

Indicadores de qualidade para o ensino superior: uma proposta inicial

Jeanne Dobgenski, Thais Sousa, Roberta Marcílio

Anhanguera Educacional

{jeanne.dobgenski, thais.sousa, roberta.marcilio}@anhanguera.com

Resumo

Esse trabalho apresenta o estudo realizado para levantar e validar indicadores de qualidade para os cursos superiores. Para isso foram identificados os indicadores de qualidade usados por órgãos nacionais e aqueles considerados como fundamentais para os autores da área de qualidade, permitindo a proposição de 33 indicadores que foram avaliados por estudante e docentes de graduação; profissionais graduados; órgãos de classe; empregadores entre outros. A amostra foi grande o suficiente para permitir um nível de confiança de 95% e uma estimativa de erro máximo predefinido de 0,063. Os resultados apontaram 11 indicadores relacionados com a gestão da instituição de ensino, necessidades dos estudantes, desempenho e atuação dos docentes. Um fator que é altamente recomendável pelos órgãos nacionais como mostra de qualidade é a titulação dos professores e que nos resultados dessa pesquisa não constou como relevante.

Abstract

This paper presents a study conducted to raise and validate quality indicators for higher education courses. They were identified quality indicators used by national organizations and those considered fundamental to the authors in the area of quality, allowing the proposition of 33 indicators that were evaluated by undergraduates and professors, professionals, employers and others. The sample was large enough to allow a confidence level of 95% and a default estimated maximum error of 0.063. The results showed 11 indicators related to the management of the educational institution, students' needs, professors' performance. One factor that is highly recommended as quality by national organizations is the professors' titration, but in this research this result was not included as relevant.

1. Introdução

Desde a última década do século XX o cenário mundial tem se caracterizado por grandes mudanças como a globalização, o desenvolvimento da ciência, as inovações da tecnologia de informação e comunicação, a existência de um mundo virtual. Trata-se, pois, de um processo em evolução.

O acelerado ritmo em que estas modificações vêm ocorrendo tem causado grande impacto na sociedade, provocando em todos os setores a busca por atualizações que permitam a sua adequação ao novo contexto e às novas exigências e necessidades.

Para Campos (2006), essas mudanças trouxeram aspectos positivos e negativos. Positivos, pois promoveram maior possibilidade de “acesso às novas tecnologias, bens e serviços

úteis à humanidade”. Negativos, pois “a concorrência cada vez mais acirrada, a busca de excelência, exigência por qualidade e melhorias contínuas resultou em profundas alterações nas formas de produção.” A consequência desse fato é que os postos de trabalho diminuíram, extinguíram-se ou mudaram suas características de forma muito rápida.

Observam-se novas exigências e necessidades para a inserção e permanência no mercado de trabalho. Hoje, para ser empregável, o indivíduo deve desenvolver-se em termos de competências, habilidades pessoais e profissionais, pois é ele agora o responsável pela manutenção da sua empregabilidade.

Nesse sentido o trabalhador tem de ser capaz de gerenciar o seu próprio desenvolvimento. Assim, é preciso encontrar alternativas que permitam a atualização e o aperfeiçoamento de competências e habilidades, a busca por novos conhecimentos e informações, promovendo melhor capacitação profissional, mais autonomia e responsabilidade.

Gerenciar seu próprio desenvolvimento implica a concepção de que o trabalhador deve ser capaz de identificar tudo o que possa contribuir para o seu crescimento futuro, desenvolvendo a habilidade de aprender constantemente, como forma de atualização dos saberes.

Os trabalhadores que atendem às características demandadas pelo cenário atual fazem parte do que Campos (2006) denomina ‘geração X’. Trata-se de uma geração que não possui a expectativa de empregos duradouros. Para ela o mais importante é a empregabilidade e sua atuação profissional será assegurada por meio de conhecimento, da atualização e da “produtiva aplicação dessas informações, que compõem por fim, o chamado capital intelectual” (CAMPOS, 2006, p.6).

Nesse sentido, é possível afirmar que o novo contexto que se apresenta vem provocando uma nova relação com o saber, contribuindo com a formação de um novo tipo de profissional para atuação neste cenário.

Sobre o primeiro aspecto, Aranha (2006, p.294) afirma que as transformações da tecnologia e dos meios de comunicação estabeleceram novas formas “de lidar com o conhecimento, tanto na sua produção como na sua transmissão, crítica e reformulação”. Esse processo fez com que a escola perdesse a centralidade na transmissão dos conhecimentos e passasse a dividir essa função com a mídia e a internet.

A educação, de modo particular a graduação no ensino superior, também sofreu e sofre as consequências dessas mudanças e das necessidades por elas geradas. Devem-se estabelecer cursos de graduação que formem profissionais que, mais do que dominar os conteúdos específicos com a devida competência técnica, sejam capazes de ressignificar e atualizar continuamente essa formação, renovando, com isso, a sua profissão.

