

USO DE FERRAMENTAS COMPUTACIONAIS EM PROCESSOS AVALIATIVOS DA QUALIDADE DA EDUCAÇÃO SUPERIOR

Ribeirão Preto – SP – ABRIL/2013

Neide Aparecida de Souza Lehfeld – Universidade de Ribeirão Preto – nlehfeld@unaerp.br

Edilson Carlos Caritá – Universidade de Ribeirão Preto – ecarita@unaerp.br

Manoel Henrique Cintra Gabarra – Universidade de Ribeirão Preto – hgabarra@gmail.com

Categoria: Estratégias e Políticas

Setor Educacional: Educação Superior

**Classificação das Áreas de Pesquisa em EaD:
Nível Macro: E / Nível Meso: L / Nível Micro: O**

Natureza: Relatório de Pesquisa

Classe: Pesquisa Científica

RESUMO

Contemporaneamente, as instituições de ensino precisam assegurar a manutenção da qualidade de seus cursos com conceitos que não lhes impetrem processos saneadores instituídos pelo Ministério da Educação. Assim, para evitar situações de supervisão, elas estão realizando ações de autoavaliação, objetivando fazer uma apreciação sobre o próprio desempenho nos contextos administrativo-pedagógico, corpo docente e infraestrutura. Esses processos são efetuados periodicamente, no âmbito de cursos e/ou de docentes, e até mesmo institucional, para diagnosticar eventuais indicadores desfavoráveis, bem como viabilizar estratégias para manutenção de uma educação de qualidade. O objetivo do trabalho é apresentar o uso de ferramentas computacionais que facilitam a execução e dão maior fidedignidade aos resultados para apoiar os processos das avaliações qualitativas e quantitativas de cursos presenciais e, principalmente, na modalidade a distância e/ou docente de instituições de ensino superior. Apesar de haver diversas ferramentas computacionais para pesquisas *online*, a escolhida para esse estudo foi a Qualtrics e o processo de avaliação foi dividido em oito etapas, contemplando a elaboração dos questionários *online*, coleta e análise dos dados e, posterior, apresentação dos resultados. Conclui-se que o uso de sistemas computacionais, como ferramenta de apoio aos processos avaliativos, apresenta como principais vantagens: fluxo mais confiável e menos burocrático das informações, maior agilidade e organização dos resultados; redução dos custos operacionais e

administrativos; proporciona integridade e veracidade dos dados e segurança de acesso à informação.

Palavras chave: Qualidade da Educação. Avaliação. Ferramentas Computacionais. Educação Superior.

1 INTRODUÇÃO

As tendências contemporâneas para as políticas nacionais e globais que influenciam a educação superior estão relacionadas à constante busca de indicadores de qualidade dos processos de ensino-aprendizagem na formação de graduandos e pós-graduandos. No Brasil, isso ocorre através do Ministério da Educação (MEC) com o apoio do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) e da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

Vários instrumentos já foram e continuam sendo testados visando quantificar e/ou classificar os resultados desses processos educacionais, o último Instrumento de Avaliação de cursos de Graduação presencial e a distância elaborado pelo INEP, é datado de maio de 2012 e, é utilizado para autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos superiores de graduação. Além das avaliações *in loco* sustentadas pelo instrumento citado anteriormente, há também o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE) e o Relatório Coleta da CAPES.

Essas avaliações tentam resolver situações, como por exemplo, no caso específico brasileiro, ao final do século XX, era comum encontrar uma série imensa de cursos que não davam conteúdos teóricos e práticos ao egresso para a construção de sua identidade profissional, com maior ênfase, vale ressaltar nas áreas de ciências humanas e sociais aplicadas, onde, subtraindo o curso de Direito, não existem conselhos e organizações profissionais com forte poder de regulação profissional.

O governo brasileiro, através do Ministério da Educação (MEC), não tem historicamente, conseguido seguir, direcionar e estancar o fluxo desencadeado por esses novos cursos, nem com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996 e nem com a emissão de Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) ou mesmo com os processos regulatórios avaliativos específicos que deveriam abranger as características dos mesmos.

