

# **AValiação INSTITUCIONAL INTERNA: SENTIDOS E SIGNIFICADOS ATRIBUÍDOS PELA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVAlIAÇÃO À PESQUISA NO CENTRO UNIVERSITÁRIO ESTÁCIO RADIAL SÃO PAULO**

*institutional assessment internal senses and meanings assigned by the commission to the valuation of own research in Centro Universitário Estácio Radial São Paulo.*

Adriano Luis Fonseca (Centro Universitário Estácio Brasília)  
Marilene Garcia (Centro Universitário Estácio Radial São Paulo)  
Pedro José Lacchia (Centro Universitário Estácio Radial São Paulo)  
Rita Elvira Garcia (Centro Universitário Estácio Radial São Paulo)

## **Resumo**

O texto apresenta as etapas de implantação da Avaliação Institucional Interna no Centro Universitário Radial de São Paulo, no período de 2008 a 2013. Estas diretrizes são efetivadas nas ações desenvolvidas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA). Essa comissão tem como atribuição fundamental articular a autoavaliação respondida por alunos, docentes, coordenadores e administrativos, por sua acessibilidade (online), por sua periodicidade (semestral) e pela relevância das suas questões, alinhadas às dez dimensões avaliadas pelo SINAES. O objetivo desse trabalho foi articular o atendimento das necessidades do contexto da instituição e, ao mesmo tempo, às demandas das diretrizes do SINAES, e, ainda, buscar por meio dessa relação favorecer melhorias na qualidade do atendimento das ações acadêmicas e administrativas da Instituição.

**Palavras-chave:** Gestão. Ensino superior. Comissão Própria de Avaliação

## **Abstract**

*The paper presents the steps for the implementation of Internal Institutional Evaluation in Radial University Center of São Paulo, from 2008 to 2013. These guidelines take effect on the actions undertaken by the committee for assessment (CPA). This committee has the fundamental task of articulating the self-assessment answered by students, teachers, engineers and administrative, in accessibility (online), in intervals (every six months) and the relevance of its questions, aligned with ten dimensions evaluated by SINAES*

*The objective was to articulate the service of the institution context of the needs and at the same time, the demands of SINAES guidelines, and also look through this relationship promote improvements in the quality of care of the academic and administrative actions of the institution.*

**Keywords:** Management Higher education Committee for assessment

## **INTRODUÇÃO**

No atual cenário das discussões sobre a qualidade no Ensino Superior, criou-se espaço propício para estudar a Avaliação Institucional Interna, considerando-a um dos instrumentos de diagnóstico e orientação acadêmica e administrativa. Os indicativos decorrentes dessa avaliação apontam sentidos e significados extraídos das opiniões de alunos, professores, coordenadores, gestores e colaboradores,

tornando-se eixos norteadores ao atendimento das necessidades e exigências da instituição.

A Avaliação Institucional Interna, no Centro Universitário Estácio Uniradial, é efetivada nas ações desenvolvidas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), constituída por representantes dos docentes, discentes, técnico-administrativo e comunidade civil e responsável pelo planejamento, operacionalização e acompanhamento de todo o processo, cuja coordenação está a cargo do representante docente. A comissão tem como atribuição fundamental articular a autoavaliação, principal meio de coleta de dados: pesquisa respondida por alunos, docentes, coordenadores e administrativos, por sua acessibilidade (*online*), por sua periodicidade (semestral) e pela relevância das suas questões alinhadas às dez dimensões avaliadas pelo SINAES, e cumpre as etapas de preparação, desenvolvimento e consolidação.

No decorrer das práticas realizadas na instituição, e conforme os resultados foram sendo aproveitados, percebeu-se a sua relevância como meio capaz de detectar aspectos específicos e gerais da IES, demonstrando a necessidade de se considerar a autoavaliação um contexto compartilhado, isto é, essa prática poderá ser mais bem aproveitada se articular o atendimento das necessidades do contexto da instituição e, ao mesmo tempo, as demandas das diretrizes do SINAES; buscar, por meio dessa relação, favorecer melhorias na qualidade do atendimento as ações acadêmicas e administrativas da instituição.

