

# **AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE CURSO EAD POR MEIO DA ANÁLISE QUALITATIVA.**

**SÃO LUÍS/MA MAIO/2017**

**JUDITH RAFAELLE OLIVEIRA PINHO - UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS/UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO - judrafa@gmail.com**

**ANA EMILIA FIGUEIREDO DE OLIVEIRA - UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS/UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO - anaemilia.unasus@gmail.com**

**REGIMARINA SOARES REIS - UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS/UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO - regimarina.reis@gmail.com**

**ALDREA MALHEIROS OLIVEIRA RABELO - UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS/UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO - aldreamor.unasus@gmail.com**

**CAMILLA FERNANDA SOUSA DA SILVA - UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS/UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO - camillafernandas89@gmail.com**

**Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)**

**Natureza: RELATÓRIO FINAL DE PESQUISA**

**Categoria: PESQUISA E AVALIAÇÃO**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO CONTINUADA EM GERAL**

## **RESUMO**

*A avaliação de cursos ofertados na Educação à Distância (EaD) é uma etapa muito importante para a evolução da modalidade. Para que ela ocorra de maneira eficaz, faz-se necessária a participação de todos os atores envolvidos no processo de ensino-aprendizagem, principalmente os alunos. Este trabalho tem como objetivo apresentar uma análise das avaliações dos alunos sobre 5 cursos ofertados na modalidade EaD autoinstrucional pela Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde que atua no Maranhão (UNA-SUS/UFMA). Para realizar essa pesquisa, foi adotado o método qualitativo por nuvem de palavras, com o auxílio da tecnologia WordleTM. Trata-se de um estudo avaliativo, visando a compreensão sobre as principais potencialidades e vulnerabilidades nos cursos avaliados, de acordo com as narrativas dos alunos. Os resultados demonstraram que o curso obteve avaliações majoritariamente positivas. Contudo, as avaliações negativas, apesar de aparecerem com menor frequência, também foram consideradas importantes para o planejamento de melhorias.*

**Palavras-chave: Educação a Distância; Nuvem de palavras; Avaliação.**

## **1 INTRODUÇÃO**

Cursos ofertados na modalidade Educação a Distância (EaD) com suporte das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) precisam ser constantemente avaliados, por conta das inovações que apresentam em relação aos métodos tradicionais e da rapidez com a qual eles têm se propagado.

As avaliações permitem que sejam identificadas as principais falhas e potencialidades, com base nas quais as estratégias aplicadas nos cursos podem ser alteradas ou ajustadas, sempre visando o aprimoramento da modalidade.

Essas avaliações devem considerar o ponto de vista de todos os agentes no processo de ensino-aprendizagem, especialmente o do aluno, foco do produto final disponibilizado.

Nesta pesquisa, realizou-se a análise qualitativa de 150 narrativas avaliativas de alunos quanto aos 5 cursos na temática Gestão Pública em Saúde ofertados pela Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde vinculada à Universidade Federal do Maranhão (UNA-SUS/UFMA). Utilizou-se a análise qualitativa através de nuvens de palavras como método principal para o desenvolvimento desta pesquisa, com o objetivo de avaliar a satisfação dos alunos dos cursos de Gestão Pública em Saúde ofertados pela UNA-SUS/UFMA.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

O Sistema Único de Saúde (SUS) exige ações planejadas, integradas e descentralizadas, desenvolvidas por um conjunto multidisciplinar de profissionais capacitados. A Lei Orgânica da Saúde (Lei n.º 8.080/90) define a integralidade da assistência como um “conjunto articulado e contínuo das ações e serviços preventivos e curativos, individuais e coletivos, exigidos para cada caso em todos os níveis de complexidade do sistema”, sendo esta, juntamente com a universalidade e a equidade, a base do SUS (BRASIL, 1990).

A Lei 8.080/90, em seu artigo 3.º, indica como fatores determinantes e condicionantes da saúde, entre outros, “a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços essenciais”, afirmando que os níveis de saúde da população expressam a organização social e econômica do país (BRASIL, 1990). Para alcançar toda essa complexidade, as equipes de saúde se constituem de forma multidisciplinar, com

profissionais atuando na assistência, no planejamento, na assessoria, na gestão e na mobilização social, dentre outros. Assim, se reconhece que esses profissionais precisam também ter uma formação que dialogue com as necessidades dos serviços prestados à população.

Com o suporte das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), a EaD tem sido cada vez mais utilizada por profissionais de saúde que buscam diversificar e aprofundar conhecimentos e habilidades voltadas para a sua atuação profissional. A EaD pode ser uma forma eficiente de aprendizagem, pois além de ser flexível e atrativa, possibilita que esses profissionais tenham acesso ao ensino mesmo que haja escassez de tempo para frequentar uma sala de aula tradicional (WONG et al, 2010; AGGARWAL et al, 2011; SANDARS, 2012).

