

UM MODELO DE AVALIAÇÃO DE CURSOS TENDO COMO REFERÊNCIA O SINAES

Renato Cislaghi¹, Beatriz Wilges², Wesley Gonçalves³, Masanao Ohira⁴, Douglas Hiura Longo⁵, Iracy Gallo Ritzmann⁶

¹Universidade Federal de Santa Catarina/INE, cislaghi@inf.ufsc.br

²Universidade Federal de Santa Catarina/EGC, beaw@inf.ufsc.br

³Universidade Federal de Santa Catarina/INE, wesley-gon@hotmail.com

⁴Universidade Federal de Santa Catarina/INE, ohira@inf.ufsc.br

⁵Universidade Federal de Santa Catarina/INE, douglashiura@inf.ufsc.br

⁶Universidade Federal de Santa Catarina/ EGC, bila.gallo@gmail.com

Resumo – Essa pesquisa mostra um sistema de acompanhamento e avaliação de cursos a distância que busca trabalhar com o SINAES como um modelo de referência. O propósito deste trabalho é apresentar as diversas dimensões e tópicos considerados para a avaliação de cursos objetivando destacar de forma clara tanto as fragilidades como as potencialidades do processo. Para isso, houve a implementação de um sistema web que permitiu que cada dimensão e tópico fosse considerado na construção dos questionários. Os resultados deste trabalho se concentram em um nível macro por regiões do país e mostram o desdobramento de cada uma das dimensões avaliadas dentro de um panorama geral de cursos técnicos ofertados a distância. O intuito deste sistema é gerar relatórios que permitam a construção e análises para se obter melhorias contínuas em cursos a distância.

Palavras-chave: Educação a distância, avaliação, qualidade, melhorias.

Abstract – This research presents a system for monitoring and evaluation of distance learning courses that seeks to work with SINAES as a reference model. The purpose of this paper is to present the various aspects and topics considered for the evaluation of courses, clearly aiming to highlight both the weaknesses and the potential of the process. For this, we implemented a web-based system that allowed each dimension and topic to be considered in the construction of the questionnaires. The results of this work focus on a macro level, by regions of the country, and show the unfolding of each dimension evaluated within a technical overview of distance courses. The purpose of this system is to generate reports that enable data analysis in order to obtain continuous improvements in distance learning courses.

Keywords: Distance education, evaluation, quality improvements.

1. Avaliação de cursos

O processo de avaliação de cursos tem sido essencial para propor procedimentos que possam melhorar tanto os cursos em andamento como as novas ofertas de cursos. Dentro desse propósito é necessário mapear os indicadores mais importantes de cada cenário em particular. Para isso, deve-se considerar que existe uma grande dinâmica envolvida na construção de um

curso e que as novas tecnologias de comunicação tendem a diversificar ainda mais esse cenário. Nessa perspectiva, esse trabalho propõe a construção de um modelo focado em dimensões e tópicos capaz de evidenciar fragilidades do processo de ensino-aprendizagem em cada cenário.

O contexto de realizar uma avaliação abrangente é muito complexo e, além disso, várias pesquisas sobre avaliação têm mostrado resultados que convergem para soluções de um estudo de caso particular. Nas pesquisas de Batista et. al (2013) foi descrito um processo de construção de um instrumento de avaliação para mensurar a autopercepção de discentes, docentes e funcionários acerca dos vários aspectos da rotina acadêmica de uma Instituição. Ainda de acordo com os autores, a avaliação é uma ação organizada que requer participação ampla e assumida de todos os agentes e segmentos da instituição: em seu processo interno, de pares da comunidade acadêmico-científica e externo, de representantes de setores organizados da sociedade.

Vidor, Fogliatto e Caten (2013) realizaram um trabalho para identificar fatores que inibem o aumento da qualidade e, em uma segunda etapa, fatores que permitem o aumento da qualidade no curso.

Segundo Abbad et al. (2012) é de fundamental importância disseminar a utilização das medidas de avaliação de cursos a distância nas organizações de trabalho e também em instituições de ensino que ofertam cursos a distância. Dessa forma, os instrumentos de avaliação podem fornecer elementos para indicar a efetividade da estratégia na organização. Conforme Ribeiro (2011), as transformações ocorridas nos últimos anos aceleram o interesse por instrumentos de avaliação da qualidade do ensino nas instituições. Nesse sentido, Ribeiro (2011) coloca que gradativamente os instrumentos de avaliação têm evoluído, permitindo mudanças e adequações nos sistemas de ensino, e conseqüentemente melhorando esses sistemas quanto às demandas sociais.

De qualquer forma, e de acordo com Cislighi et al. (2012), o processo de avaliação é fundamental e para que ele ocorra de forma satisfatória é indispensável a participação de todos os agentes envolvidos. Adicionalmente a utilização gerencial dos resultados por parte da coordenação complementa um conjunto de fatores críticos para o sucesso de um curso. Ainda neste contexto, é fundamental para a gestão do curso que a partir dos resultados sejam avaliadas possibilidades de garantir a qualidade do ensino. Nas pesquisas de Angell, Heffernan e Megicks (2008) foram tratadas questões sobre formas de garantir a qualidade na educação.

Esta pesquisa apresenta um modelo de avaliação com base em dimensões mais significativas extraídas a partir de observações da literatura. Este modelo de sistema já foi aplicado em algumas instituições e cursos e será detalhado na segunda seção. Na terceira seção é apresentado o sistema de avaliação com base no modelo de referência do SINAES. Na quarta seção são apresentados resultados deste modelo e algumas formas de análise descritivas realizadas. Por fim, são abordadas algumas considerações sobre o processo de acompanhamento e avaliação de cursos.