Na era da ‘economia do conhecimento’ (AQUINO, 2007) o ensino de graduação tem o papel de promover o desenvolvimento de competências e habilidades, atitudes e comportamentos, autonomia e responsabilidade. Deve contribuir também para que o aluno se torne co-responsável pela sua formação, construa uma atitude auto-disciplinada e busque constantemente o aperfeiçoamento por meio da educação permanente.

Este é o desafio para o ensino de graduação (DEMO, 2005). O ensino superior deve mudar a ênfase voltada para a distribuição e análise dos conhecimentos e se tornar um espaço de inovação, criatividade e produção de novos conhecimentos. Deve se constituir como um espaço no qual o instrucionismo cede lugar para a aprendizagem colaborativa; os professores passem a ser orientadores/mediadores; os alunos ocupem o papel de aprendizes; e, finalmente, a produção de conhecimento seja feita em conjunto, em uma

“comunidade de aprendizagem, na qual prevaleça o caos criativo dos questionamentos formativos, não o fluxo de informações unidirecional.” (DEMO, 2005).

Segundo o próprio autor,

... a aprendizagem só pode ser colaborativa: não há como dominar o conhecimento individualmente, nem haverá o professor sábio universal. Haverá o “coach”..., que orienta provocativamente os alunos e tenta retirar deles o que têm de melhor e potencial. Será então parâmetro de avaliação do desempenho da universidade: garantir as habilidades fundamentais para dar conta do futuro incerto, aprender permanentemente, conviver com dúvida e incerteza, trabalhar colaborativamente, saber pensar. ... É urgente superar o instrucionismo em nome da aprendizagem ativa que se dedica a descobrir e aplicar conhecimento. (DEMO,2005,p.06).

Os cursos de graduação somente cumprirão o seu objetivo se contribuirão para a formação de profissionais que saibam trabalhar no presente. Profissionais que aprendam a aprender, que saibam pensar, lidar com o conhecimento e aplicá-los, na busca de resolução de problemas.

Importante ressaltar que o objetivo proposto pelo autor para a educação se revela como um indicador de desempenho e de qualidade para o ensino de graduação. Nesse sentido, é possível afirmar que o acompanhamento do aluno egresso e sua trajetória no mundo do trabalho, será um fator decisivo no processo de avaliação da qualidade e eficiência do ensino superior.

As questões levantadas apontam para a necessidade de se repensar a educação e os objetivos a serem alcançados, em especial com o ensino de graduação. Nesse sentido, é importante identificar as alternativas e ações que possibilitem a melhoria no processo de ensino e de aprendizagem e, por conseqüência, a melhoria da formação do alunado.

Repensar a educação implica refletir sobre os cursos, os objetivos, os conteúdos, as metodologias, a avaliação, a realidade virtual, a telepresença e as novas tecnologias; avaliar e analisar a relação com o alunado e a capacitação dos professores, por fim, considerar o ensino superior como parte de um contexto econômico, social, cultural e político em constante mudança - levando em conta as demandas por ele geradas.

1.1 A Qualidade na gestão do Ensino Superior

Tendo como referência o contexto social econômico e político apresentado, o modelo de gestão de uma Instituição de Ensino Superior (IES) ora proposto está pautado pelos princípios da Gerência pela Qualidade Total, tendo como foco os clientes e os processos.

Para Colombo (2004), hoje em dia é necessário que as instituições de ensino sejam compreendidas como empresas em um mundo dos negócios. Para garantirem a sua permanência deverão se adaptar às novas tendências gerenciais, tornando-se ágeis e eficazes em suas respostas e ações, tendo em vista as políticas, as diretrizes e os objetivos estabelecidos.

Contudo, faz-se necessário identificar como fazer a aplicação dos princípios da qualidade em gestão em uma IES. Sob esse enfoque Dobgenski e Marcílio (2008) estudaram os principais aspectos propostos pelos mestres da qualidade como Walter Shewart, W. Edwards Deming, Joseph Juran, Kaoru Ishikawa, Armand Feigenbaum, Genichi Taguchi e Philip B. Crosby. A partir desse estudo foram levantados os pontos comuns apresentados

pelos autores acerca da qualidade nas organizações e foram identificados 18 conceitos clássicos dessa teoria, Tabela 1, que podem ser considerados como as ações necessárias na gestão de qualidade de uma IES.

Tabela 1 – Pontos comuns entre os autores de qualidade

Pontos prioritários para a qualidade	
1	Usar técnicas estatísticas.
2	Calcular os custos da qualidade e da não qualidade – diminuir as perdas geradas por um produto.
3	Estabelecer a melhoria contínua.
4	Planejar com base em objetivos.
5	Trabalhar em equipe em prol da qualidade.
6	Evidenciar a importância do serviço bem feito.
7	Atuar com base na prevenção – melhorar o sistema e conter as pessoas em seus erros.
8	Colocar os gerentes à frente do processo de qualidade.
9	Capacitar constantemente os funcionários.
10	Informar os trabalhadores e departamentos de seu papel na empresa.
11	Estabelecer relação de confiança com o fornecedor evitando troca constante.
12	Buscar a melhoria de qualidade e produtividade, mesmo com redução de custos.
13	Lembrar que o medo não deixa inovar, mudar, arriscar.
14	Estabelecer a qualidade para estratégia empresarial e voltada ao cliente.
15	Estabelecer o ciclo produtivo com início e fim no cliente.
16	Preocupar-se com o pós venda.
17	Estabelecer indicadores de qualidade.
18	Manter avaliações periódicas.