Considerando essas vantagens, a EaD já é tida como estratégia elementar para a formação permanente de profissionais da saúde no Brasil. O Sistema UNA-SUS é um dos resultados dessa tendência. Ele envolve diversas instituições de ensino superior por todo o país para promover a oferta gratuita e na modalidade EaD de capacitação, aperfeiçoamento e especialização aos profissionais do SUS, com foco nas necessidades por eles apresentadas.

Uma das áreas da educação em saúde que precisa ser fortalecida é a da gestão. Por isso, a UNA-SUS/UFMA disponibilizou, em 2016, os Cursos Autoinstrucionais de Extensão em Gestão Pública em Saúde. Segundo Figueiredo et al (2015), nos cursos autoinstrucionais o aluno não possui o intermédio do tutor no processo de ensino-aprendizagem. Assim, o curso deve expor o conteúdo de maneira objetiva e simples, para garantir a autonomia e independência do aluno durante sua progressão no curso.

Iniciativas educacionais precisam estar em constante processo de avaliação, para que sejam identificadas e resolvidas possíveis vulnerabilidades. Quando se trata de EaD, isso se torna ainda mais relevante, pois a modalidade evolui junto com as tecnologias e se transforma rapidamente, de acordo com as mudanças observadas na sociedade. Como esclarece Paulo et al (2014), os procedimentos avaliativos se tornaram processos essenciais para a melhoria do processo de ensino-aprendizagem, visto que os dados coletados podem ser transformados em subsídios para as equipes pedagógicas e administrativas. A avaliação de cursos a distância também é necessária para auxiliar na detecção das maiores dificuldades e oportunidades encontradas pelos alunos de EaD (COSTA et al, 2014).

Para o sucesso da aprendizagem, um dos consensos entre estudiosos de EAD é a

importância de se verificar a satisfação do aluno. Trata-se de uma etapa da avaliação de cursos que leva em consideração a recepção do usuário final frente ao produto ofertado, gerando dados valiosos para a realização de melhorias nos cursos.

A UNA-SUS/UFMA, pensando no controle e na garantia da qualidade dos cursos, desenvolveu a ferramenta SigU Questionário<sup>1</sup>, um sistema auxiliar no processamento, monitoramento e interpretação dos dados coletados de avaliações dos cursos pelos alunos.

Com base nos dados fornecidos por esse sistema, realizou-se a análise qualitativa de 150 narrativas de alunos quanto aos 5 cursos autoinstrucionais que abordam a temática de Gestão Pública em Saúde, disponibilizados ao público em 2016. Utilizou-se a análise qualitativa através de nuvens de palavras como método principal para o desenvolvimento desta pesquisa.

A nuvem de palavras é uma forma de visualização de dados linguísticos que mostra a frequência com que as palavras surgem em determinado contexto (FEINBERG, 2009). Desta forma, a partir da codificação da frequência com que determinadas palavras apareciam, fez-se a dedução de representatividade dos conteúdos das narrativas.

[1] O SigU é o sistema integrado de gerenciamento da UNA-SUS/UFMA, foi desenvolvido para auxiliar no monitoramento e avaliação dos cursos ofertados pela instituição.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A coleta de dados se deu através da extração de informações presentes nas narrativas dos alunos ao avaliar cursos de Gestão Pública em Saúde da UNA-SUS/UFMA, a saber: “O processo de trabalho no SUS e a importância das ações de planejamento em saúde”, “Planejamento, gestão e gerenciamento: o uso de instrumento de avaliação”, “Responsabilidade fiscal na gestão pública”, “Licitação e contratos administrativos” e “Monitoramento e avaliação em saúde”. Tais dados encontram-se disponíveis no SigU Questionário <sup>1</sup>, uma ferramenta que permite aos alunos responder perguntas de avaliação sobre os cursos, bem como para a visualização dessas respostas pelos administradores do sistema.

Foi realizada uma análise qualitativa, buscando-se a satisfação dos alunos em relação aos 5 (cinco) cursos realizados. Para a análise utilizou-se 150 narrativas de opiniões para cada curso oferecido.

O tratamento dos dados foi realizado em 3 (três) etapas principais: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados (FARAGO; FOFONCA, 2012).

A pré-análise foi executada em passos sequenciais: a) leitura flutuante do material a ser analisado; b) exclusão de narrativas que não correspondiam às sugestões avaliativas do curso; c) codificação dos dados.

