

# A prática da Avaliação Institucional na UnisulVirtual

**Dênia Falcão de Bittencourt, Profa. MSc.**

**Universidade do Sul de Santa Catarina – UnisulVirtual**

Avenida dos Lagos,41 - Cidade Universitária Pedra Branca

Palhoça – SC - 88137-100 - Fone/fax: (48) 3279-1541 e 3279-1542

Site:www.virtual.unisul.br - E-mail: denia.falcao@unisul.br

**Resumo:** Este artigo apresenta um modelo de gestão pedagógica para instituições de Educação a Distância (EaD) que tem entre seus componentes a avaliação institucional (Pesquisa de satisfação, indicadores de aprendizagem e de desligamento). A avaliação institucional faz parte da metodologia e prática do gerenciamento da melhoria contínua na UnisulVirtual. Por avaliação institucional na UnisulVirtual concebe-se o sistema de avaliação dos processos, dos componentes e agentes envolvidos. Atualmente a avaliação institucional é realizada semestralmente e basicamente é realizada por meio da análise dos dados coletados a partir da movimentação de alunos (matrícula, transferência, evasão e abandono) e por meio da pesquisa de satisfação aplicada à comunidade discente. Como produto do sistema de avaliação tem-se a geração de relatórios voltados para os usuários internos: a Diretoria do Campus e Coordenadores dos cursos e das Áreas técnicas e administrativas; e para os usuários externos: parceiros corporativos, alunos e comunidade em geral.

**Palavras Chave:** Avaliação Institucional 1, Design Institucional 2, Pesquisa de Satisfação 3, Educação a distância 4.

## 1. Introdução

Atualmente a avaliação Institucional tornou-se uma prática necessária para as instituições de ensino superior que buscam a sua excelência. No Brasil, a expressão avaliação institucional normalmente é entendida com dois pontos de vista, o primeiro se refere às exigidas pelos órgãos de regulamentação como as do Ministério de Educação, e o segundo refere-se aos que surgem por livre iniciativa e como metodologia gerencial da instituição. Neste artigo a abordagem será o segundo modelo.

Entre modelos de gestão pedagógico e organizacionais, a prática da avaliação sempre foi importante, com a chegada de novos modelos de gestão recebeu forte influencia de correntes como a da qualidade total. Por tudo, é notório que a prática da avaliação institucional vem ganhando a cada dia mais valor entre as instituições de ensino, e por questões de características da distância física dos alunos, ganha ainda mais força ao se tratar da educação a distância.

A avaliação institucional está presente na metodologia da UnisulVirtual e tem sido utilizada em prol do seu gerenciamento da melhoria contínua. Neste enfoque, o tema do artigo se propõe a relatar a experiência da instituição, juntamente com algumas considerações teóricas que embasam sua prática.

## 2. A avaliação institucional como um componente metodológico

A prática da avaliação institucional como um componente do design institucional revela-se como uma poderosa ferramenta para o diagnóstico e o gerenciamento da melhoria contínua, uma vez que o controle de indicadores facilita a gerencia de necessidades e competências de uma organização.

## 2.1 A metodologia UnisulVirtual

Com uma estrutura organizacional enxuta e uma gestão matricial, a UnisulVirtual tem como estratégia a expansão de cursos superiores a distância por projetos, o que possibilita ampliar progressivamente sua infra-estrutura física, tecnológica e humana, conforme o seu plano de desenvolvimento de educação a distância. O gerenciamento das diferentes áreas, em sua essência inter-relacionados entre si, tem como pressupostos o desenvolvimento de atividades e de tomada de decisões de modo sinérgico e de acordo com as diferentes ações que culminam na implementação, execução, avaliação e gerenciamento da melhoria contínua dos cursos. Para tanto, necessita atuar em prol de um modelo de gestão aberto, flexível e ágil, com pressupostos metodológicos, pedagógicos, tecnológicos e de logística que primam por resultados qualitativos para o serviço educacional proposto.

As ações pedagógicas partem de um projeto de aprendizagem pautado na construção de materiais didáticos, na atuação do sistema tutorial, no suporte tecnológico, na capacitação docente, na avaliação institucional e da aprendizagem. Combinadas, estas ações originam a gestão pedagógica do Campus UnisulVirtual, que tem em seu cerne uma metodologia de estudos que prima pela aplicabilidade dos conteúdos, autonomia dos estudos e com a escolha da melhor alternativa tecnológica em função direta do tipo de público a ser atendido, dos custos operacionais envolvidos,

e, principalmente, da busca permanente por eficiência e eficácia para a transmissão, recepção, transformação e criação do processo educativo.

