

Instituto Federal De Brasília

Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação
Lato Sensu em Gestão Pública
Campus Taguatinga Centro

Curso de Especialização em Gestão Pública

SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DE
CURSOS: UMA CONTRIBUIÇÃO EM SUBSÍDIOS À GESTÃO E
MELHORIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO INSTITUTO
FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE
BRASÍLIA – IFB

Benedito Paulo Oliveira Soares

Orientador: Prof. Me. Carlos Ferreira Wanderley

TAGUATINGA

2015

BENEDITO PAULO OLIVEIRA SOARES

**SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DE CURSOS:
UMA CONTRIBUIÇÃO EM SUBSÍDIOS À GESTÃO E MELHORIA DA
EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO,
CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA – IFB**

Artigo apresentado ao curso de *Lato Sensu* em
Gestão Pública do Instituto Federal de Brasília
como requisito parcial para a obtenção do
Título de Especialista em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Me. Carlos Ferreira Wanderley

Taguatinga

2015

Artigo de autoria de Benedito Paulo Oliveira Soares intitulado “**SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DE CURSOS: UMA CONTRIBUIÇÃO EM SUBSÍDIOS À GESTÃO E MELHORIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA – IFB**”, apresentado como requisito parcial para obtenção do certificado de Especialista em Gestão Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília, em 14 de outubro de 2015, defendido e aprovado pela banca examinadora abaixo assinada:

Prof. Me. Carlos Ferreira Wanderley
Orientador
IFB

Prof. Me. Carlos Augusto Balla
IFB

Prof. Me. Jennifer de Carvalho Medeiros
IFB

Taguatinga
2015

A Deus, minha inesgotável e eterna fonte de inspiração e graça; à minha esposa e filhos pelo carinho, incentivo, compreensão e amor; ao Prof. Carlos Wanderley, pelas consistentes orientações no desenvolvimento do artigo; aos colegas da especialização pela amizade, compartilhamento de experiências e conhecimentos durante no decorrer do curso.

RESUMO

SOARES, Benedito Paulo Oliveira. **SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DE CURSOS: UMA CONTRIBUIÇÃO EM SUBSÍDIOS À GESTÃO E MELHORIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA – IFB**. 2015. 39 páginas. Especialização em Gestão Pública. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília, Campus Taguatinga Centro, Taguatinga, 2015.

Este artigo apresenta o Sistema de Acompanhamento e Avaliação (SAAS), descrevendo algumas de suas características e funcionalidades aplicadas nos cursos da Rede Escola Técnica Aberta do Brasil (e-Tec), na modalidade de Ensino a Distância (EaD). O objetivo é demonstrar que esse sistema, além de ser uma base de dados profícua, dispõe ao gestor contribuições em subsídios que podem contribuir para fomentar ações de melhorias na qualidade dos cursos ofertados. Para isso foram extraídos e analisados resultados de avaliações do SAAS, ocorridas a partir do segundo semestre de 2013 até o primeiro semestre de 2015. O filtro de busca para a coleta desses dados teve como foco principal o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília – IFB. Os resultados da pesquisa visam demonstrar ao gestor público que os dados dispostos por essa ferramenta podem contribuir de maneira significativa para tomada de decisões e ações de melhorias na educação a distância.

Palavras-chave: *Avaliação, Educação a Distância (EaD), Gestor e Sistema.*

ABSTRACT

This article presents the Monitoring and Evaluation System (SAAS), describing some of its features and functionalities applied in Network courses Open School Technique of Brazil (e-Tec), in the form of distance learning (DL). The goal is to demonstrate that this system, apart from being a useful database, has the manager contributions in subsidies that can contribute to promote actions to improve the quality of the courses offered. For this were extracted and analyzed results of SAAS assessments, from the second half of 2013 to the first half of 2015. The search filter for collecting these data was focused primarily at the Federal Institute of Education, Science and Technology Brasília - IFB . The survey results are intended to show the public manager the data produced by this tool can significantly contribute to the decision-making and actions to improve the distance.

Keywords: *Evaluation, Distance Learning (DL), Manager and System.*

1. INTRODUÇÃO

Tendo em vista a premente exigência por educação de qualidade advinda de diversos setores da sociedade, concomitantemente foi percebida a necessidade de se identificar quais fatores poderiam estar dificultando o avanço no alcance desse objetivo. Segundo Vidor, Fogliatto e Caten (2013, p. 181-199) existem fatores que inibem o aumento da qualidade e outros que permitem o aumento da qualidade do ensino ofertado.

Ainda nesse contexto, Ribeiro (2011, p. 57-71) diz que as recentes transformações aceleram o interesse por instrumentos de avaliação da qualidade do ensino nas instituições. Ressalta ainda que os instrumentos de avaliação também têm evoluído gradativamente, permitindo alterações nos sistemas de ensino e, conseqüentemente, melhorando-o frente às demandas sociais.

Isto posto, esse artigo tem o intuito de analisar o Sistema de Acompanhamento e Avaliação de Cursos (SAAS) que foi desenvolvido para contribuir na avaliação diagnóstica dos cursos conduzidos pela Escola Técnica Aberta do Brasil (e-Tec)¹, possibilitando ao gestor a obtenção de informes prévios do desempenho de sua instituição frente a essas avaliações. Ao usufruir das funcionalidades oferecidas por esse sistema, o gestor poderá se antecipar e fazer intervenções que evitem o aparecimento ou agravamento de situações que prejudiquem a qualidade dos cursos ofertados. De acordo com Cislighi (2012),

A utilização do SAAS possibilita que as instituições tenham uma visão prévia da sua situação frente aos critérios adotados pelas avaliações regulatórias formais, as quais determinam os requisitos para a continuidade dos cursos, a abertura e manutenção de polos, bem como a reedição de cursos com seus respectivos orçamentos. (CISLAGHI, 2012, p.3)

Gerenciada por uma equipe de pesquisadores da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), essa ferramenta foi desenvolvida no intuito de servir ao gestor como subsídios na identificação das potencialidades e fragilidades das ofertas de cursos e polos na modalidade de Ensino a Distância (EaD).

Foi realizada uma pesquisa quantitativa por meio de estudo de caso que, de acordo com Minayo (2001), visa trabalhar com o universo de significados, crenças, valores e atitudes relacionadas aos processos que não é possível reduzir a operacionalização de variáveis.

¹ Ligada ao MEC, a Rede e-Tec Brasil possui a finalidade de desenvolver a educação profissional e tecnológica na modalidade de educação a distância, ampliando e democratizando a oferta e o acesso à educação profissional pública e gratuita no País. (Decreto nº 7.589, de 26/10/2011)

Inicialmente foi aplicada para o entendimento de estudos antropológicos e sociológicos, mas tem abrangido sua atuação nas áreas psicológicas e de educação, como no presente estudo. Muitas vezes a mesma é criticada em função da subjetividade e pelo envolvimento emocional do pesquisador. (MINAYO, 2001, p. 14). Enquanto o estudo de caso, segundo Ponte (1994, p. 87), se caracteriza por possibilitar “o estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa ou uma unidade social”. Tornando-se uma investigação particularista, ou seja, enfatiza uma situação específica buscando descobrir o que é mais essencial e característico.

A intenção dessa pesquisa teve como objetivo geral verificar se os dados fornecidos por esse sistema realmente dispõem subsídios que possam trazer contribuições significativas ao gestor, para ações de planejamento e elaboração de melhorias na qualidade dos cursos ofertados pelas instituições públicas aos cidadãos. Para o alcance dessa proposição, a pesquisa foi direcionada pelos objetivos específicos, num primeiro momento, de apresentar o que é o SAAS e as suas funcionalidades e, em sequência, analisar os relatórios gerados pelo sistema, procurando saber se os dados dispostos trazem informações relevantes ao gestor que contribuam para tomadas de decisões adequadas às necessidades expostas pelas avaliações. Assim, para execução dessa análise, os relatórios extraídos do sistema foram os referentes às avaliações que ocorreram entre o segundo semestre de 2013 (2013/2) e o primeiro semestre de 2015 (2015/1) dos cursos Técnicos ofertados nos Polos² do Instituto Federal de Brasília (IFB).

Administrar de forma correta e adequada o que está sob sua responsabilidade, mais do que uma necessidade, é uma tarefa que exige do gestor atenção a todos os meandros que envolvem a função. Essa é uma discussão que tem perpassado por muitas décadas através de proposições conceituais, reformulações, adequações ou sínteses dialética³. Em sua definição clássica, Fayol (2007, p. 26) considerava que administrar: “é prever, organizar, comandar, coordenar e controlar”. Para Stoner (1999, p. 4), "a administração é o processo de planejar, organizar, liderar e controlar os esforços realizados pelos membros da organização e o uso de todos os outros recursos organizacionais para alcançar os objetivos estabelecidos." Já num conceito mais contemporâneo, a linha de raciocínio de Chiavenato (2010, p. 130-132) parece

² Os Polos de apoio presencial e a distância são unidades operacionais para o desenvolvimento descentralizado das atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância. Neles são disponibilizados apoio pedagógico, equipamentos de informática e outras tecnologias, bem como uma infraestrutura comum e compartilhada.

³ Segundo Hegel, a dialética não é só afirmação, não é só contrariedade, é também consenso. (Souza, 2003, p.2)

complementar a ideia de Stoner quando afirma que a tarefa básica da administração é a de fazer as coisas por meio das pessoas, de maneira eficiente e eficaz.

Corroborando com Chiavenato, Batherman e Snell (1998, p. 27), “Administração é o processo de trabalhar com pessoas e recursos para realizar objetivos organizacionais. Bons administradores fazem essas coisas eficaz e eficientemente”

Sem a pretensão de elencar descritivamente as diferenças e semelhanças em relação à administração e à gestão, haja vista não ser o objetivo desse artigo, considera-se importante destacar a concepção que Lynn (2010, p. 37) descreve a respeito da gestão pública. Ele ressalta que essa possui ênfase em decisões, ações e resultados, e na habilidade política necessária para desempenhar com eficácia papéis gerenciais específicos. Completando esse pensamento, Lima (2006, p. 8) diz que a gestão pública “é focada em resultados e orientada para o cidadão”.

Tais argumentos cooperam para o entendimento de que, a ênfase nas ações e foco nos resultados pode ser direcionada para a busca de melhorias na qualidade dos cursos ofertados pelo serviço público aos cidadãos. A qualidade da educação se constitui em uma diretriz explicitada no Art. 2 §IV do Plano Nacional de Educação (PNE) 2014-2024, aprovado pela LEI N^a 13.005, em 25 de junho de 2014. Assim, considerando a necessidade de aprimoramento e qualidade dos serviços públicos prestados, o gestor pode dispor de dados e informações que subsidiem a elaboração de ações que visem a melhoria contínua do que é oferecido pela esfera pública ao cidadão. Por oportuno, ressalta-se que nada disso terá validade, se efetivamente os dados colhidos não se tornarem em resposta concreta às demandas averiguadas, seja por um *feedback* ou mesmo pela resolução dos problemas apresentados.

Não obstante, a necessidade de se obter dados que cooperem para uma gestão dentro dos princípios da *eficiência e eficácia*⁴ da administração pública no âmbito escolar, torna-se também inquietante o progressivo interesse do aparelho estatal por essas avaliações junto às instituições de ensino. A quem interessa e quais os objetivos por se ter essas informações? Outra indagação que se pode colocar é se a posse desses dados tem movimentado os tomadores de decisão para ações efetivas que venham verdadeiramente trazer melhorias. Os resultados têm movido gestores e educadores a um repensar do fazer pedagógico, naqueles pontos considerados aquém das expectativas nessas avaliações, ou os dados estatísticos

⁴ *eficácia* é uma medida normativa do alcance dos resultados, enquanto *eficiência* é uma medida normativa da utilização dos recursos nesse processo. (Chiavenato, 2010, p. 130-132)

apenas têm servido para preenchimento de relatórios e formulários às instâncias superiores? Uma primeira resposta pode ser encontrada em Lemes (2008, p. 1), que acredita que a avaliação possibilita a “revelação”, o conhecimento da realidade em transformação.