Fonte: Extraído de Dobgenski e Marclio (2008).

Importante ressaltar que os itens apresentados não se constituem uma proposta única de ações na busca da qualidade, pois não se pode deixar de considerar as especificidades da organização das instituições.

1.2 Objetivos

O objetivo geral dessa pesquisa é apresentar indicadores de qualidade para os cursos superiores.

Os objetivos específicos são verificar com a população de interesse a concordância sobre os indicadores estabelecidos, identificar os que possuem maior aceitação e aqueles que podem ser desprezados.

2. Metodologia

A investigação foi norteada por uma extensa pesquisa bibliográfica para levantar os indicadores de qualidades já existentes. Foram estudados os documentos oficiais (Brasil) do Ministério da Educação (MEC) referentes aos: Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), Exame de Desempenho dos Estudantes (ENADE), diretrizes curriculares; documentos de órgãos de classe que regulamentam as profissões, e por fim, as principais obras e teorias de grandes mestres da qualidade analisando a gestão de qualidade em empresas e a gestão de qualidade em instituições de ensino superior.

Os indicadores propostos nesse trabalho provêm do cruzamento dos itens apresentados na Tabela 1 com os indicados nos instrumentos oficiais já citados. Para certificar que são consistentes, foram inseridos em dois questionários com o intuito de obter a avaliação da população pertinente sobre esses indicadores de qualidade para o ensino superior.

Um dos questionários foi construído com base na Escala de Likert – Figuras 1 e 2. Esta ferramenta busca medir a aceitação do entrevistado por meio da indicação do grau de concordância ou de discordância com as afirmativas propostas. Além disso, possui 33 questões com cinco opções de resposta: concordo totalmente (CT), concordo mais que discordo (C), indeciso (I), discordo mais do que concordo (D) ou discordo totalmente (DT).

Pesquisa para Identificação de Indicadores de Qualidade no Ensino Superior

Respostas: CT= Concordo Totalmente; C= Concordo mais do que discordo, I= Indeciso, D= Discordo mais do que concordo, DT=Discordo Totalmente					
Questões.	CT	C	I	D	DT
1 - Uma Instituição de Ensino Superior (IES) deve usar técnicas estatísticas para melhorar seus processos e resultados como meio de gestão.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 - Uma IES deve evidenciar a importância do serviço bem feito ao estabelecer uma política de crescimento na carreira funcional, tanto para docentes quanto para os demais funcionários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 - Uma IES deve atuar com base na prevenção para melhorar o seu sistema educacional e seus processos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 - Numa IES a atuação dos coordenadores de curso é fundamental para esse tenha a qualidade esperada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 - Uma IES deve incentivar que funcionários e departamentos tenham ciência da contribuição de suas funções e ações para o sucesso do aluno, de forma que ele se torne co-responsável pelos resultados alcançados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 - O principal fornecedor de uma IES é o professor, com o qual deve ser estabelecido um processo de confiança recíproca.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 - Uma IES deve buscar a redução de custo sem afetar a qualidade de seus serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 - Uma IES que não apresenta diferencial sucumbe rapidamente, pois atualmente apenas a tradição da empresa não é suficiente para mantê-la estável.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 - Os principais clientes externos de uma IES são os alunos, as empresas e a sociedade, porque o seu produto final se concentra na formação profissional, mas também na humanista, ou seja, o próprio aluno. Se essa formação for adequada a IES atenderá o mercado de trabalho e contribuirá com a sociedade ao auxiliar no processo de atualização e conscientização de um de seus membros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 - Uma IES deve acompanhar os ex-alunos para observar seu grau de aceitação no mercado de trabalho, sua motivação em retornar à IES para cursos de pós-graduação e, até mesmo, voltar como novo docente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 - A IES deve buscar encontrar indicadores de qualidade internos e que sejam independentes dos externos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12 - As IES devem usar mecanismos para apoiar e incentivar a participação dos alunos em eventos internos e científicos, como forma de aperfeiçoar a sua formação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13 - As IES que por meio de seus cursos incentivam apresentação de trabalhos discentes em eventos ou em sala de aula contribuem para o desenvolvimento das habilidades e competências necessárias para o desempenho na profissão escolhida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14 - A participação dos alunos em atividades internas e externas de cunho profissional e/ou estágio, garante melhor formação e atuação profissional mais eficiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15 - O professor que promove o diálogo em sala de aula proporciona aos alunos a liberdade de perguntar e dialogar sobre o tema abordado, atribuindo a eles responsabilidades nas atividades didáticas e garantindo uma melhor formação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16 - As IES devem oferecer o acesso e utilização de meios como: biblioteca, laboratório de informática e laboratórios específicos como forma de garantir uma melhor formação acadêmica e profissional aos alunos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17 - As IES que por meio de seus cursos oferecem programas de nivelamento promove melhora no processo ensino-aprendizagem dos alunos ingressantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Enviar

Figura 1: Primeiras 17 questões do primeiro formulário.