Sendo assim, a metodologia UnisulVirtual é representada pelo conjunto de componentes e serviços educacionais oferecidos aos alunos matriculados nos seus diversos cursos. A UnisulVirtual ao entender sua metodologia como sendo ativa, dinâmica, pragmática, sujeita ao gerenciamento da melhoria contínua, permanece voltada ao atendimento das necessidades dos agentes que nela interatuam, tendo o aluno como o centro do seu processo, ele é o cliente preferencial.

O primeiro tipo especial de clientes são aqueles que, efetivamente, usam os serviços educacionais produzidos pelo processo (serviço educacional a distância): os alunos. Os outros tipos de clientes são os fornecedores, os clientes internos (coordenadores, professores tutores, monitores, técnicos) e até mesmo, quando houver, a organização parceira ou encomendante (corporativos).

Para a instituição de ensino, serviços educacionais de qualidade são oferecidos quando os agentes, ferramentas e processos em funcionamento estão aptos a satisfazer, continuamente, as necessidades dos seus clientes.

Com esta concepção a metodologia UnisulVirtual é materializada em agentes e ferramentas (quadro 1) que, ao atuar sinergicamente, conseguem promover uma significativa e efetiva experiência de aprendizagem.

<b>Agentes</b>	<b>Ferramentas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Coordenadores de Curso</li><li>- Professores conteudistas</li><li>- Professores tutores</li><li>- Secretaria de ensino</li><li>- Monitores</li><li>- Alunos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Portal UnisulVirtual</li><li>- Sistema acadêmico</li><li>- Monitoria</li><li>- Manual do Aluno</li><li>- Manual do Curso</li><li>- Cronograma acadêmico</li><li>- Plano de ensino</li><li>- Livro didático</li><li>- Materiais didáticos complementares</li><li>- Biblioteca Virtual</li><li>- Unidades on-line</li><li>- Avaliações a distância e presenciais</li><li>- Questionário de Pesquisa de satisfação</li><li>- Espaço Virtual de Aprendizagem – aplicativo web para disseminação de informações, interação e comunicação entre professor, colegas e monitores</li></ul>

Quadro 1. Agentes e ferramentas da Metodologia UnisulVirtual

Em síntese, a metodologia da UnisulVirtual fundamenta-se em quatro componentes:

- Materiais didáticos elaborados com foco na auto-aprendizagem.
- Sistemas de informação e comunicação (tecnologias de informação e comunicação).
- Agentes que realizam a mediação pedagógica, técnica e administrativa.
- Sistemas de avaliação – Institucional e da Aprendizagem.

Deste modo, a avaliação institucional é entendida como parte essencial da metodologia, a UnisulVirtual opera seus serviços educacionais com mediação tecnológica, tem no sistema de avaliação institucional uma fonte de informação estratégica para controle dos resultados obtidos pela própria metodologia. Para Bittencourt e Lezana [1] a avaliação da metodologia tem o valor de servir como um instrumento de legitimação e oxigenação para a educação a distância.

## 2.2A avaliação como processo

Se a ação da UnisulVirtual é o serviço educacional, é fundamental avaliar a eficiência e eficácia dos processos para verificar se os objetivos foram atingidos, isto é, validar o serviço educacional (conhecendo o seu valor) e evoluir dando continuidade ou elaborando novos projetos.

O processo é avaliado para localizar os pontos prioritários para controle (ações corretivas ou de melhoria), tendo como referência alterar o padrão técnico de processo ou corrigir as operações, de forma a atingir um “processo perfeito” (garantia de qualidade).

O processo é definido como sendo um conjunto de causas tendo como objetivo produzir um efeito específico, que será denominado produto do processo. Para o efetivo gerenciamento de um processo, o primeiro passo é a identificação dos clientes. Isso é bastante razoável, já que o objetivo do processo é a satisfação deles.

Assim, para sucesso e ajustes da metodologia UnisulVirtual, após a oferta de cada disciplina, é fornecido aos alunos um questionário para pesquisar a satisfação deles de forma a avaliar a efetividade de todos os componentes e agentes envolvidos. Busca-se, com isso, ter informações sobre a satisfação dos alunos, bem como do alcance dos objetivos planejados.

Além das informações coletadas com a pesquisa de satisfação, para avaliação institucional são também considerados também indicadores que aferem o rendimento (média do aproveitamento - notas) da aprendizagem e

informações quanto ao desligamento (movimentação, matrícula, evasão, abandono) dos alunos.

