



SISTEMAS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR: UM ESTUDO COMPARATIVO EM DUAS IES DO PARANÁ

QUALITY ASSESSMENT SYSTEMS IN HIGHER EDUCATION: A COMPARATIVE STUDY IN TWO IES OF PARANÁ STATE

A. C. ROCHA^{1,*}, and G. M. BANISKI²

¹ State University of Western Paraná, Department of Administration, Francisco Beltrão, Paraná, Brazil

² State University of Ponta Grossa, Department of Administration, Ponta Grossa, Paraná, Brazil

*Corresponding author. State University of Western, Department of Administration, Francisco Beltrão, Paraná, Brazil, Phone: +55 46 988043419
e-mail: adilson28@hotmail.com (A. C. Rocha).

ARTICLE INFO

Article history:

Received 2019-11-28

Accepted 2020-01-03

Available online 2020-02-15

palavras-chave

Qualidade no Ensino Superior

Sistemas de Avaliação

Unioeste

UEPG

keywords

Quality in Higher Education

Evaluation Systems

Unioeste

UEPG

ABSTRACT

The present study aims to analyze the quality evaluation systems in higher education adopted by the State Universities, Unioeste and Uepg. From a qualitative approach, with descriptive characteristics, having as main source of evidence, institutional documents, and with the application of content analysis, it was possible to elaborate a comparative analysis based on the model proposed by Cunha (2011), which is constituted by five categories, being: Quality of the Institution; Quality of the Faculty; Quality of the Student Body; Quality of the Curriculum; Pedagogical practices; and Evaluation. Based on the assumptions made by the adopted model, the inherent aspects of "pedagogical practices" and "evaluation" are not contemplated by the evaluation systems implemented by HEIs. Evidence suggests that both systems present evaluation characteristics based on regulatory models, which seek to ensure compliance with the pre-established operating rules for the system. The analysis also suggests that both systems are not convergent with educational or formative evaluation models because they are systems that do not present characteristics with emphasis in the qualitative analysis and do not encourage the involvement of all the segments of the institutions in the construction and execution of the process.

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar os sistemas de avaliação da qualidade no ensino superior adotados pelas Universidades Estaduais, Unioeste e Uepg. A partir de uma abordagem qualitativa, com características descritivas, tendo como fonte principal de evidências, documentos institucionais, e com aplicação da análise de conteúdo foi possível elaborar uma análise comparativa baseada no modelo proposto por Cunha (2011), o qual é constituído por cinco categorias, sendo: Qualidade da Instituição; Qualidade do Corpo Docente; Qualidade do Corpo Discente; Qualidade do Currículo; Práticas Pedagógicas; e Avaliação. A partir dos pressupostos elencados pelo modelo adotado, os aspectos inerentes as "práticas pedagógicas" e a "avaliação", não estão contemplados pelos sistemas avaliativos implantados pelas IES. As evidências sugerem que ambos os sistemas apresentam características de avaliação baseada em modelos regulatórios, que buscam garantir o cumprimento das regras de funcionamento preestabelecidas para o sistema. A análise sugere ainda que ambos os sistemas não são convergentes com modelos de avaliação educativos ou formativos, pois são sistemas que não apresentam características com ênfase na análise qualitativa e não incentivam o envolvimento de todos os segmentos das instituições na construção e execução do processo.

1. INTRODUÇÃO

A avaliação da qualidade em serviços é destacada de forma relevante no gerenciamento das organizações, tanto no setor privado como nos serviços públicos, pois ambas estão inseridas em um ambiente econômico competitivo e volátil, onde os clientes e usuários buscam por produtos - bens físicos e serviços - com grau de qualidade que atendam ou até mesmo que superem suas expectativas.

Consumidores e usuários estão atentos aos aspectos inerentes à qualidade na prestação de serviços, e por este motivo, as organizações devem considerar às exigências impostas pelos consumidores e usuários, pautando-se em estratégias que potencializem inovar processos para atender assim as necessidades e expectativas dos clientes e usuários.

As questões inerentes à qualidade tanto de bens físicos e/ou serviços, é tema de estudo no âmbito organizacional desde a década de 1950, apresentando diversos construtos desenvolvidos por gestores e pesquisadores como W. Edwards Deming (1940), J. M. Juran (1951), Armand V. Feigenbaum (1961) e Phillip B. Crosby (1979), estes considerados precursores quando se trata de gestão de serviços com enfoque na qualidade.

Diante da conjuntura atual qualquer serviço passa por um processo de avaliação dos clientes e usuários nos mais diversos setores econômicos, sendo avaliação de forma implícita ou explícita. De acordo com Poffo (2012), as instituições de ensino superior, sendo organizações prestadoras de serviços educacionais, nas quais o benefício está no aprimoramento contínuo entre curso-docente-aluno, a avaliação dos atributos inerentes à qualidade se faz necessária para o aperfeiçoamento dos serviços educacionais ofertados.

