

A Utilização de Indicadores de Qualidade como Mecanismo de Autoavaliação na Universidade Federal do Acre

Universidade Federal do Acre (UFAC)

Área Temática: Eixo II – Indicadores e instrumentos de autoavaliação

Anderson Azevedo Mesquita (Universidade Federal do Acre)

Lorena Rodrigues Barbosa da Silva (Universidade Federal do Acre)

Marcos Thomaz da Silva (Universidade Federal do Acre)

RESUMO

Objetivo deste trabalho é apresentar uma proposta de acompanhamento, através de indicadores de qualidade, demonstrando a evolução dos elementos que apontam as potencialidades e fragilidades no processo de autoavaliação institucional, baseado nas dimensões da Lei 10.861/2004. O processo de autoavaliação institucional é um importante instrumento de acompanhamento e monitoramento das ações da instituição, impactando diretamente no seu desenvolvimento. Os indicadores institucionais visam a permanente atualização e ou reformulação do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), dando um norte à sua execução. A Universidade Federal do Acre (Ufac) vem a cada ano, inovando no tocante à confecção de instrumentos de avaliação, sempre objetivando atingir um maior número de alunos, técnicos administrativos, docentes e membros da comunidade externa que possam contribuir com a autoavaliação da instituição. Os instrumentos foram elaborados segundo as orientações do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), e aplicados através de um sistema computacional próprio que permitia o acompanhamento em tempo real dos resultados da avaliação. O cálculo dos indicadores de qualidade foi realizado através da média ponderada das frequências obtidas com as respostas de cada segmento em relação às questões que avaliavam as dimensões previstas na legislação. Dentro da escala mensurável e prevista para o cálculo dos indicadores de qualidade (insuficiente, regular, bom e ótimo), os resultados encontrados apontam de forma geral que as dimensões foram avaliadas como regular. Com os indicadores de qualidade será possível obter uma análise objetiva da evolução e desenvolvimento da Ufac, fomentando seu planejamento estratégico e a permanente revisão de suas ações no decorrer dos anos.

Palavras Chave: Autoavaliação, Indicadores de qualidade, planejamento estratégico.

Introdução

O presente trabalho tem como objetivo principal avaliar a Ufac dentro das dez dimensões estabelecidas pela lei 10.861/2004, envolvendo o público da Ifes e a comunidade externa (ex-alunos da instituição), sob a perspectiva da utilização de indicadores de qualidade. A cada ano, pretende-se mostrar a evolução da avaliação por cada segmento envolvido e subsidiar a administração superior na tomada de decisões que visem o aperfeiçoamento da educação superior no estado do Acre.

A Universidade Federal do Acre, criada em 1964 e federalizada em 1974, está sediada em Rio Branco, possuindo dois campi (um em Rio Branco e outro no município de Cruzeiro do Sul). Atualmente, os dois campi oferecem 45 cursos de graduação, ofertando anualmente 2.050 vagas e 06 cursos de mestrado nas diversas áreas do conhecimento e o Colégio de Aplicação (Cap) que oferece ensino fundamental e médio à população.

Dentre os principais objetivos desta Ifes, destaca-se a formação de profissionais qualificados tecnicamente capazes de responder positivamente aos anseios da sociedade em que estão inseridos.

O fortalecimento da CPA nas instituições de ensino superior se mostra cada vez mais necessário, pois é cultura da sociedade como um todo a não participação em avaliações, onde a falta de credibilidade nos resultados das avaliações é um fator comum entre os participantes. Acredita-se que uma vez disseminada e difundida tal cultura de avaliação dentro da instituição, ocorrerá naturalmente o seu fortalecimento, o que conseqüentemente, ocasionará mudanças.

A reformulação de instrumentos de avaliação pelo Mec mostra que as Comissões Próprias de Avaliação vem sendo abordadas com maior importância, fortalecendo a participação efetiva nos processos institucionais existentes, como credenciamento, recredenciamento de Ies, autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos de graduação. Pensando no processo de participação mais efetiva, a Ufac vem inovando e fortalecendo, procurando a cada ano tornar o processo mais participativo, através de divulgações e seminários.

A cada ano, pretende-se com os Indicadores de Qualidade verificar a evolução das respostas atribuídas a cada uma das dez dimensões elencadas na lei 10.861 em seu artigo 3º, e, desta forma, subsidiar a administração superior na tomada de decisões, mostrando as potencialidades e fragilidades da instituição.

Objetivos

O presente trabalho tem como objetivo principal a implementação de metodologia de análise avaliativa baseada na utilização de indicadores de qualidade visando diagnosticar a evolução de possíveis potencialidades e fragilidades da Ufac, encontradas durante os processos de autoavaliação institucional.

A utilização dos indicadores como mecanismo de avaliação visa efetivamente à busca de objetivos específicos que almejam a identificação do perfil de avaliação por segmento acadêmico segundo as diretrizes e dimensões estabelecidas pelo Sinaes, assim como, o estabelecimento de metodologias de aquisição e tabulação de dados e informações com fluidez de processamento e resposta imediata, além da construção de base de informações que subsidiarão o planejamento estratégico da referida instituição de ensino.

Metodologia

No âmbito do processo de autoavaliação institucional várias etapas são desenvolvidas, destacando-se dentre estas, o processo de planejamento, que comumente é realizada de forma democrática com a participação efetiva de todos os segmentos da instituição além da comunidade externa. A segunda etapa é a sensibilização e aplicação das metodologias de aquisição de dados através dos questionários, e por fim, como ultima etapa tem-se a apresentação e discussão crítica dos resultados encontrados com a elaboração do relatório final de autoavaliação.

Na etapa de planejamento são determinados os ciclos de reuniões durante o ano, elaboração do projeto institucional de autoavaliação, além da delegação das atividades a serem demandadas e desenvolvidas. O planejamento é fundamental para o efetivo processo da autoavaliação, cada elemento discutido repercutirá de forma direta e indireta sobre os resultados futuros. Neste aspecto, é de suma importância conhecer a realidade e a atmosfera da instituição, é preciso ter sensibilidade para identificar a construção histórica de seus atores, visando assim, a possibilidade de inovar e avançar.

Pensando na concepção de avançar ou mesmo de inovar e, considerando a realidade até então em vigência na instituição, sendo esta ainda caracterizada pela pouca inserção da cultura de autoavaliação, aliás, fato que não é peculiar somente à Ufac, é que a CPA decidiu implementar um processo de aquisição de dados mais flexível e atingível na autoavaliação. Para isto, a CPA desenvolveu um sistema específico para aquisição de dados, onde os respondentes teriam a flexibilidade de responder os instrumentos através da internet. Para cada segmento foi elaborado um questionário específico a ser respondido e era permitido a cada respondente o acesso somente ao segmento a que pertencia, tal controle era realizado pelo sistema que conseguia identificar automaticamente o perfil do respondente, baseado na informação do CPF. Ressalte-se que mesmo com a inserção do CPF o sigilo das respostas de cada respondente era mantido, e nem mesmo os membros da comissão poderiam ter acesso às informações, esta garantia fora acordada e viabilizada pelo gerenciador do sistema.