O desenvolvimento de um nível de qualidade se refere àquelas atividades envolvidas no desenvolvimento do serviço educacional ou processo novo. Segundo Falconi [3, 4], é neste instante que se define a qualidade planejada, que pode ou não ser alcançada, dependendo apenas da capacidade do processo.

A avaliação institucional considera questões quantitativas ou qualitativas. Nas questões quantitativas são consideradas as necessidades de cada cliente; e nas qualitativas, são considerados os seguintes aspectos:

- o parecer dos alunos e professores no estabelecimento de prioridades e avaliação do serviço educacional, avalia-se o nível de satisfação dos alunos (buscar a sua reclamação latente);
- as características de qualidade do serviço educacional que não atendem aos alunos e demais agentes;
- a análise da contribuição da educação a distância para os objetivos que se destina;
- a adequação da educação a distância, levando em conta o público-alvo a que se destina;
- As limitações da aplicação do serviço educacional;
- a qualidade do conteúdo que está sendo apresentado;
- a produtividade dos recursos; e
- as novas características a serem agregadas ao serviço educacional para aumentar a satisfação dos alunos e demais agentes.

Deste modo, os resultados da avaliação dos processos permitem um conhecimento profundo do funcionamento da metodologia UnisulVirtual, bem como, em relação aos seus diversos agentes e ferramentas.

## 2.3 Os indicadores e o planejamento

Se o objetivo do processo (educação a distância) é fornecer ao aluno o serviço educacional que ele deseja, é preciso controlar cuidadosamente a sua qualidade. E o controle da qualidade se faz por meio de medidas. Se só gerenciamos aquilo que se mede, a pergunta a ser respondida é: o que se vai medir para controlar a qualidade do serviço educacional (educação a distância)?

Após identificar o serviço educacional (educação a distância), é preciso identificar as características de qualidade que são importantes para o cliente (aluno, demais). Para garantir a satisfação dos clientes, é preciso transformar

estas características em grandezas mensuráveis, que são denominadas em indicadores de desempenho.

O processo da avaliação institucional é estruturado em cinco etapas as quais são: definição dos indicadores de desempenho (durante a fase de planejamento da instituição); definição da amostra (escopo investigado); elaboração e implantação das ferramentas de coleta

de dados (questionários, planilhas de movimentação de alunos e de médias apresentadas nos diários de classe); levantamento e análise de dados (estruturação dos dados coletados em informação); e por último, realimentação (elaboração de relatórios e reuniões para disseminar os resultados aferidos). A figura 1 apresenta este processo.



Figura 1 - Processo da avaliação institucional

Deste modo, a adoção da visão de processo e do controle total da qualidade para a educação a distância, pressupõe que: os critérios de avaliação e os indicadores de desempenhos devem ser estabelecidos durante o planejamento do serviço educacional (educação a distância), e que precisam estar consistentes com os objetivos e/ou resultados esperados;

Para avaliar os resultados decorrentes da execução da educação a distância, estes devem ser avaliados em relação ao desempenho planejado; os desvios e necessidades de melhorias devem ser apurados para, sempre que for possível, serem corrigidos e satisfeitos. É esse o conteúdo da função avaliação, que não pode ser dissociada do planejamento que, de certa forma, fixa padrões para aferição dos resultados reais. Se não há nenhum padrão, torna-se difícil, senão inviável, a avaliação do desempenho real.

#### 2.4A avaliação e os resultados

O conhecimento gerado com a coleta de dados é transformado em variados relatórios de avaliação, com

sugestões e recomendações aos diferentes interessados: direção do Campus, coordenação de cursos, professores, e demais agentes; para que possam tomar decisões de continuidade ou de mudança dos componentes e agentes afetados. Quando processos falham, altos custos são incorporados ao Serviço educacional devido a perdas, necessidade de novos procedimentos, refugo ou re-trabalho.

A qualidade e a produtividade juntas representam a satisfação dos clientes e o sucesso do serviço educacional. Deste modo, o sistema de avaliação institucional recebe compreensão do seu valor como mola propulsora do gerenciamento da melhoria contínua e da retro-alimentação.

Desde 2003 o processo de avaliação institucional na UnisuVirtual tem sido desenvolvido e aplicado sistematicamente. Os resultados obtidos são satisfatórios e a experiência tem produzido novas aprendizagens a cada novo período de aplicação.