Neste contexto estas instituições fazem uso da avaliação institucional, na qual buscam avaliar a qualidade de seus serviços entregues a comunidade acadêmica e a sociedade. Assim este estudo está pautado nos sistemas de avaliação da qualidade dos serviços, considerando os aspectos e fatores que compõem os sistemas de avaliação dos serviços educacionais, no âmbito do ensino superior em Instituições de Ensino Superior - IES, especificamente no ensino em nível de graduação.

Diante deste interesse de pesquisa, a questão norteadora deste estudo consiste em: Como os sistemas de avaliação institucional proporcionam avaliar a qualidade do ensino superior em cursos de graduação? Buscando responder este questionamento, este estudo tem como objetivo analisar os sistemas de avaliação da qualidade no ensino superior adotados pelas Universidades Estaduais, Unioeste e UEPG.

Além destes aspectos introdutórios, na sequência são apresentados os aspectos teóricos sobre a gestão da qualidade com ênfase nos sistemas de avaliação no ensino superior, o delineamento metodológico do estudo, a apresentação e análise dos sistemas utilizados pelas IES objeto de estudo, e as considerações finais tecidas.

2. GESTÃO DA QUALIDADE

Nas últimas décadas, indicadores como o Produto Interno Bruto (PIB) e o uso da força de trabalho reforçaram a

tendência de crescimento dos serviços na economia mundial. Estes indicadores apresentam incrementos significativos, tanto em países desenvolvidos como nos Estados Unidos, quanto em países em desenvolvimento como o Brasil. (MALDONADO et al., 2009). Neste cenário a constante busca por produtividade e acirrada concorrência dos mercados, acentuou-se a importância dos ativos intangíveis, tais como conhecimento, criatividade, fator humano e, sobretudo, as tendências em gestão de serviços.

Qualidade remete ao significado de atributo ou característica inerente a uma ação ou empreendimento. O arcabouço teórico sobre o tema parece ser amplo, sendo um assunto de interesse em diversos escopos da sociedade, como das organizações produtivas, as quais entregam produtos e serviços.

Observando a literatura é possível verificar uma lista de termos ou palavras que expressam o significado de qualidade. Poffo (2012) em seu estudo elencou os termos: adequação, compromisso, perfeição, confiança e satisfação estão presentes em textos sobre o tema. Para a autora esses termos podem constituir uma definição concisa e substantiva.

Qualidade é então o compromisso com a adequação ao uso, atendendo às necessidades do cliente, proporcionando a este confiança e satisfação. Esse conceito de qualidade advém dos teóricos mais relevantes a respeito dos seus estudos como: W. Edwards Deming (1940), J. M. Juran (1951), Armand V. Feigenbaum (1961), Phillip B. Crosby (1979), Robins (2000) e Mañas (2004).

Os estudos continuam sendo desenvolvidos acerca de dimensões da qualidade. Recentes estudos sobre esse tema corroboram com a caracterização sugerida ao termo, cujo conceito correlacionado entre a oferta e satisfação, segundo Poffo (2012) é o que estimula qualquer organização de prestação de serviço a oferecer produtos com a qualidade desejada pelo público alvo de cada atividade em relação ao ambiente mercadológico pertencente a cada organização.

2.1 Avaliação da qualidade no ensino superior

Para Souza, Silva e Rodrigues (2004), a avaliação da qualidade é realizada, quantitativamente, por meio de índices que medem os resultados da organização. Para Lovelock e Wright (2001), as pesquisas para determinar o que os clientes desejam devem considerar as mais diversas dimensões do serviço.

A qualidade de serviços tem natureza mais abstrata e de difícil tangibilidade em relação à qualidade de produtos, que pode ser medida objetivamente através de indicadores variados. (LOVELOCK; WRIGHT, 2001). De acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), as diferenças entre os serviços e produtos podem ser divididas em quatro categorias: intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e a permissibilidade.

A qualidade do serviço entregue deve ser avaliada pelo consumidor/usuário na base da comparação, ou seja, o consumidor/usuário compara o que deseja receber com o que efetivamente recebe, esta relação é identificada por meio do modelo dos gaps (lacunas), proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988). A qualidade percebida do serviço resulta da comparação das percepções com as expectativas do usuário, e para mensurar a qualidade de serviços é necessário conhecer o

grau de satisfação desse usuário.

Em 1988, Parasuraman, Zeithaml e Berry elaboraram o instrumento para medição para avaliação da qualidade, denominado SERVQUAL (Service Quality). Em 1992, Cronin e Taylor, tomando como base o Modelo proposto por Parasuraman et al. (1988) desenvolveram o Modelo SERVPERF (Service Performance), e em 2006, Firdaus desenvolveu o Modelo HEdPERF (Higher Education Performance), desenvolvido especificamente avaliação performance da qualidade em Instituições de Ensino Superior (IES).

Chagas (2010) destacou a utilização do modelo HEdPERF em diversos estudos, nos quais avaliações quantitativas foram objetos da abordagem de pesquisa. O modelo apresentou vantagem por ser mais específico para a avaliação da qualidade do serviço em IES. A qualidade dos serviços, no ensino superior avaliada por esse modelo considera cinco fatores, com as dimensões conceitualmente identificadas e distintas, a ser: aspectos não-acadêmicos, aspectos acadêmicos, reputação, acessibilidade e conteúdo.

