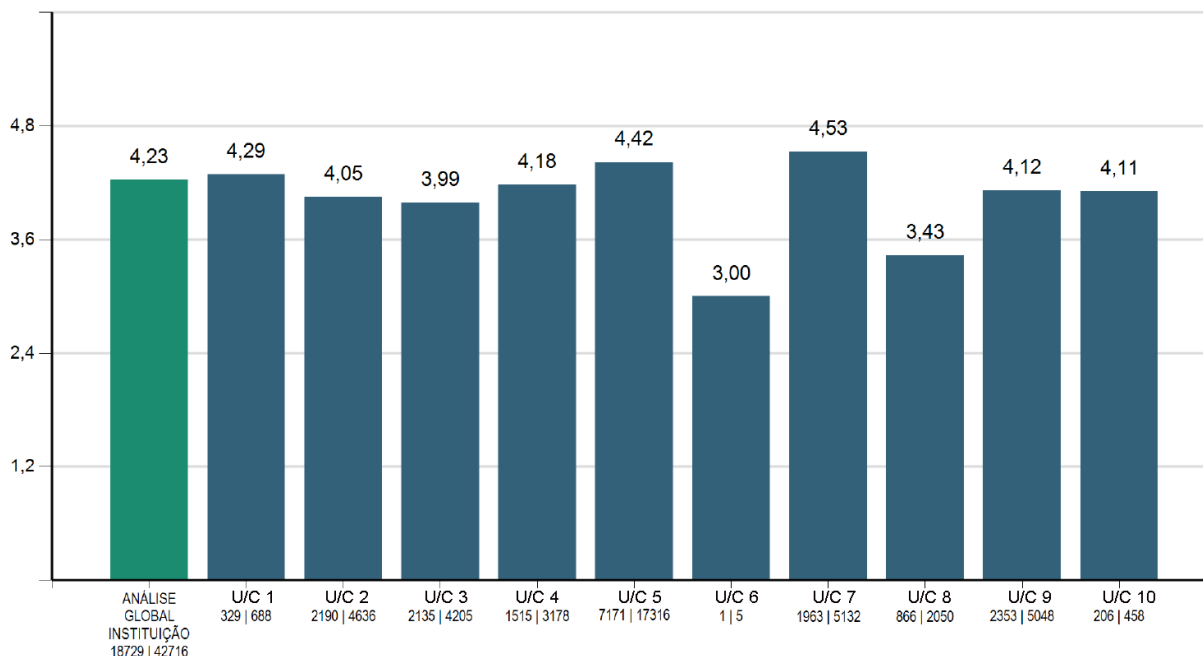
Avaliador	1º Semestre de 2016			2º Semestre de 2016		
	Total	Respondentes	Tx de Resposta	Total	Respondentes	Tx de Resposta
Aluno	42716	20702	48,5%	41981	11155	26,6%
Professor	2120	1629	76,8%	2066	1527	73,9%
Professor EAD	-	-	-	105	95	90,5%
Aluno do EAD	-	-	-	7147	1842	25,8%

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Nosso outro exemplo diz respeito à avaliação de um aspecto de infraestruturaⁱ. O Gráfico 1 apresenta a nota média, em uma escala de 1 a 5, dos alunos com relação à adequação das instalações físicas da biblioteca. Observa-se que as notas variam entre 3 e 4,53. O Gráfico 2 apresenta as respostas dos professores, com notas entre 3,99 e 5. O mesmo tipo de gráfico é entregue para cada um dos 112 cursos da instituição, em cumprimento a legislação Nota Técnica DAES/INEP n. 008, de 04 de março de 2015, que estabelece que a CPA deve ter dado de cada curso. A importância dessas ilustrações não é apenas apresentar um resultado fácil de ser lido para a administração da universidade, mas o de problematizar os resultados juntos aos públicos que responderam - os alunos e professores -, neste caso. Assembleias e reuniões são importantes momentos para se qualificar essa informação e transformá-las em conhecimento para efetividade das medidas a serem realizadas. A importância é tanto estratégica para melhorias, quanto para se melhor compreender o contexto das respostas, já que esse entendimento só é possível por aqueles que vivenciam o dia a dia do