Ao final do governo Lula, o MEC emitiu o catálogo dos cursos tecnológicos desvalorizando os cursos sequenciais e, de dessa forma, incluindo os tecnólogos, em nível de graduação, considerados mais próximos aos cursos clássicos de bacharelado e de licenciatura, com grande empregabilidade, nos processos, numa tentativa de controlar esses processos avaliativos do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) tão acelerado de oferta de cursos que não se baseava nas possibilidades reais de empregabilidade, mas de atender de forma mais rápida e menos onerosa o acesso de milhões de jovens brasileiros à educação superior, maior inserção nessa situação das instituições educacionais privadas. Já que as instituições públicas sempre rejeitaram à possibilidade de implantação de cursos sequenciais e tecnológicos em seus campi educacionais.

Várias instituições educacionais de ampla e forte extensão de polos em ensino a distância utilizaram esse nicho educacional para aumentar o seu âmbito de abrangência em termos de formação profissional e de maximização do seu número de alunos.

Contudo, a partir da reação de maior controle do MEC, com mudanças nesse campo e nos indicadores e índices de qualidade da educação superior, houve então, um melhor redirecionamento dessa realidade.

Atualmente, as instituições de ensino precisam assegurar a manutenção da qualidade de seus cursos com conceitos que não lhes obriguem a implementação de termos e processos saneadores instituídos pelo próprio Ministério da Educação e que resultem, no mínimo, em seu cômputo geral dos itens componentes, um Índice Geral de Cursos (IGC) com avaliação igual ou superior a três.

As faculdades, centros universitários e universidades têm procurado então instituir seus próprios processos avaliativos internos de cursos através da atuação da Comissão Própria de Avaliação (CPA), projetando ações preventivas e de reestabelecimento de resultados satisfatórios nos ciclos avaliativos do SINAES, principalmente para que não haja a interferência estatal com a impetração dos referidos processos saneadores e de supervisão.

A atividade de supervisão de instituições de educação superior e de cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino foi instituída pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 [1], e regulamentada pelo Decreto nº 5.773, de 9 de maio de 2006 [2]. Seu principal objetivo é zelar pela conformidade entre a oferta da educação superior e a legislação vigente, sendo que conforme o

portal do MEC [3], a Supervisão Especial é aquela iniciada pelo Ministério da Educação, a partir de seus indicadores de regularidade e qualidade da educação superior e envolvem mais de um curso ou instituição, agrupados de acordo com o critério escolhido para a ação de supervisão. Esses critérios podem incluir resultados insatisfatórios no ENADE e no IDD (Indicador de Diferença dentre os Desempenhos Observado e Esperado), o histórico de avaliações de cursos pelo INEP, bem como o atendimento de requisitos legais específicos, como, por exemplo, a porcentagem mínima de mestres e doutores em universidades e centros universitários.

Portanto, para evitar situações de supervisão, periodicamente, as instituições de ensino estão realizando processos de autoavaliação, objetivando fazer uma apreciação sobre o próprio desempenho nos âmbitos administrativo-pedagógico, corpo docente e infraestrutura. Essas avaliações são efetuadas, no contexto de cursos e/ou de docentes e, até mesmo institucional, para diagnosticar eventuais indicadores e problemas a serem superados, bem como viabilizar estratégias para manutenção de um processo educacional de qualidade. Essa tarefa pode ser realizada de forma tradicional, por meio de instrumentos que são distribuídos, respondidos e, posteriormente, sumarizados manualmente, ou ainda, com o uso da tecnologia da informação e comunicação, por meio de ferramentas computacionais.

O objetivo do trabalho é apresentar o uso de ferramentas computacionais que facilitam a execução e dão maior fidedignidade aos resultados para apoiar os processos das avaliações qualitativas e quantitativas de cursos presenciais e, principalmente, na modalidade a distância e/ou docente de instituições de ensino superior.

2 METODOLOGIA

Visando o aprimoramento dos processos avaliativos de cursos, a nossa Instituição buscou uma ferramenta que facilitasse a sua concretização, tanto em nível de metodologia de acesso dos sujeitos pesquisados, como na obtenção dos estudos e de relatórios quantitativos que fundamentassem as análises subsequentes que culminassem num panorama geral.

Hodiernamente, já existe uma multiplicidade de ferramentas com as mesmas funcionalidades como as que são possíveis de utilização por meio do *software*

Qualtrics, que é um sistema de pesquisa baseado na Web, podendo ser disponibilizado para todos os setores de uma instituição de ensino, tendo como objetivo apoiar a realização de pesquisas desenvolvidas por técnicos-administrativos, docentes e alunos.