A avaliação da qualidade dos serviços de ensino superior evoluiu de forma que diversos são os processos de avaliação. A partir dos dados de um estudo vinculado ao Projeto Observatório/Ries, Cunha (2011) desenvolveu um instrumento usando a Escala Likert com cinco variações para apreender, com uma objetividade crescente, os indicadores de qualidade do ensino de graduação, na opinião de docentes universitários.

Esse instrumento foi aplicado para professores e estudantes universitários de diferentes IES. A análise indicou duas grandes matrizes que resultaram em indicadores de qualidade do ensino de graduação de duas naturezas: os referenciados em produtos e os referenciados em processos. Quanto aos indicadores associados em produtos, estes estão em três categorias, sendo (i) qualidade da instituição; (ii) qualidade do corpo docente; e (iii) qualidade do corpo discente. Nos indicadores associados em processos, estão outras três categorias, sendo: (I) qualidade do currículo; (II) práticas pedagógicas; e (III) avaliação.

Quanto à finalidade da avaliação da qualidade do ensino superior, Ribeiro (2015) sugeriu classificar a avaliação de uma maneira mais simples, sendo agrupando-as segundo a finalidade. Assim propôs agrupar os diversos tipos de avaliação institucional em dois grandes grupos, conforme apresentado no Quadro 1.

Grupo	Finalidade
Modelos educativos, ou formativos	Desenvolver e aprimorar a qualidade do trabalho produzido pela instituição avaliada. Este modelo é caracterizado pela ênfase na análise qualitativa e incentiva o envolvimento de todos os segmentos da instituição na construção e execução do processo, portanto é participativo e mais democrático.
Modelos regulatórios	Garantir o cumprimento das regras de funcionamento preestabelecidas para o sistema, garantindo consequentemente, o nível de qualidade do trabalho das instituições avaliadas. O modelo tem, como principal característica, a ênfase na

	análise quantitativa, sendo tecnocrático e centralizador.
--	---

Quadro 1 – Avaliação segundo a finalidade - Adaptado de Ribeiro (2015, p. 148).

Sobre a proposição de considerar a avaliação quanto à finalidade, Ribeiro (2015) argumentou que a discussão sobre os dois modelos de avaliação apresentados está associada com a qualidade. As avaliações regulatórias, como as avaliações de curso de graduação concebidas pelo agente regulador, baseadas num padrão de qualidade, por exemplo, não pretendem aumentar a qualidade do sistema e sim manter a qualidade, assegurando o nível mínimo que as IES devem de-monstrar.

No entanto, ao se desenvolver o processo de avaliação das IES e estabelecer que estas atendam aos critérios adotados, faz com que as instituições se tornem parecidas umas com as outras. Segundo Ribeiro (2015), esse sistema de avaliação provoca uma padronização das instituições, independentemente das suas características, e isto não implica necessariamente maior ou menor nível de qualidade.

Tendo em vista essa compreensão universal, a natureza da educação em nível superior tem sido explicitada pelo conceito da indissociabilidade do ensino, da pesquisa e da extensão. Há uma compreensão de que essa condição se constitui no ponto principal da qualidade. Diante deste contexto, a avaliação institucional não deve ter os sujeitos como foco de análise e sim o trabalho que esses sujeitos estão conseguindo realizar, de forma que esse escopo terá repercussões nos indicadores de avaliação. (CUNHA, 2014).

Essas considerações, conforme observa Cunha (2014), responsabilizam a comunidade acadêmica pela possibilidade de avanço na qualidade da educação superior.

2.2 Sistemas de avaliação para o ensino superior

Os sistemas desenvolvidos para avaliar a qualidade do ensino superior são compostos por uma multiplicidade de perspectivas, estas são justificadas pela complexidade da educação superior, a qual requer uma combinação de instrumentos múltiplos e métodos flexíveis para atingir todas as dimensões envolvidas. (RIBEIRO, 2015).

No Brasil o principal sistema avaliativo do ensino superior foi instituído em 2004 por meio da Lei Federal nº 10.861 de 14 de abril de 2004 e regulamento pela Portaria Nº 2.051 de 9 de julho de 2004, o Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior – SINAES foi implantado em todo o Sistema Federal de Ensino Superior.

O sistema SINAES comporta de forma integrada um conjunto de avaliações realizadas com diferentes metodologias, aplicadas em diferentes momentos e incluindo diferentes atores institucionais objetivando, dessa forma, um diagnóstico avaliativo mais abrangente da dinâmica das Instituições de Ensino Superior - IES, independentemente da natureza administrativa da organização acadêmica.

De acordo com Ribeiro (2015), o SINAES foi concebido a partir de um conceito de avaliação baseado nas ideias de integração e participação. Quanto à integração, a proposta embrionária do SINAES buscava “assegurar, entre outras coisas, a integração das dimensões internas e externas, particular e global, somativo e formativo, quantitativo e qualitativo e os

diversos objetos e objetivos da avaliação” (SINAES, 2004, p. 84). Quanto à participação, a proposta destaca “a exigência ética própria dos processos educacionais, conclama todos os agentes [...] a se envolverem nos processos avaliativos” (SINAES, 2004, p. 84).