No entanto, há de se ter precauções no ato de avaliar para que não se transforme num instrumento aversivo de busca pelos culpados pela má qualidade do ensino ofertado às pessoas. É nesse ponto que Cunha (2005) faz uma ressalva a alguns modelos de avaliações instituídos pelo MEC. O autor diz que tal controle permite a punição e a premiação, constando-se nesse modelo avaliativo a disputa e a transferência de responsabilidades entre professores, alunos e gestores; especialmente quando não há o alcance dos resultados esperados pela instituição, mediante a avaliação oficial (CUNHA, 2005, p. 5-48).

Uma segunda resposta de Cunha (2005) diz que esse modelo de avaliação do ensino viria por necessidade de uma adequação à lógica de mercado que valoriza o valor de troca, dessa forma, a educação é considerada uma mercadoria e não um bem público. Corroborando com essa linha de pensamento, Leher (2010) diz, em referência ao Plano Nacional de Educação (PDE), que:

A presença empresarial na formação direta de um quarto da população brasileira possui dimensão jamais conhecida na história recente da educação brasileira. A incorporação da agenda empresarial ocorre por meio do PDE (...) o governo assume explicitamente que a sua elaboração objetiva implementar a agenda empresarial do movimento “Compromisso Todos pela Educação”, iniciativa que reúne os principais grupos econômicos que constituem o bloco de poder dominante. (LEHER, 2010, p. 378- 379)

Mesmo sabendo da existência da necessidade e demanda por mão de obra qualificada em padrões determinado pelo mercado, nos tópicos seguintes poderá ser constatado que a proposta de se *avaliar*⁵ os cursos EaD feito pelo SAAS busca, em primeira instância, ouvir e atender os aspectos observados pelos estudantes e demais participantes das pesquisas.

Realizada as ponderações que permeiam a cultura avaliativa, será abordado o histórico de anos anteriores, para que seja possível conhecer um pouco sobre o surgimento, características e funcionalidades do SAAS, no intuito de diferenciá-lo de alguns modelos utilizados pelo próprio MEC nas avaliações de cursos. Na última seção serão descritos os resultados e análises mais relevantes das avaliações realizadas por estudantes do IFB e as considerações finais.

⁵ Para Bonniol e Vial (2001), o ato de *avaliar* não deve se configurar enquanto ato de poder ou de domínio, é uma dimensão com que contamos para controle e com a qual precisamos evoluir o tempo todo.

2. O SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DE CURSOS – SAAS

Considerando os estudos e a busca pelo contínuo aprimoramento dos diversos processos que envolvem a atividade de um gestor, tem-se observado, cada vez mais, o surgimento de subsídios que contribuem para uma atuação mais eficaz no cumprimento das atribuições de sua competência.

De acordo com Glatter (1995, p. 143- 159), “a gestão deve ser antes tomada como uma atividade que pode facilitar e estruturar a definição de objetivos e que pode igualmente dar-lhes expressão prática”. Por esse pressuposto, a avaliação desponta como elemento de gestão que, através dos dados colhidos, pode orientar o tomador de decisão e os demais agentes envolvidos ao aguçamento de percepções e a mudanças de comportamentos que influem na dinâmica conjuntural.

Em relação às atividades e responsabilidades inerentes ao gestor de um curso, na modalidade de Ensino a Distância (EaD) que se propõe a ofertar uma educação de qualidade, alguns autores ressaltam o quanto é fundamental a atuação e atenção às informações disponíveis a esse agente, pois

A implantação de cursos na modalidade EaD exige um trabalho constante de estudo e pesquisa, como por exemplo: analisar o que o mercado está buscando, identificar o público que será atendido, bem como apreender todos os aspectos legais, estruturais, operacionais e gerenciais. (TAVARES E GONÇALVES, 2012, apud CISLAGHI, 2014, p. 772.)

Por outro lado, a Rede e-Tec Brasil, atenta às demandas de oferta e implantação de cursos pela modalidade de EaD, iniciou o desenvolvimento do SAAS em 2010, com o propósito de oferecer informações para a gestão nos mais diferentes níveis do processo (CISLAGHI, 2013b). Em novembro de 2010, foi realizada a primeira avaliação piloto de cursos e polos por coordenadores, professores, tutores e estudantes.

Com os dados colhidos a partir da avaliação feita pelos participantes, foram extraídas informações que, após analisadas, evidenciavam a necessidade de ações que gerassem melhorias nos cursos a distância, oferecidos pelos Institutos ligados a essa Rede. Conforme a intencionalidade de se executar avaliações periódicas, as análises dos dados obtidos deveriam despertar no gestor inquietações sobre os apontamentos feitos pelos avaliadores, que ao ver

deles, necessitavam de atenção ou correções. Neste caso, o que se observa é que a busca por melhorias contínuas pode ser embasado no conhecido método denominado de Ciclo PDCA⁶.

Para SILVA (2006), a metodologia PDCA é um método de gestão que representa o caminho para que as metas delineadas sejam alcançadas. Nesse aspecto, o uso dessa ferramenta requer atenção por parte de todos os envolvidos no processo.

Na perspectiva de melhorias, as pesquisas implementadas pelo SAAS buscavam contemplar aspectos importantes e mensuráveis que contribuíssem para a avaliação da qualidade do ensino a distância. Esses aspectos foram definidos em função do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), com o propósito de apontar de maneira clara as dimensões que devem ser melhoradas nos cursos.

Ainda nesse viés, pesquisas desenvolvidas por Alves e Raposo (1999, p. 67-80) propuseram uma matriz de importância versus seu desempenho. Nela, eles buscaram identificar se a qualidade dos serviços influenciava a satisfação dos alunos como clientes no ensino superior. Para isso, suas avaliações abordavam aspectos gerais da universidade, como: conteúdo dos cursos, biblioteca, serviços de laboratórios e informática, serviços acadêmicos e de docência, serviços de ação social e ligações da universidade com o exterior.

Considerando a filosofia da qualidade como um processo contínuo com participação de todos os níveis da Instituição de Ensino Superior (IES), Tachizawa e Andrade (1999, p. 59) recomendam a utilização de princípios e ferramentas de qualidade em todas as etapas, devendo perpassar pelas atitudes dos clientes (alunos e sociedade), incluindo o mercado.

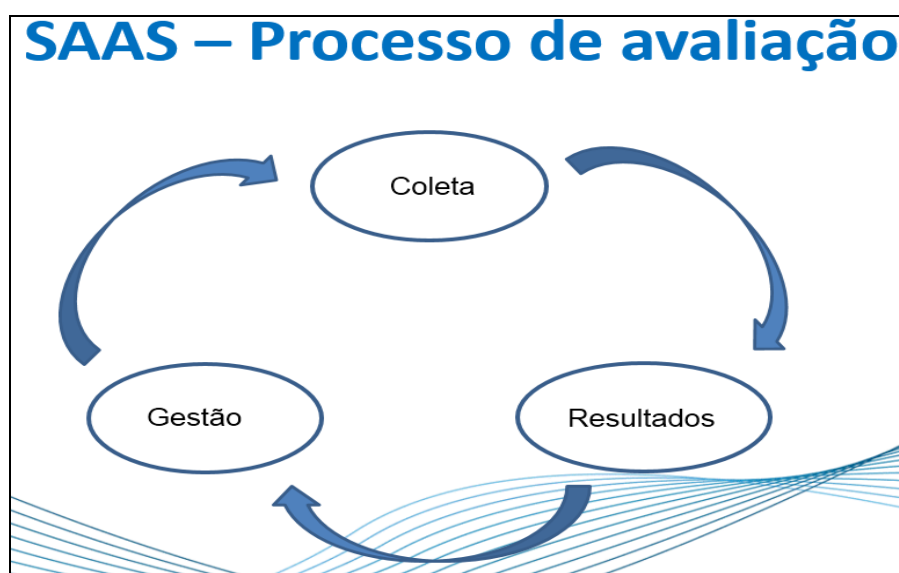
Assim sendo, segundo o MEC (2007), referenciais de qualidade para projetos de cursos na modalidade a distância devem compreender categorias que envolvam: aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura. O SAAS foi elaborado considerando esses aspectos e realiza a avaliação em três focos distintos: cursos, polos e disciplinas.

A figura 1 apresenta o sistema considerando seus passos fundamentais: a coleta, os resultados e a gestão. Por ela, pode-se perceber um ciclo contínuo e de dependência de ações proativas do gestor da instituição, para que se busque atender, dentro de sua esfera de atuação, demandas e expectativas que possam gerar melhorias contínuas dentro dos cursos sob sua responsabilidade. No entanto, conforme essa figura apresenta, caso não haja um fluxo contínuo em qualquer ponto do ciclo proposto, o esforço envidado, para a obtenção de dados por esse sistema, terá sido em vão.

⁶ O Ciclo PDCA é uma ferramenta utilizada para a aplicação das ações de controle dos processos, tal como estabelecimento da “diretriz de controle”, planejamento da qualidade, manutenção de padrões e alteração da diretriz de controle, ou seja, realizar melhorias. (LIMA, 2006)

No entanto, conforme essa figura apresenta, caso não haja um fluxo contínuo em qualquer ponto do ciclo proposto, o esforço para a obtenção de dados por esse sistema terá sido em vão.

Figura 1 – O processo de avaliação

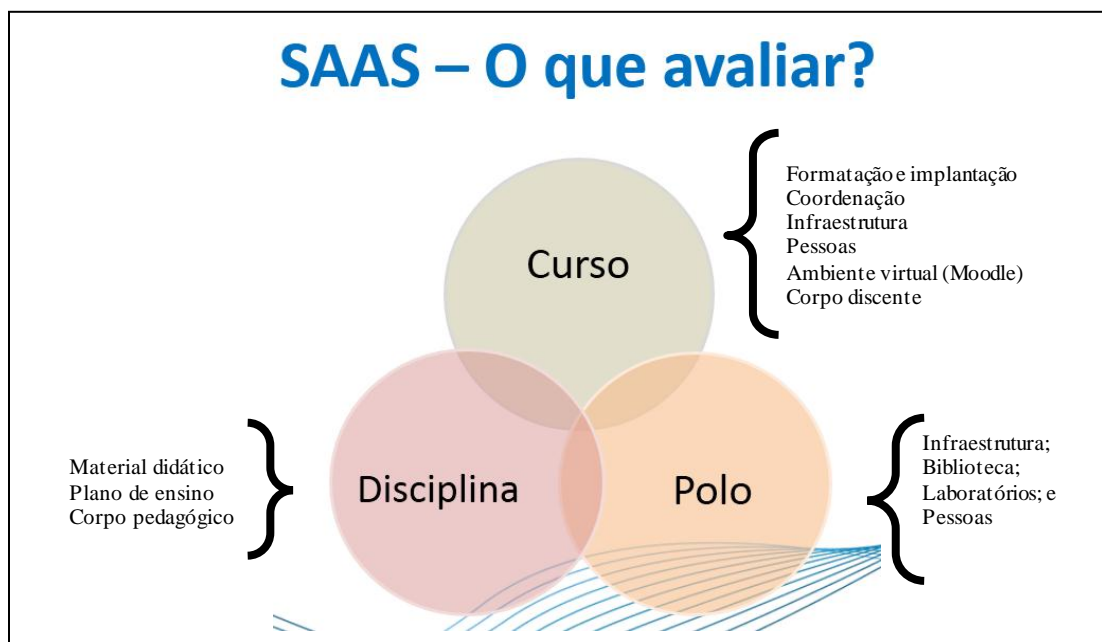


Fonte: (CISLAGHI, 2014, p. 773)

Conforme Lemes (2008), a avaliação periódica do sistema educativo permite que se conheça a realidade e as especificidades de cada componente do sistema, bem como a sua evolução. Conhecendo as características, as dificuldades e os problemas particulares de cada unidade escolar ou de cada região, a avaliação permite a orientação ou a reorientação das políticas públicas, a fim de se atingir os objetivos almejados.