2. Um modelo de avaliação de cursos a distância

Um modelo de avaliação frente aos recursos da tecnologia de informação e comunicação (TICs) deve atender aos seguintes pressupostos:

- levantar potencialidades e fragilidades dos cursos e do processo de ensino-aprendizagem;
- ser contínua (a avaliação);
- ter agilidade para enfrentar eventuais problemas o mais precocemente possível;
- abranger um grande conjunto de instituições e cursos EaD;
- permitir a participação de todos os atores envolvidos no curso: coordenadores, professores, tutores e estudantes;
- possibilitar o acesso aos resultados avaliativos por todos os atores;
- fornecer informações para subsidiar a coordenação geral para apoiar a gestão dos cursos para a busca de melhorias contínuas;
- fornecer informações para que as instituições tenham uma visão prévia da sua situação frente aos critérios adotados nas avaliações regulatórias de cursos.

Desta forma, a avaliação deixa de ser esporádica e torna-se um processo amplo de monitoramento das condições gerais de ofertas de cursos. Oferecendo ao gestor tanto a possibilidade de se antecipar e fazer intervenções que evitem o aparecimento ou agravamento de problemas, quanto um mecanismo de retorno sobre o resultado destas intervenções.

A operacionalização de um processo de acompanhamento e avaliação para atender estes pressupostos implica no desenvolvimento e utilização de um sistema via Web.

3. O sistema de avaliação com base no modelo de referencia SINAES

Em sintonia com o SINAES (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, 2013) e observando as especificidades da modalidade EaD foram construídos instrumentos de avaliação observando um conjunto de dimensões avaliativas. A Figura 1 apresenta uma visão geral dessas dimensões no sistema.



Figura 1 – Dimensões avaliativas do curso consideradas no sistema

Esse sistema de avaliação e acompanhamento de cursos é denominado SAAS e foi desenvolvido para atender uma demanda da Rede e-Tec Brasil (2013), mas pode ser customizado e aplicado a qualquer outro sistema de avaliação de cursos na Educação Virtual.

O SAAS permite o desdobramento de cada dimensão em tópicos para que sejam flexíveis e atendam aos interesses e necessidades dos gestores das instituições e cursos. Também há flexibilidade para o desdobramento de cada tópico em uma ou mais questões, as quais também podem ser criadas, alteradas ou desconsideradas quando forem definidos os questionários a serem aplicados. O Quadro 1 apresenta a configuração com as dimensões e seus respectivos tópicos.

Quadro 1: Dimensões avaliativas e seu desdobramento em tópicos.

Dimensão	Tópico
Formatação e implantação	Projeto pedagógico
	Currículo
	Articulação com outros programas
	Carga horária e atividades presenciais
	Atividades acadêmicas complementares
	Estágios curriculares e certificação
Coordenação	Comprometimentos com o curso
	Atuação do coordenador do polo
	Articulação instituição ofertante X polo
Infraestrutura	Acompanhamento dos estudantes
	Recursos materiais
	Secretaria do curso

	Condições de trabalho
Pessoas	Capacitação e articulação Recursos humanos (apoio recebido)
Ambiente	
Virtual de	Facilidade e utilidade
Aprendizagem	
	Motivação
Corpo discente	Esforço Tempo dedicado ao curso

Com o objetivo de entender e analisar melhor os resultados das questões objetivas, em cada dimensão há um tópico para comentários, críticas e sugestões, permitindo que sejam coletadas respostas qualitativas a respeito da dimensão e que as mesmas possam ser acessadas pela coordenação do curso.

3.1. Os questionários e os avaliadores com diferentes papéis

A flexibilidade oferecida pelo SAAS é percebida na montagem de questionários para que os diferentes avaliadores (coordenadores, professores, tutores e estudantes) possam participar do processo avaliativo.

Entretanto, o instrumento a ser aplicado para um certo avaliador pode conter questões diferentes das contidas no instrumento a ser aplicado em outro papel, seja pela presença ou não de uma questão, no seu enunciado ou nas opções de resposta oferecidas. Para facilitar a montagem de formulários o SAAS disponibiliza um banco de questões e um banco de questionários que podem ser ampliados ao longo do tempo. Este acervo de questões e questionários possibilita novas formulações e composições e, principalmente, facilita sua reutilização.

O banco de questões contém questões qualitativas, também chamadas de discursivas ou abertas, e questões quantitativas ou fechadas, sendo que estas últimas podem ser de escolha simples, escolha múltipla ou quadros informativos. O banco de questionários permite o registro e reutilização de diferentes versões de questionários, todas identificadas pela data de utilização e pelo foco e papel aos quais se destinam.

Os avaliadores desempenham oito diferentes papéis, desde coordenadores gerais e adjuntos, que respondem pelas instituições, passando pelos coordenadores de curso, professores e tutores a distância, que atuam diretamente nas atividades didático-pedagógicas, com sede na instituição ofertante, e chegam até os coordenadores de polo, tutores presenciais e estudantes, que estão na ponta da rede. A Figura 2 apresenta sintaticamente todos os questionários já implementados no SAAS.