O SINAES é composto por três processos, a avaliação dos cursos de graduação, a avaliação institucional e a avaliação do desempenho dos estudantes, o sistema abrange diferentes agentes: (i) a avaliação dos cursos, realizada por comissões de especialistas ad hoc especialmente constituídas pelo INEP para esta finalidade; (ii) a avaliação do desempenho dos estudantes, realizada por estudantes ingressantes e concluintes dos cursos de graduação; e (iii) a avaliação institucional, que é composta por dois processos avaliativos: a) auto-avaliação, realizada pela comissão própria de avaliação, constituída por membros da própria instituição e representante da sociedade civil organizada e, a avaliação externa, realizada por comissões de especialistas ad hoc constituídas pelo INEP.

A discussão proposta por Ribeiro (2015) sugere que, avaliar numa perspectiva educativa pressupõe-se uma sucessão de procedimentos com vistas a alcançar um objetivo mesmo que se busque um nível de melhor qualidade possível. Enquanto que avaliar numa perspectiva somativa, com fins regulatórios, assemelha-se a uma auditoria e, busca-se verificar a correspondência entre o que foi estabelecido como norma e o que efetivamente é executado.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo fez uso de uma abordagem qualitativa, que de acordo com Denzin e Lincoln (2006), é um tipo de pesquisa ancorada em um conjunto de práticas materiais e interpretativas, que possibilita os pesquisadores entenderem o mundo por meio de uma série de representações, por meio de uma abordagem naturalista, interpretativa do mundo, onde se analisam os fenômenos em seus cenários naturais, buscando interpretar os acontecimentos, de acordo com os significados que os indivíduos sugerem sobre aquele contexto.

Para a coleta de dados fez uso da pesquisa documental, na qual o foco em documentos como recipientes para o conteúdo está bem estabelecido nas ciências sociais aplicadas. Prior (2008) destaca que documentos neste frame podem ser abordados como fontes de informação importantes, a escrita e as imagens que eles contêm são dados apropriados. A pesquisa documental nesse estudo fará uso de resoluções, diretrizes e demais relatórios sobre os sistemas de avaliação da qualidade do ensino.

Quanto às unidades de análise, o estudo considerou os sistemas de avaliação utilizados pelas duas universidades objetos desse estudo. Para a análise dos sistemas foram utilizadas as categorias analíticas desenvolvidas por Cunha (2011). O Quadro 2 apresenta as categorias e os respectivos indicadores utilizados.

Categorias	Indicadores da qualidade
1. Qualidade da Instituição	- Infraestrutura envolvendo instalações adequadas;

	- Laboratórios montados e em funcionamento para os estudantes;
	- Biblioteca atualizada e com acesso irrestrito;
	- Assunção de processos representativos na administração universitária;
	- Projeto institucional orientador das ações acadêmicas;
2. Qualidade do Corpo Docente	- Titulação compatível, incluindo mestrado e doutorado;
	- Programas de formação continuada e desenvolvimento profissional para os docentes na área pedagógica;
	- Carreira e progressão estruturada;
	- Regime de trabalho que privilegie ensino, pesquisa e extensão;
3. Qualidade do Corpo Discente	- Condições de apoio e permanência dos estudantes (auxílio a alimentação, moradia, transporte);
	- Programas de inserção na vida acadêmica, incluindo ofertas de estudos compensatórios;
	- Programas de intercâmbio nacionais e internacionais;
	- Oportunidade de participação em programas de iniciação científica;
	- Programas de inserção social, incluindo estímulo à participação em projetos solidários;
	- Programas de ação cultural fomentando a curiosidade do estudante e valorizando a sua formação geral;
4. Qualidade do Currículo	- Currículos inovadores que superem a tradicional organização do conhecimento numa estrutura rígida e disciplinar;
	- Explicitação do eixo teoria-prática nas propostas curriculares de forma articulada e significativa (pressuposto das Diretrizes);
	- Articulação do ensino com a pesquisa, assumindo a dúvida como princípio básico dos processos de ensinar e aprender;
	- Oferta de atividades curriculares optativas que ampliem a base cultural da formação;
5. Práticas pedagógicas	- Presença de práticas participativas que estimulem a autonomia dos estudantes;
	- Valorização de atividades autônomas que estimulem a capacidade de autorregulação dos alunos;
	- Familiarização com as linguagens tecnológicas e seus impactos nas formas de produção do pensamento dos alunos;
	- Flexibilização dos tempos/lugares da formação estimulando o contato com o mundo do trabalho e da cultura;
	- Estímulo a produção científica integradora, através de trabalhos de conclusão de curso significativos e valorizados como produção integradora da formação;
6. Avaliação	- Estímulo à avaliação compreensiva, centrada nos objetivos e na dinâmica do trabalho acadêmico;
	- Uso de diferentes processos e múltiplos tempos na aferição da aprendizagem;
	- Privilégio de aprendizagens complexas sobre a memorização;
	- Valorização da autoria e autonomia do estudante na realização da aprendizagem.