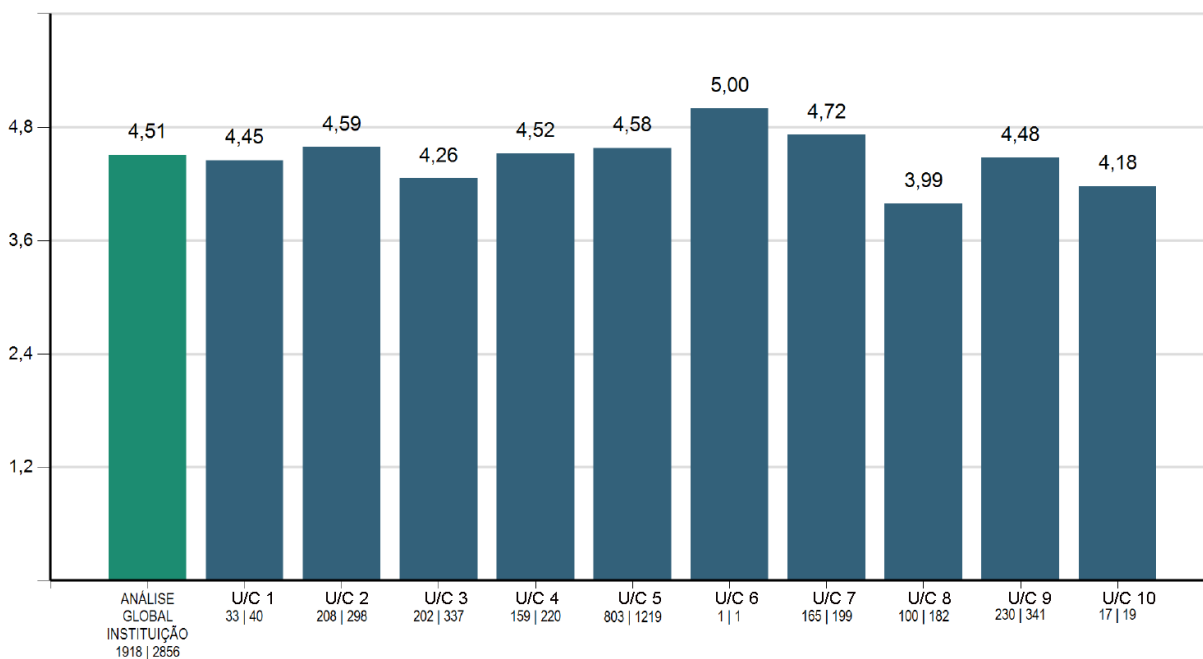
curso. Dessa forma, o papel da CPA é fornecer informações para fomentar o debate dentro dos cursos e setores para geração de resultados positivos para a comunidade acadêmica.

Gráfico 1 – Percepção dos alunos em relação à adequação a biblioteca – Instalações físicas



Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Gráfico 2 – Percepção dos professores em relação à adequação a biblioteca – Instalações físicas



Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Vale destacar que outra forma de se produzir conhecimento é através da utilização desses dados para pesquisa acadêmica. Há diferentes revistas com o tema de avaliação. Ademais, a análise do perfil do público respondente, motivações para participar, possíveis vieses quando a pesquisa é voluntária ou obrigatória são temas importantes para pesquisadores de diferentes áreas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse artigo abordou a importância do uso de sistemas de informação para a operacionalização, processamento dos dados e disponibilização de relatórios das avaliações conduzidas pela CPA de uma instituição que semestralmente conduz processos avaliativos com um público cerca de 45 mil pessoas entre alunos e professores e ter o envolvimento de 10 campus/unidades. Os principais ganhos operacionais são agilidade no processo, a possibilidade de se cruzar informações da avaliação com dados administrativos da instituição enriquecendo o relatório final e a utilização do sistema acadêmico que já faz parte da rotina de professores e alunos. Além disso, também ressaltamos a importância desse processo para geração de conhecimento, seja ele interno para a própria instituição em suas diferentes instâncias quanto para o público externo, através de trabalhos acadêmicos.

Referências

BRASIL. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e dá outras providências. Brasília, 2004a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm>. Acesso em: 09/05/2017

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). **Roteiro de Auto-avaliação Institucional: orientações gerais**. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Comissão Nacional de Avaliação de Educação Superior (CONAES). Brasília, 2004b.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). Nota Técnica INEP/DAES/CONAES Nº 65/2014. Roteiro para Relatório de Autoavaliação Institucional. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP. Brasília, 2014.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). Nota técnica DAES/INEP Nº 008/2015. Revisão do instrumento de avaliação de cursos de graduação nos graus de tecnólogo, de licenciatura e de bacharelado para as modalidades: presencial e a distância, do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Diretoria de Avaliação da Educação Superior – DAES. Brasília, 2015.

ⁱ A infraestrutura foi o tema de avaliação institucional do primeiro semestre de 2016.