

Avaliação Institucional via Web

Ricardo Simm Costa – PPGA/EA/UFRGS – rscosta@ufrgs.br
Henrique Freitas – PPGA/EA/UFRGS – hf@ea.ufrgs.br
Raquel Janissek-Muniz – PPGA/EA/UFRGS – rjmuniz@ea.ufrgs.br
Fernando Kuhn Andriotti – PPGA/EA/UFRGS – fkandriotti@ea.ufrgs.br

Área temática: Pesquisa web

Resumo: Especialmente nesta década, as universidades nas diferentes unidades da federação viram o mercado avançar, com um número cada vez maior de instituições de ensino superior (IES) sendo criadas. Buscando regular o setor e controlar a qualidade dessas IES surge a avaliação institucional como algo formal e necessário, compondo um dos fatores de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes). Muitas universidades tiveram na internet uma ferramenta que facilita, agiliza e proporciona uma dinamicidade neste processo de avaliação. Este caso apresenta uma estruturação do processo de avaliação institucional via web.

Contexto geral e problema

Houve, a partir do ano 2000, uma expansão muito acelerada do número de instituições de ensino superior (IES) no Brasil. Os motivos são diversos, mas estão ligados à orientação dos governos (federal e estaduais principalmente), e a própria melhoria nas condições sociais, o que acaba levando as pessoas em geral a ter um interesse maior na qualificação da mão-de-obra. Isto acabou, por um lado facilitando o acesso à universidade, e por outro uma dificuldade em controlar, auditar, e mensurar a qualidade do ensino, e também das condições de infra-estrutura dessas instituições.

Atento a isto, em 2004 o governo brasileiro criou o Sistema Nacional da Educação Superior (Sinaes) o qual teve como principal alvo fiscalizar estas instituições e está relacionada (INEP, 2008):

- à melhoria da qualidade da educação superior;
- à orientação da expansão de sua oferta;
- ao aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social;
- ao aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

Ou seja, incentivar as instituições a monitorar e melhorar, constantemente, a qualidade dos serviços oferecidos. Desta forma, o governo propõe que a avaliação ocorra tanto no âmbito interno (auto-avaliação), quanto uma avaliação externa (por consultores do Inep). Atento à isto, este caso busca apresentar uma alternativa para auto-avaliação das IES, utilizando as facilidades da internet como sendo o caminho adequado para (1) atender às exigências do Ministério da Educação (MEC) e (2) proporcionar aos gestores das IES uma visão ampla, centralizada e dinâmica.

Objetivo do projeto

Este caso busca apresentar quais os cuidados e os passos (sugeridos) para a estruturação de um processo de avaliação institucional. Visando municiar os gestores a ter uma visão ampla da percepção dos alunos, professores, servidores e mesmo a sociedade de uma forma mais abrangente.

Os objetivos específicos foram:

- a) Permitir a avaliação de cada disciplina, professor e estrutura por cada aluno;

- b) Permitir ao professor avaliar suas turmas, estrutura e superiores;
- c) Permitir aos colaboradores uma avaliação da estrutura;
- d) Permitir à comunidade (pais, responsáveis) avaliar a estrutura;
- e) Proporcionar aos gestores uma visão ampla do processo de avaliação.

Equipe envolvida

Em cada projeto a equipe envolvida é diversa e deve haver representantes de todas as instâncias envolvidas: alunos, professores, colaboradores, comunidade. Isto visa criar um instrumento que seja abrangente e que abarque todos os itens necessários à avaliação. Além destes indivíduos o apoio da área de tecnologia é fundamental para fazer a ligação entre o instrumento e os meios necessários para sua disponibilização.

Recursos tecnológicos utilizados no projeto

A solução completa envolve, como já foi salientado, pessoas de diferentes áreas que permitam a operacionalização da pesquisa. Mais do que isto, que possam compreender o processo como um todo e desta forma fazer a correta e adequada solução.

Neste caso específico optou-se pelos seguintes meios para a aplicação (os mesmos serão explicados a seguir com maiores detalhes): um *software* de pesquisa e análise de dados [*software* Sphinx Léxica, fornecido pela SPHINX Brasil Ltda.], um *software* que habilite a tradução do instrumento em formato *web*, um servidor internet [*software* SWS, fornecido pela SPHINX Brasil Ltda.], conexão direta com a internet e IP (*Internet Protocol*) fixo, *software* para distribuição dos *links* aos diferentes públicos envolvidos (FREITAS *et al.*, 2006).