Pesquisa para Identificação de Indicadores de Qualidade no Ensino Superior

Respostas: CT= Concordo Totalmente; C= Concordo mais do que discordo, I= Indeciso, D= Discordo mais do que concordo, DT=Discordo Totalmente

Questões.	CT	C	I	D	DT
18 - As IES que oferecem a possibilidade de participação do aluno em programas sociais e de prestação de serviços especializados à comunidade promovem formação técnica e garante atuação profissional ética, solidária e cidadã.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19 - As IES que por meio da organização de seus cursos, conseguem promover em seus alunos o desenvolvimento do espírito empreendedor e científico, o pensamento reflexivo e a postura ética podem ser consideradas um diferencial na busca por melhor educação e na formação do profissional para o mercado de trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20 - As IES que por meio de seus cursos, respeitam os objetivos do aluno na busca pela realização pessoal, profissional e sucesso, têm maior chance de lançar um bom profissional no mercado de trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21 - As IES que promovem processo seletivo para professores, por meio de critérios pré-estabelecidos, garantem a qualidade do curso por contratar profissionais com perfil mais adequado ao cumprimento dos objetivos do projeto pedagógico do curso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22 - As IES devem garantir que seus professores tenham uma formação que possibilite um trabalho específico para as características da região em que está e o público que atende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23 - O professor deve conhecer as especificidades do curso em que leciona e possuir habilidades didático-pedagógicas para desenvolver um trabalho atento às características do alunado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24 - Apenas o professor doutor garante melhor qualidade de ensino na sala de aula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25 - A experiência acadêmica do professor, de pelo menos cinco anos, lhe confere condições para realizar um ensino de melhor qualidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26 - A experiência profissional do professor na área em que leciona, contribui para um ensino de melhor qualidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27 - O professor que busca formação continuada melhora suas habilidades didático-pedagógicas e contribui para um ensino de melhor qualidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28 - O professor que escreve e publica artigos em revistas regularmente melhora suas habilidades didático-pedagógicas e contribui para um ensino de melhor qualidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29 - O professor que escreve e publica artigos em revistas regularmente e os usa em sala de aula, contribui para o enriquecimento do curso em que leciona.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30 - O professor que possui maior carga horária na Instituição apresenta melhor desempenho em sala de aula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31 - O professor envolvido em programas como: atividades de orientação didática, aulas práticas, projetos de extensão e iniciação científica, possui maior conhecimento sobre o curso que leciona e garante melhor desempenho em sala de aula.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32 - Um colegiado de professores do curso que trabalha em plena sintonia garante melhor desempenho em sala de aula e maior qualidade para o curso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33 - Quanto menor o número de alunos em sala de aula, maior a qualidade do ensino.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Enviar

Figura 2: Questões 18 a 33 do primeiro formulário.

Para o outro foram levantados alguns fatores considerados relevantes para melhoria da qualidade do ensino superior e o entrevistado deveria classificá-los em ordem crescente de importância – Figuras 3 e 4. Trata-se de um questionário com cinco questões que apresentam afirmativas que deveriam ser numeradas em grau de importância, sendo que um (1) indicava maior importância, (2) a segunda maior, e assim sucessivamente.

1) Uma IES deve calcular os custos da qualidade e da não qualidade, sendo que deverá se preocupar principalmente com os custos de:

Evasão escolar.	▼
Desvalorização do nome da IES.	▼
Diminuição no número de ingressantes nos cursos da IES.	▼
Preferência por professor Doutor (alto custo)	▼
Preferência por professor Especialista, mas com alta experiência de mercado (baixo custo)	▼
Preferência por infra-estrutura completa (alto custo para IES e aluno).	▼
Preferência por infra-estrutura mínima necessária (baixo custo IES e aluno).	▼

2) Uma IES deve estabelecer melhoria contínua de seus processos e funcionários. Para isso deverá se preocupar principalmente com:

Oferecer capacitação em didática do ensino superior - melhoria da prática docente.	▼
Subsidiar capacitação técnica aos docentes - mestrado ou doutorado.	▼
Escolher ferramentas tecnológicas apropriadas para as necessidades específicas de cada setor da instituição.	▼
Promover melhorias na infra-estrutura usadas por alunos e funcionários.	▼
Estabelecer novos modelos curriculares para seus cursos.	▼
Propor currículos de cursos para diferentes perfis profissionais.	▼
Capacitar e treinar os funcionários da IES.	▼

3) Uma IES que busque o planejamento com base em objetivos possui como indicador de qualidade a coordenação de curso preocupada com:

Desenvolver as melhores práticas na gestão do curso.	▼
Acompanhar o desempenho de alunos e professores.	▼
Fazer cumprir a ementa das disciplinas.	▼
Incentivar a participação dos alunos em atividades de extensão.	▼
Incentivar a participação dos alunos em eventos científicos.	▼
Incentivar a participação dos alunos em Programas de Iniciação Científica.	▼
Incentivar que os professores escrevam e publiquem artigos científicos.	▼