Com a mesma propositura da ferramenta escolhida para esse estudo, há outras como, o SurveyMonkey que permite criar rapidamente questionários, pois é uma ferramenta intuitiva da Web, possibilitando a coleta de dados por meio de *email*, do Facebook ou pelo próprio site, com visibilidade imediata dos resultados [4]; o LimeSurvey que se caracteriza como um sistema para administração de pesquisas *online* desenvolvido em código aberto, que prepara, publica e coleta respostas de questionários (pesquisas) *online*, permitindo ainda definir como as questões serão exibidas, variar o formato das perguntas por meio de *templates*, fornecer análise estatística básica sobre os resultados do questionário, entre outras funcionalidades [5].

Destacam-se ainda a phpESP - ferramenta utilizada para realização de pesquisas *online*, indicada para instituições ou usuários comuns que desejam administrar pesquisas, filtrar resultados e gerar estatísticas sobre determinado assunto pesquisado. Pode-se elaborar pesquisas complexas e acompanhar os resultados em tempo real, sendo as principais funcionalidades: editar, testar e copiar questionários, mudar seu *status*, controlar o acesso de quem poderá respondê-lo, gerar estatísticas, exportar dados e gerenciar conta de usuários [6]; o AdvancedPoll - sistema para realização de enquete *online* que possui uma interface de administração completa e funcional. Seus principais recursos são as múltiplas enquetes, diversas opções de modelos, múltiplos idiomas, gravando e/ou bloqueando o IP (*Internet Protocol*), *cookies* com opção para comentários, enquetes com prazo de votação, pesquisa aleatória, entre outras funcionalidades [7] e a QuestManager que atua como uma plataforma, gerenciando projetos e armazenando histórico de pesquisas já realizadas, do questionário a exportação dos resultados, com a personalização completa dos questionários e criação de *layouts* exclusivos, permitindo a identidade visual da instituição e utilização de recursos multimídia (imagens, áudio, animação e vídeo) para ilustrar todo o instrumento de coleta de dados, sendo possível inclusive, o acompanhamento dos resultados em tempo real e a análise dos números antes do fechamento do projeto [8].

Apesar da existência de toda essa gama de ferramentas, sem a pretensão de divulgação da ferramenta por nós utilizada para a aplicação dos processos de avaliação dos cursos selecionados um para cada área de conhecimento, objetiva-se demonstrar como operacionalizamos um projeto avaliativo, que além de indicar as potencialidades de cada curso avaliado pode-se estabelecer, posteriormente, planos de ação didático-pedagógica que conduziram à superação de algumas dificuldades.

A definição pela ferramenta Qualtrics se deu pela simplicidade de aplicação e pela rapidez e facilidade de obtenção de relatórios diagnósticos e maior compreensão dos coordenadores de cursos, com familiaridade ou não no uso dessas ferramentas para a formulação dos seus planos operativos de ações saneadoras, além de outras vantagens explicitadas a seguir dos questionários *online*, coleta e análise dos dados e, posterior, apresentação dos resultados obtidos. A seguir apresentamos as etapas do processo avaliativo realizado.

- Preparação dos questionários

A avaliação de cursos proposta pela CPA considerou que cada curso deveria criar seu próprio questionário, focado nas especificidades do respectivo curso. Foi estabelecido como meta um total de cinco questões abertas, admitindo-se um máximo de dez questões. Forneceu-se aos coordenadores um conjunto de questões já aplicadas em avaliações anteriores de outros cursos para ser referência na elaboração das questões do curso, observando-se as suas especificidades e necessidades.

- Elaboração das questões em conjunto com os coordenadores de curso

Os questionários propostos pelos coordenadores foram discutidos em reuniões com a CPA, com a participação de representantes do Núcleo Docente Estruturante, coordenação de curso e coordenação geral de graduação, algumas alterações foram propostas e o questionário final resultou do trabalho coletivo e do consenso obtido nessas reuniões. Todos os formulários limitaram-se a cinco ou seis questões.