ESUD 2013 – X Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância Belém/PA, 11 – 13 de junho de 2013 - UNIREDE

The image shows a complex questionnaire interface for course evaluation. It features a blue header with the title 'Avaliação do Foco CURSO'. Below this, there are four main sections, each with its own sub-header and a list of questions. The questions are designed to gather feedback from different roles: the General Course Coordinator, Present Tutors, Course Coordinator, and Distance Tutors. Each question typically offers four radio button options: 'SIM' (Yes), 'EM PARTE' (Partly), 'NÃO' (No), and 'NÃO SEI' (Don't know). Additionally, there are text input fields for providing comments, criticisms, and suggestions for improvement. A 'Voltar' (Back) button is located at the bottom right of the form.

Figura 2 – Questionários implementados para a avaliação do curso

Considera-se que para uma avaliação geral do curso é importante que um determinado conjunto de avaliadores distintos participem com suas diferentes percepções permitindo uma análise global dos resultados. O detalhamento dos questionários e outros resultados já gerados pelo SAAS podem ser encontrados no site do Moodle SAAS (2013).

4. Resultados da avaliação de curso

O propósito desta seção é apresentar os resultados de uma avaliação realizada no segundo semestre de 2012 envolvendo 48 instituições e 63 cursos. A Figura 3 mostra uma aproximação de todas as instituições e cursos envolvidos nesse processo de avaliação por região.

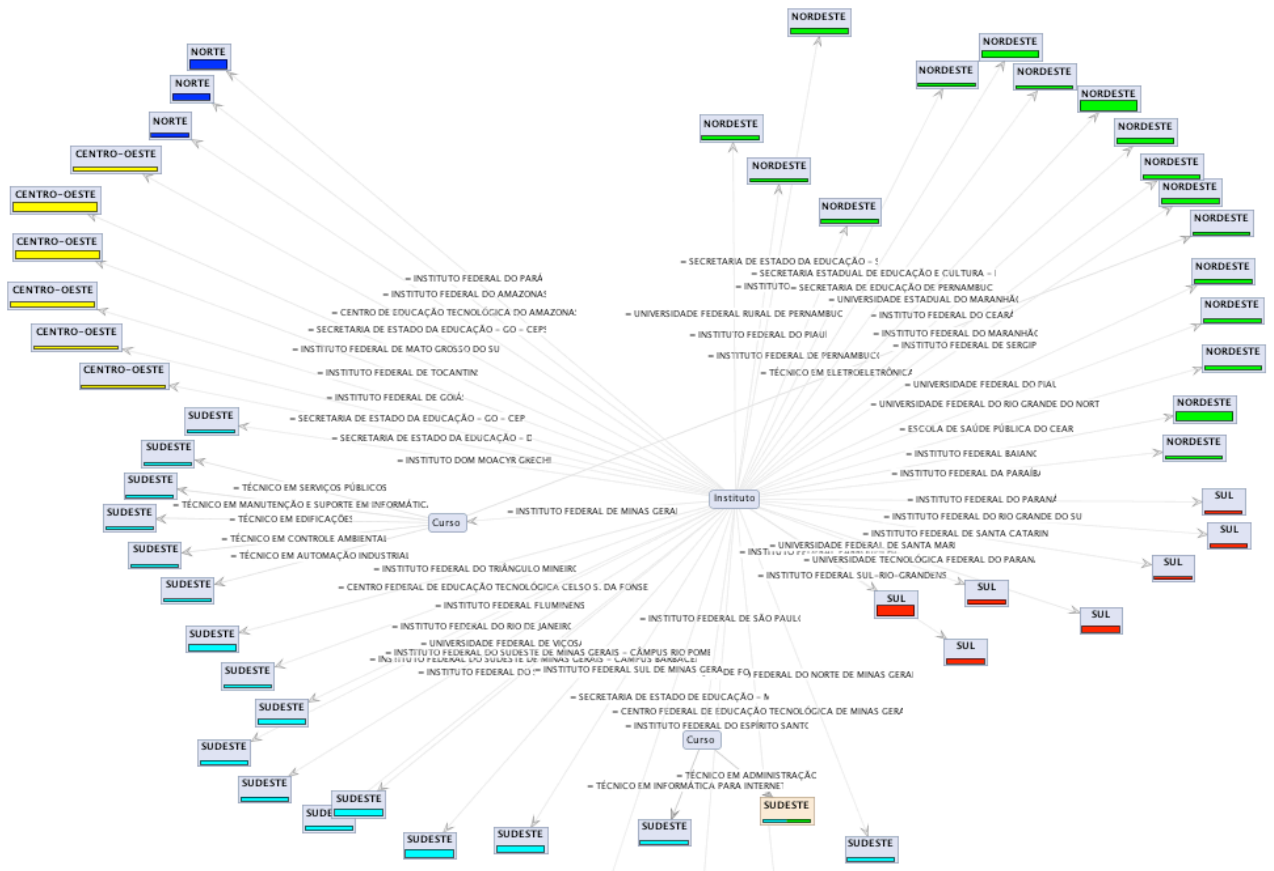


Figura 3 – Escopo de instituições e cursos envolvidos no processo.

Os resultados apresentados neste trabalho objetivam ilustrar sob outra ótica as informações disponibilizadas no sistema. Assim, é possível conhecer e reconhecer as percepções da comunidade escolar tanto em um nível de granularidade menor como em um nível maior. Os dados desta seção focam em um nível de granularidade maior, ou seja, sem tantos detalhes.