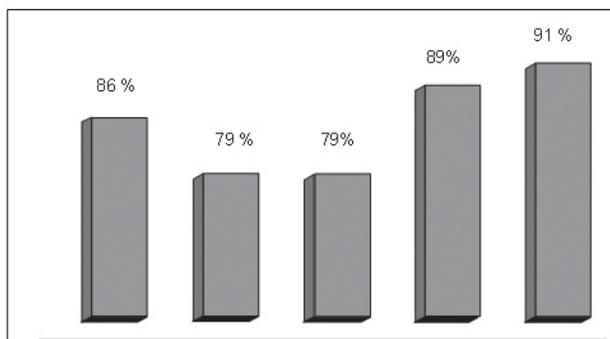


Figura 2 – Índices de satisfação dos alunos em relação aos objetivos propostos nos cursos da UnisuVirtual no período de 2003 a 2007

Os resultados obtidos tem sido úteis para a gestão sustentável da UnisulVirtual. A figura 2 apresenta como índice a soma de ótimos e bons e o processo evolutivo da instituição, desde o ano que foi iniciada a oferta de cursos de graduação a distância, onde pelo baixo número de alunos e atendimento quase personalizado tínhamos uma alta grau de satisfação, depois mostra o impacto ocorrido nos anos 2004 e 2005, promovido pelo vertiginoso crescimento na oferta de cursos e de ingresso de alunos, e a retomada do índice de satisfação em 2006, e sustentação em 2007, demonstrando claramente o retorno pelo empenho gerencial em tomar medidas corretivas e de efetivo desenvolvimento institucional.

Deste modo, na UnisulVirtual a avaliação institucional permite a interação dos agentes e alunos como o aperfeiçoamento do serviço educacional. Ao avaliar sua satisfação e escutar suas necessidades, permite a participação dos alunos no processo de melhoria contínua. Ela fornece indicativos para o gerenciamento voltado para a melhoria contínua, bem como ao confirmar a satisfação e indicadores, legitima e credencia a metodologia da UnisulVirtual.

### 3. Considerações finais

A avaliação institucional é um poderoso componente da metodologia de gestão de instituições de ensino, principalmente daquelas que oferecem cursos mediados por tecnologias (a distância).

Com o rápido crescimento das instituições que oferecem educação a distância, o aumento no número de cursos e alunos geram novas demandas, entre elas o investimento em sistemas (ferramentas) de avaliação institucional que suportem a evolução e acompanhem este processo. A tendência, por exemplo, é a busca pela integração dos sistemas e o do desenvolvimento da Gestão do conhecimento, os quais demandam além de aporte tecnológico a aquisição de know-how e da disseminação da cultura voltada para a organização de aprendizagem.

Finalmente, vale destacar que aumenta o valor dos sistemas de avaliação institucional quando se consegue gerar como produto relatórios que disseminem as informações em tempo hábil e para a pessoa certa. Outro desafio é a aprendizagem organizacional do uso estratégico das informações analisadas, a instituição necessita criar estratégias para estimular e aprender a usar sistematicamente os resultados apresentados nos relatórios em todas as suas instâncias, de forma que esta realmente consiga fornecer subsídios para a melhoria da qualidade da educação e da gestão universitária.

### 4. Referências

BITTENCOURT, Dênia F. e LEZANA, Álvaro G. R. Avaliação do Ensino a Distância – utilizando a visão de Processo e do TQC. Artigo apresentado na IV Conferência de Ciências da Educação, na Universidade de Camaguey, em Camaguey – Cuba. Novembro. 1997.

BITTENCOURT, Dênia Falcão de. A Construção de um Modelo de Curso Lato Sensu Via Internet: A Experiência com o Curso de Especialização para Gestores de Instituições de Ensino Técnico do Sistema SENAI. Dissertação de mestrado, PPGEP, UFSC, SC. 1999.

CAMPOS, Vicente Falconi TQC - Controle de Qualidade Total (no estilo japonês). Belo Horizonte, Fundação Cristiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG, Bloch Ed., 1992.

CAMPOS, Vicente Falconi Qualidade Total. Padronização de Empresas. Belo Horizonte, Fundação Cristiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG, Bloch Ed., 1992.

DELLARETTI FILHO, Osmário e DRUMOND, Fátima Brant Itens de Controle e Avaliação de Processos. Belo Horizonte, Fundação Cristiano Ottoni, 1994.

Responsabilidade de autoria

As informações contidas neste artigo são de inteira responsabilidade de seus autores. As opiniões nele emitidas não representam, necessariamente, pontos de vista da Instituição e/ou do Conselho Editorial.