Para chegar à compreensão do processo, partimos de dois aspectos: o primeiro considera que o atendimento às diretrizes propostas pelo SINAES, via pesquisa de autoavaliação possibilitam um conjunto de indicativos que constituem e garantem discussões acadêmicas e administrativas curriculares; integradas à gestão e à formação; o segundo aspecto decorre do primeiro e significa que, a partir da problematização desses resultados, percebe-se que esses diagnósticos não precisam atender apenas às demandas burocráticas, isto é, devem propiciar sistematizações e registros capazes de oferecer um olhar mais apurado sobre os mesmos resultados pautados no diálogo interativo com o cotidiano da instituição, de forma a atender às diretrizes propostas pelos órgãos centrais e a autonomia institucional, integrados à gestão.

A partir dessas perspectivas, a condução da rotina da avaliação na IES, implicou entender as circunstâncias dadas pelos órgãos centrais, as contingências

possíveis na Instituição e os sentidos e significados atribuídos pelos participantes na pesquisa e, sobretudo, considerar os seguintes questionamentos: como os documentos podem se converter em melhorias para o Ensino Superior, e como poderiam ser mediados via Comissão Própria de Avaliação (CPA), para que se tornassem instrumentos de gestão? Sendo assim, o presente trabalho, decorrente de pesquisa qualitativa, trata-se de reflexão das etapas do processo de Avaliação institucional Interna, coordenado pela CPA da Estácio-Uniradial no período de 2008 a 2012. O que se busca é criar uma base de informações para ser aproveitada na formulação de projetos que tenham como objetivo oferecer propostas de ações para melhoria do Ensino Superior.

## **OBJETIVOS**

- Apresentar as etapas de implementação da autoavaliação institucional no Centro Universitário – Estácio Radial e suas interferências na prática dessa atividade como instrumento de gestão;
- Apresentar e divulgar como os documentos de diretrizes de avaliação institucional oferecidos pelos órgãos centrais podem se converter em melhorias para o Ensino Superior e se tornarem instrumentos de gestão por meio da mediação da Comissão Própria de Avaliação (CPA);
- Articular o atendimento às necessidades do contexto da instituição e, ao mesmo tempo, às demandas das diretrizes do SINAES;
- Buscar, por meio dessa relação, favorecer melhorias na qualidade do atendimento das ações acadêmicas e administrativas da Instituição.

## **METODOLOGIA**

Para esse estudo, optou-se por uma abordagem qualitativa de pesquisa, baseada em procedimentos que possibilitam registrar e analisar valores, referências, informações satisfatórias e não satisfatórias e contextualização de mundo.

No encaminhamento da metodologia, procuramos atingir triplo objetivo:

- Realizar a pesquisa de autoavaliação institucional, previsto nos documentos oficiais (SINAES);
- Aprofundar a análise e a reflexão desses indicativos propondo outros instrumentos focando o contexto da instituição;

- Buscar, por meio dessa fusão, favorecer melhorias na qualidade do atendimento das ações acadêmicas e administrativas da Instituição.

O encaminhamento do processo de estudo foi realizado em três fases que, juntas, compõem o período 2009 a 2012. São apresentados aqui os momentos que constituíram diferentes conjuntos de informações que se integram e se complementam:

**1ª Fase:** Realizar a pesquisa de autoavaliação institucional prevista nos documentos oficiais (SINAES) no período de 2008 a 2010. A aplicação da pesquisa de autoavaliação, prevista nos documentos oficiais, contou com as seguintes etapas:

**A) Preparação:** são realizadas ações de sensibilização com os alunos por meio de reuniões com representantes de sala e professores, além de esclarecimentos na semana de planejamento, nas reuniões de colegiado, avisos nos murais, e-mail e site, alinhamentos dos instrumentos de avaliação.

**A') Aplicação do instrumento de pesquisa:** questionário com perguntas fechadas, abrangendo as dez dimensões de análise, conforme estabelecem as diretrizes oficiais do MEC/INEP/CONAES para avaliação das IES. O encaminhamento é realizado no primeiro semestre e no segundo semestre, a avaliação é realizada por meio do Sistema de Informações Acadêmicas (S.I.A.) da Instituição e disponibilizada online para todos os alunos e docentes da instituição.