4) O trabalho em equipe numa IES em prol da qualidade do ensino deve considerar gestores, professores e alunos dedicados a:

Professores preocupados em preparar aulas pertinentes e que auxiliem inclusive no desempenho de outras disciplinas.	▼
Alunos conscientes da importância fundamental de sua participação no seu processo de aprendizagem.	▼
Professores e coordenadores de curso em sintonia com as características, necessidades do curso e dos alunos.	▼
Responsabilidade pelo sucesso ou fracasso do curso compartilhado entre professores, coordenadores e alunos.	▼
Participação do colegiado do curso no planejamento semestral.	▼
Responsabilidade de coordenadores, professores e alunos na participação efetiva nas avaliações realizadas pelo MEC nas IES.	▼
Responsabilidade de coordenadores, professores e alunos na participação efetiva nas avaliações internas da IES.	▼

Enviar

Figura 3: Questões de 1 a 4 do segundo formulário.

Pesquisa para Identificação de Indicadores de Qualidade no Ensino Superior

As próximas questões devem ser enumeradas em ordem de importância (1 indica o mais importante, 2 o segundo mais importante e assim sucessivamente).

5) O planejamento completo do processo educativo deve ser feito de forma a atender o principal cliente de uma IES - o aluno. Para isso, deve-se:

Realizar pesquisas de interesse com alunos do ensino médio.	▼
Realizar pesquisas com os egressos e que indiquem o grau de satisfação final com os serviços recebidos.	▼
Realizar pesquisas para identificar quais são as características desejáveis num profissional graduado sob o ponto de vista e a necessidade do mercado de trabalho.	▼
Responsabilidade pelo sucesso ou fracasso do curso compartilhado entre professores, coordenadores e alunos.	▼
Realizar pesquisas com os alunos regulares dos cursos para averiguar o grau de satisfação com o curso escolhido.	▼

6) As avaliações as quais uma IES é submetida certificam a sua qualidade. Entre essas, as mais importantes são:

Avaliação institucional própria.	▼
Avaliações externas (realizadas pelo MEC).	▼
Avaliações das competências dos alunos - ENADE.	▼
Avaliação da IES por empresas.	▼

7) Uma IES por meio de seus cursos, disciplinas e programas, podem possibilitar aos alunos, individualmente ou trabalhando em grupos, o desenvolvimento de habilidades e competências, a saber:

Raciocínio lógico	▼
Habilidades para novas aprendizagens e sua aplicação	▼
Criatividade	▼
Iniciativa para resolução de problemas	▼
Motivação	▼
Responsabilidade	▼
Capacidade de leitura e produção de textos	▼
Capacidade de trabalho em grupo	▼
Autonomia intelectual	▼
Domínio de ferramentas tecnológicas	▼

Enviar

Figura 4: Questões de 5 a 7 do segundo formulário.

Foi estabelecido que a população pertinente ao estudo fosse composta de alunos e professores de graduação de todas as áreas do conhecimento e de IES públicas e privadas; de profissionais com formação superior; de empregadores desses profissionais e dos representantes dos órgãos de classe das profissões – Figura 5. Trata-se de uma população de tamanho desconhecido, mostrando a necessidade de gerar uma amostra grande o suficiente para minimizar o erro máximo da estimativa. Outro fator importante a ser atingido é possuir respostas de todos os subgrupos da população, tarefa árdua e que requer bastante tempo quando a pesquisa ocorre por meio de uma ferramenta virtual como é o caso desse estudo, cujos instrumentos foram disponibilizados na internet para que os voluntários pudessem respondê-los. Por isso, nesse estudo são apresentadas as análises da amostra integral, sem considerar os subgrupos dos participantes para identificar se há diferenças nas opiniões dos profissionais de cada área do saber, por exemplo, com relação aos indicadores propostos.

Identificação Profissional	
1) Escolha uma das áreas de formação	
<input type="radio"/>	Saúde
<input type="radio"/>	Pedagogia
<input type="radio"/>	Tecnologia, Engenharia e Computação
<input type="radio"/>	Outra
2) Indique sua formação atual	
<input type="radio"/>	Estudante de Graduação
<input type="radio"/>	Estudante de Pós-Graduação
<input type="radio"/>	Especialização
<input type="radio"/>	Mestrado
<input type="radio"/>	Doutorado
<input type="radio"/>	Graduado
<input type="radio"/>	Pós-Graduado
<input type="radio"/>	Especialização
<input type="radio"/>	Mestrado
<input type="radio"/>	Doutorado
3) Indique o tipo de Instituição de Ensino Superior (IES) em que cursou a graduação	
<input type="radio"/>	IES Pública
<input type="radio"/>	IES Privada
4) Indique o tipo de Instituição de Ensino Superior (IES) em que cursou a pós-graduação.(Maior grau)	
<input type="radio"/>	IES Pública
<input type="radio"/>	IES Privada
5) Indique a sua atuação profissional	
<input type="radio"/>	Docente de IES Pública
<input type="radio"/>	Docente de IES Privada
<input type="radio"/>	Profissional atuante na área de formação - Empresas comerciais ou industriais
<input type="radio"/>	Profissional atuante fora da área de formação - Empresas comerciais ou industriais
<input type="radio"/>	Profissional atuante em órgãos de classe
<input type="radio"/>	Desempregado
<input type="radio"/>	Outros

Figura 5: Identificação inicial do site para coleta de dados.