O sistema também permitia que o usuário realizasse um cadastro com senha e endereço de e-mail, este procedimento permitia ao usuário responder o questionário por etapas conforme sua disponibilidade de tempo, e caso perdesse/esquecesse a senha poderia reativá-la solicitando esta instrução na página digital e recebendo a senha no email cadastrado. Além destas funções o sistema permitia que os usuários tivessem acesso em tempo real aos índices de avaliações de todas as questões por segmento acadêmico, as repostas eram computadas em gráficos/pizzas e demonstradas didaticamente ao usuário.

A plataforma do sistema viabilizava o acompanhamento em tempo real do quantitativo parcial e total de questionários respondidos por segmento, esta função dinamizava o processo de sensibilização, pois, indicava qual segmento apresentava o maior e menor número de respondentes ao questionário. Ao término da pesquisa o sistema permitia uma rápida aquisição dos dados provenientes dos questionários respondidos, organizando-os numa estrutura específica para tabulação dos dados e posterior trabalho estatístico.

Conforme exposto, o planejamento é uma etapa fundamental para o processo de autoavaliação, pois envolve diretamente todos os demais procedimentos do processo, incluindo a elaboração dos instrumentos com a participação mútua de todos os membros da CPA, a definição das estratégias de sensibilização e posterior apresentação e discussão crítica dos resultados alcançados, além da implementação da metodologia de aquisição e discussão estatística dos dados e posterior elaboração do relatório final.

Considerando a etapa de sensibilização, esta fora realizada de forma dinâmica e buscando alcançar o maior número possível de membros da comunidade universitária, foram utilizados documentos oficiais para notificar as unidades administrativas, visitas em salas de aula, exposição na *home page* oficial da instituição e na página da CPA, apresentação em reuniões colegiadas de conselhos superiores e acadêmicos, além de uma vasta divulgação em redes sociais, cartazes e panfletos.

Após a realização da pesquisa os dados foram extraídos do sistema e destinados à análise estatística e discussão crítica dos mesmos. Assim, neste procedimento de análise estatística e discussão crítica dos dados é que se baseia a temática central do presente trabalho, ou seja, a utilização de indicadores de qualidade como mecanismos de autoavaliação na Ufac.

A utilização de indicadores de qualidade surge da necessidade de dinamizar e tentar tornar mais efetiva a identificação das potencialidades e fragilidades encontradas no processo de autoavaliação institucional na Ufac. A tentativa de estipular indicadores sintéticos nem sempre poderá fidelizar com exatidão a realidade institucional, porém, enquanto mecanismo de síntese pode fomentar e subsidiar processos de planejamento estratégico e de discussão crítica consciente dos resultados a partir de uma constante perspectiva de evolução.

Para a construção dos indicadores de qualidade foram utilizadas as inúmeras respostas possíveis de serem adquiridas nos questionários de autoavaliação por cada segmento (considerando as seguintes respostas desconheço, insuficiente, regular, bom e ótimo). Para o computo do indicador de qualidade foram desconsideradas as respostas “desconheço”, embora o fato de demonstrar desconhecimento sobre as questões possa ser considerado uma avaliação negativa, esta não pode ser inserida como avaliação efetiva das questões, afinal, não é possível avaliar aquilo que não temos conhecimento.

Nestes termos uma nova escala foi decodificada sendo aqui consideradas apenas as respostas que demonstram uma avaliação efetiva sobre as questões dos instrumentos. Para cada resposta foi computado um valor, conforme descrito a seguir: 0 – insuficiente; 1 – regular; 2 – bom e 3 – ótimo. Logo, o indicador de qualidade (IQ), será a média ponderada das frequências obtidas para cada valor (0,1, 2 e 3), pelos respectivos valores relacionados às mesmas. Portanto, nesta escala foram adotados os seguintes critérios: se $0 \leq IQ < 0,75$, então o resultado da avaliação será *insuficiente*; se $0,75 \leq IQ < 1,5$, então o resultado da avaliação será *regular*; se $1,5 \leq IQ < 2,25$, então o resultado da avaliação será *bom*; se $2,25 \leq IQ \leq 3$, então o resultado da avaliação será *ótimo*.

Conforme determina a legislação sobre a autoavaliação institucional, cada segmento avaliou a Ufac a partir das dez dimensões previstas pelo Sinaes. Logo, através dos indicadores de qualidade foi possível mensurar um índice de qualidade geral por dimensão e segmento acadêmico (docentes, técnicos administrativos e discentes), além da comunidade externa. As questões também poderiam ter indicadores específicos de qualidade através de análises individuais. Os indicadores, portanto, fomentaram a visualização clara e sintética da autoavaliação da Ufac, proporcionando para o futuro mecanismos de identificação da evolução de todos os itens avaliados, elemento fundamental para o estabelecimento de políticas e estratégias de ação da administração superior da Ifes.

As análises descritas neste trabalho são resultantes dos dados processados durante a autoavaliação institucional da Ufac referentes ao ano de 2012. Os valores demonstram a participação de 553 discentes, 135 docentes, 117 técnicos administrativos e 71 membros da comunidade externa. O quantitativo de participação foi baixo, incidindo na participação de aproximadamente 8% do total de discentes e 20% dos docentes e técnicos administrativos da Ufac.

Referencial Teórico

Os procedimentos de autoavaliação institucional estão fundamentados em diretrizes e legislação específica referente à avaliação da educação superior no país. Neste aspecto Rothen (2011) refaz uma análise minuciosa dos documentos que fundamentaram a implantação do Sistema Nacional da Avaliação da Educação Superior (Sinaes). Dentre estes documentos destacam-se a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), Lei 9394/1996; Decreto 2.021 de 10/10/1996; Portaria MEC nº 755; Decreto nº 3.860 de 09 de julho de 2001; Medida Provisória 147/2003; Lei 10.861 de 14 de abril de 2004; Portaria MEC nº 2.051.

O estabelecimento do marco regulatório da avaliação da educação superior não se deu de forma harmônica e linear no âmbito político e institucional, neste cenário coexistiam uma visão regulatória e outra emancipatória/formativa que de acordo com Rothen (2006, p. 09), esteve presente

em todo o processo de instalação e implantação do SINAES, é presente a tensão entre os dois papéis da avaliação: em alguns momentos a ênfase ocorre na formação/emancipação e em outros na regulação/controle. A partir desse ponto retomam-se os diversos documentos oficiais (lei, decreto, proposta, diretrizes) buscando compreender, por um lado, o movimento das idéias e, por outro, do resultado dos arranjos políticos.