**B) Desenvolvimento:** os questionários da Avaliação Institucional Interna utilizam uma escala com os seguintes conceitos: Muito Bom, Bom, Regular, Deficiente, Muito Deficiente e como critérios de análise consideram-se fragilidade os itens avaliados com menos de 50% nos conceitos “muito bom/bom”, e como potencialidade os aspectos avaliados com mais de 50% nos conceitos “muito bom/bom”.

**C) Consolidação:** divulgação dos resultados por diversos meios, entre os quais banners afixados pelo campus, cartazes, Internet, e-mail, apresentações e reuniões com alunos representantes de sala e em reunião de planejamento com o corpo docente. Para a elaboração do relatório final de avaliação institucional interna, também houve a participação dos diferentes segmentos com dados que contemplam as dez dimensões, seguindo os procedimentos abaixo descritos:

- Análise dos resultados da avaliação interna, identificando potencialidades e fragilidades;

- Análise dos resultados obtidos no período avaliativo anterior, comparando os resultados alcançados;
- Discussão dos resultados obtidos nas avaliações externas (ENADE, Processos de reconhecimento e autorizações e renovações de reconhecimento);
- Definição dos objetivos e ações previstas para o ano seguinte;
- Descrição das dificuldades e facilidades encontradas no percurso da avaliação;
- Críticas e sugestões para aprimorar o processo;
- Análise e consolidação das informações pela CPA;
- Identificação das melhorias realizadas em função das fragilidades apontadas no período avaliativo anterior;
- Avaliação da IES em cada uma das dez dimensões, identificando potencialidades e fragilidades;
- Identificação de evidências das ações realizadas na IES em função dos resultados da avaliação;
- Indicação de propostas para o próximo período;
- Identificação da relação entre as ações realizadas e o declarado no PDI e PPI. Integram, também, os dados da avaliação institucional a pesquisa socioeconômico-cultural aplicada para todos os alunos bienalmente e a Pesquisa de Clima Organizacional, aplicada anualmente para todos os colaboradores (docentes e técnico-administrativos).

**2ª Fase:** Aprofundar a análise e a reflexão desses indicativos propondo outros instrumentos focando o contexto da instituição - Período de 2010 a 2011.

Essa fase foi de estudo e aprofundamento dos indicativos adquiridos em 2009 e 2010, e impulsionou a elaboração de outros instrumentos e outros encaminhamentos cuja meta era atender às especificidades do contexto institucional. Dessa forma, os dados do primeiro e do segundo semestres de 2009 foram agora analisados sob dois critérios:

- a) Indicativos de fragilidades referentes às questões com menos de 50% de conceitos muito e bom;
- b) Indicativos que, no cômputo geral das respostas, apresentavam contradições, entendidos aqui como hipóteses de compreensão nas perguntas.

Foi elaborado um roteiro de perguntas (que atendessem aos critérios a e b) para o Grupo Focal (2010), com alunos dos cursos de graduação bacharelado e graduação tecnológica. Essa proposta metodológica teve a pretensão de:

- validar, mas também ampliar os resultados obtidos com o questionário;
- evitar possíveis equívocos de interpretação;
- possibilitar aos participantes oportunidade de esclarecerem as informações que eles mesmos forneceram.

O Grupo Focal realizou-se por meio de um roteiro contendo nove perguntas, que atendiam aos critérios estabelecidos acima, cuja elaboração teve como princípio nortear o processo de investigação segundo tópicos principais a serem cobertos, seguindo uma sequência lógica entre os assuntos. Para o registro dos dados, foram realizadas anotações durante as falas, com consentimento dos entrevistados. A elaboração que nortear o processo investigativo partiu dos pressupostos estabelecidos sobre sentidos e significados, divididos em duas áreas:

1. Quando você lê esta questão, o que você está avaliando?
2. Em sua opinião, o que tem que melhorar nesse quesito?

No decorrer da análise, observou-se a necessidade de estabelecer uma categoria denominada “Explicações para os dados que os alunos mesmos forneceram na Avaliação Institucional” para agrupamento dos indicadores específicos do assunto. Fizeram parte do grupo pesquisado:

- Alunos matriculados regularmente em algum dos cursos da Instituição;
- Participaram da autoavaliação institucional naquele semestre;
- Demonstraram interesse em participar do Grupo Focal.