Para atingir o público alvo da pesquisa foram levantados os endereços eletrônicos de órgãos de classe da área de Ciências Humanas, Ciências Biológicas e Agrárias, Ciências Exatas e Ciências Sociais Aplicadas. Identificaram-se endereços eletrônicos de listas comuns aos profissionais do meio acadêmico, meio empresarial, áreas de saúde e afins, discentes e egressos de instituições de ensino superior públicas e privadas. Desta forma, foram enviadas mensagens explicando o teor da pesquisa e convidando os interessados a participarem, mediante preenchimento do questionário online.

3. Resultados e discussões

Mesmo não conhecendo o tamanho da população pertinente à pesquisa desenvolvida é possível determinar o tamanho da amostra para estimar a proporção da população, p . Este tamanho de amostra (n) irá produzir um erro de estimativa que não pode ser maior que o erro máximo predeterminado (E). Conhecendo-se o nível de confiança – está relacionado com o intervalo de confiança, aquele que conterá o verdadeiro parâmetro da população - e os valores de p e q ($q = 1 - p$), o tamanho da amostra que irá produzir um erro máximo predeterminado da estimativa do intervalo de confiança de p é dado pela equação a seguir (MANN, 2006).

$$n = (z^2 pq)/E^2$$

Segundo Mann (2006, p. 365) quando p e q são desconhecidos é possível utilizar a estimativa mais conservadora do tamanho da amostra, fazendo $p = q = 0,50$. Para um determinado E esses valores fornecerão o maior tamanho de amostra em comparação com qualquer outro par de p e q .

O tamanho da amostra obtida nesta pesquisa é $n = 243$ e foi estabelecido um nível de confiança de 95% o que implica que $z = 1,96$. Usando $p = q = 0,50$ é possível calcular que o erro máximo predefinido para esse tamanho de amostra é $E = 0,063$. Para que o erro máximo predefinido fosse de $E = 0,05$, a amostra deveria ser $n = 385$ por isso o formulário de pesquisa ficará disponível por mais tempo, para que futuramente esses dados sejam novamente analisados com base num intervalo de confiança melhor.

O formulário ficou disponível para os voluntários por dois meses e meio. Foram analisadas as 243 respostas dos questionários sendo que entre os respondentes 8,6% tinham formação na área da educação, 21,4% na área da saúde, 39,9% na área de tecnologia e 30,1% em outras áreas.

Em relação à formação atual dos 243 voluntários que participaram do estudo 18,1% são estudantes de graduação e 15,2% de pós-graduação. Destes, 32,4% cursam especialização, 40,5% mestrado e 27,1% doutorado. Entre os profissionais não estudantes (de graduação ou pós-graduação) 23,4% são graduados 76,5% possuem pós-graduação. Destes, 35,5% são especialistas, 45,2% mestres e 19,3% doutores.

A graduação foi ou é cursada em instituições de ensino superior (IES) públicas por 27,6% voluntários e 72,4% em IES particulares. Em relação à pós-graduação 52,2% cursam ou cursaram em IES públicas e 47,8% em IES privadas.

Em relação à atuação profissional 50% dos voluntários são docentes sendo 4,1% em IES públicas e 46,1% em IES privadas. São 18,9% que atuam como profissionais na área de formação e 6,2% que atuam em outras áreas. Atuantes em órgãos de classe 0,8%; e 7,4% estão desempregados e 16,5% têm outras funções.

Em relação ao primeiro questionário, das 33 questões, onze receberam mais conceitos concordo totalmente (CT) e concordo (C), com percentuais variando de 95,1% a 99,2%, como mostra a Tabela 2. No universo amostral desse levantamento essas questões podem ser consideradas como indicadores do ensino superior, pois tiveram a anuência de mais de 95% dos participantes da pesquisa. As questões 1, 6, 9, 10 – apresentadas na Figura 1, e 18, 19, 20, 26 e 32 - Figura 2, podem ser consideradas como indicadores menos relevantes, pois foram indicados como importantes por 90 a 95% dos entrevistados.

Tabela 2: Relação das questões consideradas como indicadores de qualidade no ensino superior.