Para conseguir operacionalizar esse processo de avaliação e acompanhamento foram necessárias a programação e a utilização de um sistema via web que observasse as dimensões e apontamentos do SINAES (Cislghi, 2012) e que atendesse as especificidades do modelo EaD utilizado no Brasil nas instituições públicas. Segundo essa concepção, mais que identificar as qualidades e os aspectos fortes das Instituições de Educação Superior (IES), é necessário verificar e constatar as suas deficiências e explicitar as possibilidades reais para a superação dessas deficiências, estabelecendo as ações adequadas e os meios para que ocorra a transformação desejada (SINAES, 2007, p. 101). Conforme a figura 2, no módulo avaliação, foram definidos três focos distintos e complementares entre si para a realização das avaliações dos cursos a distância: curso, polo e disciplina.

Figura 2 – Focos e dimensões avaliativas do SAAS



Fonte: MOODLE SAAS. Disponível em: <moodle.saas.etc.ufsc.br> Acesso em: 15 jul 2015.

A cada semestre, visando obter os dados necessários, o Sistema encaminha, via e-mail, aos avaliadores cadastrados questionários que possibilitam a avaliação nos focos já citados. Nessa coleta de dados, participam estudantes, tutores, coordenadores de polo e curso, professores, coordenador adjunto e geral. De posse dos dados colhidos, o gestor tem a possibilidade de mensurar se os objetivos desejados foram alcançados. Landsheere (1997) reitera a importância da avaliação e da construção de indicadores educacionais, salientando que, através deles, é possível recolher informações, avaliá-las e traduzi-las em ações institucionais. Por conseguinte, abre-se a possibilidade de se fazer uma descrição das qualidades do sistema educativo e, ainda, informar sobre seus principais problemas ou deficiências. Logo, além de apresentar as deficiências, a avaliação institucional também coopera para o fomento de ações diretivas que contribuem para a melhoria da qualidade do ensino. Para Carlini e Ramos (2009):

avaliar um curso é diagnosticar o desempenho de cada um de seus componentes – professores, alunos, equipe de apoio, material didático, projeto pedagógico, ambiente virtual – avaliando sua contribuição e adequação para realizar os objetivos propostos. E o mais importante, detectar as alterações necessárias, a forma e o momento adequados para realizá-las. (CARLINI; RAMOS, 2009, p. 163)

Tabela 1- Papéis e respectivas participações como avaliador

Papel	Foco		
	Curso	Disciplina	Polo
Estudante	X	X	X
Tutor presencial (Polo)	X	X	X
Coordenador de Polo	X		X
Tutor a distância	X	X	
Professor	X	X	
Coordenador de curso	X		X
Coordenador adjunto	X		
Coordenador geral	X		

Fonte: (CISLAGHI, 2014, p. 774)

Constata-se na tabela 1 que estudantes e tutores presenciais possuem uma participação mais abrangente nas avaliações. Ambos são convidados a compartilhar suas opiniões sobre os focos Curso, Disciplina e Polo. A importância dada a esses avaliadores se dá em virtude da exposição e envolvimento que eles têm em todas as esferas que envolvem o curso ofertado pela instituição.

Saraiva (1995) explica que a avaliação na EaD se caracteriza como um processo sistemático de levantamento e interpretação de informações capazes de fundamentar um julgamento de mérito e valor de um objeto, com o propósito de mantê-lo, melhorá-lo ou substituí-lo. Seguindo esse raciocínio, o levantamento dos dados referente às opiniões expressas daqueles que estão na ponta de execução dos cursos (alunos e tutores) são primordiais para uma avaliação diagnóstica que promovam embasamentos mais consistentes das medidas que necessitam ser tomadas pelo gestor.

A partir das coletas, realizadas periodicamente, é formado um banco de dados com resultados avaliativos de onde é possível extrair diferentes relatórios. É possível, por exemplo, montar consultas que podem ser agrupadas por regiões, eixos, instituições, curso ou polos. Além disso, é possível selecionar isoladamente uma instituição e agrupar seus cursos, ou selecionar o curso e agrupar os resultados por polos (CISLAGHI, 2014).

3. CARACTERÍSTICAS E NOVAS FUNCIONALIDADES DO SAAS

O SAAS é composto por três módulos: avaliação, egressos e evasão. Sendo que os dois últimos módulos foram disponibilizados recentemente.

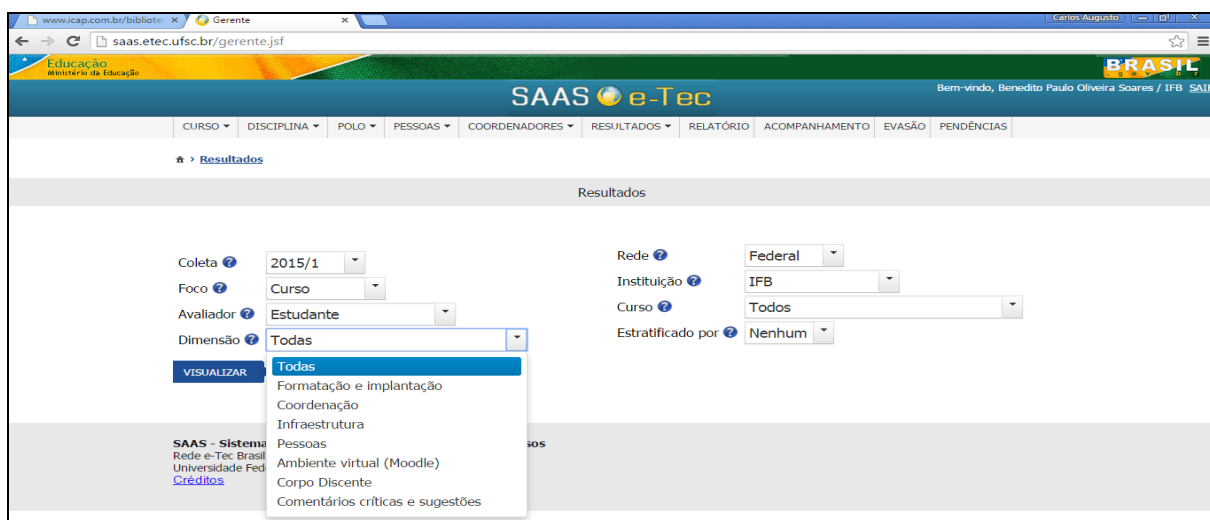
3.1 MÓDULO DE AVALIAÇÃO

Dentro das características inerentes ao SAAS, conforme mencionado, o sistema permite a consulta dos dados coletados, de forma online, das avaliações realizadas pelos participantes cadastrados. Fazem parte desse processo avaliativo os coordenadores de curso e polo, professores, tutores e estudantes.

Nesse módulo, relatórios são gerados para se verificar os resultados obtidos no ano/semestre em que foi realizada a coleta. Para gerar esses dados, o usuário do sistema direciona então a pesquisa pelo foco de avaliação que deseja delimitar, bem como, as dimensões pelo qual é possível fazer a filtragem das informações.

Esse acompanhamento fornece ao gestor importantes dados que permitem a comparação de resultados e subsidiam a aplicação de ações ou soluções que corroborem para a melhoria da qualidade dos cursos ofertados. A figura 3 mostra uma tela para consulta dos resultados no SAAS.

Figura 3 – Tela de consulta do SAAS



Fonte: (SAAS , 2015) Disponível em: <<http://saas.etc.ufsc.br/gerente.jsf/>>. Acesso em 13 set 2015.

De acordo com a figura 3 (tela de consulta), escolhe-se o ano/semestre do recolhimento das pesquisas (ex.: 2013/2; 2014/1; 2015/1); o foco a ser verificado (ex.: Curso, Disciplina, Polo); e o tipo de Avaliador pelo qual se deseja recolher dados (ex.: Estudante, Tutor, Professor e outros). É possível ainda, delimitar mais a pesquisa, determinando a esfera da Rede de Ensino (Federal ou Estadual), a instituição, o curso ofertado, estratificado por polos e eixos. Além do módulo de avaliação já apresentado, recentemente o SAAS disponibilizou os módulos de egressos e de evasão. Essas novas funcionalidades favorecem ainda mais o acompanhamento dos cursos ofertados pela Rede e-Tec.

3.2 MÓDULO DE EGRESSOS

De acordo com Cislaghi (2015), o módulo de egresso⁷:

...faz um acompanhamento periódico dos concluintes, considerando aspectos-chave como: residência, empregabilidade, continuidade dos estudos e feedback para o curso: O módulo egresso proposto foi construído para ser aplicado a partir de 6 meses de finalização do curso, em uma periodicidade semestral, ao longo de 24 meses, considerando, que o egresso possa estar em alguma das seguintes situações: a) trabalhando; b) estudando; c) nem trabalhando e nem estudando (desempregado); e d) trabalhando e estudando. Quando o egresso informa sua situação ele é direcionado a responder um questionário específico agrupado por quatro dimensões de análise (CISLAGHI, 2015, p. 3).

A captação desses dados junto aos egressos poderá permitir ao gestor obter mais informações sobre a qualidade do curso que foi oferecido, ao agora profissional que está em busca ou já se encontra inserido no mercado de trabalho. Além disso, esse módulo também visa informar se a oferta do curso é válida economicamente para a região e necessidades locais. Com isso, é possível, ao gestor, aplicar medidas e estratégias que melhorem o curso, o tipo de oferta e a formação dos alunos para que não permaneçam em situação considerada inadequada pelo parâmetro estabelecido no sistema, por conta de falhas metodológicas, de ensino e infraestrutura, ou seja, aquém do mínimo exigido na sua esfera de atuação profissional. Ainda nessa perspectiva,

outro fator importante a ser considerado na avaliação feita pelo egresso é a questão da maturidade, uma vez que depois que sai da instituição não tem a mesma visão

⁷ Em relação ao SAAS, egresso é o estudante que concluiu seu curso em duas modalidades – a integral completando todos os módulos do curso técnico, ou parcial concluindo um percentual desejável conforme especificidades legais de cada curso.

de quando era acadêmico, amadurece, esquece um pouco os vínculos afetivos, consegue refletir sobre o que passou e acaba dando a devida importância à avaliação do curso e da Instituição. (LOUSADA, MARTINS, 2005, p. 73-74)

Observada essa importância, o problema agora seria o da necessidade de se estabelecer parâmetros que pudessem servir como indicadores para a verificação da intencionalidade e objetivos para o qual foi criado esse módulo. Cislighi (2015) cita que a partir dos parâmetros e metas definidos foi necessário elaborar a especificação dos casos de uso do sistema. Os parâmetros da figura 4, designados para módulo egressos, foram estimados de acordo com as expectativas dos coordenadores⁸. Considerando as cores verde, amarelo e vermelho para sinalizarem a situação do egresso como adequada, que merece atenção e inadequada, respectivamente.