O Quadro 1 abaixo apresenta as perguntas escolhidas para o Grupo Focal e alguns objetivos que nortearam a elaboração do encontro.

**Quadro 1 - Direcionamento para o trabalho com o Grupo Focal**

Questões		Objetivos
Atendimento a requerimentos, (solicitação de isenção de disciplina, revisão de prova etc.)	⇒	Conhecer a compreensão dos alunos quando sobre: atendimento e qualidade. Conhecer indicadores mais apurados sobre a prestação de serviços referentes ao atendimento de requerimentos, qualidade da secretaria dos alunos e funcionamento administrativo e acadêmico. 1, 2 e 3.
Qualidade do atendimento da Secretaria de Alunos		
Qualidade do funcionamento administrativo / acadêmico do seu Campus (Direção Geral/ Acadêmica).		

Oportunidades oferecidas para participar das Atividades Complementares propostas pelo Curso (oficinas, cursos, grupos de estudo, palestras, visitas, etc.).	⇒	Levantar opiniões e saber a compreensão dos alunos sobre o que entendem por Atividades Complementares, Oportunidades Profissionais e Formação e condições profissionais e apoio do coordenador de curso.
5 Esclarecimentos sobre oportunidades profissionais relacionadas à sua área de formação		Aprofundar informações sobre conceitos satisfatórios e insatisfatórios 4,5,6
6 Apoio prestado aos alunos pela Coordenação do Curso.		
7 Esclarecimentos sobre aspectos acadêmicos relacionados ao seu curso, (conteúdo das disciplinas, exigência de pré-requisitos, estágios, Trabalho de Conclusão de Curso - TCC e outros)		
8 Existem outros aspectos relevantes que você queira apontar como necessidade de Melhoria na IES.	⇒	Levantar registros de itens e opiniões sobre aspectos de fragilidades e potencialidades na compreensão dos alunos. 8 e 9 e 7.
9 Quais os pontos fortes da IES?		

Fonte: Pesquisa

**3ª Fase:** Buscar, por meio dessa fusão (1ª e 2ª fases), melhorias na qualidade do atendimento das ações acadêmicas e administrativas. O período de 2011 a 2013 corresponde à fusão das fases anteriores e teve como elemento-chave para esse despertar os resultados do Grupo Focal (2010), que refutou algumas hipóteses elencadas na fase anterior em relação aos possíveis equívocos de compreensão na leitura das perguntas da pesquisa. Dessa forma, foi necessário elaborar outro encaminhamento como revisão do questionário proposto, nomeado de “Consolidado das perguntas presentes nos Instrumentos aplicados pela CPA” (2011).

## REFERENCIAL TEÓRICO

Nossa pesquisa busca entender a prática da autoavaliação de forma contextualizada; isto é, que envolve múltiplos instrumentos, diferentes momentos e agentes. Dessa forma, criou-se uma oportunidade para trazer as propostas de Lev S. Vygotsky que, a partir da ideia do desenvolvimento humano, propõe a análise da cultura e da história. Oferece, assim, conceitos e princípios valiosos para a reflexão

sobre essas práticas acadêmicas e administrativas na Instituição de Ensino Superior. Em sua teoria, o autor apresenta recursos que ajudam na compreensão do desenvolvimento e da aprendizagem e do seu processo de construção. De fato, todas as funções psíquicas humanas estão vinculadas a um intenso e contínuo processo de aprendizagem. “É nas interações com as pessoas que ocorre a apropriação do legado cultural, patrimônio que envolve conhecimentos, valores, sistema simbólicos, forma de agir e pensar e sentir” (TASSONI, 2008, p.194). Conforme Aguiar (2006, p.14), “os significados são, pois, produções históricas e sociais”. Ainda para a autora:

O sentido coloca-se em um plano que se aproxima mais da subjetividade, que com mais precisão expressa o sujeito, a unidade de todos os processos cognitivos, afetivos e biológicos. Assim, para avançar na compreensão dos sentidos, em nossas análises temos de considerar que todas as expressões humanas são cognitivas e afetivas (p.15).

