

# **Avaliação institucional – relevância e usos na EAD**

**05 de maio de 2008**

**Adriana Barroso Azevedo**

Universidade Metodista de São Paulo

[adriana.azevedo@metodista.br](mailto:adriana.azevedo@metodista.br)

**Luciano Sathler**

Universidade Metodista de São Paulo

[luciano.sathler@metodista.br](mailto:luciano.sathler@metodista.br)

Categoria F – Pesquisa e Avaliação

Setor Educativo 3 – Educação Universitária

Natureza do Trabalho 2 – Experiência Inovadora

## **Resumo**

Este texto busca apresentar, com apoio de referencial bibliográfico e de dados da experiência na área, elementos que possam subsidiar uma reflexão sobre a avaliação institucional no contexto da educação a distância, ressaltando as ricas possibilidades que permeiam a ação avaliativa e seus usos no contexto universitário, sua influencia na ação docente, sua interação com o aluno e seu papel na elaboração de políticas educacionais e seu compromisso social de orientadora do sucesso que se pretende atingir. Entende-se, que a avaliação em sua essência pode representar um avanço para a gestão na educação, principalmente no cenário da educação a distância contribuindo para desenvolver uma cultura de constante aprimoramento. A experiência em avaliação institucional dos cursos da modalidade a distância da Universidade Metodista de São Paulo é utilizada para ilustrar as reflexões propostas no trabalho. Os resultados da avaliação institucional na Metodista servem para retroalimentar as políticas e práticas na Instituição.

## **Introdução**

A Educação a Distância vem se constituindo historicamente como um desafio pedagógico para docentes e discentes, gestores das instituições que, mergulhados em dúvidas e incertezas, assumem esse compromisso de trabalhar com a modalidade, um enorme desafio social pelas possibilidades de atuação e alcance.

Conforme Litwin (2001, p.21):

O desafio permanente da educação a distância consiste em não perder de vista o sentido político original da oferta, em verificar se os suportes tecnológicos utilizados são os mais adequados para o desenvolvimento dos conteúdos, em identificar as propostas de ensino e a concepção de aprendizagem subjacente e em analisar de que maneira os desafios da 'distância' são tratados entre alunos e docentes e entre os próprios alunos... O verdadeiro desafio continua sendo o seu sentido democratizante, a qualidade da proposta pedagógica e de seus materiais.

Na visão de Aretio (2002) a educação a distância democratiza o acesso a educação porque aumenta consideravelmente o número de espaços escolares oferecidos, atendendo a uma população estudantil geograficamente dispersa e, em particular, aquela que se encontra em locais distantes das instituições convencionais. Outro fator importante é a garantia da permanência do estudante em seu meio cultural natural, evitando-se os êxodos que poderiam ser negativos para o desenvolvimento regional, principalmente em um país com as dimensões continentais do Brasil.

Para se garantir que os objetivos democratizantes da EAD sejam alcançados, a avaliação institucional torna-se instrumento indispensável para aquelas instituições de ensino que assumem com seriedade o compromisso da qualidade no desenvolvimento dos cursos a distância.

A avaliação tem sido vista, historicamente, como um instrumento de controle burocrático e político-administrativo, serve às estruturas dos sistemas educacionais, mas efetivamente tem pouca repercussão no processo de ensino e aprendizagem, principalmente quando seus resultados não retroalimentam a prática do docente e demais atores do sistema educacional.

A avaliação é o processo de identificar, obter e proporcionar informação útil e descritiva acerca do valor e do mérito das metas, do planejamento, da realização e do impacto de um objeto determinado, com o fim de servir de guia para tomar decisões, solucionar os problemas de responsabilidade e promover a compreensão dos fenômenos implicados (STUFFLEBEAM *apud* AGUILAR & Ander-Egg, 1994).

Nesse contexto, ultrapassado o isolamento inicial em que a avaliação era colocada em relação às demais dimensões do trabalho educativo e sistêmico, hoje a avaliação não pode ficar restrita aos limites e medidas do rendimento escolar e nem mais pode ser percebida como instrumento de controle burocrático.