Quadro 2 – Categorias e indicadores para análise do sistema de avaliação Fonte: Cunha (2011).

A análise também será realizada buscando identificar a finalidade dos sistemas. Para a análise quanto à finalidade será utilizada a categorização de grupos proposta por Ribeiro (2015), a ser: (i) modelos de avaliação educativos ou formativos; e (ii) modelos regulatórios.

Para a análise dos documentos foi empregada a análise de conteúdo proposta por Bardin (2009), compreendidas em três etapas. Primeiramente realizou-se uma pré-análise, momento de seleção dos documentos, após procedeu-se com a exploração do material a partir da leitura de cada caso separadamente a fim de encontrar informações referentes às categorias inerentes à avaliação da qualidade propostas pelos sistemas em estudo.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos sistemas de avaliação institucional das IES em estudo será apresentada de forma comparativa, demonstrando como os sistemas utilizados pelas instituições avaliam aspectos inerentes à qualidade do ensino entregues a comunidade.

4.1 Aspectos legais e institucionais constitutivos dos sistemas de avaliação

Para a Unioeste (2016), avaliar a educação superior é uma tarefa desafiadora e tem ocupado, um espaço importante, tanto nas legislações que norteiam esse nível de ensino, quanto nos debates entre os profissionais vinculados à área educacional, pois, sua definição e adoção, como um sistema, é uma realidade institucional e pode ser um instrumento eficaz, para nortear o cumprimento da missão e de sua responsabilidade social, se construído de forma democrática, coletiva e em consonância com as demais diretrizes institucionais.

Na UEPG (2015), a avaliação do ensino superior constitui-se em um processo por meio do qual a instituição e seus cursos serão analisados internamente pelo que é, e o que deseja ser, o que de fato realiza, como se organiza, administra e age, sistematizando as informações diagnosticadas, identificando práticas exitosas. Os indicadores de qualidade são observados e definidos a partir de metodologia específica.

As Instituições de Ensino Superior objeto deste estudo pertencem ao Sistema de Ensino Superior do Paraná, o qual possui um sistema de avaliação sob a égide do Sinaes. O sistema compreende a avaliação numa perspectiva formadora, com a adoção de um processo democrático e permanente de autoconhecimento institucional, coordenado por uma comissão criada no âmbito da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, denominada “Comissão Especial de Avaliação da Educação Superior-CEA”, que está integrada ao Sistema Estadual de Ensino do Paraná e instituída por meio do Decreto Estadual nº 2856.

A CEA/SETI adota como um de seus princípios a “valorização dos processos de autoavaliação e de avaliação externa, das identidades e de suas estruturas organizacionais e funcionais”, com o papel de orientar e conduzir as discussões

para a construção coletiva de instrumentos avaliativos. (PARANÁ, 2007). Além da adoção do Sinaes como um dos instrumentos norteadores para a avaliação das IES do Paraná, a CEA propôs indicadores complementares.

4.2 Aspectos avaliativos da qualidade utilizados nos sistemas de avaliação

Com propósito de avaliar os aspectos da qualidade do ensino superior utilizados pelos sistemas de avaliação da IES, foram utilizadas categorias analíticas propostas por Cunha (2011), sendo: (i) Qualidade da Instituição; (ii) Qualidade do Corpo Docente; (iii) Qualidade do Corpo Discente; (iv) Qualidade do Currículo; (v) Práticas Pedagógicas; e (vi) Avaliação.

4.2.1 Qualidade da Instituição

A categoria Qualidade da Instituição proposta por Cunha (2011) fundamenta-se nos seguintes indicadores de qualidade: (i) Infraestrutura envolvendo instalações adequadas; (ii) Laboratórios montados e em funcionamento para os estudantes; (iii) Biblioteca atualizada e com acesso irrestrito; (iv) Assunção de processos representativos na administração universitária; e (v) Projeto institucional orientador das ações acadêmicas.

Na Unioeste a avaliação quanto à infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação compõem uma dimensão do sistema de avaliação. Nesta dimensão a instituição busca avaliar o desenvolvimento das atividades de ensino, extensão e pesquisa, e, detalha-se a reflexão sobre o tema a partir das discussões qualitativas e dos questionários respondidos pela comunidade acadêmica.

Na avaliação da qualidade da infraestrutura e serviços da UEPG, os docentes, agentes universitários e discentes são questionados por meio de pesquisas sobre as instalações (salas de aula, trabalho, segurança interna, laboratórios, serviços de alimentação/R.U. Atividades de qualidade de vida e Serviços de Saúde, entre outras).

Verifica-se que os sistemas avaliativos de ambas as IES estão preocupadas com aspectos inerentes a infraestrutura física, não evidenciando que as mesmas buscam avaliar aspectos associados a processos administrativos existentes nas instituições.

4.2.2 Qualidade do Corpo Docente

Os aspectos verificados quanto à qualidade do corpo docente proposta por Cunha (2011) sugere os seguintes indicadores de qualidade: (i) Titulação compatível; (ii) Programas de formação continuada e desenvolvimento profissional; (iii) Carreira e progressão estruturada; e (iv) Regime de trabalho que privilegie ensino, pesquisa e extensão.