Figura 4 – Módulo Egresso

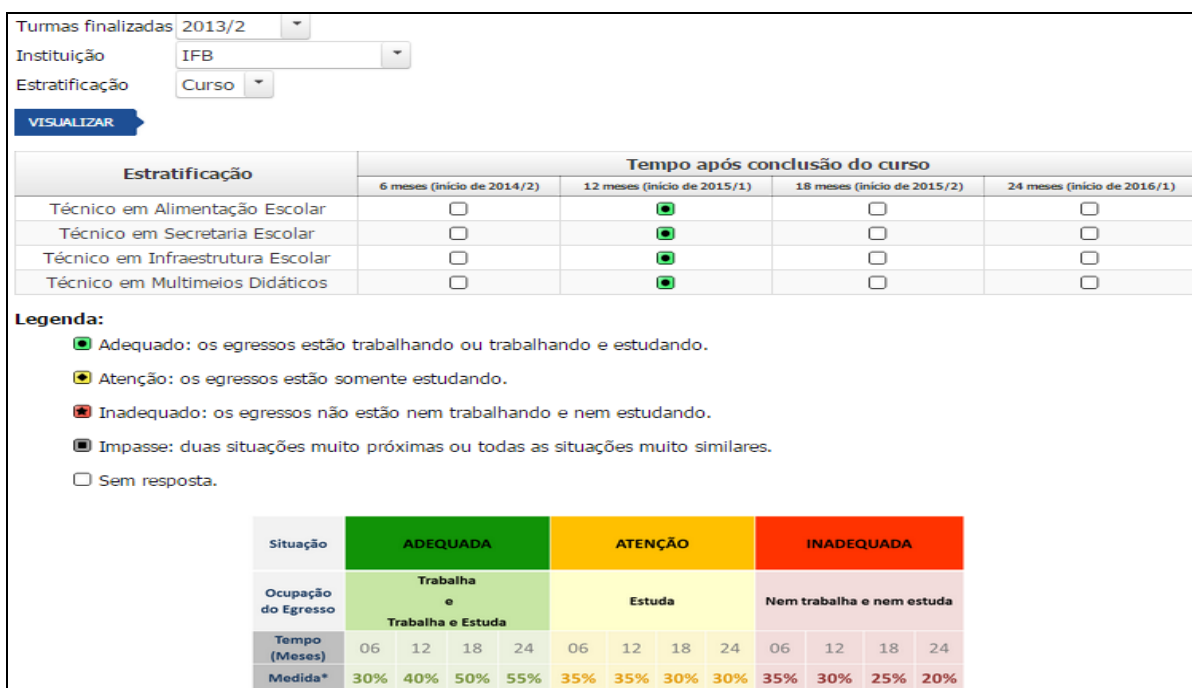
Situação	ADEQUADA				ATENÇÃO				INADEQUADA			
Perguntas da pesquisa	1) Qual sua expectativa de percentual mínimo de egressos que consigam uma colocação no mundo do trabalho, para cada um dos seguintes períodos:				2) Qual o percentual máximo de egressos que se encontrem somente Estudando, para cada um dos seguintes períodos:				3) Qual o percentual máximo de egressos que se encontrem desempregados, para cada um dos seguintes períodos:			
	Até 06 meses	Até 12 meses	Até 18 meses	Até 24 meses	Até 06 meses	Até 12 meses	Até 18 meses	Até 24 meses	Até 06 meses	Até 12 meses	Até 18 meses	Até 24 meses
Valores Percentuais	30%	40%	50%	55%	35%	35%	30%	30%	35%	30%	25%	20%

Fonte: <<http://moodle.saas.etc.ufsc.br/saas/moodle/mod/folder/view.php?id=43>>, acesso em 13 set 2015.

⁸ Os coordenadores sinalizaram suas expectativas quanto a inserção dos novos profissionais no mercado de trabalho, considerando o período de 6 a 24 meses após a formação do aluno. Eles também definiram os percentuais que consideravam ideal para mensurar as seguintes situações: adequada, atenção e inadequada dos egressos.

Na figura 5, temos um exemplo do módulo egresso do SAAS, extraído do curso Profucionário, referente aos alunos que se formaram em 2013 no IFB:

Figura 5 – Módulo Egresso



Fonte: (SAAS , 2015) Disponível em: <<http://saas.etec.ufsc.br/gerente.jsf/>>. Acesso em 13 set 2015)

Constata-se então, conforme a visualização da figura 5, que após 12 meses, esses alunos se encontram em situação considerada adequada, ou seja, trabalhando ou trabalhando e estudando. No entanto, é importante pontuar que, especificamente esse caso, todos os cursos se apresentam em situação adequada, pelo fato dos alunos desse Programa já pertencerem a esfera do serviço público como funcionários de escolas no Distrito Federal. Em 2016, o IFB também terá disponíveis as avaliações de egressos da Rede e-Tec, dos cursos Técnicos em Segurança no Trabalho, Meio Ambiente, Serviços Públicos, Administração e Logística. Neste sentido, a expectativa é de que esses dados possam trazer informações ainda maiores sobre a qualidade dos cursos ofertados por essa instituição.

Cabe ressaltar que todo o aparato e funcionalidade que esse módulo promove, de nada adiantará sem que o concluinte esteja disposto a participar das pesquisas. Segundo a experiência adquirida na operação desse sistema, por ainda estarmos em formação de uma

cultura ou mentalidade avaliativa, há certa dificuldade em se conseguir participações mais robustas até mesmo dos alunos matriculados, quicá dos que já concluíram seus cursos. Como percebemos na figura 6, referente a uma nova rodada de pesquisas em 2015, até a data verificada, a participação dos Egressos do programa Profucionário, concluído em 2013, tinha menos de 10%.

Figura 6 – Acompanhamento de pesquisas

Foco	Enviados	Respondidos	Participação	Não respondidos
Disciplina	1.245	24	1,93%	
Egresso	1.136	93	8,19%	

Fonte: (SAAS , 2015) Disponível em: <<http://saas.etc.ufsc.br/gerente.jsf>>. Acesso em: 13 set /2015)

Em virtude do contato que o Sistema faz com esse Egresso ser feito somente por correio eletrônico, muito desses profissionais deixam de responder as pesquisas pelo fato de terem mudado de e-mail ou pelo simples motivo de não querer participar dessa avaliação. Considera-se ainda que um dos caminhos para esse impasse fosse o de se trabalhar durante o curso junto aos alunos, fazendo-os entender o quanto as observações e sugestões deles são importantes e reveladoras para a implantação de melhoria nos cursos.

3.3 MÓDULO DE EVASÃO

Outra funcionalidade recente disponibilizada pelo SAAS que é útil ao gestor e aos coordenadores de curso diz respeito ao acompanhamento do risco de evasão escolar. Esse módulo foi elaborado com a finalidade de apoio à redução da evasão dos matriculados na

Rede e-Tec. Mesmo sabendo das complexidades e inúmeros motivos que podem promover a desistência de um aluno, o dispositivo oferecido pelo SAAS traz informações aos coordenadores, por meio de alguns indicadores, quais ofertas de cursos e até mesmo de alunos que estão apresentando maior risco de evasão. Assim, será possível a esses coordenadores se anteciparem nas tomadas de ações e iniciativas de prevenção que evitem que o discente abandone o curso. As pesquisas que envolvem esse tema apontam que as tratativas sobre a evasão em EaD não podem ser negligenciadas. Elas são de suma importância, pois podem contribuir para a produção de diagnósticos que mostrem fatos ou causas que possam levar os alunos à desistência de um curso. Segundo Dore (2011, p. 772-789), a maior parte dos estudos recomenda que sejam tomadas medidas para tentar prevenir a evasão através da identificação precoce do problema e acompanhamento individual dos alunos com maior risco de evadir. Nas figuras 7 e 8 é possível visualizar como são realizados esses monitoramentos:

Figura 7 – Módulo de Evasão

SAAS e-Tec									
CURSO ▾	DISCIPLINA ▾	POLO ▾	PESSOAS ▾	COORDENADORES ▾	RESULTADOS ▾	RELATÓRIO	ACOMPANHAMENTO	EVASÃO	PENDÊNCIAS
Evasão									
Lista de cursos									
Curso	Risco de evasão		Detalhes						
	Anterior	Atual							
Técnico em Administração			+						
Técnico em Alimentação Escolar			+						
Técnico em Infra-Estrutura Escolar			+						
Técnico em Logística			+						
Técnico em Meio Ambiente			+						
Técnico em Multimeios Didáticos			+						
Técnico em Secretaria Escolar			+						
Técnico em Segurança do Trabalho			+						
Técnico em Serviços Públicos			+						

Sem informações
 Risco baixo
 Risco moderado
 Risco alto

Fonte: (SAAS , 2015) Disponível em: <<http://saas.etec.ufsc.br/gerente.jsf>>. Acesso em: 13 set/2015)

Na figura 7, pode ser visto como gestores e coordenadores possuem a possibilidade de acompanhar o risco de evasão dos cursos por meio dos indicadores descritos. Considerando a cor verde (risco baixo), amarelo (risco moderado) e vermelho (risco alto).

Na figura 8, a filtragem do módulo evasão foi delimitada a um curso específico (Segurança do Trabalho) e ano da oferta (2014/1).

Figura 8 – Módulo de Evasão

Polo	Risco de evasão		Detalhes	Alunos
	Anterior	Atual		
Gama			+	+
Itapoã			+	+
Planaltina		<input type="checkbox"/>	+	+
São Sebastião		<input type="checkbox"/>	+	+

Sem informações
 Risco baixo
 Risco moderado
 Risco alto

Fonte: (SAAS , 2015) Disponível em: <<http://saas.etec.ufsc.br/gerente.jsf>> . Acesso em: 13 set 2015)

Podemos perceber pelos indicadores de cores os cursos que possuem necessidade de maior atenção quanto ao risco de evasão. Caso o gestor ou coordenador desejem uma filtragem ainda mais específica sobre um Curso, Polo e quais alunos estão em risco de evasão, o sistema também gera essa informação.

Pelas figuras visualizadas, fica evidente o quanto essa ferramenta pode ser útil para ações proativas que evitem a desistência dos alunos em risco. No entanto, voltamos a alertar que, o Sistema por si só, não poderá fornecer todas as informações necessárias que possam subsidiar gestores e coordenadores quanto ao risco de evasão, se não houver, pelos ofertantes dos cursos, a incentivação junto aos alunos para que participem das pesquisas do SAAS.

Os indicadores desse módulo serão alimentados por informações que avaliam aspectos da motivação, dedicação, esforço, nota e o último acesso (ambiente virtual) realizado pelo estudante. Os três primeiros itens são colhidos por meio de questionários enviados aos alunos.

Os dois últimos são provenientes de informações obtidas pelo sistema, diretamente da plataforma virtual de aprendizagem (Moodle).

Feitas essas considerações, serão apresentados alguns resultados extraídos desse sistema, tendo como foco da pesquisa o IFB. Para isso, os dados colhidos são referentes às rodadas de pesquisas realizadas a partir do segundo semestre de 2013 (2013/2) ao o primeiro semestre de 2015 (2015/1).

4. RESULTADOS DE PESQUISAS DO IFB

Neste tópico são apresentados alguns resultados de pesquisa inerente ao módulo avaliação, do período de 2013/2 a 2015/1, onde teve como foco os Cursos da Rede e-Tec e Profucionário ofertados no IFB, em suas dimensões de “Ambiente Virtual”, “Infraestrutura” e “Formatação e Implantação”.

4.1 DIMENSÃO AMBIENTE VIRTUAL

A tabela 2 apresenta o período, quantidade de estudantes, cursos e polos que participaram da pesquisa.