A agilidade na disponibilização dos resultados só foi possível porque todos os resultados estão concentrados em um banco de dados, de onde é possível extrair relatórios e disponibilizá-los através do sistema Web implantado. O sistema de consulta permite que vários atores envolvidos, principalmente gestores, tenham diversas possibilidades de geração de 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 por cursos, ou selecionar o curso e agrupar os resultados por polos. Neste trabalho os resultados foram focados em um nível macro com agrupamento por regiões.

4.1. Dimensão Formatação e Implantação

Os aspectos apresentados nessa seção são referentes à dimensão formatação e implantação do curso. Essa dimensão contém itens que contemplam alguns pressupostos da oferta de cursos. Essa dimensão é caracterizada pelos tópicos: projeto pedagógico, currículo, articulação com outros programas, carga horária e atividades presenciais, atividades acadêmicas

complementares e estágios curriculares e certificação.

Na avaliação do curso dentro dessa dimensão, formatação e implantação, temos uma questão específica voltada ao currículo do curso. Essa questão avalia se o currículo é adequado ao mercado de trabalho, se ele poderia ser ajustado ou se precisa ser revisto urgentemente. A Figura 4 apresenta os resultados correspondentes a um total de 2.551 avaliações de estudantes.

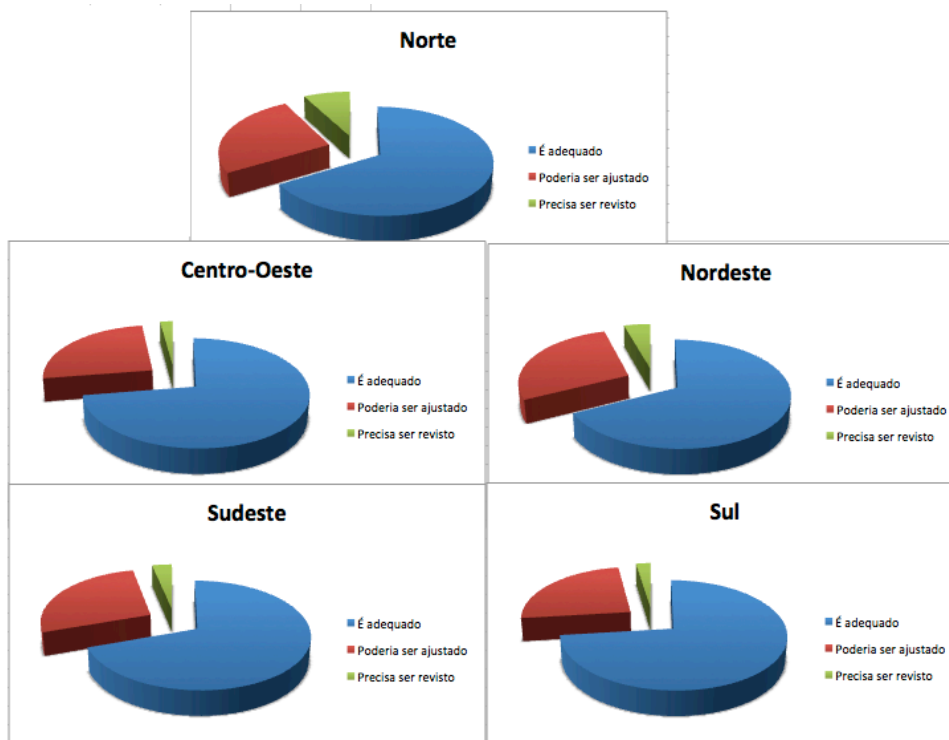


Figura 4 – Avaliação do currículo do curso por regiões

Os resultados da avaliação do currículo apontam para uma necessidade de reavaliação para sua adequação ao mercado de trabalho maior na região norte do país. Nas demais regiões há um percentual maior de alunos que avaliam positivamente o currículo do curso.

Também foi perguntado aos professores se foram previstas formas de integração curricular entre as disciplinas. A Figura 5 expressa o resultado deste questionamento por região.

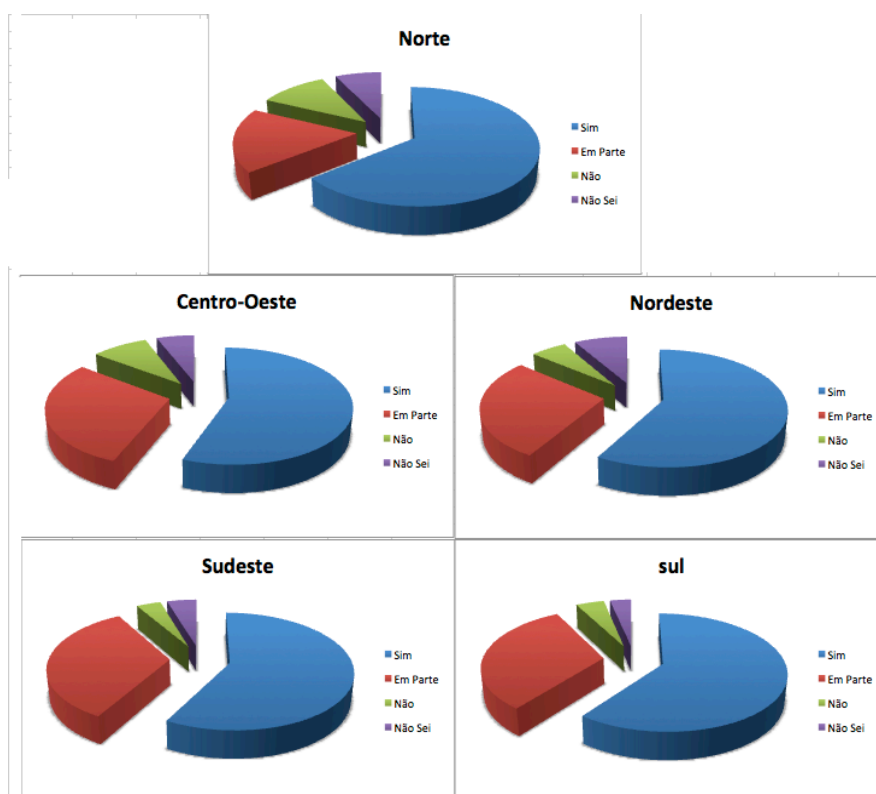


Figura 5 – Foram previstas formas de integração curricular.