Questões	Nº de voluntários
2 - Uma IES deve evidenciar a importância do serviço bem feito ao estabelecer uma política de crescimento na carreira funcional, tanto para docentes quanto para os demais funcionários.	98,3%
3 - Uma IES deve atuar com base na prevenção para melhorar o seu sistema educacional e seus processos.	96,3%
4 - Numa IES a atuação dos coordenadores de curso é fundamental para esse tenha a qualidade esperada.	95,1%
5 - Uma IES deve incentivar que funcionários e departamentos tenham ciência da contribuição de suas funções e ações para o sucesso do aluno, de forma que ele se torne co-responsável pelos resultados alcançados.	97,5%
12 - As IES devem usar mecanismos para apoiar e incentivar a participação dos alunos em eventos internos e científicos, como forma de aperfeiçoar a sua formação.	97,9%
13 - As IES que por meio de seus cursos incentivam apresentação de trabalhos discentes em eventos ou em sala de aula contribuem para o desenvolvimento das habilidades e competências necessárias para o desempenho na profissão escolhida.	95,9%
14 - A participação dos alunos em atividades internas e externas de cunho profissional e/ou estágio, garante melhor formação e atuação profissional mais eficiente.	97,5%
15 - O professor que promove o diálogo em sala de aula proporciona aos alunos a liberdade de perguntar e dialogar sobre o tema abordado, atribuindo a eles responsabilidades nas atividades didáticas e garantindo uma melhor formação.	98,8%
16 - As IES devem oferecer o acesso e utilização de meios como: biblioteca, laboratório de informática e laboratórios específicos como forma de garantir uma melhor formação acadêmica e profissional aos alunos.	99,2%
23 - O professor deve conhecer as especificidades do curso em que leciona e possuir habilidades didático-pedagógicas para desenvolver um trabalho atento às características do alunado.	97,5%
27 - O professor que busca formação continuada melhora suas habilidades didático-pedagógicas e contribui para um ensino de melhor qualidade.	97,9%

Sobre as questões que mais receberam conceitos discordo mais do que concordo (D) e discordo totalmente (DT), uma em particular se destacou totalizando 75,3% das respostas, a questão 24: “*apenas o professor doutor garante melhor qualidade de ensino na sala de aula*”. Esse é um aspecto que chamou a atenção, uma vez que o Instrumento de Avaliação do MEC – oficialmente usado para averiguar as condições de ensino de uma IES - estabelece uma relação direta entre titulação do docente e a qualidade do ensino por ele ministrada.

A questão 1 apresentada na Tabela 3 foi estabelecida para certificar a opinião dos entrevistados acerca de indicadores já apresentados no primeiro instrumento de pesquisa. Um deles é justamente a questão 24, que trata sobre a relevância do título de doutor para um professor ser considerado um bom docente. Nesse novo apontamento 66% dos participantes da pesquisa indicaram que não é relevante a preferência por professor doutor, reforçando a análise feita sobre a questão 24 do primeiro questionário.

Essa primeira questão também se relaciona com o item 7 da Figura 1 e que não foi considerado como um indicador pela proporção de entrevistados que o consideraram relevante. Como esse item tinha sete outras afirmações que poderiam ser consideradas como indicadores, foi arbitrariamente estabelecido que pelo menos 28,0% dos participantes deveriam concordar com a afirmação proposta para que ela pudesse ser considerada como um indicador válido. Desta forma, como ocorreu com a questão 7 do primeiro instrumento, a questão 1 apresentada na Tabela 3 também não foi considerada como um indicador válido ou relevante pela amostra considerada.

Para facilitar a explanação doravante será usado o termo “questão” para indicar os elementos da Tabela 3 e “item” para indicar os elementos do primeiro instrumento de pesquisa – Figuras 1 e 2.

A questão 2 está relacionada com o item 3 e foi considerado como um indicador de qualidade pelos participantes da pesquisa, enfatizando a capacitação em didática ao docente. A questão 3 reforça o item 4 reforça a atuação da coordenação do curso como um indicador a ser considerado. A questão 4 se relaciona com os itens 23 e 32, confirmando-os como indicadores válidos.

A questão 5 é composta de cinco outras afirmações e por isso foi arbitrado que seriam necessários 40% de concordância dos participantes da pesquisa para a afirmação ser validada como um indicador. Para as questões 6 e 7 foram estabelecidos 50% e 15%, respectivamente, por essas questões apresentarem 4 e 10 afirmativas.

A questão 5 reflete o item 9 mostrando que ele pode ser considerado como um indicador relevante. A questão 6 se liga ao item 11 e confirma que os participantes não consideram que as avaliações de uma IES sejam indicadores importantes. Por fim, a questão 7 vai de encontro ao item 19 mostrando a importância em promover no estudante habilidades e competências para seu próprio desenvolvimento.

Tabela 3: Afirmativas classificadas como mais importantes e menos importantes nas respostas.