Tabela 2 – Quantidade de avaliadores, cursos e polos

	Períodos Avaliados			
	2013/2	2014/1	2014/2	2015/1
Estudantes	295	491	433	551
Cursos	9	9	9	9
Polos	10	11	11	11

Fontes: (SAAS e IFB, 2015)

Nota: adaptado pelo autor

Observa-se na tabela 2 o aumento gradual de utilização do sistema pelos estudantes. Mesmo tendo ocorrido uma leve queda em 2014/2, no semestre seguinte temos uma retomada significativa de participação de avaliadores. Todavia, em relação à totalidade dos alunos

convidados a responder os questionários, ainda há a necessidade de incentivação a uma mentalidade de avaliativa daquilo que é ofertado pelo ente público.

Na tabela 3, constam alguns resultados extraídos do SAAS, de itens em que os discentes opinaram sobre a dimensão do Ambiente Virtual dos cursos disponibilizados pelo IFB.

Tabela 3 – Avaliação do aspecto Ambiente Virtual dos Cursos – IFB:

ESTUDANTES %						
Avalie o ambiente virtual (Moodle) em relação aos seguintes aspectos:	Ano	Sim	Em parte	Não	Não sei	Sem resposta
Foi fácil acessar.	2013/2	76.3	17.3	3.1	0.7	2.7
	2014/1	70.7	17.5	3.5	0.2	8.1
	2014/2	67.2	17.8	6.7	0.2	8.1
	2015/1	57.7	26.7	5.1	0.5	10.0
Foi rápido encontrar materiais.	2013/2	69.2	23.4	1.7	1.4	4.4
	2014/1	62.7	23.2	3.7	0.2	10.2
	2014/2	61.9	19.6	7.2	0.7	10.6
	2015/1	52.1	28.5	7.1	1.1	11.6
Foi fácil compreender a linguagem utilizada	2013/2	78.3	15.6	1.7	0.7	3.7
	2014/1	69.5	17.7	2.9	0.6	9.4
	2014/2	64.2	21.5	4.2	0.7	9.5
	2015/1	66.2	19.2	3.3	0.9	10.3
Foi fácil participar dos fóruns.	2013/2	75.6	14.2	4.4	1.0	4.7
	2014/1	68.2	16.7	3.9	0.4	10.8
	2014/2	64.4	18.0	5.8	1.8	9.9
	2015/1	57.2	20.7	9.1	1.8	11.3
Foi fácil ter acesso a computador com internet fora do polo.	2013/2	76.3	11.9	4.4	2.0	5.4
	2014/1	67.6	16.7	4.7	0.6	10.4
	2014/2	63.3	19.2	6.9	0.7	9.9
	2015/1	62.8	17.4	8.2	1.1	10.5

Fonte: (SAAS , 2015)

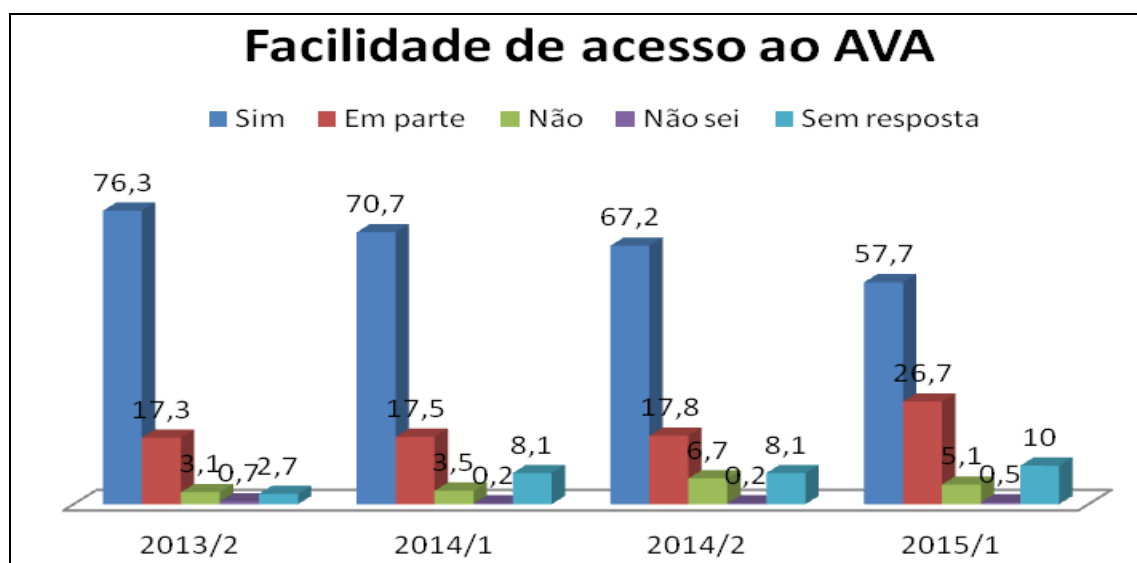
Nota: adaptado pelo autor

Na média aritmética dos itens pesquisados em 2013/2 da tabela 3, observa-se que 75,14% avaliaram positivamente o ambiente virtual. No entanto, se for tomado por base a análise de cada item em relação aos anos subsequentes, todos tiveram decréscimo de avaliação positiva, com exceção do item “Foi fácil compreender a linguagem utilizada” que, apenas em 2015/1, obteve leve recuperação. Por exemplo, no parâmetro em que a pergunta “Foi fácil acessar” o ambiente virtual, de 2013/2 até 2015/2, percebe-se uma queda significativa de cerca de 18% do percentual inicial da primeira avaliação para a última (2013/2= 76,3%; 2014/1= 70,7%; 2014/2= 67,2%; e 2015/1= 57,7%). É notório também que

essa tendência segue nos demais parâmetros avaliativos. Logo, considera-se que as observações feitas pelos alunos ou por qualquer outro avaliador não podem ser desprezadas naquilo que for de competência do gestor para tomada de decisões proíficas e assertivas que corroborem para a melhoria do quesito apresentado.

Em uma visão micro, especificamente, no item em que se perguntou se “foi fácil acessar o ambiente virtual” o gráfico 1 demonstra o seguinte:

Gráfico 1 – Ambiente Virtual – IFB



Fonte: (SAAS , 2015)

Nota: adaptado pelo autor

O gráfico supracitado mostra uma elevação do percentual que considera a facilidade de acesso ao Ambiente Virtual, pelo parâmetro “Em parte” de 17,3% em 2013/1 para 26,7% em 2015.

É importante destacar que, em relação aos aspectos observados, quando o aluno avalia que “Em parte” foi fácil acessar o Ambiente Virtual, considera-se que o acesso dado a ele não foi tão simples como deveria. Na análise e interpretação dos relatórios, os gestores precisam se perguntar, por exemplo, ‘o que e/ou quais’ motivos poderiam implicar em certa dificuldade de acesso a “26,7%” dos alunos que responderam a pesquisa. Estatisticamente é um quantitativo que merece atenção dos gestores. Crespo (1995, p. 13) cita que “o aspecto

essencial da Estatística⁹ é o de proporcionar métodos inferenciais que permitam conclusões que transcendam os dados obtidos inicialmente”. Então, por meio da análise e interpretação dos dados estatísticos, é possível ao tomador de decisão ter um conhecimento mais ampliado de determinadas realidades, bem como, subsídios mais claros para a busca e formulação de soluções apropriadas que se desviem daquelas guiadas pelos “achismos”.

Ainda na observância da avaliação do aspecto Ambiente Virtual, foi possível obter-se resultados comparativos dos dados colhidos do IFB em relação à média nacional dos demais Institutos Federais (IFs) participantes dessa pesquisa. Veja a seguir, na tabela 4, a quantidade de estudantes que avaliaram, como também o gráfico 2 que descreve o percentual comparativo das pessoas que responderam “Sim” – *foi fácil acessar o ambiente virtual*:

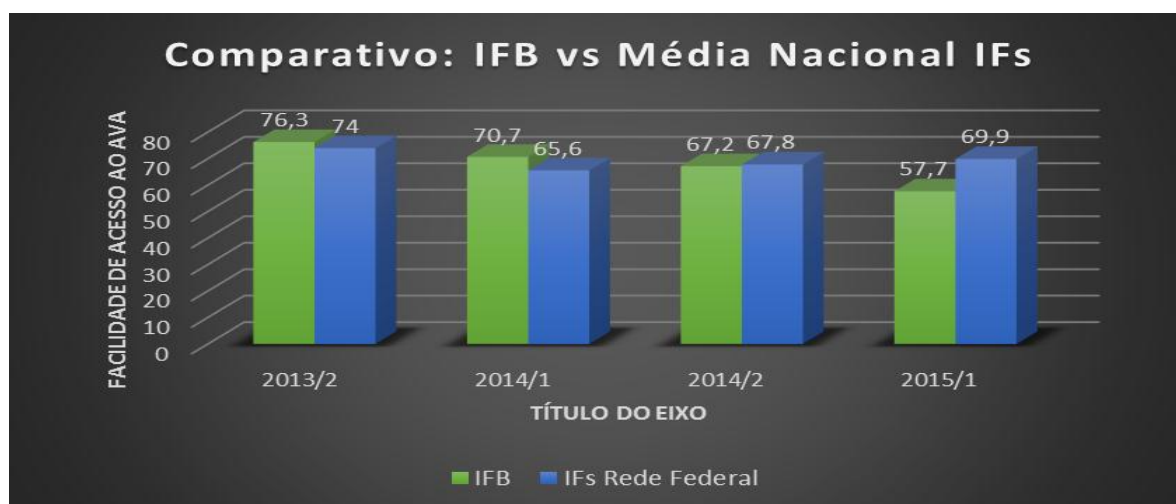
Tabela 4 – Quantidade de avaliadores do IFB e IFs

Estudantes	Períodos / Quantidade Avaliadores			
	2013/2	2014/1	2014/2	2015/1
IFB	295	491	433	551
Demais IFs	4.265	10.037	9.535	9.596

Fonte: (SAAS , 2015)

Nota: adaptado pelo autor

Gráfico 2 – Ambiente Virtual – IFB



Fonte: (SAAS , 2015)

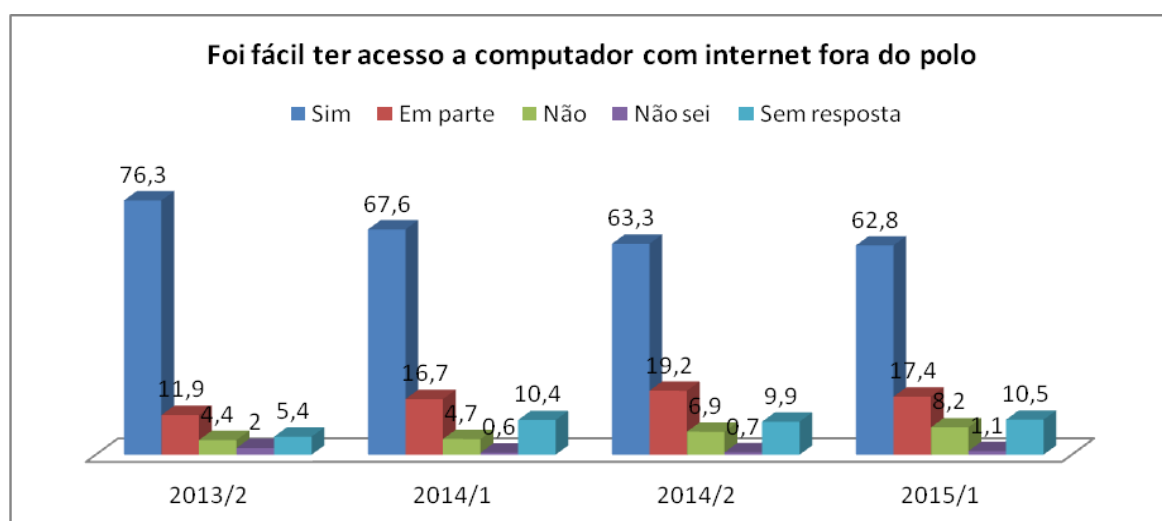
Nota: adaptado pelo autor

⁹ “A Estatística está interessada nos métodos científicos para coleta, organização, resumo, apresentação e análise de dados bem como na obtenção de conclusões válidas e na tomada de decisões razoáveis baseadas em tais análises”. (SPIEGEL, 1975, p. 1).