Apesar de na Figura 4 ter sido apontada a região norte com a maior necessidade de rever o currículo pela avaliação dos estudantes, na avaliação dos professores (Figura 5) foi nessa mesma região que houve uma maior integração entre as disciplinas. De forma geral, todas as regiões têm a preocupação de realizar uma integração entre as disciplinas para responder melhor as exigências de um curso de qualidade.

4.2. Dimensão Coordenação

O objetivo da dimensão coordenação é avaliar o comprometimento com o curso, a atuação do coordenador do polo, a articulação entre a instituição ofertante e o polo, e a forma como ocorre o acompanhamento dos estudantes. Dentro desses tópicos houve a preocupação em verificar como estava a avaliação dos estudantes quanto ao quesito articulação entre a instituição ofertante e o polo. A Figura 6 mostra esse mapeamento por regiões.

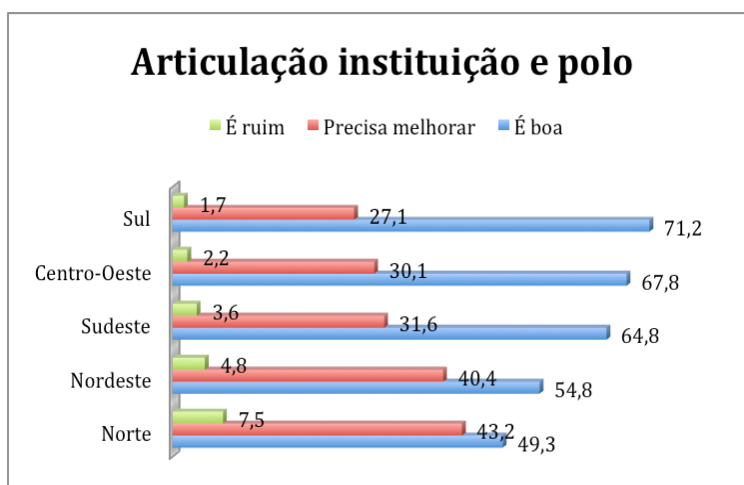


Figura 6 – Articulação entre a instituição ofertante e o polo

Os resultados desta avaliação abrangem um total de 2.497 respostas de estudantes e mostram que a região que tem a maior necessidade de concentrar esforços nesse processo de articulação entre instituição e polo são as regiões do norte e nordeste. Também é possível visualizar que a região sul é a que obteve uma avaliação mais satisfatória na avaliação desse tópico.

Há uma questão apresentada aos coordenadores de polos para que opinem se a administração da instituição ofertante atende adequadamente as demandas de implementação e funcionamento do polo, que tenta corresponder aos resultados da Figura 6. Os resultados deste levantamento correspondem a um total de 262 avaliações de coordenadores de polo, conforme apresenta a Figura 7.

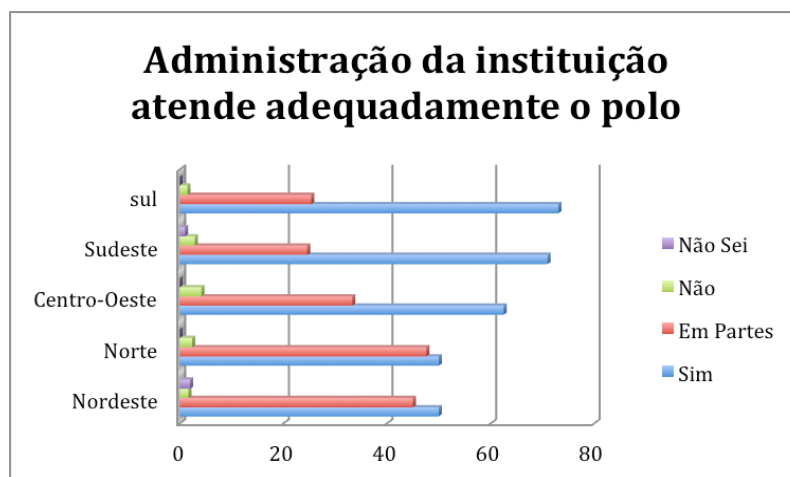


Figura 7 – Administração da instituição atende adequadamente o polo.

A partir destes resultados fica evidente que existe a necessidade de uma integração e apoio maior aos cursos que são ofertados nas regiões norte e nordeste. Esse resultado ratifica a necessidade que os estudantes informaram na avaliação da articulação da instituição e polo, apresentada na Figura 6.

4.3. Dimensão Infraestrutura – recursos materiais

A dimensão infraestrutura se preocupa com a qualidade dos recursos materiais, com a secretaria do curso e também com as condições de trabalho que envolvem a infraestrutura tecnológica como, por exemplo, computadores, internet e ambiente virtual de aprendizagem. Nesta seção optou-se por analisar como os estudantes avaliaram os recursos materiais, ou seja, a disponibilidade dos recursos permanentes e de consumo no polo, necessários para realizar as atividades acadêmicas (impressora, copiadora, telefone, papel e etc.). A Figura 8 apresenta um total de 2.497 respostas de estudantes quanto a esse quesito.