Na Unioeste os aspectos que envolvem a avaliação da qualidade do corpo docente estão presentes na dimensão que trata das políticas de pessoal, carreira de corpo docente, aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e condições de trabalho. Para a instituição a capacitação docente implica a melhoria das atividades de ensino, pesquisa e extensão. O processo avaliativo evidencia o nível de necessidade de investimentos na qualificação do corpo docente da IES,

ampliando, inclusive, a utilização dos cursos de pós-graduação stricto sensu.

Na UEPG os aspectos atinentes à carreira, desenvolvimento e aperfeiçoamento são investigados nos instrumentos de avaliação institucional objetivando a monitoria e planejamento de ações. A qualidade do copo docente também é avaliada no ponto de vista dos discentes por meio de instrumento de avaliação. Na avaliação das dimensões contidas no eixo Planejamento e Avaliação Institucional, o corpo docente atribuiu significativo valor ao processo de auto-avaliação como ferramenta de feedback e melhoria.

4.2.3 Qualidade do Corpo Discente

Para avaliar a Qualidade do corpo discente, Cunha (2011) propõe os seguintes indicadores de qualidade: (i) Condições de apoio e permanência dos estudantes; (ii) Programas de inserção na vida acadêmica; (iii) Programas de intercâmbio nacionais e internacionais; (iv) Programas de inserção social; e (v) Programas de ação cultural.

Na Unioeste estes aspectos são avaliados na dimensão Políticas de atendimento aos estudantes, na qual se busca avaliar as Políticas de permanência de estudantes na Unioeste, (casa do estudante, restaurante universitário, atendimento médico odontológico, psicológico, outros), Políticas de fomento para participação dos estudantes em atividades de intercâmbio estudantil, Acompanhamento de egressos, a representatividade dos acadêmicos DCEs, CAs), e o conhecimento dos direitos e deveres dos estudantes.

Na UEPG os acadêmicos avaliaram os seguintes serviços e/ou recursos institucionais: instalações, serviços de limpeza, segurança interna, serviços de alimentação, atividades esportivas, iluminação, área de convivência, serviços de utilidade pública. Os elementos relacionados a políticas estudantis também são verificados.

Diante dos aspectos avaliados pelas duas IES, verifica-se que as mesmas não estão preocupadas em avaliar as condições que envolvem a participação dos acadêmicos em programas de inserção social, na participação em projetos solidários ou culturais, que segundo Cunha (2011) estimulam o acadêmico a valorizar a sua formação como cidadão responsável.

4.2.4 Qualidade do Currículo

Para a avaliação dos aspectos inerentes a qualidade do currículo, Cunha (2011) sugere a partir de seu estudo os seguintes indicadores de qualidade: (i) Currículos inovadores que superem a tradicional organização do conhecimento numa estrutura rígida e disciplinar; (ii) Explicitação do eixo teoria-prática nas propostas curriculares de forma articulada e significativa; (iii) Articulação do ensino com a pesquisa; e (iv) Oferta de atividades curriculares optativas que ampliem a base cultural da formação.

Estes aspectos são avaliados pela Unioeste na dimensão Política de ensino, pesquisa e pós-graduação, extensão e normas de operacionalização. Dentre estes aspectos avalia-se a participação e discussões do(s) colegiado(s) de curso acerca das Diretrizes Curriculares Nacionais e sua relação com a construção dos projetos político-pedagógicos (PPPs) dos cursos; grade curricular (de disciplinas) dos cursos; os projetos

político-pedagógico (PPP) e a implementação da flexibilidade curricular; os projetos político-pedagógico (PPP) contemplam a formação continuada; as práticas da interdisciplinaridade nos cursos, as práticas de formação em pesquisa, entre outras.

Na UEPG o currículo dos cursos é avaliado pelos discentes e por egressos por meio dos indicadores da abrangência para a formação inicial, o cumprimento dos programas de disciplinas, atualização científica do corpo docente, estágio curricular, adequação dos conteúdos para a formação e recursos didático-pedagógicos.

Diante dos aspectos considerados, é notável que os sistemas de avaliação de ambas as IES não consideram a avaliação de forma objetiva com a articulação do ensino com a pesquisa, considerada por Cunha (2011), como um princípio básico dos processos de ensino e aprendizagem.

4.2.5 Práticas pedagógicas

Os aspectos verificados quanto à qualidade inerente as Práticas Pedagógicas proposta pelo modelo utilizado sugerem os seguintes indicadores de qualidade: (i) Presença de práticas participativas que estimulem a autonomia dos estudantes; (ii) Valorização de atividades autônomas que estimulem a capacidade de autorregulação dos alunos; (iii) Flexibilização dos tempos/lugares da formação; e (iv) estímulo a produção científica integradora.

Estes aspectos que segundo Cunha (2011) podem avaliar a qualidade das práticas pedagógicas não estão presentes de forma explícita no sistema de avaliação utilizado pela Unioeste. Na UEPG os aspectos que estão ligados práticas pedagógicas diferentes são verificadas de modo abrangente, o instrumento de pesquisa indaga se são utilizados métodos que favoreçam a aprendizagem.