O gráfico comparativo entre o IFB e média nacional dos cursos ofertados nos demais IFs ligados a Rede Federal demonstram um equilíbrio nos percentuais das pesquisas realizadas nos períodos de 2013/2 a 2014/2. Todavia, na avaliação realizada em 2015/1, visualiza-se um distanciamento entre os índices de exatos “12,2%”. Em busca de possíveis respostas a essa diferença, constata-se que, em 2015, ocorreu uma migração na plataforma de aprendizagem para uma versão mais atualizada. Sob o aspecto observado nos dados colhidos, o subsídio que o SAAS poderia trazer ao gestor, nesse caso, é o de instigá-lo à busca estratégica, pedagógica e de treinamento com sua equipe, para que promova ações preventivas junto aos alunos, em períodos anteriores às transições programadas, conforme o caso já mencionado.

Em outro item dessa mesma dimensão, onde é feita a pergunta se “foi fácil ter acesso a computador com internet fora do polo” os resultados descritos no gráfico 3 foi o seguinte:

Gráfico 3 – Ambiente Virtual – IFB



Fonte: (SAAS, 2015)

Nota: adaptado pelo autor

No gráfico (3), é perceptível o declínio de 13,5% do período de 2013/2 a 2015/1 no percentual de alunos que possuem “facilidade de acesso” a um computador conectado à internet fora do polo que é ministrado o curso. Ao mesmo tempo, percebe-se o aumento do percentual de 4,4% para 8,2% de alunos que consideram não ter sido fácil o acesso à internet. Parece até um contrassenso, tendo em vista que, em 2013, pesquisas do Instituto Brasileiro de

Geografia e Estatística - IBGE apontaram um crescimento nesse tipo de acesso, principalmente na região Centro Oeste. No entanto, as pesquisas apontam que grande parte desse crescimento teve, como característica, o acesso à internet feito através de *smartphones*. Nesse aspecto é cabível a reflexão por gestores e servidores que estão na linha de frente e em contato direto com os estudantes, um pensar voltado para implementação de políticas públicas que possibilitem ou facilitem o acesso à internet aos alunos. Segundo Meyers e Vorsanger (2010, p. 250-258), “a capacidade dos *trabalhadores de nível de rua*¹⁰ de adaptar as políticas às realidades das comunidades locais e dos cidadãos-clientes pode aumentar tanto a sensibilidade como a efetividade das políticas públicas.” Nessa pesquisa, soube-se que uma solução preliminar utilizada pela coordenação de polos foi o de disponibilizar aos alunos os laboratórios de informática em dias e horários distintos aos marcados para os encontros presenciais.

4.2 DIMENSÃO INFRAESTRUTURA

A tabela 5 apresenta o período/quantidade de estudantes do IFB e demais IFs que participaram da pesquisa avaliando a dimensão de “Infraestrutura” do Polo:

Tabela 5 – Quantidade de avaliadores do IFB e IFs

Estudantes	Períodos / Quantidade Avaliadores			
	2013/2	2014/1	2014/2	2015/1
IFB	286	496	346	558
Demais IFs	4.413	10.128	8.171	8.664

Fonte: (SAAS , 2015)

Nota: adaptado pelo autor

¹⁰ Os burocratas na posição de interface entre os cidadãos e o Estado. São os servidores de linha de frente, responsáveis por muitas das atividades centrais dos órgãos públicos. (MEYERS e VORSANGER, 2010, p. 250-258)

Dos resultados da avaliação com foco no Polo e na dimensão que abrange a infraestrutura encontrada nesses lugares, optou-se por analisar os resultados apenas dos fatores descritos na tabela 6.

Tabela 6 – Dimensão de Infraestrutura oferecida pelo Polo – IFB:

ESTUDANTES %						
Os recursos tecnológicos existentes no polo são adequados em relação à:	Ano	Sim	Em parte	Não	Não sei	Sem resposta
Velocidade da internet.	2013/2	54.9	32.5	2.4	5.2	4.9
	2014/1	43.3	37.7	11.1	4.6	3.2
	2014/2	49.1	34.7	10.4	2.0	3.8
	2015/1	45.3	34.6	12.5	3.4	4.1
Quantidade de computadores com internet.	2013/2	58.4	26.2	2.4	6.3	6.6
	2014/1	54.2	27.2	8.7	5.2	4.6
	2014/2	52.9	29.2	8.1	3.2	6.6
	2015/1	48.9	32.3	8.1	3.0	7.7

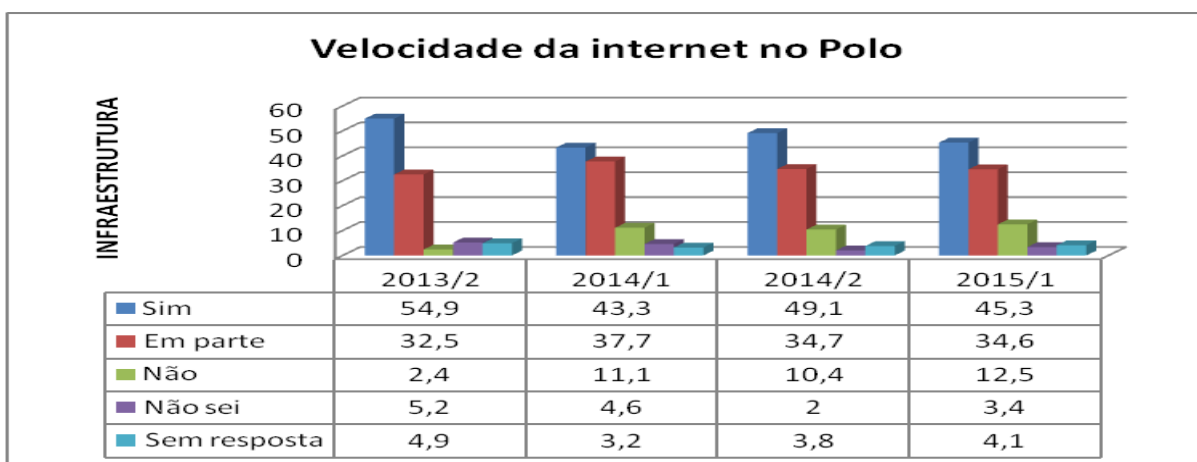
Fonte: (SAAS , 2015)

Nota: adaptado pelo autor

Dos alunos que disseram “Sim” considerando que a velocidade de internet no Polo é adequada, há uma queda do percentual de 2013 para 2015 de “9,6%”. Os que avaliaram com o parâmetro “Não”, esse mesmo item, o índice demonstra um salto de 2,4% (2013) para 12,5% (2015). Os dados descritos pela dimensão avaliada, já seriam suficientes para uma ação corretiva do gestor, de forma a minorar as dificuldades encontradas pelos estudantes.

Os percentuais das avaliações nos gráficos 4 e 5 trazem consigo indicativos substanciais a análise do gestor. Neles temos mais um comparativo entre o IFB e os IFs distribuídos nas demais regiões do Brasil.

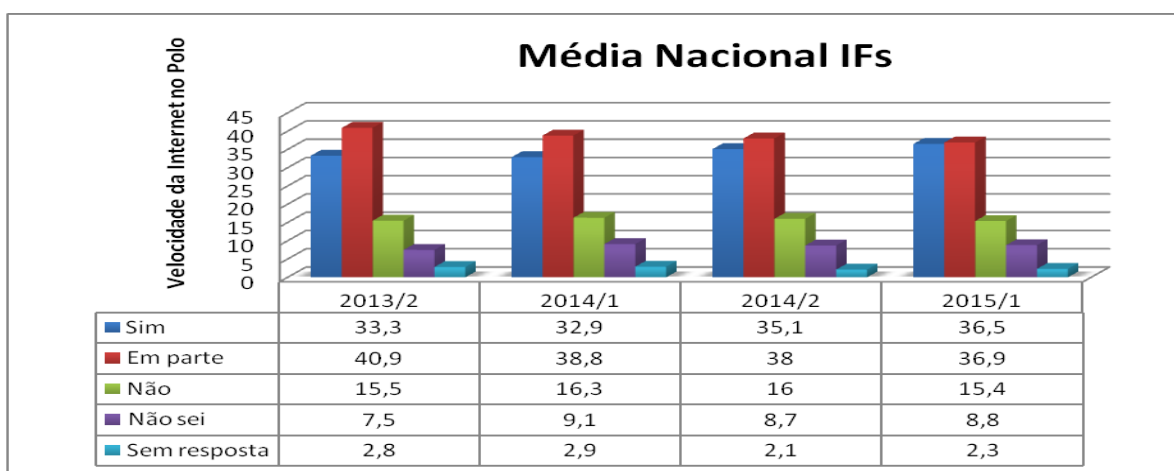
Gráfico 4 – Infraestrutura do Polo (velocidade da internet) – IFB



Fonte: (SAAS , 2015)

Nota: adaptado pelo autor

Gráfico 5 – Infraestrutura do Polo (velocidade da internet) – IFs demais regiões



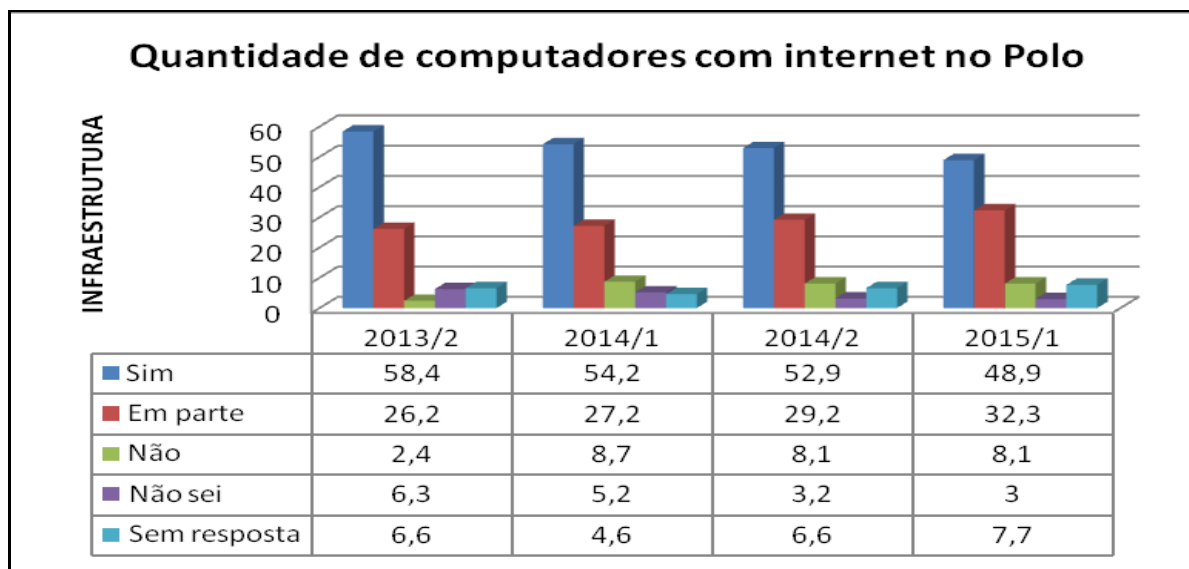
Fonte: (SAAS , 2015)

Nota: adaptado pelo autor

Na comparação desses percentuais, a média aritmética das avaliações no IFB de 2013 a 2015 que consideram “Sim” a velocidade da internet no Polo é adequada, chega à casa de “48,15%”. Ao passo que a média aritmética dos IFs, nesse mesmo quesito, ficou em “34,45%”. Ou seja, “13,7%” abaixo da avaliação positiva obtida pelos Polos de Brasília. Os resultados comparativos possibilitam ao gestor verificar se a realidade de sua instituição está próxima da média nacional.