- Implementação do questionário no Sistema Qualtrics

O sistema *online* da empresa Qualtrics (www.qualtrics.com) é um sistema relativamente intuitivo e de fácil aprendizagem. São oferecidos mais de 80 tipos de questões, como testes de múltipla escolha com alternativas em diversos formatos, respostas em escalas visuais, mapas clicáveis, caixas de escolhas (*drop down*), respostas abertas e até mesmo possibilidade de enviar arquivos anexos como

resposta. Para indicação de resposta, são oferecidos mais de 20 tipos de escalas automáticas como “concordo-discordo”, “satisfeito-insatisfeito”, com possibilidade de alteração do número de pontos de escala apresentados. É também possível a criação, pelo usuário, de novos tipos de questões e de escalas personalizadas, inclusive utilizando uma ampla gama de imagens oferecidas pelo sistema ou elaboradas pelo usuário. O sistema permite a criação de grupos de usuários com níveis de acesso específicos aos questionários, como por exemplo, criação e edição de questionários, apenas edição ou apenas visualização.

Os questionários elaborados podem ser armazenados em pastas e sub-pastas similares aos sistemas operacionais, e reutilizados em outras avaliações através de cópias renomeadas.

O processo de elaboração do formulário consiste em fornecer inicialmente um texto de apresentação para orientar a resposta ao formulário. Esse texto é digitado ou copiado para o campo apropriado no sistema. Na sequência, escolhe-se o tipo de questão a ser inserida e ajustam-se alguns parâmetros, que dependem do tipo de questão escolhida, como, por exemplo, o número de alternativas das respostas e o formato de apresentação dessas alternativas. Posteriormente, implementa-se a questão e as alternativas possíveis. Procede-se então para a inclusão da próxima questão. No caso de questões abertas, apenas o texto da questão é fornecido. A qualquer momento, pode-se excluir uma questão ou alterar sua posição no formulário.

- Disponibilização do formulário aos alunos

A disponibilização do formulário aos alunos pode ser feita de duas formas:

- a) Gerando-se um *link* único: esse *link* é enviado por *e-mail* por meio do próprio sistema Qualtrics aos alunos do curso, que podem responder no momento que for mais adequado, sendo que o *link* pode ser desativado ou reativado a qualquer momento. Ao se desativar o *link*, a resposta ao questionário é desativada.
- b) Gerando-se um *link* diferente para cada aluno: esse *link* único é enviado por *e-mail* com mensagem sobre a avaliação, ao respectivo aluno, que pode responder no momento que lhe for mais adequado. O *link* individual é automaticamente desativado ao término da avaliação, impedindo assim, que o aluno responda ao questionário mais de uma vez.

Nos dois casos, os *e-mails* dos respondentes são carregados no sistema por meio de *upload* de arquivo no formato *Concurrent Version System* (CSV). No caso da avaliação docente, foram enviados arquivos CSV complexos, com associação de aluno-disciplina-docente-curso-campus.

Para o presente estudo foi usado o modelo de envio de *link* único para os alunos participantes. Vale ressaltar que a avaliação era anônima, ou seja, o aluno que respondia ao formulário, não era identificado. Ressalta-se que, no caso de envio de *link* personalizado, o sistema permite a identificação do respondente, caso desejado.

- Acompanhamento do processo

O sistema Qualtrics permite acompanhamento em tempo real do número de respostas recebidas e, oferece também, relatórios-padrão com os resultados para visualização em tela e para exportação em formato *Rich Text Format* - RTF (Word), XLS (Excel), PPT (Powerpoint) e TXT (texto). Esses relatórios podem ser personalizados de forma muito ampla e diversificada, com a inclusão de gráficos e estatísticas, previamente programados no sistema, isto é, antes da inclusão das respostas e ficam disponíveis imediatamente a qualquer momento da avaliação.

É importante ressaltar que, na elaboração do relatório, é possível aplicar diversos tipos de filtros. Desta forma, pode-se elaborar um relatório com respostas de apenas uma pergunta, de uma determinada etapa (semestre) do curso, ou respostas coincidentes com um determinado critério, ou ainda, respostas fornecidas em um determinado período de tempo, definido por dia e hora de início e de término.

- Emissão dos relatórios

Concluído o processo de avaliação de cada curso pelos alunos, gerou-se relatórios em formato RTF, que foram importados para o *software* Microsoft Word 2007. A formatação do texto foi refeita em parte, por não atender plenamente aos padrões estabelecidos pela CPA da Instituição.