Na visão regulatória destaca-se o Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (Paiub), que em síntese priorizava a aceitação ou conscientização da necessidade de avaliação por todos os seguimentos envolvidos, além do reconhecimento da legitimidade e pertinência dos princípios norteadores dos critérios adotados na avaliação, assim como, o envolvimento direto de todos os seguimentos da comunidade acadêmica na sua execução e na implementação de medidas para melhoria do desempenho institucional. (POLIDORI; MARINHO-ARAÚJO; BARREYRO, 2006)

A visão emancipatória/formativa consolidou-se com a instituição do Sinaes, sobretudo, por sua própria construção plural através da Comissão Especial de Avaliação da Educação Superior (CEA), a comissão era formada por representantes da SESu, do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Texeira (Inep) e 11 especialistas ligados às universidades públicas e privadas. Numa tentativa de contrapor a visão emancipatória foi constituída a proposta do Sistema Nacional de Avaliação e Progresso do Ensino Superior (Sinapes), instituída pelo então ministro da educação Cristovam Buarque pela Medida Provisória nº147 de 15 de dezembro de 2003. Por fim, após alguns embates no dia 14 de abril de 2004 foi sancionada pelo Presidente da República a Lei 10.861 que institui o Sinaes, em 09 de julho de 2004 foi editada a Portaria MEC 2.051 que regulamentou a Lei 10.861 e em agosto do mesmo ano a Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (Conaes) foi criada. (ROTHEN, 2011)

Com a constituição do Sinaes destacam-se as dimensões da avaliação da educação superior que abrangeria uma gama de realidades no âmbito da avaliação institucional. Aspectos como a autoavaliação interna e externa, avaliação das finalidades, relações, compromisso social, responsabilidades, planejamento e avaliação, políticas de pessoal, atendimento ao estudante e comunicação com a sociedade foram delimitadas em dimensões de avaliação obrigatórias conforme disposto na Lei nº 10.861 em seu artigo 3, alíneas de I a X. (BRASIL, 2004)

- I – a missão e o plano de desenvolvimento institucional;
- II – a política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades;
- III – a responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural;
- IV – a comunicação com a sociedade;
- VI – organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios;
- VII – infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação;
- VIII – planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional;
- IX – políticas de atendimento aos estudantes;
- X – sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

No artigo 11 da Lei 10.861 fica determinado que cada instituição de ensino superior, pública ou privada, constituirá a sua Comissão Própria de Avaliação (CPA) que deverá conduzir os processos de avaliação internos da instituição, de sistematização e de prestação das informações solicitadas pelo Inep. Todo processo de autoavaliação se torna automaticamente ligado à avaliação das dimensões previstas no artigo 3º da referida Lei.

A constituição das CPAs deverá, portanto, obedecer e garantir a composição e representação de todos os seguimentos que formam conjuntamente as instituições, tais como os docentes, técnicos, discentes e comunidade externa. Segundo Ristoff e Giolo (2006, p. 197),

Da mesma forma, com o Sinaes, a autoavaliação, coordenada pelas CPAs, será parte do processo de avaliação institucional, completada pela avaliação externa *in loco*. Estas avaliações, embora operacionalizadas por meio de instrumentos distintos, estarão conceitualmente articuladas a partir das diretrizes estabelecidas pela Conaes e pelas dez dimensões previstas em lei. Cabe a CPA, no uso da autonomia de atuação que lhe confere a lei, tomar as ações no âmbito das instituições para que a autoavaliação aconteça. Assim, a autoavaliação não se dará de forma errática e caprichosa. O roteiro de autoavaliação preparado pela Conaes e pelo Inep estabelece quais os aspectos de cada uma das dez dimensões que devem ser considerados pela CPA no seu trabalho de autoavaliação, podendo esta, a seu critério, acrescentar outros que julgar pertinentes.

A obrigatoriedade em estabelecer o processo de autoavaliação considerando as dez dimensões impostas pela Lei 10.861 não retira da CPA a sua definição e papel autônomo de organizar, conduzir e efetivar a avaliação. A CPA tem autonomia para construir o projeto de autoavaliação institucional, elaborar metodologias de análise e aquisição de dados, desenvolver mecanismos de sensibilização e fortalecimento da

avaliação no âmbito da instituição. A autonomia da CPA é importante para garantir a avaliação imparcial da instituição e mesmo o princípio balizador das universidades qual seja sua autonomia administrativa, acadêmica e científica.

O cenário de avaliar qualquer organismo ou mesmo uma instituição complexa como a universidade requer uma discussão crítica do que em essência significa avaliar. É necessário estabelecer critérios e parâmetros, buscar procedimentos de análise eficientes, metodologias e inferências acertadas. Quando se particulariza a instituição universidade, deve-se destacar a importância e a complexidade que há ao avaliá-la, principalmente pela pluralidade dos atores presentes em sua estrutura, nesse aspecto Dias Sobrinho (2002, p.44) analisa que:

Compreender a universidade é uma construção intelectual e coletiva que passa pelo conhecimento das suas diversas partes, interpretação e integração dos seus diversos e contraditórios sentidos, levando em conta não somente as dimensões internas da instituição, mas também as suas relações com o universal da ciência e dos valores, inseparavelmente do local, da comunidade, dos entornos mais próximos, do relativo a até mesmo do efêmero.

Portanto, ao considerar qualquer modelo de avaliação em evidência, primeiro é preciso contextualizar sua validade e abrangência, segundo se este modelo irá fomentar um processo crítico futuro na avaliação. Considerando as inúmeras definições e modelos de avaliação existentes Martins (2005) *apud* BURLAMAQUI (2008, p.2) argumenta que:

A avaliação é um processo permanente de autoconsciência, tomada de posição, revisão retomada ou redirecionamento de rumos institucionais e de programas e atividades. Tal processo, com certeza, é fundamento indispensável para a garantia e a melhoria da qualidade. E os seus resultados, obviamente, enriquecem, e até mesmo, dão sentido aos procedimentos de regulação. Tanto a autorregulação, pelas próprias instituições que fazem a educação superior, com a regulação que compete ao Poder Público exercer.