Este texto se propõe a apresentar, com apoio de referencial bibliográfico e de dados da experiência na área, elementos que possam subsidiar uma reflexão sobre a avaliação institucional no contexto da educação a distância, ressaltando as ricas possibilidades que permeiam a ação avaliativa e seus usos no contexto universitário, sua influência na ação docente, sua interação com o aluno e seu papel na elaboração de políticas educacionais e seu compromisso social de orientador do sucesso que se pretende atingir.

Na primeira parte do texto encontram-se breves considerações sobre a avaliação institucional conceitos e usos; na segunda parte discute-se a metodologia utilizada na avaliação institucional da EAD na Metodista; na terceira parte apresentamos os resultados das avaliações realizadas e suas aplicações para a Metodista e outros programas de EAD na educação superior brasileira.

### **A Avaliação Institucional**

Entender a avaliação enquanto um instrumento de gestão da educação pode ser de grande valor instrumental para as instituições de ensino. Mesmo não sendo apenas um instrumento de gestão da educação, entende-se que, a avaliação em sua essência pode representar um avanço para a gestão na educação, principalmente no cenário da educação a distância.

Certamente a avaliação tende a perder gradativamente o seu caráter histórico de controle político-burocrático centralizado e passa a servir de instrumento para a retroalimentação e apoio à formulação e análise curricular, ao mesmo tempo em que

busca contribuir para identificar carências e necessidades de formação-capacitação dos docentes e do quadro técnico administrativo.

Para Azevedo e Gonçalves (2005) a avaliação na instituição de ensino deve contribuir para a concretização de mudanças efetivas no sistema educacional, desde as ações burocráticas/administrativas até as didático/pedagógicas, a própria organização curricular só será bem sucedida se seus objetivos estiverem implícitos em um sistema de avaliação institucional que privilegie um novo enfoque na relação professor/aluno/conhecimento/Instituição. Deve propor a inovação. “A inovação pressupõe uma estreita relação com a investigação, uma vez que ambas são atividades intencionais, conscientes e complexas. A investigação é um elemento impulsionador da inovação, quer no âmbito da sala de aula, quer no âmbito da instituição como um todo” (VEIGA, 2000, p. 199).

### **A avaliação institucional da EAD na Universidade Metodista de São Paulo**

No contexto da Universidade Metodista de São Paulo a educação a distância vem marcar um novo capítulo em sua história caracterizada pelo compromisso com os valores éticos cristãos, pela qualidade do ensino e por sua inserção na vida da comunidade, em especial a região do Grande ABC paulista e ratifica a seriedade com que a educação, mediada pelo uso de tecnologias de informação e comunicação, tem sido encarada por seus docentes, funcionários e estudantes.

A expansão de serviços na modalidade a distância abriu um novo cenário de atuação para esta Instituição em nível nacional e até internacional. Não obstante as novas dimensões de suas atividades, as referências permanecem as mesmas ainda que se reconheça a complexidade dos processos desenvolvidos.

Os primeiros cursos de graduação a distância na Metodista iniciaram-se em agosto de 2006 e no primeiro semestre de 2008 são oferecidos 10 cursos de graduação em 41 Pólos de Apoio Presencial presentes em todas as regiões do território nacional, tendo cerca de 5.700 alunos matriculados.

O Programa de Avaliação Institucional na Universidade Metodista de São Paulo abrange todos os segmentos constitutivos da estrutura da Universidade, inclusive os cursos na modalidade a distância, e tem como objetivos em face de sua missão institucional: avaliar sua atuação com vistas a detectar aspectos que precisam ser melhorados e aspectos a serem preservados, de modo a desenvolver cultura de constante

aprimoramento; levantar informações e subsídios para o processo de planejamento institucional e orientador de suas futuras ações; prestar contas de suas futuras ações à sociedade<sup>1</sup>.