Já no item “Quantidade de computadores com internet no Polo”, conforme gráfico 6, “28,7%” da média aritmética considera “Em parte” que a quantidade é adequada as necessidades.

Gráfico 6– Infraestrutura do Polo (quantidade de computadores) – IFB



Fonte: (SAAS , 2015)

Nota: adaptado pelo autor

Conforme já ressaltado, mesmo sendo um curso na modalidade de ensino a distância, muitos cidadãos brasileiros ainda não possuem acesso à internet. Mesmo com o crescimento do número de moradias que possuem computadores ligados a rede mundial, no território nacional, conforme descrito na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) realizada em 2013, o IBGE verificou que no Centro-Oeste, somente 54,3% dos domicílios utilizam internet (IBGE, 2013). Isto, considerando-se todos os tipos de equipamentos (celulares, notebook, microcomputadores).

Entende-se então que existe ainda um percentual considerável que não possui esse tipo de acesso. É de se pensar que, dentro desse percentual, podem estar inclusos alunos do IFB, onde o único acesso à rede de computadores, talvez seja a do *Campus* aonde ocorrem suas aulas presenciais. Por motivos como esses, o gestor pode tomar medidas que minimizem dificuldades como as apresentadas. Uma das características do SAAS é justamente permitir

que esses dados possam gerar medidas de melhorias que beneficiem não só os alunos das turmas vindouras, mas também para os que estão no decurso do período letivo.

4.3 DIMENSÃO FORMATAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

Além de verificar junto aos alunos se o curso oferecido contribui para o desenvolvimento econômico regional; se oferece uma formação qualificada; entre outras; essa dimensão também busca mensurar se o currículo aplicado é o mais adequado às demandas regionais do mercado de trabalho; se ocorrem atividades acadêmicas que fomentem experiências significativas e práticas daquilo que o aluno terá pela frente no exercício da função. A tabela 7 traz a quantidade de participantes que avaliaram essa dimensão.

Tabela 7 – Quantidade de avaliadores, cursos e polos

	Períodos Avaliados			
	2013/2	2014/1	2014/2	2015/1
Estudantes	295	491	433	551
Cursos	9	9	9	9
Polos	10	11	11	11

Fonte: (SAAS , 2015)

Nota: adaptado pelo autor

Na tabela 8 e gráfico 7, apresenta uma média aritmética de 64,2% das avaliações computadas de 2013 a 2015, em que os estudantes consideraram adequado o currículo dos cursos em EaD ministrados pelo IFB.

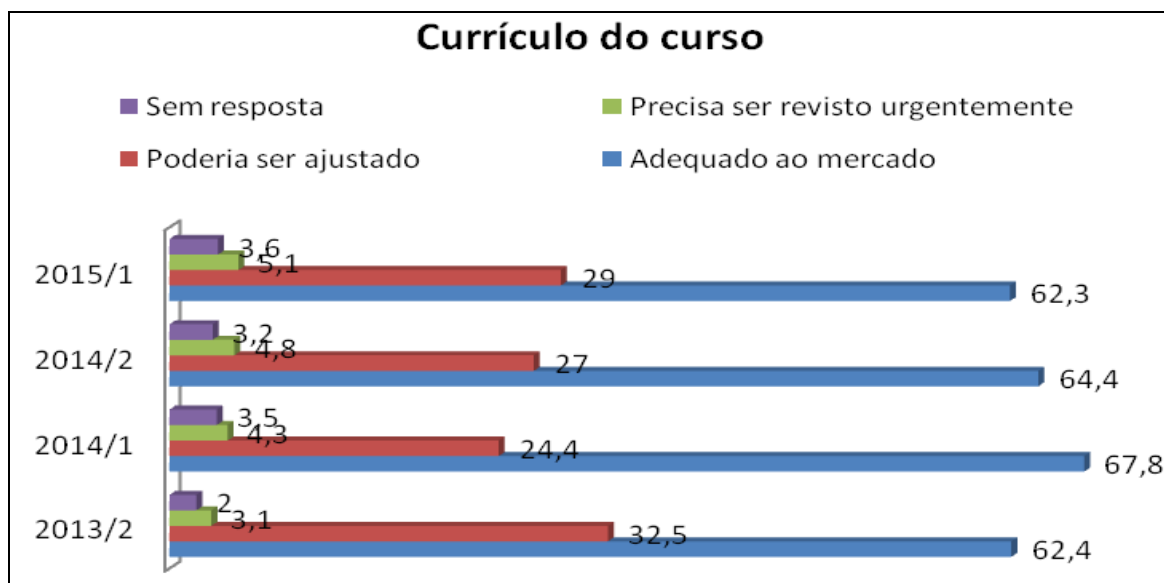
Tabela 8 – Dimensão Formatação e Implantação - IFB:

Avalie o currículo do curso	Ano	%
É adequado ao mercado (por exemplo: carga horária, disciplinas ofertadas).	2013/2	62.4
	2014/1	67.8
	2014/2	64.4
	2015/1	62.3
Poderia ser ajustado.	2013/2	32.5
	2014/1	24.4
	2014/2	27.0
	2015/1	29.0
Precisa ser revisto urgentemente.	2013/2	3.1
	2014/1	4.3
	2014/2	4.8
	2015/1	5.1
Sem resposta.	2013/2	2.0
	2014/1	3.5
	2014/2	3.2
	2015/1	3.6

Fonte: (SAAS , 2015)

Nota: adaptado pelo autor

Gráfico 7 – Formatação e Implantação – IFB



Fonte: (SAAS , 2015)

Nota: adaptado pelo autor

No gráfico e tabela supracitados temos a média de “28,2%” de, 2013 a 2015, alunos que consideram que o currículo do curso pode ser ajustado. Por sua vez, tendo em mãos a percepção dos estudantes quanto a esse item, o gestor tem a possibilidade de pensar a essa

avaliação, a percepção disponibilizada nos questionários respondidos pelos professores das disciplinas. Assim, ele poderá pautar suas decisões com subsídios de avaliadores de categorias e percepções diferentes.

A tabela 9, ainda dentro da dimensão “formatação e implantação”, também traz dados importantes a este estudo de caso, ao se avaliar o que os alunos consideravam em relação às atividades acadêmicas complementares. Os percentuais descritos foram os seguintes:

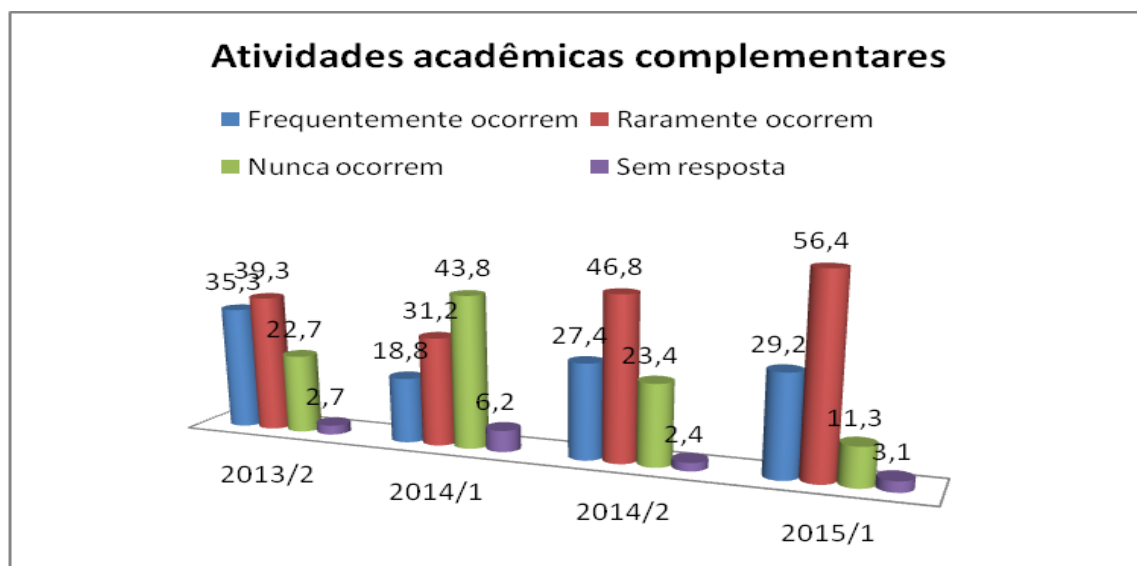
Tabela 9 – Dimensão Formatação e Implantação:

Avalie as atividades acadêmicas complementares (visitas técnicas, seminários, etc.): %				
Ano	Frequentemente ocorrem	Raramente ocorrem	Nunca ocorrem	Sem resposta
2013/2	35.3	39.3	22.7	2.7
2014/1	18.8	31.2	43.8	6.2
2014/2	27.4	46.8	23.4	2.4
2015/1	29.2	56.4	11.3	3.1

Fonte: (SAAS , 2015)

Nota: adaptado pelo autor

Gráfico 8 – Formatação e Implantação – IFB



Fonte: (SAAS , 2015)

Nota: adaptado pelo autor

Como se constata, os números descritos abaixo denotam claramente uma demanda dos estudantes por atividades acadêmicas que complementem os estudos teóricos à vivência

prática. Na avaliação realizada em 2014/1, ano que o IFB aumentou significativamente a quantidade de oferta de cursos e de alunos matriculados, o parâmetro “Nunca ocorrem” chegava à casa dos “43,8%”, demonstrando uma carência no aspecto da necessidade de atividades acadêmicas complementares. No entanto, conforme a tabela 9 e gráfico 8, nas avaliações posteriores, percebe-se uma acentuada queda nesse mesmo parâmetro. Percepção essa que trouxe mais uma inquietação no desenvolver dessa pesquisa.

Através dessa constatação, procurou-se saber que ações os gestores e coordenadores do IFB tomaram que contribuíram para a diminuição desse percentual. A resposta obtida foi de que houve, dentro da esfera dos processos pedagógicos da EaD, o planejamento de uma *‘Articulação Mundo do Trabalho e Escola’* (AMTEaD). Conforme informaram, essa articulação visa atender o anseio dos estudantes no aspecto observado nesse item da avaliação. Iniciada em 2014, um dos objetivos foi de prover o contato dos alunos com, as vivências práticas, aquilo que permeiam a realidade da área de formação de cada discente.

Voltando a analisar gráfico 8, percebe-se, de forma clara, uma leve melhora de avaliação, com a migração do percentual de “Nunca ocorrem” a partir das avaliações 2014/2 para os parâmetros de “Raramente ocorrem” e “Frequentemente ocorrem”. Demonstrando assim, o quanto uma ação proativa do gestor e de sua equipe podem infundir em melhorias na qualidade do curso ofertado. Em 2015/1, a quantidade de discentes que consideravam que esse tipo de atividade “Nunca ocorrem” caiu para o índice de 11,3%. Logo, percebe-se que houve uma expressiva redução de “32,5%” em relação à pesquisa de 2014/1 que verificava o mesmo parâmetro.