Conforme descrito por Martins, a avaliação é um processo permanente de autoconsciência e tomada de posições e, portanto, envolvida de dicotomias, dentre estas centra-se a busca constante por qualidade, tendo em vista que a qualidade é o objetivo central das avaliações. Avalia-se para identificar a qualidade dos serviços, das funções, das impressões, dos resultados e das metas. Na educação, a utilização do conceito de qualidade requer uma visão multidimensionada dos fatos, principalmente no âmbito das universidades onde o ambiente é traduzido por uma complexidade estrutural e multidimensional, isto por essência demanda uma análise crítica do conceito de qualidade a fim de não cometer reducionismos e inferências desconexas da realidade. (FERRER, 2001; WERTHEIM, 2001)

Outro elemento chave nas discussões sobre avaliação é a opção e priorização pelos procedimentos quantitativos ou qualitativos de análise. A literatura demonstra que ambas as visões apresentam pontos favoráveis e desfavoráveis, se por definição a opção pelo quantitativo segundo Sobrinho (2000, p.80) suscita.

Em muitos momentos do processo, a imbricação e combinação de perspectivas são altamente desejáveis e até mesmo necessárias. Há casos em que a objetividade quantitativa ou descritiva é

imprescindível. Por exemplo, quando necessário isolar alguns aspectos do contexto para melhor e mais detalhadamente analisá-los. Importante é que isso não impeça a visão integrada e organizada do conjunto.

A visão qualitativa, segundo Coêlho (2003) *apud* Burlamaqui (2008, p.136) estabelece que,

A utilização excessiva de informações quantitativas como base da avaliação do ensino superior, além de pressionar os indivíduos para que alcancem determinados indicadores quantitativos, relativos, por exemplo, ao número de pesquisas e publicações, não é capaz de garantir que se avalie a qualidade do trabalho realizado. Para ele, devem-se utilizar metodologias de avaliação que abarquem aspectos qualitativos ou subjetivos.

O cenário atual permite agregar as duas concepções de metodologia analítica durante os processos de autoavaliação nas instituições de ensino superior, afinal, é possível mensurar valores e mesmo assim inferir avaliações críticas e qualitativas frente à realidade apresentada. Logo, não há uma dissociação entre as duas abordagens, mas, sim uma ação mútua e conjunta visando o fortalecimento e efetivação da avaliação.

Além, da complexa relação entre a abordagem quantitativa e qualitativa é preciso identificar o contexto da eficiência e da eficácia no âmbito da avaliação da qualidade do ensino superior. A lógica clássica requer que uma instituição seja ao mesmo tempo eficiente e eficaz, em seus produtos educacionais e científicos. Portanto, a eficácia estaria relacionada ao grau em que determinados objetivos e metas são alcançados, assim como, a eficiência traduz o grau de adequação entre os resultados alcançados e o quantitativo de recursos que foram delegados para a obtenção dos êxitos. Em resumo uma universidade eficiente e eficaz é aquela que alcança seus objetivos e metas, estabelecendo o consumo racional e sustentável de seus recursos, que nesse aspecto podem ser considerados tanto recursos monetários, como humano e estrutural. (FERRER, 1999; ESTRADA, 1999 *apud* BURLAMAQUI, 2008)

Por fim, pretendendo realizar uma ponte entre as discussões fomentadas até aqui e estabelecendo uma conexão mais efetiva com a temática do trabalho, faz-se necessário entender a relação intrínseca da proposta de trabalhar com indicadores de qualidade enquanto mecanismo de autoavaliação na Universidade Federal do Acre. A princípio o entendimento deve centrar-se que a autoavaliação na instituição parte da concepção eminente da manutenção da autonomia durante os processos de avaliação, outro aspecto relevante é a garantia da participação voluntária e autônoma dos atores envolvidos no processo, conforme preceitua a legislação vigente.

A utilização de indicadores de qualidade visa a melhor representação dos resultados obtidos durante a avaliação, e amplia a perspectiva de construção efetiva de análise baseada na evolução dos resultados a partir do subsídio de políticas por intermédio do planejamento estratégico da instituição. Os indicadores sintéticos de mensuração de qualidade são amplamente utilizados em órgãos de planejamento e fomentadores de políticas públicas. Instituições estratégicas da sociedade dispõem de mecanismos amplamente eficientes dentro dessa linha, ultimamente até mesmo instituições de ensino superior de renome internacional tem aderido à utilização de indicadores de qualidade para buscar uma avaliação mais efetiva de sua realidade. (GUIMARÃES; JANUZZI, 2004)

Historicamente os indicadores sintéticos foram utilizados para mensurar quantificações de natureza econômica, destacando-se os sistemas de contas nacionais e

os valores dos agregados macroeconômicos, estes primeiros indicadores são considerados de 1º geração. (KAYANO; CALDAS, 2001). Com a evolução da sociedade e dos problemas globais enfrentados por uma massa populacional com crescimento exponencial gigantesco, os indicadores de qualidade de 1º geração demonstraram-se insuficientes, permitindo a evolução de indicadores que agora agregavam não somente aspectos econômicos, mais também elementos de ordem, social, política e econômica, esses indicadores pertencem ao grupo da 2º geração. (GUIMARÃES; JANUZZI, 2004)

É evidente, porém, que existe uma vasta literatura que contrapõem e critica arduamente a utilização de indicadores, principalmente fomentando questionamentos na arbitrariedade de interpor médias aritméticas para diagnosticar realidades amplamente antagônicas, ou simplesmente a impossibilidade metodológica de mensurar em um valor numérico, a saber, elementos de ordem tão pessoal e existencial como, por exemplo, a cultura, a religião, a ética, sentimentos, enfim, verifica-se claramente uma dificuldade metodológica na visão desses autores. (VEIGA, 2003)

Desta forma, a discussão metodológica, e a opção por utilizar indicadores de qualidade parece ainda ser um assunto latente nas discussões sobre avaliação. Não fugir desta discussão é fundamental para a construção efetiva e crítica da avaliação, estar ciente dos acertos e erros possivelmente encontrados com a utilização dos indicadores sintéticos é o primeiro passo para eventualmente superá-los, e isso, pontualmente não nos livra do erro, mas, permite sair da inércia e buscar elementos plausíveis e aceitáveis para avaliar.

Por fim, estabelecer enquanto mecanismo de avaliação a utilização de indicadores de qualidade, requer no mínimo uma atuação precisa e pontual da CPA. O processo de autoavaliação deve ser planejado e os procedimentos para a captação e tabulação dos dados devem ser efetivamente seguros e dinâmicos, visando sempre proporcionar a construção e reprodução fiel dos indicadores de qualidade, e posteriormente, a consolidação e concretização do processo avaliativo no âmbito da instituição. (WOLYNEC, 1989)

Resultados e Discussões

Com a utilização dos indicadores de qualidade foi possível dimensionar a avaliação de cada segmento acadêmico em conjunto com a comunidade externa sobre diversas temáticas relacionadas à Ufac. Os resultados conforme previstos na metodologia foram atribuídos considerando as dimensões presentes na legislação vigente e nas diretrizes da lei 10.861/2004.