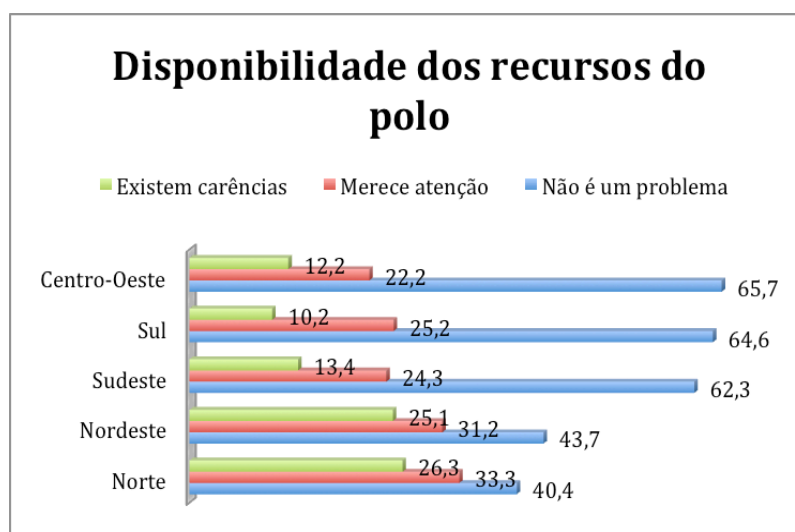


Figura 8 – Disponibilidade dos recursos permanentes e de consumo no polo.

Estes resultados demonstram que a região centro-oeste, sul e sudeste tem uma boa avaliação, disponibilizando os recursos materiais e de consumo com um percentual adequado para atender as demandas do curso. Já as regiões do nordeste e norte precisam diminuir suas carências com relação aos recursos materiais para que os estudantes sejam atendidos de uma forma mais satisfatória.

4.4. Dimensão Pessoas

Os resultados da dimensão pessoas se referem aos tópicos capacitação e articulação assim como apoio recebido no desempenho das atividades. Nesta dimensão tinha-se também a preocupação de avaliar se a equipe de professores estava preparada para lidar com os recursos didáticos, ou seja, se ela dominava os mesmos. A Figura 9 apresenta o resultado desta avaliação por parte de 2.498 estudantes.

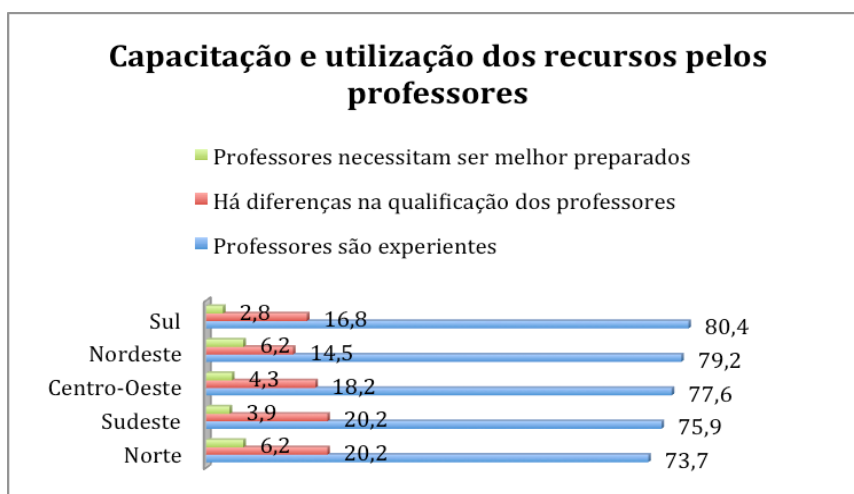


Figura 9 – Avaliação dos estudantes quanto o domínio dos recursos didáticos pelos professores.

Neste resultado da Figura 9, de forma geral, tem-se um bom percentual de professores que os estudantes julgam preparados e experientes para utilizar os recursos didáticos. Também neste resultado se evidencia uma avaliação um pouco mais alta na necessidade de preparar melhor os professores da região do norte e nordeste. O tópico recursos humanos foi avaliado por 380 professores que avaliaram o apoio recebido pela equipe técnica, do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), durante a execução da disciplina. A Figura 10 apresenta este resultado.

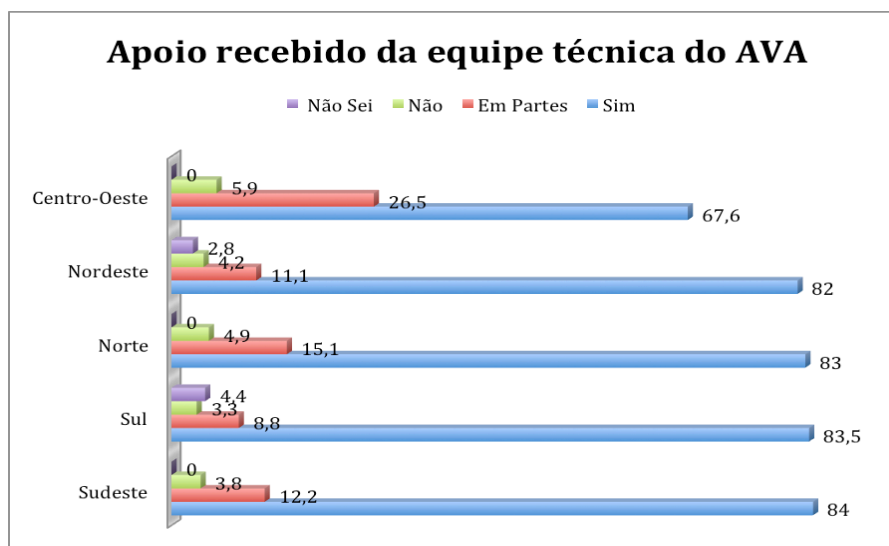


Figura 10 – Apoio recebido da equipe técnica do AVA pelos professores.