A avaliação das práticas pedagógicas parece ser primordial no escopo do processo avaliativo da qualidade no ensino superior. Os estudos de Nóvoa (2012) sugerem que as práticas de ensinar e aprender que constituem no âmago do trabalho pedagógico próprio da universidade tem apresentado dificuldades para passar por processo de mudança, e é esse que deve ser o objeto da avaliação. O mesmo autor destaca que mesmo considerando que a compreensão da indissociabilidade do ensino, pesquisa e extensão na universidade é ainda pouco investigada e debatida nas suas consequências na prática pedagógica.

4.2.6 Avaliação

Avaliar a qualidade da “Avaliação” é um aspecto proposto por Cunha (2011), a qual pode ser verificada pelos seguintes indicadores de qualidade: (i) Estimulo à avaliação compreensiva, centrada nos objetivos e na dinâmica do trabalho acadêmico; (ii) Uso de diferentes processos na aferição da aprendizagem; (iii) Privilégio de aprendizagens complexas; e (iv) Valorização da autoria e autonomia do estudante na realização da aprendizagem.

Na Unioeste estes aspectos propostos não são avaliados pelo instrumento sistema de avaliação atual. Na UEPG o instrumento de avaliação apenas verifica a importância atribuída ao fato de haver avaliação, porém não avaliam o formato adotado.

4.2.7 Síntese dos sistemas utilizados pelas IES

Os sistemas analisados de forma comparativa com os pressupostos elencados por Cunha (2011) sugerem que as categorias que tratam das “práticas pedagógicas” e da “avaliação”, não estão contempladas pelos sistemas, de forma que não é possível avaliar estes aspectos associados à qualidade do sistema de ensino praticado pelas IES, objeto deste estudo.

Diante das evidências verifica-se que ambos os sistemas, objeto desta análise tenham como característica a avaliação baseada em modelos regulatórios, que de acordo com Ribeiro (2015), buscam garantir o cumprimento das regras de funcionamento preestabelecidas para o sistema, estes modelos têm como principal característica, a ênfase na análise quantitativa, sendo tecnocrático e centralizador.

A discussão proposta por Ribeiro (2015) sugere que, avaliar numa perspectiva educativa pressupõe-se uma sucessão de procedimentos com vistas a alcançar um objetivo, enquanto que avaliar numa perspectiva somativa, com fins regulatórios, assemelha-se a uma auditoria e, onde busca-se verificar a correspondência entre o que foi estabelecido como norma e o que efetivamente é executado pela IES.

Diante das evidências quando comparados os sistemas de avaliação utilizados pelas IES em estudo, pode-se sugerir que ambos os sistemas não coadunam com modelos de avaliação educativos ou formativos, pois os sistemas não são caracterizados pela ênfase na análise qualitativa, e parecem não incentivar o envolvimento de todos os segmentos das instituições na construção e execução do processo, resultando em um processo participativo.

Para Silva (2011), um sistema de avaliação institucional se sustenta no envolvimento da comunidade acadêmica e deve provocar a mobilização da comunidade acadêmica na busca da melhoria contínua, além de convergir com os pressupostos dos fundamentos que norteiam os sistemas avaliativos, que apregoa que a avaliação institucional deve ser acima de tudo, uma ação transformadora, sendo propulsora de melhor qualidade nos serviços prestados.

Quanto a divulgação dos resultados do sistema de avaliação, as instituições objeto deste estudo publicam por meio de relatórios, no entanto, observa-se que os resultados não tem sido base para ações de melhoria nas políticas de gestão das IES.

Este é um aspecto importante a ser destacado, que Segundo Silva (2011), o compartilhamento dos resultados apurados pelo sistema de avaliação por meio dos canais de comunicação pode contribuir com a consolidação na cultura avaliativa, obrigando as comissões a debruçar-se sobre as possibilidades comunicativas existentes nas IES para usá-las em prol do processo, para transpor ou minimizar as resistências que, naturalmente, surgem na implantação da avaliação e consequentemente em mudanças nas práticas institucionais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A preocupação em entender e compreender sobre os indicadores de qualidade do ensino de superior constituiu-se num desafio. Distante da intenção de fixar-se na complexidade dos processos de ensinar e aprender, esta preocupação

proporciona avançar a possibilidade de uma avaliação institucional que assuma a condição de ser um catalizador da evolução em mudanças que parece ser necessária para a educação em nível superior quando trata-se da qualidade dos serviços educacionais entregues a sociedade.

Neste contexto o estudo teve como objetivo analisar os sistemas de avaliação da qualidade no ensino superior adotados pelas Universidades Estaduais, Unioeste e Uepg. A partir de uma abordagem qualitativa, com características descritivas, tendo como fonte principal de evidências, documentos institucionais, e com aplicação da análise de conteúdo foi possível elaborar uma análise comparativa baseada no modelo proposto por Cunha (2011).