- Análise dos resultados

Após a finalização do período de avaliação de todos os cursos, procedeu-se à análise dos resultados. Optou-se por uma análise quanti-qualitativa, quantificando-se as falas mais frequentes nos resultados de cada questão. Para isso, realizou-se a leitura preliminar dos resultados, buscando-se identificar as falas mais frequentes. Em seguida, fez-se uma segunda leitura onde as falas, agrupadas por categorias, foram quantificadas. Com esses resultados, foram construídos gráficos de

distribuição dessas categorias, com destaque para falas menos frequentes, ou mesmo únicas, mas mais contundentes. Em uma terceira leitura, focando agora as falas mais frequentes, procurou-se observar variações mais sutis, ou aspectos específicos com significância para o diagnóstico final da avaliação.

Com os resultados observados, a CPA preparou um relatório para cada curso com todas as falas registradas pelos alunos, os gráficos quantificando as mais frequentes, os destaques das menos frequentes, mas mais contundentes e uma análise da CPA desses resultados. Esses relatórios foram encaminhados aos respectivos coordenadores para análise e elaboração de propostas de abordagem das questões levantadas pelos alunos em um plano de ação, através de um CD que foi posteriormente, indexado.

- Discussão dos Relatórios e Planos de Ação

Após o período estabelecido, a CPA reuniu-se novamente com cada coordenador dos cursos avaliados para discussão dos relatórios e planos de ação. Por ocasião, do novo ciclo de avaliação, os resultados dessas ações serão reavaliados e, conseqüentemente, novas ações poderão ser propostas. As metas atingidas serão registradas e, as eventualmente não alcançadas, serão revistas e incluídas em novos planos de ação.

3 DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Considerando que o *software* Qualtrics é um sistema de informação desenvolvido especificamente para realização de pesquisas, foi possível observar a praticidade que ocorreu no processo avaliativo em virtude da utilização dessa ferramenta, principalmente, na mobilidade para a implementação dos questionários e envio aos alunos. Também, ressalta-se, o grau de confiabilidade dos dados, pois eles ficam armazenados nos servidores da empresa responsável pela ferramenta.

O sistema pode ser utilizado amplamente em processos de avaliação de curso, avaliação docente, avaliação institucional, avaliação do egresso, pesquisas científicas, e também em provas eletrônicas presenciais e levantamentos de diferentes modalidades que requeiram a consulta de amostras estatísticas.

Em particular, essa questão produziu uma quebra de paradigma na Instituição, pois sempre houve resistência da alta gestão em permitir que dados institucionais fossem armazenados por terceiros. Todavia, isso proporciona maior segurança, em relação ao acesso, disponibilidade e redundância dos dados.

Salienta-se ainda que temos conhecimento das diversas outras ferramentas computacionais disponíveis para realização de pesquisas *online*, com funcionalidades parecidas da ferramenta escolhida para o estudo apresentado, destacadas sinteticamente, no texto sobre as suas características e possibilidades, mas para a nova cultura organizacional, o Qualtrics foi mais adequado e, facilmente aceito pelos alunos.

As ferramentas computacionais, sem dúvida, são essenciais para o gerenciamento de processos avaliativos implementados por instituições de ensino, pois o histórico das avaliações poderá ser utilizado com técnicas de mineração de dados para apoiar a definição de políticas e estratégias institucionais, visando manutenção ou aprimoramento do ensino de qualidade.

Conclui-se que, conforme contextualizado, o uso da tecnologia da informação e comunicação, por meio de sistemas computacionais como ferramenta de apoio a processos avaliativos, têm muitas e importantes vantagens em relação aos métodos tradicionais.

4 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1] BRASIL. Presidência da República, Casa Civil. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004.

[2] _____. Ministério da Educação. Decreto nº 5.773, de 9 de maio de 2006.

[3] Portal do Ministério da Educação. Instituições Credenciadas. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/>>. Acesso em 28/04/2013.

[4] SURVEYMONKEY. SurveyMonkey. Disponível em: <<http://pt.surveymonkey.com/>>. Acesso em 20/04/2013.

[5] LIMESURVEY. LimeSurvey. Disponível em: <<http://www.limesurvey.org/en>>. Acesso em 20/04/2013.

[6] FREE(CODE). phpESP. Disponível em: <<http://freecode.com/projects/phpesp>>. Acesso em 20/04/2013.

[7] SOFTACULOUS. Apps / Polls and Surveys / Advanced Poll. Disponível em: <http://www.softaculous.com/apps/polls/Advanced_Poll>. Acesso em 21/04/2013.

[8] QUESTMANAGER. QuestManager Feedback to be Predictive. Disponível em: <<http://www.questmanager.com/pt/>>. Acesso em 21/04/2013.