O programa de pesquisa e análise de dados tem como função permitir ao pesquisador (comitê de avaliação institucional) estruturar os diferentes instrumentos de pesquisa (alunos, professores, colaboradores, comunidade), e ter as ferramentas necessárias para diagramar o questionário de modo que permita sua transformação em um formato legível no ambiente *web* (*HTML*, *Java*, *ASP*, etc.).

Já o *software* para o servidor deve permitir a comunicação entre o programa de pesquisa e análise de dados e a máquina servidora, e tem como principal função permitir (e criar) acessos aos instrumentos, por meio de endereços internet (*HTTP*). Não somente isto, mas também gerenciar o acesso de cada público, via senhas individuais, e, desta forma, estruturar toda a coleta de dados (FREITAS, *et al.*, 2008).

O servidor (*hardware*) utilizado opera com o sistema operacional Windows 2003 Server, e não difere, em recursos, de um servidor padrão. A diferença está no seu acesso à internet, o qual é direto por meio de um *link* adequado ao número de acessos projetados (número de alunos, professores, colaboradores, comunidade simultaneamente), e que tenha um IP fixo, permitindo atribuir um DNS (*Domain Name System*) e assim criar um endereço (*HTTP*) real.

No que tange a distribuição dos endereços, o *software* deve ser capaz de diferenciar os usuários, entre eles (por exemplo: cada aluno acessa somente o instrumento específico), e, conjuntamente, distribuir as senhas de acesso.

Planejamento e estruturação dos dados

O processo de avaliação tem seu sucesso ligado, principalmente, à estruturação dos dados disponíveis. Ou seja, além de criar/debater os instrumentos para cada público, é necessário identificar, e assim estruturar, todas as informações disponíveis de uma forma que seja possível incorporar todos estes dados no programa de pesquisa e análise de dados.

Ao contrário do que possa parecer neste caso a estrutura das bases de dados foi dividida em avaliação das disciplinas/turmas e a avaliação da estrutura, e os demais dados (alunos, professores, etc.) agrupados dentro destas bases de dados (a seguir uma explicação de cada uma destas bases de dados).

- Disciplinas: Contempla as variáveis referentes à disciplina (figura 1), a condução desta disciplina por parte dos professores e comprometimento dos alunos. A unidade de registro é a avaliação de um determinado aluno ou professor com relação a uma determinada disciplina.

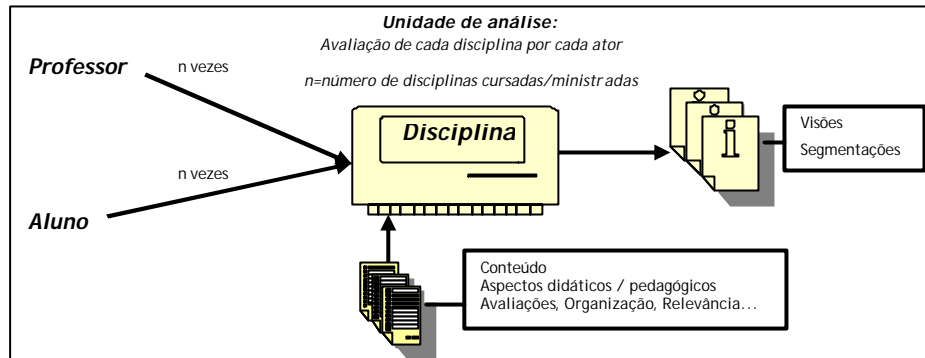


Figura 1: Estruturação da base “disciplinas”
Fonte: elaborado pelos autores

- Estrutura: Contempla variáveis referentes a aspectos externos às disciplinas (figura 2), como a avaliação da infra-estrutura física da instituição, da equipe de apoio, dos órgãos, departamentos, unidades e cursos. A unidade de registro é a avaliação de um dado aluno, professor, funcionário, gestor, etc.