Nesse trabalho, após a leitura flutuante do material, foram excluídos palavras e/ou termos como: “eu acho”, “na minha opinião”, “avalio/avaliar”, e outras palavras e/ou termos relacionados às dúvidas sobre o curso e que não indicavam uma avaliação da satisfação do aluno.

A opção por manter a palavra “curso” nessa análise se deve ao fato de tentar preservar a avaliação do objeto desse estudo e não de outros fatores, como por exemplo, o processo de trabalho, uma vez que 76% dos alunos declararam exercer algum cargo de gestão no SUS e o espaço destinado à essas narrativas também era utilizado para expor problemas do cotidiano de trabalho.

A codificação é uma etapa importante, pois depende da capacidade crítica e analítica do pesquisador. Entretanto, atualmente, há diversos softwares voltados para auxiliar nessa tarefa (por exemplo: MAXQDA, NVivo, Atlas.ti<sup>2</sup> etc.). Essa fase consiste em transformar os dados brutos dos textos em recortes que representem o conteúdo do material (MOZZATO; GRZYBOVSKI, 2011)

Na presente pesquisa, a codificação das narrativas foi realizada com o auxílio do programa *Wordle*<sup>TM</sup> (Jonathan Feinberg, 2014), que utiliza o método de nuvens de palavras (*tag clouds*) para apresentar aquelas que mais se repetem em textos.

O programa cria nuvens de palavras, codifica a frequência das informações por meio da diferenciação de tamanhos de fontes, cores e formatos. Este programa tem sido utilizado para vários propósitos, e mais recentemente pesquisadores têm investido nessa ferramenta para realizar análise.(VIEGAS; WATTENBERG; FEINBERG, 2009).

A técnica de construção destas nuvens consiste em usar tamanhos e fontes de letras e cores diferentes de acordo com a frequência das ocorrências das palavras no texto analisado, onde as palavras (ou conceitos) mais frequentes são representadas com letras maiores (CARVALHO et al, 2012).

[2] Softwares livres para análise de argumentos e codificação de textos.

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A importação das narrativas de avaliação dos cursos resultou em uma imagem para cada curso.

Podemos destacar como um viés dessa pesquisa o fato de que as imagens foram construídas sem a diferenciação das categorias positivas e negativas dessa avaliação, visto que pretendia-se observar se uma categoria se sobressaía a outra na construção das nuvens de palavras.

Para o curso “O processo de trabalho no SUS e a importância das ações de planejamento em saúde” destaca-se a ênfase dada ao bom conteúdo do curso (Figura 1). Esse resultado pode ser devido ao fato de o público-alvo desse curso ser gestores do SUS e à construção pedagógica desse material ter inserido vários elementos para a problematização do cotidiano de trabalho.

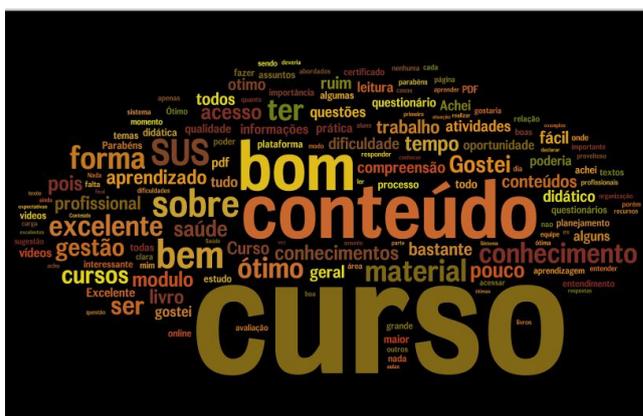


Figura 1 - Imagem extraída do programa *Wordle*<sup>TM</sup> com base nas narrativas de avaliação do curso: ‘O processo de trabalho no SUS e a importância das ações de planejamento em saúde’.

Para o curso “Planejamento, gestão e gerenciamento: o uso de instrumento de avaliação”, destaca-se conteúdo do curso e conhecimento (Figura 2). Para essa análise a Figura 1 sugere que o conteúdo abordado no curso foi importante para aprimorar o conhecimento desses estudantes. Acredita-se que isso pode estar relacionado ao fato do conteúdo abordado nesse curso ter sido apresentado em forma de tutoriais, o que torna o aprendizado mais prático, uma vez que saber utilizar os instrumentos de avaliação do SUS é condição indispensável para o trabalho desses gestores.