Os resultados preliminares demonstram que a Ufac apresentou resultados medianos e regulares em todas as dimensões avaliadas, existindo pequenas oscilações na média final entre os segmentos. Essas oscilações variavam de acordo com o quantitativo percentual de respostas válidas e com as especificidades de cada dimensão avaliada.

A dimensão I, que avaliava a Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), apresentou um elevado índice de respostas “desconhece”, conforme demonstrado na tabela 1. Praticamente todos os segmentos demonstraram desconhecimento sobre a missão da instituição, seu perfil, e sua política de desenvolvimento. Logo, de acordo com a tabela II, a dimensão I apresentou um indicador de qualidade (IQ) com coeficiente 1,23 estando na escala de qualidade “regular”.

Tabela1: Percentual geral das respostas por categoria dentro da Dimensão I, considerando todas as respostas obtidas.

	Ótimo	Bom	Regular	Insuficiente	Desconhece
Discente	3,03%	16,91%	22,92%	15,60%	41,54%
Docente	3,09%	27,16%	34,81%	12,22%	22,72%
Técnico	3,13%	23,36%	26,92%	11,40%	35,19%

Tabela 2: Resultado do IQ para as três categorias e para o Geral.

	Discente	Docente	Técnico	Geral
IQ	1,13	1,27	1,28	1,23

A dimensão II avaliava as políticas para o ensino, pesquisa, pós-graduação e extensão, esta dimensão é vital para a identificação das principais fragilidades e potencialidades da Ufac, pois se baseia no tripé que sustenta as políticas de manutenção da Ifes. Nesta dimensão os segmentos avaliaram as políticas de incentivo a pesquisa, a qualidade dos cursos e do corpo docente, a relevância da política de extensão para a sociedade, dentre outros aspectos.

O indicador de qualidade atribuído a esta dimensão foi “regular”, com o coeficiente de 1,13, conforme demonstra a tabela 3. Os docentes foram mais críticos em relação aos demais segmentos, mensurando um coeficiente de 0,97, isto demonstra que os docentes apontam fragilidades nas políticas da administração direcionadas a esta área.

Tabela 3: Resultado do IQ para as três categorias da Dimensão II.

	Discente	Docente	Técnico	Geral
IQ	1,22	0,97	1,19	1,13

A dimensão III compreende as temáticas relacionadas à responsabilidade social da Ufac, ou seja, as políticas de assistência e apoio social aos diversos atores da Ifes, comprometimento em atender e enfrentar os principais problemas sociais que afetam a sociedade e demais políticas relacionadas à inclusão de classes e extratos minoritários. Nesta dimensão a Ufac recebeu indicador de qualidade “regular” de todos os segmentos com o valor de mensuração de 1,02, conforme demonstra a tabela 4. Novamente os docentes se demonstraram mais críticos ao avaliar a Ifes, apontando média final relativamente menor ao item.

Tabela 4: Resultado do IQ para as três categorias e para o Geral da Dimensão III.

	Discente	Docente	Técnico	Geral
IQ	1,06	0,95	1,06	1,02

As dimensões IV e V indicavam respectivamente a comunicação da Ufac com a sociedade e a avaliação da política de pessoal, carreira de corpo docente e técnico administrativo. Nestas dimensões os quesitos avaliados foram os canais de comunicação da Ufac com a comunidade interna e externa, divulgação das ações da Ifes, imagem pública, ouvidoria, além, da política de capacitação para os técnicos administrativos e docentes da instituição.

Nas duas dimensões avaliadas a Ufac apresentou indicadores de qualidade “regular” conforme demonstrado na tabela 5, considerando que os coeficientes de avaliação geral foram 1,23 e 0,99. Conforme apontando na tabela 5, os docentes estão

insatisfeitos com a política de qualificação desenvolvida pela Ifes, fato que também se reflete em relação aos técnicos administrativos embora o indicador geral tenha sido melhor do que a avaliação docente e discente.

Tabela 5: Resultado do IQ para as três categorias (Dimensões IV e V).

Dimensão IV				
	Discente	Docente	Técnico	Geral
IQ	1,32	1,17	1,19	1,23
Dimensão V				
	Discente	Docente	Técnico	Geral
IQ	1,10	0,75	1,13	0,99

Os gráficos 1 e 2 apresentam a avaliação negativa emitida pelos segmentos docente e técnico administrativo sobre a política de qualificação da Ufac para seus servidores. Portanto, a comunidade acadêmica aponta a necessidade eminente de oferecimento de cursos de qualificação em todos os níveis para os seus servidores, e a melhoria gradativa dos cursos existentes.

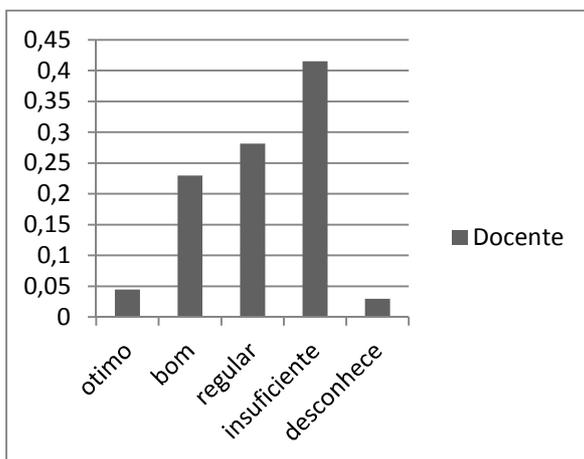


Gráfico 01 – Avaliação das políticas de incentivo à qualificação do corpo docente

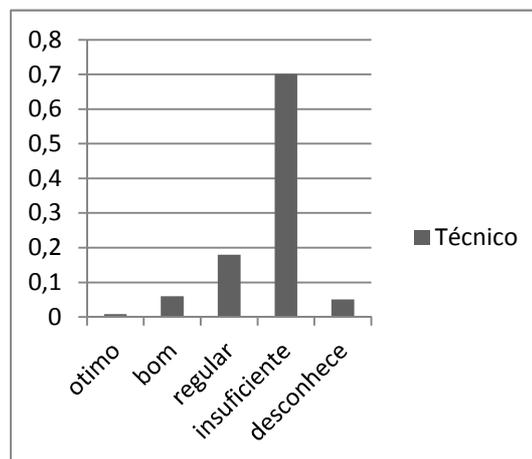


Gráfico 02 – Avaliação das políticas de qualificação direcionada aos técnicos - administrativos

A organização e gestão da Ufac, bem como, a avaliação de sua infraestrutura foram analisadas nas dimensões VI e VII. Respectivamente foram avaliadas a organização e gestão da Ifes, a coerência entre a organização e o que é disposto no regimento e estatuto interno, além, de todos os aspectos relacionados a infraestrutura física, tais como instalações acadêmicas e administrativas, qualidade de laboratórios e acessibilidade.