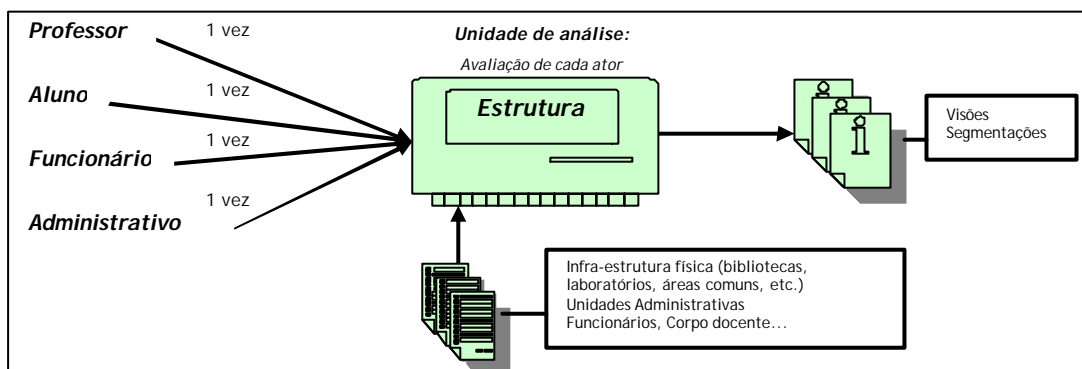


Figura 2: Estruturação da base “estrutura”
Fonte: elaborado pelos autores

Visão geral do processo de avaliação

A avaliação institucional possui uma série de etapas, desde a criação e diagramação dos instrumentos, sua publicação em um ambiente internet, e a própria divulgação dos endereços para os públicos envolvidos. A figura 3 ajuda a ter uma visão geral de todo o processo.