A partir dos pressupostos elencados pelo modelo adotado, os aspectos inerentes as “práticas pedagógicas” e a “avaliação”, não estão contemplados pelos sistemas avaliativos implantados pelas IES analisadas. Diante das evidências sugere-se que ambos os sistemas apresentam características de avaliação baseada em modelos regulatórios que buscam garantir o cumprimento das regras de funcionamento preestabelecidas para o sistema.

A análise sugere ainda que ambos os sistemas não sejam convergentes com modelos de avaliação educativos ou formativos, pois são sistemas que não apresentam características com ênfase na análise qualitativa e não incentivam o envolvimento de todos os segmentos das instituições na construção e execução do processo.

As evidências sustentam uma crítica quanto aos aspectos que os sistemas avaliativos utilizados pelas instituições de ensino superior não consideram as características específicas de cada instituição. Os fundamentos norteadores que formatam os sistemas de avaliação condicionam a serem caracterizados como regulatórios, pois não consideram aspectos inerentes à estrutura organizacional, a localização, o arranjo político e a cultura incrustados em cada instituição.

Como limitação do estudo, destaca-se a sua realização utilizando as categorias analíticas propostas por um único modelo, pois outros autores consideram também outros aspectos que pertencem ao processo de avaliação na qualidade do ensino superior.

Por esta razão, sugere-se que estudos futuros dessa natureza, possuam uma amplitude maior, abrangendo também outras categorias sugeridas pela literatura. Ademais, as evidências e resultados obtidos são válidos apenas para as instituições participantes do estudo, limitando as possíveis generalizações.

REFERÊNCIAS

- BARDIN, L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, LDA, 2009.
- CHAGAS, L. R. Mapeamento da percepção dos alunos de uma escola de idiomas: uma adaptação ao modelo HEdPERF. 108 f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão), Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2010.
- CUNHA, M. I. Projeto Observatório da Educação Superior/RIES. CAPES/INEP/MEC. Relatório de Pesquisa. Porto Alegre. 2011.

- CUNHA, M. I. A qualidade e ensino de graduação e o complexo exercício de propor indicadores: é possível obter avanços? **Avaliação**, Campinas, v. 19, n. 2, 453-462, Jul. 2014.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. e colaboradores (Org.). *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman e Artmed, 2006. p. 15-41.
- FIRDAUS, A. The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, p. 569-581, Nov. 2006.
- HESKETT, J.; SASSER, E.; HART, C. *Serviços revolucionários: mudando as regras do jogo competitivo na prestação de serviços*. São Paulo: Pioneira, 1994.
- LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. *Serviços, marketing e gestão*. Rio de Janeiro: Saraiva, 2001.
- MALDONADO, M. U.; SOUZA, L. L. C.; RADOS, G. J. V.; SELIG P. M. Um estudo sobre a evolução e as tendências da gestão de serviços. Enegp, 2009.
- NÓVOA, A. Pedagogia Universitária: já estamos no século XXI ou ainda não? Congresso Iberoamericano de Docência Universitária. 7., Porto, 2012. Conferência de abertura... Univ. do Porto, 2012. Disponível em: <www.fpce.up.pt/ciie/cidu>. Acesso em: Nov. 2014.
- PARANA. Decreto nº 1416 de 12 de setembro de 2007. Criada, no âmbito da Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, a Comissão Especial de Avaliação da Educação Superior do Sistema Estadual de Ensino do Paraná. Publicado no Diário Oficial nº. 7555. Disponível em: <<http://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=50144&indice=1&totalRegistros=1>>. Acesso em: Nov. 2016.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple – item scale for measuring consumer perceptions. **Journal of Service Quality Retailing**, Spring, v. 64, p.12-40, 1988.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.
- POFFO, G. D. Diagnóstico da qualidade em uma instituição de ensino superior: a percepção da comunidade acadêmica. 328f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Administração) - Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, 2012.
- PRIOR, L. Documents and action. In: ALLASUUTARI, P. BICKMAN, L.; BRANNEN, J. (Ed). *The SAGE handbook of social research methods*. London, Thousand Oaks, CA & New Dehli: Sage Publications, 2008.p. 479-492.
- RIBEIRO, J. L. L. S. SINAES: o que aprendemos acerca do modelo adotado para avaliação do ensino superior no Brasil. **Avaliação**, Campinas, v. 20, n. 1, p. 143-161, Mar. 2015.
- SILVA, C. M. Avaliação do ensino superior: entre a teoria e a prática. **Fasci-Tech**. v.1, n. 4, Mar./Set., p. 21-35, 2011.
- SOUZA, A. S.; SILVA, C. P.; RODRIGUES, M. S. Avaliação da qualidade dos serviços: uma análise dos dados e da metodologia adotada. **Revista de Ciência da Administração**. v. 6, n. 12, jul./dez., 2004.
- UEPG. Relatório de autoavaliação institucional da UEPG 2015. Ponta Grossa, 2016.
- UNIOESTE. Projeto de Avaliação Institucional: consolidando a cultura avaliativa, a partir da articulação entre PDI e a avaliação institucional. Cascavel, 2016. 19p.
- UNIOESTE. Relatório final de autoavaliação institucional: ciclo 2012-2014. Cascavel. 2016.