Dessa forma, o sentido está relacionado ao significado que a palavra possui para cada indivíduo em particular, tendo em vista o contexto no qual está inserida no seu uso, e também nas experiências afetivas. A construção do conhecimento ocorre a partir de um intenso processo de interação que os indivíduos estabelecem com outros indivíduos no decorrer de sua própria história. Nessa medida, o efeito acaba por favorecer aprendizagens que se internalizam de diferentes maneiras e são de fato significações próprias, singulares de cada indivíduo, fato que se produz através das mediações, sentidos e significados importantes no decorrer da existência.

A teoria de Vygotsky oferece suportes para a compreensão desse estudo, principalmente quanto a:

- considerar que todo o processo de formação se dá numa perspectiva de desenvolvimento contínuo histórico-cultural;
- compreender sentidos e significados construídos por alunos nos processos de autoavaliação;
- permitir compreensão mais integrada das propostas no Ensino Superior;
- reconhecer e valorizar as condições de existência pessoal e profissional dos participantes da avaliação institucional interna;

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

As práticas iniciais e finais da Avaliação Interna foram durante todo o período estudado compartilhados com a comunidade acadêmica da IES. A Comissão Própria



de Avaliação(CPA) da Estácio Uniradial assumiu o papel de mediadora na organização, na análise dos resultados, e no contexto de preparação, também buscou motivar, incentivar e propor ações de melhoria para a gestão. No decorrer do processo reconheceu a todo o momento a contribuição do processo avaliativo um dos instrumentos que permitem conhecer a especificidade e a totalidade da instituição, e propôs intervenções teóricas e práticas capazes de valorizar opiniões dos diferentes segmentos. Tudo isso porque considera que pesquisar é ir além, de uma simples análise técnica formal dos resultados.

Atualmente as ações da Comissão Própria de Avaliação mantiveram suas diretrizes específicas propostas nos documentos do SINAES, porém foram acrescentadas outras ações de relevância para a melhoria da qualidade do Ensino Superior como: acompanhamento dos planos de ação dos coordenadores de curso, bem como a participação no Conselho Acadêmico, Conselho Superior Universitário (CONSUMI), Conselho Superior de Pesquisa e Extensão (CONSEPE), Gestão de Desenvolvimento Acadêmico (GDA) e reuniões com a reitoria. Destaca-se como uma das ações fundamentais a criação de espaço propício para o acompanhamento sistemático das ações de relevância. Essa perspectiva desencadeou um processo contínuo de observação, registro, reflexão, síntese, avaliação e planejamento, intensificado e sistematizado a partir da primeira etapa avaliativa. Isso possibilitou ampliar, atualizar e elaborar novas propostas de ações de melhoria para a IES, como: reestruturar e ampliar as categorias de análise das perguntas no questionário; culminando com a criação do plano de ação e melhoria elaborado por gestores e coordenadores de curso. Essa prática legítima e confere credibilidade ao processo avaliativo cumprindo o objetivo de consolidar uma cultura avaliativa como forma de aprimoramento da IES e consolidar a ação da CPA como instrumentos de gestão.

A partir dos resultados da avaliação institucional, os coordenadores dos cursos em conjunto com o colegiado de curso e o núcleo docente estruturante elaboram planos de ação, priorizando os aspectos apontados na avaliação como pontos a serem melhorados, dentro das dimensões que se referem ao curso: didático-pedagógica, corpo docente e infraestrutura.

O Quadro a seguir demonstra a evolução das atividades da CPA, mantendo aquelas que já estavam sob sua responsabilidade e ampliando as suas atribuições.