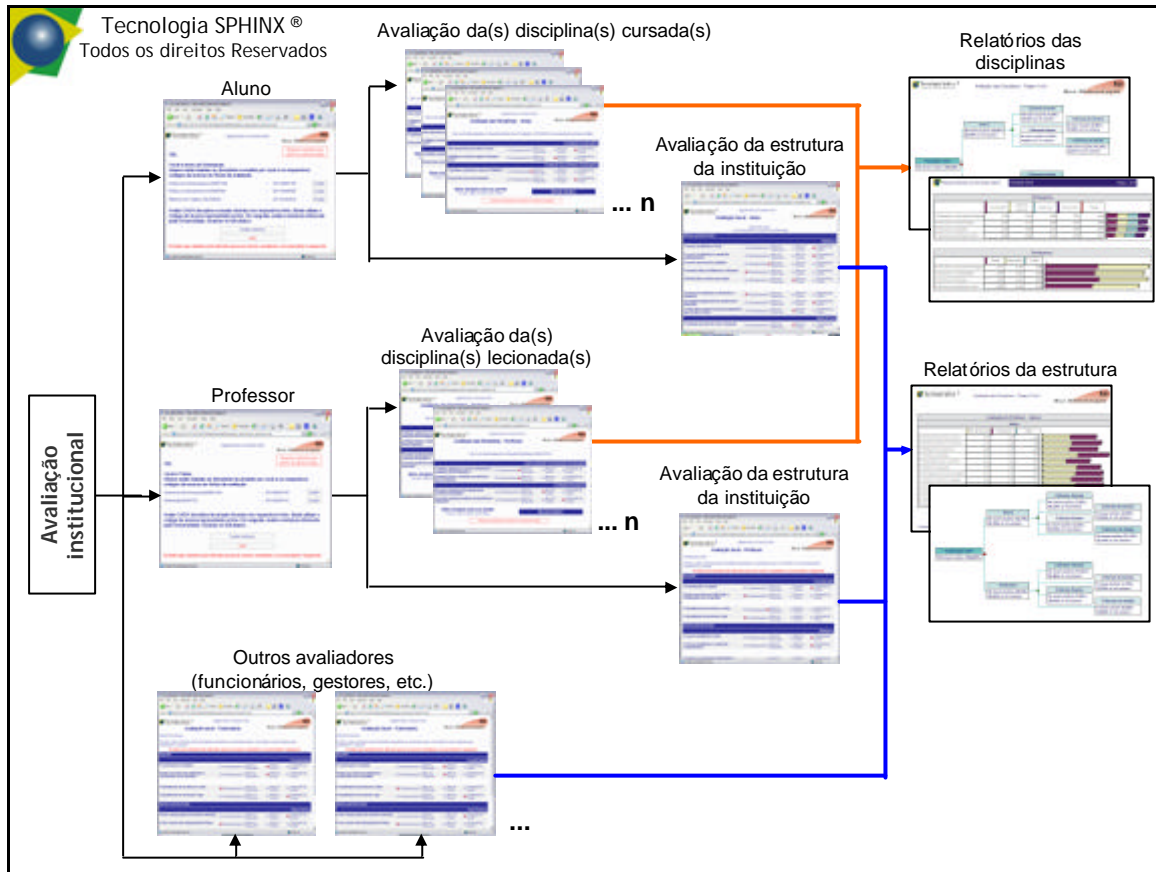


Figura 3: Visão global do processo de avaliação
Fonte: elaborado pelos autores

A grande dificuldade está em evitar que um mesmo indivíduo acesse o aplicativo mais de uma vez para avaliar uma mesma disciplina ou a infra-estrutura da instituição, para tanto são criados códigos únicos de acesso. Na pesquisa Estrutura, pode ser o número de matrícula ou um código de identificação. Na pesquisa Disciplinas, faz-se uma composição de códigos para definir o acesso único a um determinado avaliador em uma determinada disciplina

Ferramentas e métodos utilizados

O processo de avaliação institucional é semelhante a uma pesquisa do tipo *survey*, a qual possui, além do questionário objetivo, uma parte que é qualitativa, ou seja, que permite aos diferentes públicos discorrer sobre um determinado assunto, ou mesmo algum item pré-estabelecido, como por exemplo, a didática do professor, as condições de infra-estrutura do *campus*, etc.

Há diferentes métodos para incentivar os indivíduos a participarem de uma avaliação institucional:

- Divulgação via e-mail dos endereços na internet e nenhum controle sobre os respondentes: ou seja, após a distribuição das comunicações, espera-se (eventualmente é feito um relance, ressaltando a importância da participação) que a pessoa entre no site e contribua. Caso não haja participação, não há problema. Neste caso, a taxa de resposta varia muito, entre 5 e 15%.
- Participação controlada: no caso dos alunos, o professor conduz os mesmos ao laboratório de informática da instituição e acompanha o preenchimento da ficha. Neste caso a taxa de resposta aproxima-se de 100%.

Sabe-se também que a participação tende a aumentar na medida em que as pessoas envolvidas percebem que a avaliação é assumida dentro da organização como algo importante, e que ações são tomadas, alinhadas ao resultado das avaliações.

É importante que as pessoas percebam a importância e a utilidade da avaliação institucional, o que acaba criando, em ciclos subsequentes, um interesse maior no processo, o que acaba afetando a taxa de resposta.

Relatórios e saídas

É possível definir relatórios (*online* e *offline*) para acompanhamento da pesquisa e divulgação ao público interessado. Por padrão, os seguintes relatórios acompanham uma pesquisa de Avaliação Institucional, nos quais filtros de segmentação podem igualmente ser definidos [por Curso, por Campus, por Professor, por Disciplina, etc.]

- **Relatórios Globais** [Relato simples de todas as variáveis que compõem a pesquisa; Relato cruzado por perfil do avaliador e pela área de conhecimento do curso]
- **Relatórios referentes à avaliação do aluno** [Relato cruzado por modalidade (Graduação e Pós-graduação) e por fase do curso (início, meio e final de curso)]
- **Relatórios referentes à avaliação do Professor** [Relato cruzado por status do professor (Titular, Adjunto, Horista, Substituto) e por titulação do professor (Graduação, Especialização, Mestrado, Doutorado)]
- **Relatórios referentes à avaliação do Funcionário** [Relato cruzado por área do funcionário (Secretaria, Reitoria, etc.)]
- **Árvores de Segmentação** [Campus/Curso; Área de Conhecimento/Curso; Avaliador/Características]

Ainda, diferentes relatórios podem ser criados, pertinentes a diferentes analistas:

- **Para o reitor:** Relato geral, segmentado por curso, unidade, departamento, respondente. Relato da avaliação das disciplinas, com segmentações por curso, área de conhecimento, campus.
- **Para os diretores de unidades:** Relato geral, filtrado pela unidade à qual o diretor pertence. Relato da avaliação das disciplinas, filtrada pela unidade pertinente segmentadas por status dos professores e níveis de cargas horárias.
- **Para o coordenador da avaliação institucional:** Relato geral, com segmentações por curso, unidade, departamento, natureza do respondente (Professor/Aluno/Funcionário/Gestor). Relato da avaliação das disciplinas, com segmentações por curso, área de conhecimento, campus, status do professor e níveis de carga horária por professor.
- **Para os professores avaliados:** Relato Final das disciplinas e turmas do professor, filtrado pelo seu código único.
- **Para os coordenadores de cursos:** Relato geral, filtrado pelo curso. Relato da avaliação das disciplinas, filtrado pelo curso pertinente e com segmentações por status dos professores e níveis de cargas horárias.
- **Para os chefes de departamento:** Relato geral, filtrado pelo curso. Relato da avaliação das disciplinas, filtrado pelo departamento pertinente e com segmentações por status dos professores e níveis de cargas horárias.