Conforme apresenta a tabela 6, as duas dimensões receberam indicador de qualidade “regular”, com mensuração de 1,29 para a organização e gestão da Ufac e 0,92 para a infraestrutura. Entretanto, destacam-se os baixos indicadores quantitativos dados à dimensão que avalia a infraestrutura, isto reflete claramente que a Ufac possui grandes desafios na área de construção e otimização de espaços físicos oferecidos a comunidade acadêmica.

Tabela 6: Resultado do IQ para as três categorias (Dimensões VI e VII).

Dimensão VI				
	Discente	Docente	Técnico	Geral
IQ	1,14	1,28	1,45	1,29
Dimensão VII				
	Discente	Docente	Técnico	Geral
IQ	0,89	0,82	1,04	0,92

Os gráficos 3 e 4 refletem os indicadores baixos encontrados na avaliação da infraestrutura. Quando perguntado sobre a qualidade do conforto térmico e luminosidade das salas de aula para os discentes e da disponibilidade e estrutura das salas de aula aos docentes, a avaliação foi potencialmente negativa considerando o alto índice de respostas “insuficiente”.

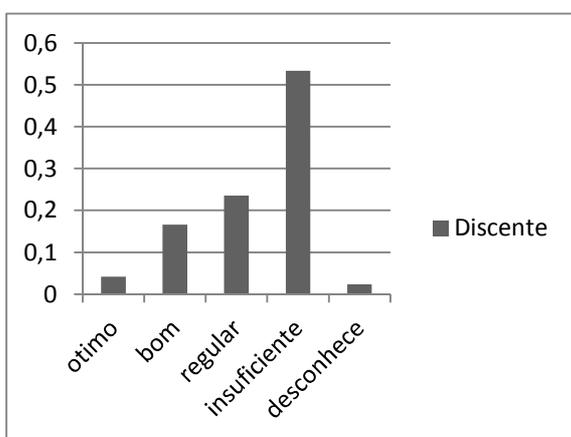


Gráfico 3 – Avaliação do conforto térmico e luminosidade das salas de aula

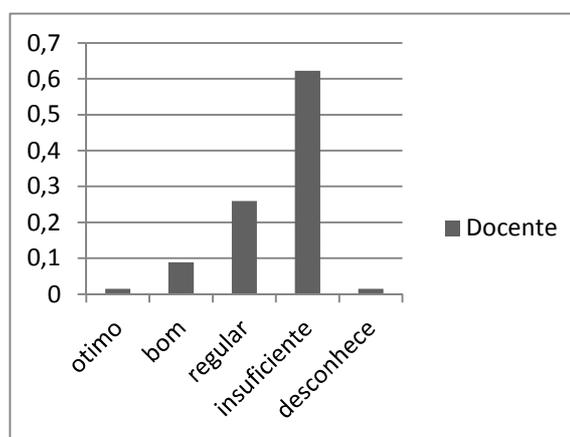


Gráfico 4- Avaliação da disponibilidade de salas de professores

Por fim, as últimas dimensões avaliadas (VIII, IX e X) respectivamente tratavam do planejamento e avaliação, políticas de atendimento ao estudante e sustentabilidade financeira da Ufac. Nos itens acima se destaca o conhecimento da atuação da CPA, o envolvimento dos segmentos acadêmicos na autoavaliação, além das políticas de atendimento ao aluno, tais como programas de distribuição de bolsas de auxílio, incentivo à iniciação científica, a extensão e ao ensino. O último item destaca o conhecimento sobre a sustentabilidade financeira da Ufac, a forma como os recursos são captados e investidos, prestação de contas e participação democrática na escolha das áreas prioritárias de investimentos.

A tabela 7 sintetiza os indicadores de qualidade para as três últimas dimensões avaliadas. Em relação aos resultados apresentados é necessária atenção aos indicadores das dimensões IX e X, ambos demonstram as avaliações mais baixas de toda a série mensurada até o momento. Na dimensão X, o segmento docente indicou o menor valor mensurável na autoavaliação, a média de 0,73 aponta um indicador de qualidade “insuficiente”, este quadro pode ser traduzido como a dificuldade que a Ufac possui de demonstrar aos seus atores a eficiência na gestão dos recursos e a falta de clareza no processo de prestação de contas e gestão participativa.

As políticas de assistência aos estudantes obtiveram resultados relativamente baixos, afinal, todos os indicadores ficaram abaixo de 1,0, demonstrando que na escala dos indicadores de qualidade, embora, a Ufac tenha alcançado um indicador de

qualidade “regular” em todas as dimensões, a instituição precisa avançar no atendimento ao aluno, principalmente expandido o oferecimento de bolsas, controlando com eficiência os processos de seleção além de fomentar políticas mais efetivas de auxílio à iniciação científica, a docência e a extensão.

Tabela 7: Resultado do IQ para as três categorias (Dimensões VIII, IX e X).

Dimensão VIII				
	Discente	Docente	Técnico	Geral
IQ	1,14	1,28	1,45	1,29
Dimensão IX				
	Discente	Docente	Técnico	Geral
IQ	0,93	0,84	0,94	0,90
Dimensão X				
	Discente	Docente	Técnico	Geral
IQ	0,86	0,73	0,91	0,83

A tabela 8 apresenta um quadro síntese de todos os indicadores avaliados demonstrando os indicadores individuais por segmento e dimensão, média geral de indicadores por segmento, indicador geral por dimensão e a média geral de qualidade da Ufac, que apresenta um valor síntese de 1,09. Considerando os indicadores por segmento, os técnicos administrativos demonstraram melhor avaliação final referente à Ufac com média de 1,14, acompanhado pelos discentes com média 1,10. Os docentes se demonstram mais críticos, apresentando média geral de indicador com o valor 1,03, proporcionando as sete médias mais baixas (II, III, IV, V, VII, IX e X) dentre as dez dimensões avaliadas.

Tabela 8: Quadro geral de distribuição dos indicadores de qualidade segundo as dimensões avaliadas no processo de autoavaliação da Ufac/2012

Dimensões	Indicador por segmento			Indicador Geral (Média)	Indicador de Qualidade
	Discente	Docente	Técnico		
Dimensão I	1,13	1,27	1,28	1,23	Regular
Dimensão II	1,22	0,97	1,19	1,13	Regular
Dimensão III	1,06	0,95	1,06	1,02	Regular
Dimensão IV	1,32	1,17	1,19	1,23	Regular
Dimensão V	1,10	0,75	1,13	0,99	Regular
Dimensão VI	1,14	1,28	1,45	1,29	Regular
Dimensão VII	0,89	0,82	1,04	0,92	Regular
Dimensão VIII	1,15	1,16	1,20	1,17	Regular
Dimensão IX	0,93	0,84	0,94	0,90	Regular
Dimensão X	0,86	0,73	0,91	0,83	Regular
Média Geral dos Indicadores	1,10	1,03	1,14	1,09	

O gráfico 5 apresenta a distribuição dos indicadores avaliados por segmento e dimensão. A representação gráfica demonstra especialmente a avaliação mais positiva dos técnicos administrativos e discentes em relação à Ufac, em contrapartida os docentes sensivelmente foram mais críticos impondo indicadores de qualidade de menor mensuração.