Ainda dentro dessa perspectiva, caso o gestor deseje aproximar a lente de forma mais aprofundada em sua análise, o SAAS permite, por meio de georreferenciamento, identificar qual Polo apresenta índices com parâmetros avaliativos muito baixos. A seguir, a figura 9, apresenta esse tipo de diagnóstico. Considerando para cada item avaliado os seguintes indicadores:

- Verde (frequentemente ocorrem)
- Amarelo (raramente ocorrem)
- Vermelho (nunca ocorrem)
- Cinza (impasse)
- Branco (sem resposta)

Figura 9 – Resultados específicos sobre atividades acadêmicas nos Polos do IFB



Fonte: (SAAS , 2015) <http://saas.etec.ufsc.br/gerente.jsf>. Acesso em: 13 set 2015)

Essa funcionalidade permite ao gestor verificar em sua pesquisa, qual Polo apresenta maiores demandas de ações corretivas. Como se vê na figura acima visualizada, o Polo situado no Gama, apresentou na ocasião da pesquisa um índice baixo. Logo, de posse desses subsídios mais pontuais é possível ao gestor ou coordenador planejar e implementar ações que atendam as exigências de qualidade de ensino apontadas, nesse caso, pelos estudantes.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme foi apresentado, o SAAS, dentro de suas limitações e possibilidades, demonstra ser uma fonte de dados que, a partir da análise dos resultados divulgados por esse sistema, pode trazer inúmeros subsídios ao gestor de EaD que contribuam de forma significativa na construção de estratégias que ajudem a diluir as fragilidades educacionais apontadas por ele por meio das pesquisas colhidas.

Por oportuno, ressalta-se ainda que além da importante voz e percepção do estudante em relação ao curso, o SAAS também dá ouvidos a toda comunidade escolar. Tutores, professores e coordenadores podem e devem contribuir para que o processo de ensino-aprendizagem possa ser cada vez mais qualitativo. O acesso às avaliações é permitida a todos envolvidos nesse processo de ensino. Além disso, todas as informações colhidas pelo sistema, de forma democrática, também ficam disponíveis aos avaliadores.

A compreensão das possibilidades, a habilidade de manuseio da ferramenta, perpassando as dimensões avaliativas que esse sistema permite (cursos, egressos, evasão), possibilitam ao gestor conhecer diferentes percepções sobre o mesmo assunto, haja vista, a diversidade de avaliadores que fazem parte desse processo. Nesse sentido, suas decisões podem ser tomadas de forma mais equilibrada e eficiente.

Entende-se que, de acordo com alguns apontamentos feitos durante a abordagem sobre o SAAS, existem lacunas em que os dados puro e simples não darão conta de explicar. Nesse caso, a perspicácia humana será necessária, pois, através de uma ação interpretativa, é possível encontrar conexões que irão ao encontro da raiz de determinados problemas. É mister dizer ainda que, de nada adiantará toda essa coletânea de dados disponíveis através do SAAS, se eles servirem apenas como estatística para preenchimento de relatórios e produção de artigos acadêmicos. Uma das características proeminentes desse sistema é justamente a do processo de melhorias contínuas na qualidade do ensino, por meio de ações corretivas.

Outro desafio percebido nessa pesquisa diz respeito à falta de uma mentalidade ou cultura avaliativa dos participantes. Conforme verificado junto aos operadores do SAAS, apenas duas Instituições ligadas a esse sistema conseguiram, na última rodada de pesquisa ocorrida no primeiro semestre de 2015, chegar à meta de 50% de participação dos avaliadores. O IFB, por sua vez, obteve 26% de participação no foco avaliativo de “curso”; 23,9% no foco “polo”; e 17,7% no foco “disciplina”. Alguns motivos para o baixo índice de participação, além da já citada falta de uma cultura avaliativa, perpassam por uma grande quantidade de dados inconsistentes no Moodle (ex. e-mail incorretos, inscrições duplicadas) a alunos que não frequentam mais os cursos, mas que não oficializaram seu desligamento formalmente.

Vale ressaltar que os resultados apresentados nesse artigo não foram expostos no intuito de apresentar soluções aos gestores e coordenadores do IFB, mas sim de demonstrar a importância dessa ferramenta e como ela pode fornecer dados que subsidiem ações do agente público na busca por melhorias contínuas, em face à crescente demanda por ensino de

qualidade. Tais ações, se realmente implementadas, poderão cooperar no cumprimento dos princípios apresentados sobre eficiência e eficácia, mas que alcance, sobretudo, a efetividade das políticas públicas voltadas para a educação a distância.

Espera-se que a busca pela excelência seja uma tônica rotineira do processo ensino/aprendizagem das ofertas para capacitação oferecidas na rede pública e, especificamente, na modalidade de EaD do IFB. Em estudos subsequentes, tem-se a intenção de pesquisa, buscando novamente dados nesse sistema, sobre o efetivo impacto dessa política pública nos aspectos socioeconômicos dos alunos egressos do IFB.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ALVES, H. M. B; RAPOSO, R. **O marketing nas universidades: um estudo exploratório sobre a satisfação dos alunos como clientes no ensino superior**. Revista Portuguesa de Marketing, v.3, n.8, 1999, p. 67-80.

BONNIOL, J. J; VIAL, M. **Modelos de avaliação: textos fundamentais**. Tradução de Claudia Schilling. Porto Alegre: Artmed, 2001.

BRASIL, DECRETO Nº 7.589, de 26 de outubro de 2011. Institui a Rede e-Tec Brasil. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Decreto/D7589.htm. Acesso em: 13 set 2015.

_____; INEP. *Portaria Ministerial nº 931, de 21 de março de 2005*. Disponível em: <http://provabrazil.inep.gov.br/historico>. Acesso em: 11 set 2015.

CARLINI, A. L.; RAMOS, M. P. A avaliação do curso. In: LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education, 2009. p. 161-165.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 4. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. p. 130-132.

CISLAGHI, Renato et al. **Sistema de acompanhamento e avaliação de cursos EaD: resultados avaliativos do AVEA, do curso, corpo discente e polo**. IX Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância - ESUD. Recife, 2012. p. 2-14.

_____, Renato; NASSAR, S. M.; WILGES, Beatriz. **Sistema de avaliação e apoio à qualidade do ensino a distância**. In: III Congresso Internacional de Avaliação e o VII Congresso de Educação, 2013, Gramado. III Congresso Internacional de Avaliação e o VII Congresso de Educação, 2013b.

_____, Renato; et al. **Avaliação de Polos sob uma perspectiva Georreferenciada**. In: XI Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância. ESUD, Florianópolis, 2014.

_____, Renato; et al. **Gestão de qualidade de cursos a a partir da percepção de estudantes egressos**. In: Revista de Novas Tecnologias na Educação, v.13, n.3, p. 3 a 6, – CINTED-UFRGS, 2015.

CRESPO, Antônio Arnot. **Estatística fácil**. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 1995, p. 13.

CUNHA, M. I. (Org.) **Formatos avaliativos e concepção de docência**. Campinas: Autores Associados, 2005, p. 5 - 48.

DORE, R.; LÜSCHER, A. Z. **Evasão na Educação Técnica de Nível Médio em Minas Gerais**. 2011, Cadernos de Pesquisa, 41(144), 772-789.

FAYOL, Henri. **Administração industrial e geral**. 9.ed. São Paulo: Atlas, 2007, p. 26.

GLATTER, R. **A gestão como meio de inovação e mudança nas escolas**. In: NÓVOA, A. (Coord.). As organizações escolares em análise. Lisboa: Dom Quixote, 1995, p. 143- 159.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) 2013**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2013/default.shtm>. Acesso em 13 set 2013.

LANDSHEERE, G. **A pilotagem dos sistemas de educação**. Porto: ASA, 1997.

IFB. Educação a Distância. **Informações dos Polos EaD**. Disponível em: <http://ead.ifb.edu.br/index.php/polos>. Acesso em 11 nov 2015.

LEHER, Roberto. **Educação no Governo de Lula da Silva: a ruptura que não aconteceu**. In: Os Anos Lula: contribuições para um balanço crítico 2003 – 2010. Rio de Janeiro: Garamond, 2010, p.369 a 412, p. 424.

LEMES, S. S. **A avaliação educacional e escolar: discutindo possibilidades, fundamentos e indicadores diante das necessidades de escolarização atual**. 2008.

LIMA, Paulo Daniel Barreto. **Excelência em Gestão Pública**. Recife: Fórum Nacional de Qualidade, 2006, p. 8.

LIMA, Renata de Almeida. **Como a relação entre clientes e fornecedores internos à organização pode contribuir para a garantia da qualidade: o caso de uma empresa automobilística**. Ouro Preto: UFOP, 2006.

LOUSADA, A. C. Z.; MARTINS, G. de A. **Egressos como fonte de informação à gestão dos curso de ciências contábeis**. Revista Contabilidade Financeira – USP, São Paulo, n.37, p73- 84, jan/abr.2005.

LYNN JR, L.E. Public Management as Art, Science, and Profession. In: **Administração Pública**: Coletânea/B. Guy Peters e Jon Pierre (orgs.); tradução Sonia Midori Yamamoto, Mirian Oliveira. – São Paulo Editora UNESP; Brasília, DF: ENAP, 2010, p. 37.

MEC. Ministério da Educação. Disponível em: <http://www.mec.gov.br/>. Acesso em: 15 jul 2015.

MEYERS, Marcia K.; VORSANGER, Susan. **Burocratas de nível de rua e a implementação de Políticas Públicas**. In: **Administração Pública**: Coletânea/B. Guy Peters e Jon Pierre (orgs.); tradução Sonia Midori Yamamoto, Mirian Oliveira. – São Paulo Editora UNESP; Brasília, DF: ENAP, 2010, p. 250-258.

MOODLE SAAS. Disponível em: moodle.saas.etc.ufsc.br> Acesso em: 15 jul 2015.

RIBEIRO, Jorge Luiz Lordêlo de Sales. **Avaliação das universidades brasileiras: as possibilidades de avaliar e as dificuldades de ser avaliado**. Avaliação, Campinas; Sorocaba, v. 16, n. 1, p. 57-71, mar. 2011.

ROQUE, Cassiano Garcia et al. **Georreferenciamento**. Revista de Ciências Agro-Ambientais, Alta Floresta, v.4, n.1, p.87-102, 2006.

SAAS. **Sistema de Acompanhamento e Avaliação dos Cursos e-Tec**. Disponível em: www.saas.etc.ufsc.br> Acesso em: 13 set 2015.

SARAIVA, Terezinha. **Avaliação da educação a distância: sucessos, dificuldades e exemplos**. Boletim Técnico do Senac - v. 21, n. 3, set./dez., 1995. Disponível em <http://www.senac.br/bts/213/2103032045.pdf>> Acesso em 10 ago 2015.

SILVA, Jane Azevedo da; **Apostila de Controle da Qualidade I**. Juiz de Fora: UFJF, 2006.

SINAES. **Da concepção à regulamentação**. Brasília: Inep, 4. ed., 2007.

SOUZA, Geraldo Lopes. Dialética – **Resumo histórico e conceituação**. Disponível em <http://periodicos.unb.br/index.php/resafe/article/download/5396/4495.pdf>> Acesso em 16 jul 2015. AEUDF, 2003, p. 2.

SPIEGEL, Murray Ralph. **Estatística: resumo da teoria, 875 problemas resolvidos, 619 problemas propostos**. Tradução de Pedro Cosentino. ed. rev. por Carlos José Pereira de Lucena. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1975.

STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5 ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1999, p. 4.

TACHIZAWA, T.; ANDRADE, R. O. B. de. **Gestão de instituições de ensino**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999, p. 59.

VIDOR, Gabriel; FOGLIATTO, Flávio Sanson; CATEN, Carla. **Construção de instrumento para avaliação de cursos de pós-graduação**. Avaliação (Campinas) [online]. 2013, vol.18, n.1, pp. 181-199. ISSN 1414-4077.