Benefícios, resultados e impactos potenciais ou efetivos;

Aqui serão apresentados os benefícios obtidos apenas no processo via web. Há outros benefícios que são intrínsecos ao próprio processo e que variam entre as IES, e os públicos que utilizam esta tecnologia e que não serão citados aqui.

- **Uso do ambiente web:** estando a internet difundida nas mais diferentes classes sociais, garante que a taxa de resposta seja alta. Além do que, cada IES, tendo um laboratório

disponível pode incentivar os alunos a acessarem a plataforma de análise na sua própria infra-estrutura.

- Agilidade: diferentemente de outros sistemas de coleta (via papel, com ou sem entrevistador, *palm tops*, etc.) este processo proporciona uma maior agilidade em todos os sentidos, tanto na coleta, quanto na disponibilização dos resultados, tendo em vista que há uma centralização do processo.
- Erros de digitação: pelo fato do indivíduo preencher diretamente sua ficha, não há interferência de digitadores, ou mesmo de leitores de dados. Além do que a internet permitir um controle maior da integridade dos dados, tornando obrigatório o preenchimento das questões que forem mais sensíveis para o projeto.
- Resultados instantâneos: por se tratar de uma coleta via *web* é possível pré-determinar alguns relatórios e publicá-los juntamente com os formulários, permitindo que os analistas tenham um acesso 24/7, e atualizado à medida que a coleta seja realizada.
- Tempo envolvido: tradicionalmente em um processo de avaliação institucional, realizado via formulários impressos, há um espaço de tempo muito grande entre a coleta, a digitação e, finalmente, a divulgação dos resultados. Neste caso, este tempo é praticamente nulo, pois enquanto cada público preenche sua ficha, o relatório é atualizado automaticamente.
- Confiança: como o tempo é reduzido entre o lançamento da avaliação e a divulgação dos resultados, os diferentes públicos ganham confiança, pois há uma sensação de instantaneidade, ou seja, que a avaliação foi mesmo levada em consideração e que os resultados foram rapidamente analisados.

Contribuições do caso para a sistematização do processo de pesquisa na organização.

A solução de avaliação institucional apresentada busca centralizar o processo de coleta de dados em uma única plataforma/estrutura. Esta simples característica possibilita aos analistas monitorar e acompanhar as avaliações em tempo real, das diferentes unidades e públicos.

Como foram apresentados, os benefícios são, por si só, motivadores da escolha pela internet como meio de realizar/operacionalizar a avaliação. E, por se tratar de um espaço democrático, esta solução é facilmente adaptada para quaisquer IES, independentemente do número de indivíduos em cada público, do número de cursos, disciplinas, e mesmo de campus/campis.

Referências

- FREITAS, Henrique, JANISSEK-MUNIZ, Raquel, BAULAC, Yves e MOSCAROLA, Jean. **Pesquisa via web: Reinventando o papel e a idéia de pesquisa.** Porto Alegre/RS: Sphinx 2006, 204 p.
- FREITAS, Henrique; JANISSEK-MUNIZ, Raquel; ANDRIOTTI, Fernando Kuhn; COSTA, Ricardo Simm; FREITAS, Pedro Henrique. **Sphinx Aprendiz** Porto Alegre/RS: Sphinx, 2008.
- INEP. **Avaliação das Instituições de Educação Superior.** http://www.inep.gov.br/superior/avaliacao_institucional. Acesso em 20/10/2008.

Dados de identificação:

- Empresa/Instituição: Universidade Federal do Rio Grande do Sul
- Atividade da empresa/instituição: Ensino Superior
- Nome: Ricardo Simm Costa
- Cargo: estudante
- Nome: Henrique Freitas
- Cargo: professor UFRGS
- Nome: Raquel Janissek-Muniz
- Cargo: professora UFRGS
- Nome: Fernando Kuhn Andriotti
- Cargo: estudante
- Endereço: Av. Washington Luis, 855 – Porto Alegre/RS.
- Telefone: (51) 3308 3482
- E-mail: rscosta@ea.ufrgs.br; fernando@kuhn.com.br; hf@ea.ufrgs.br
- Site web: www.ufrgs.br