No resultado da Figura 10 temos um índice de satisfação bem elevado em todas as regiões, inclusive na região do norte onde os estudantes sentem uma dificuldade maior dos professores em utilizar os recursos didáticos (Figura 9).

4.5. Dimensão AVA

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) é avaliado no tópico sobre a facilidade de utilização. Neste tópico são considerados os seguintes aspectos: foi rápido encontrar os materiais, foram adequados os tamanhos dos textos disponibilizados, foi fácil utilizar, compreender a linguagem, participar dos *chats*, fóruns, ter acesso a computadores com internet fora do polo e se o mural de notícias foi útil. Destes itens resolvemos apresentar alguns números e análises. Na Figura 11 são apresentados os resultados sobre a facilidade de compreender a linguagem utilizada no AVA. Na Figura 12 são apresentados os resultados quanto ao uso do *chats*. Foram obtidas 2.498 respostas dos estudantes nestes itens analisados, evidenciando novamente a região norte e nordeste com tendo uma deficiência maior.

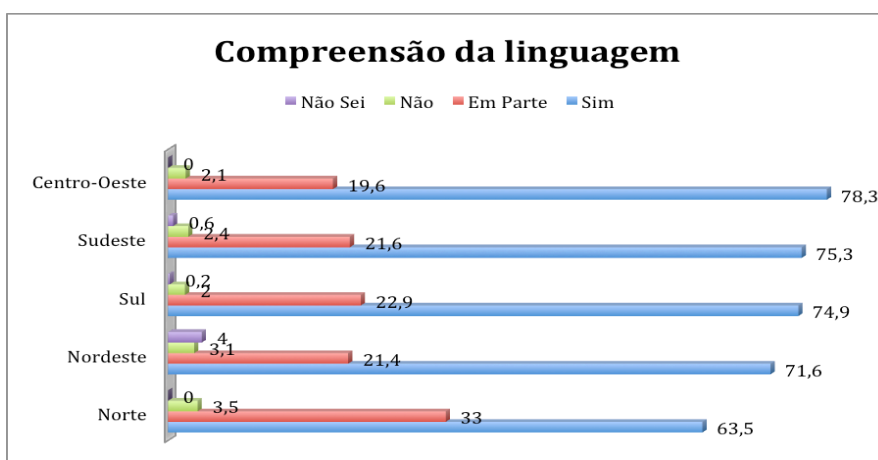


Figura 11 – Compreensão da linguagem no AVA avaliada pelos estudantes.

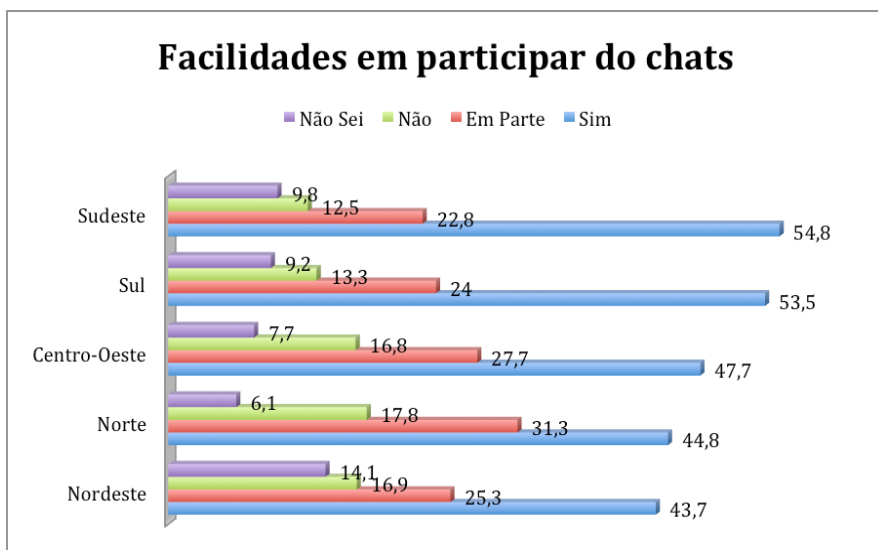


Figura 12 – Facilidades em participar dos chats avaliada pelos estudantes.

4.6. Dimensão Corpo Discente – motivação

A avaliação do corpo discente envolve os tópicos motivação, esforço e tempo dedicado ao

curso. A Figura 13 mostra os resultados para o tópico motivação no curso e a Figura 14 apresenta o tempo de dedicação dos estudantes no curso.