## **Quadro 2 - Evolução das atividades da Comissão Própria de Avaliação**

Participação da CPA CONSUNI/CONSEPE/GDA/				x	x	x
Participação da CPA reuniões com a Reitoria				x	x	x
Participação da CPA Conselho Acadêmico				x	x	x
Plano de Ação – Coordenadores de Curso				x	x	x
Plano de Ação – Gestores				x	x	x
Acompanhamento				x	x	x
Apresentação dos dados aos gestores das unidades e coordenadores de cursos				x	x	x
Análise SWOT				x	x	x
Grupo focal			x	x		
Preparação e postagem do Relatório Institucional	x	x	x	x	x	x
Preparação dos resultados com análises das potencialidades e fragilidades	x	x	x	x	x	x
Divulgação	x	x	x	x	x	x
Elaboração do projeto e planejamento de avaliação	x	x	x	x	x	x
Pesquisa	x	x	x	x	x	x
Período 2008 2009 2010 2011 2012 2013	x	x	x	x	x	x

Fonte: Pesquisa

O ciclo avaliativo interno da Estácio Uniradial culmina com a elaboração do plano de ação e melhorias elaborado por diretores e coordenadores. Essa prática legítima e confere credibilidade ao processo avaliativo, cumprindo assim seu objetivo de consolidar uma cultura avaliativa como forma de aprimoramento da IES.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Concluimos que não basta apenas ter diretrizes pedagógicas de concepção democrática para que se efetive a maneira como os encaminhamentos administração/instituição são realizados é que pode trazer uma diferença.

A autoavaliação realizada pela instituição permitiu um olhar reflexivo sobre aspectos positivos e negativos, de modo a realizar uma prospecção, partindo do que ela é para o que deseja ser e, nesse percurso, tornar possível repensar sua prática em termos do que, de fato, realiza-se para chegar à situação almejada.

Os resultados encontrados permitiram levantar considerações a respeito das ações realizadas, tanto para o aspecto pedagógico, quanto para o administrativo e o

social do Centro Universitário Estácio Uniradial. A trajetória deste estudo no período de 2008 a 2013 permitiu resgatar aspectos fundamentais que contribuem para a reflexão sobre a experiência.

Durante o processo de avaliação, o planejamento permite que as ações sejam executadas de acordo com cronograma estabelecido, porém a estrutura, o tempo exíguo e a diversidade de ações que devem ser implementadas prejudicam o resultado do processo.

A participação da comunidade acadêmica no processo avaliativo foi significativa com relação ao comprometimento dos alunos, professores e coordenadores para com a avaliação institucional interna e o reconhecimento de sua importância, bem como aliados no incentivo à sensibilização dos alunos. A CPA realizou reuniões de esclarecimento e orientações com os alunos representantes de sala, em ação conjunta com o diretor da IES, também realizou esclarecimentos para os colaboradores e coordenadores e participou na elaboração do plano de ação do Diretor. Essa ação inicial serviu de base para as informações que compõem este relatório. A disponibilidade de tempo é um fator que compromete a ação, uma vez que são atividades que exigem dedicação intensiva e, em várias etapas, com ações ocorrendo paralelamente, especialmente, em momentos de visitas de comissões.

A partir dos resultados da avaliação institucional, os coordenadores dos cursos, em conjunto com o colegiado de curso e o núcleo docente estruturante, elaboram planos de ação, priorizando os aspectos apontados na avaliação como pontos a serem melhorados dentro das dimensões que se referem ao curso: didático-pedagógica, corpo docente e infraestrutura.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, W. M. J. "A pesquisa junto a professores: fundamentos teóricos e metodológicos". In: AGUIAR, W.M.J.(Org) **Sentidos e significados do professor na perspectiva sócio-histórica**: relatos de pesquisa. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

LUNA, S.V. **Planejamento de pesquisa**: uma introdução. São Paulo: EDUC, 1999.

TASSONI, E.C.M. **A dinâmica interativa na sala de aula**: as manifestações afetivas no processo de escolarização. Tese de doutorado, Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação. Campinas, 2008.

VYGOTSKY. L.S. **A formação social da mente**. 3 ed. São Paulo: Martins Fontes, 1989.

\_\_\_\_\_. **Pensamento e Linguagem**. 3 ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.