Desta forma, a avaliação na *Metodista* objetiva:

- a) Sensibilizar constantemente os diferentes segmentos – acadêmicos e administrativos – para compreensão da avaliação como um processo de melhoria da qualidade e como recurso a ser utilizado para prestar contas à comunidade interna e externa em que o *IMS/Metodista* está inserido;
- b) diagnosticar as formas de realização e relacionamento institucional nas dez dimensões previstas em lei;
- c) atender o compromisso de formação com qualidade do corpo docente, discente e técnico-administrativo;
- d) aperfeiçoar a ação institucional pelo envolvimento coletivo de seus agentes internos, no processo de avaliação;
- e) desenvolver cultura de crítica e auto-crítica permanente;
- f) rever o Projeto Pedagógico da Instituição e os Projetos Pedagógicos dos cursos, propondo mudanças quando necessário, buscando adequá-los às exigências de formação pessoal e profissional;
- g) subsidiar o processo de planejamento institucional<sup>2</sup>.

Considerando as orientações do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e as providências estabelecidas na Lei Nº 10.861, de 14 de abril de 2004, a Metodista reorganizou a constituição da comissão que coordena o trabalho da avaliação institucional e para a educação a distância foi criada uma Comissão Setorial de Avaliação EAD que cuida diretamente, com a assessoria da Comissão Permanente de Avaliação, dos processos avaliativos que envolvem os cursos oferecidos na modalidade a distância da Instituição.

Com a implantação da avaliação institucional como organismo de suporte às ações administrativo/pedagógicas, os cursos da modalidade EAD podem avançar mais rapidamente rumo à correção de sua trajetória buscando forma de acompanhamento e

---

<sup>1</sup> Projeto de credenciamento institucional junto ao ministério da educação para oferta de cursos superiores na modalidade educação a distância da Universidade Metodista de São Paulo. 2005.

<sup>2</sup> Op cit p.19

aperfeiçoamento do seu Projeto Pedagógico, bem como do processo educacional desenvolvido e das condições administrativas e estruturais da sede e dos seus pólos regionais de apoio presencial.

Os cursos EAD da Metodista começaram no segundo semestre de 2006 após o credenciamento da Universidade para esse oferecimento. Já nesse primeiro semestre houve uma primeira etapa do processo de avaliação da EAD Metodista realizada entre os dias 9 e 20 de outubro de 2006.

A Avaliação Institucional na modalidade a distância vem sendo, portanto, realizada desde o primeiro semestre de oferecimento dos cursos EAD e tem possibilitado uma melhor compreensão das relações e das estruturas institucionais a partir da participação transparente e pró-ativa dos diferentes segmentos envolvidos nesta modalidade de ensino. Tem servido, igualmente, para melhor compreender a dinâmica de funcionamento do processo de ensino e aprendizagem, a relação do educando com a proposta pedagógica, suas dificuldades. A avaliação institucional também tem ajudado a identificar os pontos fortes e frágeis da EAD na Metodista tem subsidiado a tomada de decisões, tanto no âmbito dos cursos quanto dos processos de produção de materiais e na condução do acompanhamento da administração dos pólos regionais de apoio presencial da Instituição.

Na EAD o processo de avaliação institucional é anual. Nos anos pares o modelo adotado é o da Avaliação 360° que requer a participação de todos os envolvidos, direta e indiretamente, no processo de ensino-aprendizagem e nos anos ímpares, a avaliação é mais focada na respondência de alunos, monitores e professores-tutores. Participaram do processo, alunos, monitores e tutores de todos os cursos/pólos. São organizados grupos de questões para cada categoria avaliada. Seleciona-se previamente o perfil dos avaliadores que efetuaram a avaliação das categorias e considera-se a relação deste com a categoria avaliada e, há também uma auto-avaliação de todos os agentes.