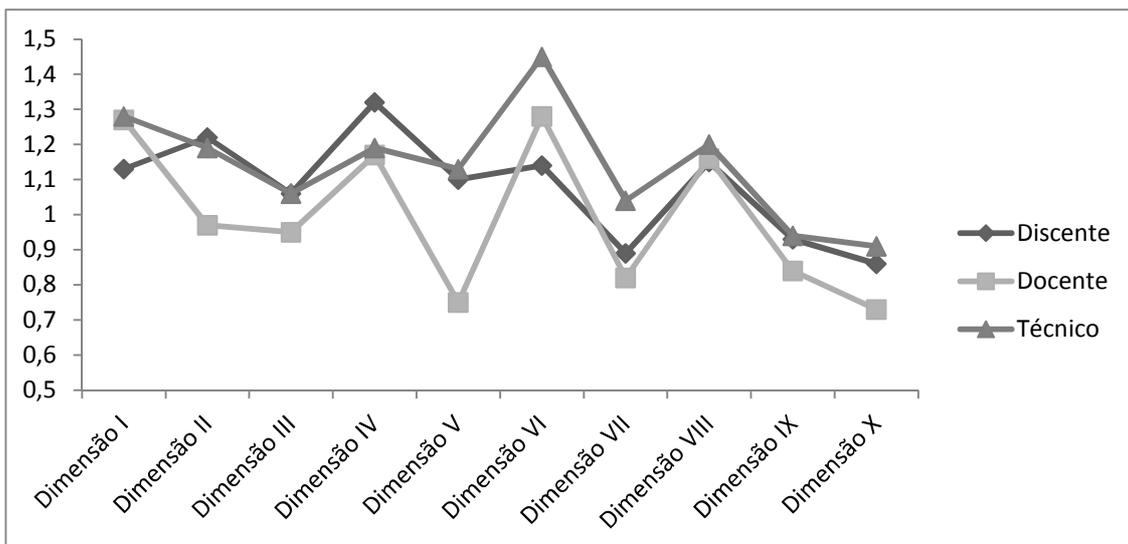


Gráfico 5 – Distribuição de indicadores avaliados por segmento e dimensão

O gráfico 6 demonstra a média dos indicadores de qualidade emitido por dimensão. Cada indicador sintético é resultado da média aritmética adquirida a partir dos valores das médias dada por cada segmento em relação às dimensões avaliadas. Assim, observa-se que a dimensão X apresenta a média mais baixa entre todos os itens avaliados, e a dimensão V apresenta a maior mensuração.

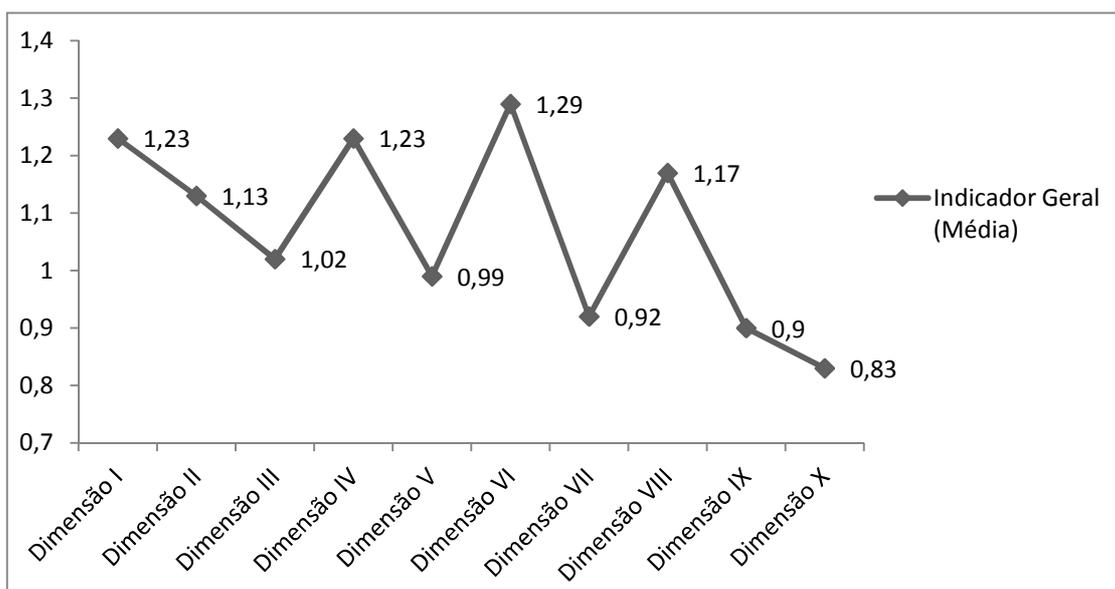


Gráfico 6 – Média global dos indicadores de qualidade por dimensão avaliada

Os indicadores de qualidade também foram utilizados para sintetizar a avaliação da comunidade externa em relação à Ufac, neste sentido, três dimensões foram abordadas: avaliação da atuação dos profissionais formados pela Ufac (dimensão X); avaliação da validade social e profissional dos cursos oferecidos pela Ufac (dimensão Y); e a comunicação da Ufac com a comunidade externa (dimensão Z). A avaliação da comunidade externa foi aplicada em vários órgãos e instituições públicas e privadas do estado e dos municípios.

A tabela 9 indica respectivamente a distribuição percentual de respostas e o indicador de qualidade mensurado referente aos aspectos da atuação dos profissionais, a validade social e profissional dos cursos oferecidos e a comunicação da Ufac com a

comunidade externa. As respostas apenas consideram a avaliação em que o respondente mostrou conhecimento sobre o tema, ou seja, foram excluídas as respostas “desconhece”.