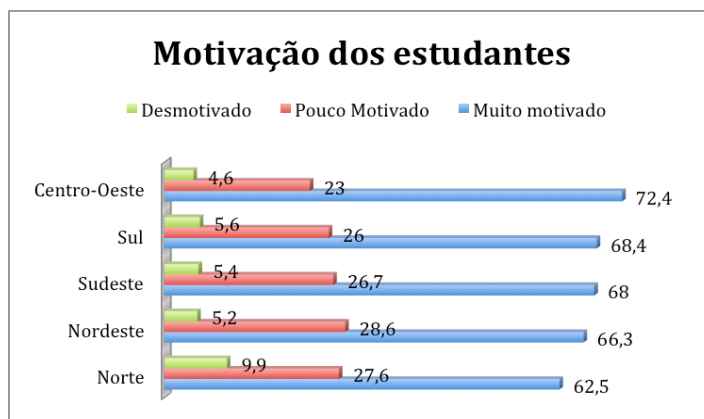


Figura 13 – Motivação do corpo discente.

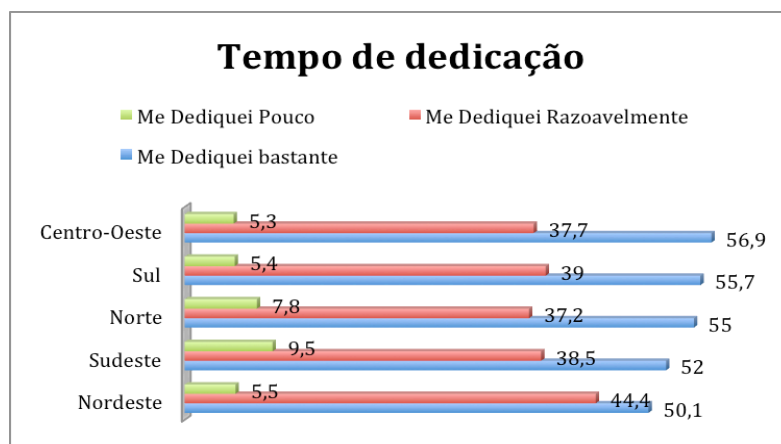


Figura 14 – Tempo de dedicação.

Tanto na questão de motivação quanto na de dedicação ao curso a região que mais tem se destacado nesses aspectos é a região centro-oeste, seguida da região sul.

Os resultados apresentados focam em aspectos práticos, ou seja, conforme definição dos tópicos apresentados. Neste trabalho teve-se a preocupação de apresentar uma síntese dos dados mais relevantes, tentando em alguns momentos relacionar os resultados a partir de outros dados também coletados pelo sistema. Desta forma, é possível visualizar um espaço de recomendações ou sugestões do que pode ser feito com os resultados encontrados.

5. Considerações

Com a divulgação dos resultados e as possíveis estratégias para reduzir as fragilidades neles apontadas, percebe-se que o processo avaliativo permite conhecer a percepção da comunidade escolar sobre o cotidiano do processo de ensino-aprendizagem de um curso. A coordenação do curso ao se apropriarem dos resultados avaliativos terão informações relevantes que lhes permitem fazer uma gestão focada na melhoria continuada: mantendo o que está bom e melhorando o que não está. Por outro lado, a divulgação das melhorias decorrentes da

avaliação deve levar a aumentar a credibilidade e a participação nas avaliações subsequentes.

A proposta de um sistema de acompanhamento e avaliação permite flexibilidade para suportar adequações às variações nas demandas; abrangência na coleta e agilidade nos resultados e, não menos importante, a transparência ou democratização no acesso aos resultados que o sistema web proporciona. Quanto à capacidade de atender diferentes interesses e necessidades ao longo do tempo, foram apresentados neste trabalho apenas alguns exemplos em um nível maior de granularidade, evidenciando que, no entanto, já permitem a extração de informações e inferências interessantes para o processo de gestão.

Referências

- ABBAD, Gardênia da Silva; MOURÃO, Luciana; MENESES, Pedro P. M.; ZERBINI, Thaís; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; VILLAS-BOAS, Raquel. (Org.). Medidas de Avaliação em Treinamento, Desenvolvimento e Educação - Ferramentas para gestão de pessoas. 1ed. Porto Alegre: ARTMED, 2012, v. 1, p. 127-144.
- ANGELL, R. J.; HEFFERNAN, T. W.; MEGICKS, P. Service quality in postgraduate education. *Quality Assurance in Education*, v.16, n.3, p. 236-254, 2008
- BATISTA, Marcos Antonio; PAULA, Maria de Fátima Freitas de; OLIVEIRA, Maria Ignez Arantes e ALMEIDA, Emanuel Eustáquio. Avaliação institucional no ensino superior: construção de escalas para discentes e docentes. *Avaliação (Campinas)* [online]. 2013, vol.18, n.1, pp. 201-218. ISSN 1414-4077.
- CISLAGHI, Renato; WILGES, Beatriz; NASSAR, Silvia Modesto; GONÇALVES, Wesley; CATAPAN, Araci Hack; OHIRA, Masanao. 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.
- e-TEC. Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil. Disponível em: <http://etecbrasil.mec.gov.br/>. Acesso: 10 mai de 2013.
- MOODLE SAAS. Disponível em: <http://moodle.saas.etc.ufsc.br>. Acesso: 10 mai. de 2013.
- 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.
- SINAES. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/superior/sinaes/>. Acesso em: mar de 2013.
- VIDOR, Gabriel; FOGLIATTO, Flávio Sanson; CATEN, Carla ten. Construção de instrumento para avaliação de cursos de pós-graduação. *Avaliação (Campinas)* [online]. 2013, vol.18, n.1, pp. 181-199. ISSN 1414-4077.