Toda a comunidade acadêmica envolvida na EAD e a equipe multidisciplinar da Pró-Reitoria de Educação a Distância e as instâncias superiores têm acesso a estes resultados e buscam contribuir na análise dos mesmos seguindo a metodologia:

1. - Relatório analítico dos resultados para que cada curso analise junto ao grupo de docentes e tutores, presidido pelo seu coordenador, uma reflexão sobre como a nossa ação pedagógica está sendo percebida pelos alunos;

2. Relatório síntese, a partir dos resultados analíticos, os cursos propõem ações a curto, médio e longo prazo para melhoria da qualidade das deficiências apontadas e sugestões outras que viessem a contribuir com o aprimoramento do processo e apontam os responsáveis pela implementação da ação;
3. As áreas envolvidas diretamente com a EAD – Secretaria Acadêmica, Suporte Financeiro e Suporte Técnico, também são desafiadas a produzir seu relatório, com parâmetros semelhantes aos dos cursos;
4. Os resultados são discutidos em fóruns abertos a participação da comunidade universitária e cada coordenador faz uma devolutiva aos alunos do processo avaliativo realizado.

A divulgação do processo é sempre feita, com inserções de mensagens sobre a avaliação institucional nas teleaulas e e-mails de alunos, coordenadores, professores, professores tutores e monitores atingindo sempre o público esperado. Há sempre no período de avaliação institucional a presença de ações de sensibilização para o preenchimento do questionário, principalmente para os alunos, seja nas teleaulas, seja no ambiente virtual de aprendizagem, mensagens multimídias, sonoras e escritas.

Para execução do processo são utilizados questionários digitais, aplicados via internet, contendo as categorias Aluno, Atuação pedagógica, Recursos pedagógicos, Condições gerais, Adequação dos recursos, Gestão, Relacionamento, Espaço físico, Equipamentos e Atendimento. Cada categoria compreende um conjunto de questões avaliadas segundo a escala: nunca (1), poucas vezes (2), muitas vezes (3), sempre (4) e não se aplica (NA), representando a frequência em que a ação ocorre. Além das questões fechadas, os agentes podem exprimir seus comentários abertamente ao final de cada grupo de questões. Fato impressionante na educação a distância é a disposição do aluno EAD para escrever, comentar, avaliar de forma mais qualitativa as suas respostas ao questionário.

Quanto à divulgação dos resultados, encerrada a aplicação dos questionários, é definido o período e os níveis de acesso aos resultados. A liberação do acesso se dá através do Portal do aluno e da distribuição de logins e senhas aos monitores, professores tutores e demais agentes envolvidos com a etapa de análise dos dados. Os alunos também têm acesso aos resultados do seu curso e do seu pólo.

Nesse período são disponibilizados materiais informativos que buscam facilitar a leitura e compreensão dos resultados. Após a divulgação dos resultados, no período liberado para o acesso aos mesmos, há um constante monitoramento e estímulo aos agentes para o acesso aos resultados.

No que se refere à análise dos resultados da auto-avaliação institucional, estes devem ser considerados como subsídios para propostas de ações de melhorias ou de revisões de projetos internos e políticas institucionais.

A partir da análise, cada agente – coordenador, professor tutor e monitor nos pólos regionais de apoio presencial elaboram um relatório-síntese, explicitando as forças e fragilidades das categorias analisadas, propondo ações de melhorias para cada fragilidade apontada, sinalizando também o prazo para execução dessa ação e os responsáveis por elas.

Estes quadros e mais o relatório analítico de cada curso são encaminhados para a Comissão Setorial de Avaliação - CSA/EAD, que a partir de análises do conjunto e considerando outros aspectos do processo, elabora o Relatório Setorial de Avaliação EAD. O relatório é encaminhado à Comissão Própria de Avaliação – CPA e disponibilizado a toda comunidade universitária para diálogo e acompanhamento.

Os dados fornecidos pela auto-avaliação institucional EAD desde 2006 ajudam a refletir sobre os processos, procedimentos e estratégias que têm sido utilizadas nas práticas acadêmico-administrativas e didático-pedagógicas nos cursos da modalidade a distancia desta Universidade. Além dos dados quantitativos, um grande número de comentários feitos, pelos alunos e demais agentes no processo de auto-avaliação institucional, são lidos e avaliados pelas diferentes gerências da Pró-Reitoria de Educação a Distância. Esse processo de auto-avaliação tem nos permitido corrigir os rumos da EAD na Metodista e, igualmente, tem retroalimentado as práticas no âmbito dos cursos.