Tabela 9: Avaliação da comunidade externa a partir da distribuição percentual de respostas e dos indicadores geral de qualidade da Ufac

Dimensão X					
Ótimo	Bom	Regular	Insuficiente	Indicador Geral (média)	Indicador de Qualidade
16,22%	61,02%	20,10%	2,66%	1,90	Bom
Dimensão Y					
Ótimo	Bom	Regular	Insuficiente	Indicador Geral (média)	Indicador de Qualidade
14,20%	51,99%	26,42%	7,39%	1,73	Bom
Dimensão Z					
Ótimo	Bom	Regular	Insuficiente	Indicador Geral (média)	Indicador de Qualidade
3,52%	47,80%	36,36%	12,32%	1,43	Regular

Por fim, os indicadores de qualidade e os índices de respostas referentes a avaliação da comunidade externa sobre a Ufac, sucinta avaliações positivas sobre a dimensão X e Y, demonstrando respectivamente que a atuação dos profissionais formados pela instituição satisfaz as necessidades das empresas e órgãos que realizaram a avaliação. A validade social e a qualidade da formação profissional dos cursos oferecidos pela instituição foram consideradas fundamentais para o fomento e preparação da comunidade referente ao mercado de trabalho.

A dimensão Z que avalia a comunicação da Ufac com a comunidade externa apresentou o menor índice de qualidade (1,43), entretanto, a avaliação ficou bem próxima da faixa de transição de qualidade “regular” para “bom”. Neste aspecto, a Ufac deve dinamizar e melhorar a sua comunicação com os diversos segmentos e atores que integram a comunidade em geral, vislumbrando divulgar com relevância o seu papel e função no âmbito da sociedade.

Considerações Finais

O objetivo do trabalho com os indicadores de qualidade enquanto proposta metodológica de análise e diagnóstico da autoavaliação na Ufac demonstrou-se satisfatória e exequível. Os indicadores foram importantes para dinamizar e tornar mais prática e eficiente a compreensão dos elementos avaliados diante das dimensões impostas pelo Sinaes. A mensuração e a utilização de índices sintéticos proporcionaram a compreensão e identificação do perfil de avaliação de cada segmento pertencente à Ufac, bem como, da comunidade externa. Este fator condiciona a CPA a construção de um quadro evolutivo nos processos de aquisição e interpretação das informações resultantes da autoavaliação.

Outro ponto significativo adquirido com a experiência metodológica abordada é a possibilidade de avaliar a evolução dos indicadores futuramente em outros processos

de autoavaliação na Ufac. Assim, é possível mapear as áreas avaliadas de forma crítica, e que, portanto, necessitam de políticas pontuais e emergenciais, e posteriormente, ter o *feedback* se as políticas realmente sanaram ou não os problemas levantados. Quadros de evolução deverá ser construído para subsidiar o planejamento estratégico em escalas temporais distintas, a Ufac deverá trabalhar para aumentar e universalizar seus indicadores de qualidade em todos os segmentos.

Embora o trabalho com indicadores de qualidade seja uma alternativa metodológica eficiente mediante os objetivos expostos, cabe ressaltar que a avaliação qualitativa também deve ser priorizada. Mais importante do que mensurar é tentar entender o comportamento dos números, a sua repercussão na realidade, como cada ator percebe e convive com os elementos transformados em linguagem matemática, por isso, é vital que a CPA em conjunto com os demais setores da Ufac realizem a interpretação crítica dos resultados e vislumbrem caminhos para solucionar as possíveis lacunas encontradas.

Por fim, é necessário aperfeiçoar a metodologia abordada no trabalho, indicadores mais sensíveis devem ser construídos, correlação entre os dados deverão ser realizados visando identificar o dinamismo e interação que há entre as diversas variáveis analisadas na autoavaliação. A exposição da metodologia e a ampliação gradativa do número de respondentes devem ser buscadas, afinal, a qualidade e efetividade da autoavaliação são diretamente proporcionais ao número de indivíduos que participam do processo.

Referências

- BRASIL. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 14 abr. 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm>. Acesso em: 28 ago. 2013.
- BURLAMAQUI, M. G. B. **Avaliação e qualidade na educação superior: tendências na literatura e algumas implicações para o sistema de avaliação brasileiro**. Estudos em Avaliação Educacional, v. 19, n. 39, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/eae/arquivos/1422/1422.pdf>>. Acesso em: 28 ago. 2013.
- DIAS SOBRINHO, J. **Campo e caminhos da avaliação: a avaliação da educação superior do Brasil**. In: FREITAS, Luiz Carlos (org.). Avaliação: construindo o campo e a crítica. Florianópolis: Insular, 2002.
- FERRER, A. T. **La Evaluación y la calidad: dos cuestiones sometidas a discusión**. Ensaio: avaliação e políticas públicas em educação. Rio de Janeiro: Fundação Cesgranrio, v. 7, n. 22, p. 25-46, jan./mar. 1999.
- GUIMARÃES, J. R S; JANNUZZI, P. de M. **Indicadores sintéticos no processo de formulação e avaliação de políticas públicas: limites e legitimidades**. Trabalho apresentado no XIV Encontro Nacional de Estudos Populacionais, ABEP, Caxambú-MG – Brasil, Set. 2004. Disponível em: <<http://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/eae/arquivos/1422/1422.pdf>>. Acesso em: 27 ago. 2013.
- KAYANO, J.; CALDAS, E. L. **Indicadores para o diálogo**. São Paulo, Pólis; Programa Gestão Pública e Cidadania. EAESP/FGV, 2001.
- POLIDORI, M. M; MARINHO-ARAÚJO, C. M; BARREYRO, G. B; **Sinaes: perspectivas e desafios da educação superior brasileira**. Ensaio, Rio de Janeiro, v.14, n.53, p. 425-436, out./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v14n53/a02v1453.pdf>>. Acesso em: 26 ago. 2013.
- RISTOFF, D; GIOLO, J. **O Sinaes como sistema**. RBPG, Brasília, v.3, n.6, p. 193-213, dez. 2006. Disponível em: <<http://www.anped.org.br/reunioes/29ra/trabalhos/trabalho/gt11-2017--int.pdf>>. Acesso em: 27 ago. 2013.
- ROTHEN, J. C. **Ponto e contraponto na avaliação institucional: análise dos documentos de implantação do SINAES**. Unitri. 2006. Disponível em: <http://www2.capes.gov.br/rbpg/images/stories/downloads/RBPG/Vol.3_6_dez2006/_Est_Artigo2_n6.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2013.
- SOBRINHO, J. D. **Avaliação da educação superior**. Petrópolis: Vozes, 2000.
- VEIGA, J. E. **Problemas do uso ingênuo do IDH-M**. Valor, 14/01/2003.

WOLYNEC, E. **O uso de indicadores de desempenho para a avaliação institucional.**
In: Seminário sobre “Avaliação do Ensino Superior: Contexto, Experiência,
Desdobramento e Perspectivas”. São Paulo, 1989. Disponível em:
<<http://nupps.usp.br/downloads/docs/dt9010.pdf>>. Acesso em: 27 ago. 2013.