Figura 2 - Imagem extraída do programa *Wordle*<sup>TM</sup> com base nos dados de avaliação do curso: 'Planejamento, gestão e gerenciamento: o uso de instrumento de avaliação'

Para o curso “Responsabilidade fiscal na gestão pública”, observou-se uma avaliação positiva (excelente curso) e avaliações negativas relacionadas aos questionários de avaliação da aprendizagem (questionários / dificuldade) (Figura 3). Ainda assim as avaliações positivas se sobressaem às negativas como podemos observar na Figura 3. Durante as leituras foi apontado que os questionários que avaliavam a aprendizagem estavam com o nível de dificuldade alto, acredita-se que isso está relacionado com à própria temática do curso que pode não dialogar diretamente com a prática de trabalho desse aluno, ou com sua área de formação, uma vez que a maioria dos alunos desse curso (26%) tinham graduação em Enfermagem. Em contrapartida temos 10% de alunos desse curso graduados na área de Administração.



Figura 3 - Imagem extraída do programa *Wordle*<sup>TM</sup> com base nos dados de avaliação do curso: 'Responsabilidade fiscal na gestão pública'.

Para o curso “Licitação e contratos administrativos”, foi ressaltado o bom conteúdo do curso e ótimo material (Figura 4). Esse curso teve uma particularidade por ter tido uma maior participação de alunos graduados na área de Administração (12%). Acredita-se que esse fato pode estar relacionado a própria temática desse curso.



melhoria dos pontos apresentados como negativos: como o grau de dificuldade das atividades formativas. A utilização desta ferramenta em cursos autoinstrucionais contribui para o feedback rápido, que é fundamental para avaliação e manutenção da qualidade. A ferramenta SigU Questionário possibilitou conhecer o perfil dos alunos dos cursos permitindo uma contextualização das análises das nuvens de palavras.

## REFERÊNCIAS

AGGARWAL, R. et al. A comparison of online versus on-site training in health research methodology: a randomized study. *BMC medical education*, 2011, 11.1:1.

BRASIL. Presidência da República. Lei Nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 20 set. 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8080.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm). Acesso em: 26 abr. 2017.

CAREGNATO, R. C. A.; MUTTI, R. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. *Texto contexto enferm*, v. 15, n. 4, p. 679-84, 2006.

CARVALHO JR, P.M. et al. Avaliação do programa de residência multiprofissional em saúde da família: uma análise qualitativa através de duas técnicas. *Revista Hospital Universitário Pedro Ernesto*. 2012;11 (Supl. 1):114-119

COSTA, D. M.; SILVA, C. H. P.; VECCHIA, D. C. Democratização da Educação Superior no Brasil: Uma Análise Crítica da Universidade Aberta do Brasil (UAB). 2014.

FARAGO, C. C.; FOFONCA, E. A análise de conteúdo na perspectiva de Bardin: do rigor metodológico à descoberta de um caminho de significações. *Revista Linguagem*, v. 18, 2012.

FIGUEIREDO et al. Curso Autoinstrucional em Telessaúde: uma visão geral. *Revista Brasileira de Inovação Tecnológica em Saúde*, v. 5, n. 4 (2015).

FIGUEIREDO, ANA EMÍLIA OILVEIRA; BAESSE, D. C. L. ; GRISOLIA, A. M. ; RABELO, A. M. O. ; BANDEIRA, M. G. C. . Assessment of the Module ?Communicable Diseases? of an E-Learning Course Using SIGU Questionnaire. In: *Med@Tel THE INTERNATIONAL eHEALTH, TELEMEDICINE AND HEALTH ICT FORUM For Education, Networking and Business*, 2016, Luxemburgo. *Journal of the International*

Society for Telemedicine and eHealth, 2016. v. 4. p. 31-31.

MOZZATO, A. R.; GRZYBOVSKI, D. Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da administração: potencial e desafios. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 15, n. 4, p. 731-747, 2011.

OLIVEIRA FILHO, J. A. de; SILVA, O. A. C. da. Avaliação da percepção dos alunos do curso de especialização em gestão pública do Instituto Federal de Ensino da Paraíba. In: SIED. SIMPOSIO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTANCIA 2016.

PAULO, A. C. L.; SHIMOYA, A.; SHIMODA, E. Percepção dos Discentes na Identificação de Pontos Críticos de um Curso Técnico na Modalidade EAD em uma Instituição Federal de Ensino. *Revista Científica Linkania Master*, 2014, 1.9.

SANDARS, J. Technology and the delivery of the curriculum of the future: opportunities and challenges. *Med Teach*, v. 34, p. 534-538, 2012.

VIEGAS, F. B.; WATTENBERG, M.; FEINBERG, J. Participatory visualization with wordle. *IEEE transactions on visualization and computer graphics*, v. 15, n. 6, 2009.

WONG, G.; GREENHALGH, T.; PAWSON, R. Internet-based medical education: a realist review of what works, for whom and in what circumstances. *BMC Med Educ* 2010, 10: 12.