### **Considerações finais**

Uma avaliação em profundidade deve abarcar um universo amplo e totalizante da experiência universitária. Desta forma, os resultados obtidos na avaliação institucional apresentam um diagnóstico tanto das práticas administrativas, gerenciais, abarcando aspectos físicos e estruturais, como também, busca conhecer o trabalho do docente no



âmbito dos cursos, seu desempenho no ensino, na pesquisa e na extensão, a qualidade das práticas pedagógicas e o funcionamento do sistema tutorial.

Entende-se que no processo avaliativo o uso dos resultados é uma das questões fundamentais. Assim, a identificação das causas determinantes dos resultados, exercício complexo e reflexivo, faz a avaliação assumir função diagnóstica, ou seja, responsável pela alimentação do processo decisório e de retroalimentação da prática pedagógica. A avaliação institucional torna-se, portanto, essencial ao processo de planejamento e gestão caracterizada pela promoção de mudanças. Vale ressaltar que a participação da comunidade e a clareza dos objetivos legitimam a avaliação e comprometem os atores nela envolvidos na fundamentação do processo decisório, permitindo busca de alternativas, correção de rumos e transformação da realidade.

Entendemos que a qualidade do projeto de uma instituição de ensino deve ser medida no cotidiano da prática de sua construção. Desta forma, a avaliação tem sido uma categoria imprescindível na vida universitária da Metodista, devendo, portanto, ser valorizada institucionalmente como tal. A avaliação tem se tornado cada vez mais um processo consistente na Instituição e as análises dos dados ganham maior sentido refletindo em um conjunto articulado de ações.

A Pró-Reitoria de Educação a Distância, a Comissão Setorial de Avaliação da EAD em conjunto com toda a equipe que atua na modalidade tem traçado as estratégias que tem sido utilizadas para a resolução dos problemas identificados.

Certamente, os resultados obtidos em uma experiência de ação pedagógico-administrativa de avaliação institucional que valoriza e subsidia suas ações a partir de um projeto avaliativo, representam parte significativa da implementação, não apenas parcial de um Projeto Pedagógico delineado institucionalmente e comprometido socialmente.

A avaliação institucional na EAD da Metodista, desde o seu nascedouro, tem contribuído efetivamente para a melhoria das práticas pedagógicas e administrativas nesta Instituição. O perfil do aluno da educação a distância contribui de forma preciosa nesse processo, pois, a comunicação constante do educando com a Instituição, seja com professores tutores, assessoria pedagógica de EAD, atendimento telefônico ao aluno e outros meios comunicacionais possíveis, tem propiciado um processo permanente de acompanhamento e avaliação, correção de rumos e adoção de novas estratégias.

A educação à distância representa, no cenário educacional brasileiro, um desafio pedagógico e administrativo, pois ao assumir esse compromisso de trabalhar com esta modalidade, assume-se um desafio social pelas possibilidades de transformação e alcance social.

### **Referências**

AGUILAR, Maria José e ANDER-EGG, Ezequiel. **Avaliação de Serviços e Programas Sociais**. Petrópolis, RJ : Vozes, 1994.

ARETIO, Lorenzo García. **La educación a distancia** - de la teoría a la práctica. Barcelona/Espanha: Ariel Educación, 2002.

AZEVEDO, Adriana B.; GONÇALVES, Elizabeth M. A Importância da avaliação na implantação de uma prática pedagógica diferenciada. In: **Revista Comunicação e Sociedade**. Ano 27, N. 44. São Bernardo do Campo: UMESP, 2005.

LITWIN, Edith (Org.) **Educação a distância** – temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed Editora, 2001.

VEIGA, Ilma P. A. Projeto político pedagógico: continuidade ou transgressão para acertar? In: CASTANHO, Sérgio; CASTANHO, Maria Eugênia L. M. (Orgs). **O que há de novo na educação superior**. Do projeto pedagógico à prática transformadora. Campinas: Papirus, 2000.