Questão	Nº de voluntários
Questão 1: Uma IES deve calcular os custos de qualidade e da não qualidade, sendo que deverá se preocupar com os custos de:	
Mais importante: Diminuição no número de ingressantes nos cursos da IES	22,6%
Menos importante: Preferência por infra-estrutura mínima necessária	28,8%
Questão 2: Uma IES deve estabelecer melhoria contínua de seus processos e funcionários. Para isso deverá se preocupar principalmente com:	
Mais importante: Oferecer capacitação em didática do ensino superior – melhoria da prática docente	37,9%
Menos importante: Propor currículos de cursos para diferentes perfis profissionais	28,8%
Questão 3: Uma IES que busque o planejamento com base em objetivos possui como indicador de qualidade a coordenação de curso preocupada com:	
Mais importante: Acompanhar o desempenho de alunos e professores	39,9%
Menos importante: Fazer cumprir a ementa das disciplinas	19,8%
Questão 4: O trabalho em equipe numa IES em prol da qualidade de ensino deve considerar gestores, professores e alunos dedicados a:	
Mais importante: Professores preocupados em preparar aulas pertinentes e que auxiliem inclusive no desempenho de outras disciplinas	33,7%
Menos importante: Participação do colegiado do curso no planejamento semestral.	22,2%
Questão 5: O planejamento completo do processo educativo deve ser feito de forma a atender o principal cliente de uma IES - o aluno. Para isso, deve-se:	
Mais importante: Realizar pesquisas para identificar quais são as características desejáveis num profissional graduado sob o ponto de vista e a necessidade do mercado de trabalho.	43,6%

Menos importante: Realizar pesquisas de interesse com alunos do ensino médio	39,9%
Questão 6: As avaliações as quais uma IES é submetida certificam a sua qualidade. Entre essas, as mais importantes são:	
Mais importante: Avaliação institucional própria	33,7%
Menos importante: Avaliação da IES por empresas	47,3%
Questão 7: Uma IES por meio de seus cursos, disciplinas e programas, podem possibilitar aos alunos, individualmente ou trabalhando em grupos, o desenvolvimento de habilidades e competências, a saber:	
Mais importante: autonomia intelectual	19,3%
Menos importante: domínio de ferramentas tecnológicas	39,1%

4. Considerações finais

Embora a definição de qualidade seja subjetiva, variável e completamente dependente do ponto de vista de quem a propõe, esse estudo agregou definições e informações sobre qualidade proveniente de muitas vertentes válidas – como documentos oficiais do Ministério da Educação (Brasil) e autores renomados na área, de forma a estabelecer coerentemente proposições de indicadores de qualidade para o ensino superior.

Este artigo apresenta resultados preliminares da pesquisa que busca estabelecer indicadores de qualidade para o ensino superior. Pretende-se melhorar o tamanho da amostra geral e equilibrar o tamanho dos subgrupos de áreas de formação, para possibilitar futuramente outros tipos de análises.

O tamanho da amostra considerada foi suficiente para obter um nível de confiança de 95% e uma estimativa de erro máximo predefinido de 0,063, que é aceitável para validar os indicadores encontrados.

As análises das respostas obtidas permitiram estabelecer 11 indicadores para a qualidade do ensino superior, sendo quatro relacionados à gestão educacional (itens 2, 3, 4 e 5), quatro ligados aos alunos (12, 13, 14 e 16) e três aos docentes (15, 23 e 28).

É importante lembrar que as formas de gerenciar IES variam muito, ainda que se comparem duas corporações de mesma natureza. Suas características são distintas, embora busquem oferecer uma formação profissional adequada aos seus alunos. Mesmo assim, os indicadores encontrados podem nortear os responsáveis por gerir essas instituições.

Referências

ARANHA, M. L. **Filosofia da Educação**. 3.ed. São Paulo: Moderna, 2006. 327p. ISBN: 8516051390.

ARRUDA, J. R. **Políticas e Indicadores da Qualidade na Educação Superior**. Rio de Janeiro: Qualitymark/Dunya, 1997. 200 p. ISBN: 8573031263.

BOLAN, V.; DA MOTTA, M. Responsabilidade Social no Ensino Superior. **Revista de Educação**, Brasil, v. 10, n. 10, p. 204-210, 2007. Disponível em: <<http://sare.unianhanguera.edu.br/index.php/reduc/article/view/229>>. Acesso em: 19 mar. 2009.

MARCILIO, R., DOBGENSKI, J. Estudo sobre Gestão e Qualidade em Instituição de Ensino Superior. **Relatório de Produção Científica – Série Projetos de Pesquisa**. Valinhos: Anhanguera Educacional S.A., 2008.

COLOMBO, P. H. **Getão Educacional: uma nova visão**. Porto Alegre: Artmed, 2004. 262p. ISBN: 9788536303925.

DeAQUINO, C. T. (2007). **Como Aprender: Andragogia e as Habilidades de Aprendizagem**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 160p. ISBN: 8576051583.

DEMO, P. (2005). **Educação Superior no Século XXI: Direito de Aprender**. Brasília: UnB, 2005.

GRANDO, S. C. ; GODOY, L. P. ; MADRUGA, L. R. R. G. . Qualidade no Ensino Superior: a ótica do gerenciamento com ênfase nos clientes e processos. In: XX ENEGEP - VI INTERNATIONAL CONFERENCE ON INDUSTRIAL ENGINEERING AND OPERATIONS MANAGEMENT, 2000, São Paulo - USP. **Anais Eletrônicos ENEGEP 2000**. São Paulo, 2000.

MANN, P. S. **Introdução à Estatística**. Rio de Janeiro: LTC, 2006.