

Gestão da Qualidade e Avaliação Institucional: um Estudo de Caso em uma Ies do Rn.

Natália Veloso Caldas de Vasconcelos
nataliaveloso@hotmail.com
UFRN

Dalliane Vanessa Pires Andrade
dallianevanessa@yahoo.com.br
UFRN

Danielle Moraes de Macedo
macedo_danielle@hotmail.com
UFRN

Jamerson Viegas Queiroz
jvqjamerson@yahoo.com.br
UFRN

Hélio Roberto Hekis
hekis1963@gmail.com
UFRN

Resumo: O número de Instituições de Ensino Superior (IES) vem crescendo muito nos últimos anos em todas as regiões do Brasil, tornou-se de fundamental importância que as mesmas passem por processos avaliativos com o objetivo de se averiguar como os novos profissionais são entregues ao mercado de trabalho, assim como se o nível de qualidade exigido pelos seus clientes, alunos e sociedade, está sendo atendido. O modelo atual de avaliação do ensino superior brasileiro foi criado em 2003 e denomina-se Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), e é dividida em duas modalidades: a auto-avaliação e a avaliação externa. Esse artigo tem como objetivo analisar o desempenho de uma instituição de ensino superior no estado do Rio Grande do Norte, bem como propor soluções para melhoria da sua avaliação perante o órgão competente, assim sendo melhorando sua imagem perante a sociedade. Essa pesquisa caracteriza-se como exploratório-descritiva, onde se fez uso de fontes bibliográficas e análise de dados oriundos da pesquisa sobre gestão da UFRN sob a ótica da comunidade universitária divulgados em setembro de 2010, índices do IGC e CPC, assim como as notas do ENADE no triênio 2007-2009 para o relato do estudo de caso.

Palavras Chave: Gestão Universitária - Qualidade - Avaliação - -

1. INTRODUÇÃO

Apesar do conceito de qualidade ser algo complexo o seu entendimento se torna fácil quando paramos pra pensar no que se espera de um determinado produto ou serviço. A universidade é uma prestadora de serviços que gera expectativas na sociedade, pois é lá que ocorre a geração e disseminação do conhecimento que refletirá no mundo do trabalho, científico e acadêmico. Como o número de Instituições de Ensino Superior (IES) vem aumentando consideravelmente nos últimos tempos a avaliação de como essas instituições estão realizando seu trabalho tornou-se de suma importância, já que é interesse de todos saber como o novo profissional é entregue ao mercado de trabalho.

A avaliação do ensino superior brasileiro é algo que ocorre há mais de vinte anos e já sofreu diversas mudanças ao longo do tempo. Atualmente o modelo existente denomina-se Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), e foi criado em 2003 com o intuito de sair de uma avaliação totalitária que existia anteriormente para uma que respeita a diversidade das IES, levando em consideração aspectos relacionados à infra-estrutura, aspectos sociais, econômicos e pedagógicos. Assim, o SINAES tem como objetivo garantir o processo de avaliação das IES e dos cursos de graduação, também como monitorar o desempenho acadêmicos dos alunos por meio do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE). Uma das críticas a avaliação existente é a pouca ênfase dada aos egressos, visto que não se pretende avaliar como os profissionais que saem dessas instituições estão no mercado de trabalho, o que seria de extrema importância para tirar conclusões a respeito da qualidade dos cursos existentes nas mesmas.

A avaliação do SINAES divide-se em duas modalidades: a auto-avaliação e a avaliação externa. A primeira é coordenada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada instituição e orientada pelas diretrizes e pelo roteiro de auto-avaliação institucional da CONAES. Já a segunda é realizada por comissões designadas pelo Inep e tem como referência os padrões de qualidade para a educação superior expressos nos instrumentos de avaliação e nos relatórios das auto-avaliações.

Em suma os processos avaliativos devem constituir um sistema que faça com que seja possível avaliar as diversas dimensões da realidade existentes nas IES. Este artigo tem como objetivo analisar o desempenho de uma instituição de ensino superior, bem como propor soluções para melhoria da sua avaliação em face ao órgão competente, assim sendo melhorando sua imagem perante a sociedade.

Frente a estes objetivos, o problema de pesquisa deste artigo é: a IES analisada possui um bom desempenho na avaliação a qual está submetida?

Este artigo se justifica, pelo mesmo elaborar um estudo contendo informações relevantes, para a melhoria do desempenho da IES frente a sociedade, podendo ser utilizada a mesma metodologia, para análises de outras IES.

O presente artigo está estruturado da seguinte maneira: nesta seção inicial a parte introdutória com a explanação do assunto, assim como com o objetivo e a justificativa para o estudo. Na seção a seguir, a fundamentação teórica, é apresentada em duas subseções, relacionada a qualidade nas instituições de ensino superior brasileiras, e sistema de avaliação do ensino superior. Na seção 3, tem-se a metodologia do estudo, e na seção 4, o estudo de caso. Na seção 5, as considerações finais, com as conclusões do estudo. Finalizando o artigo, a seção de referenciais utilizada neste estudo.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. QUALIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR BRASILEIRAS

Conforme INEP (2011) os números mais recentes do Censo da Educação Superior no Brasil revelam que o sistema brasileiro de educação superior encontra-se em um processo de expansão acelerada, principalmente a partir da última década.

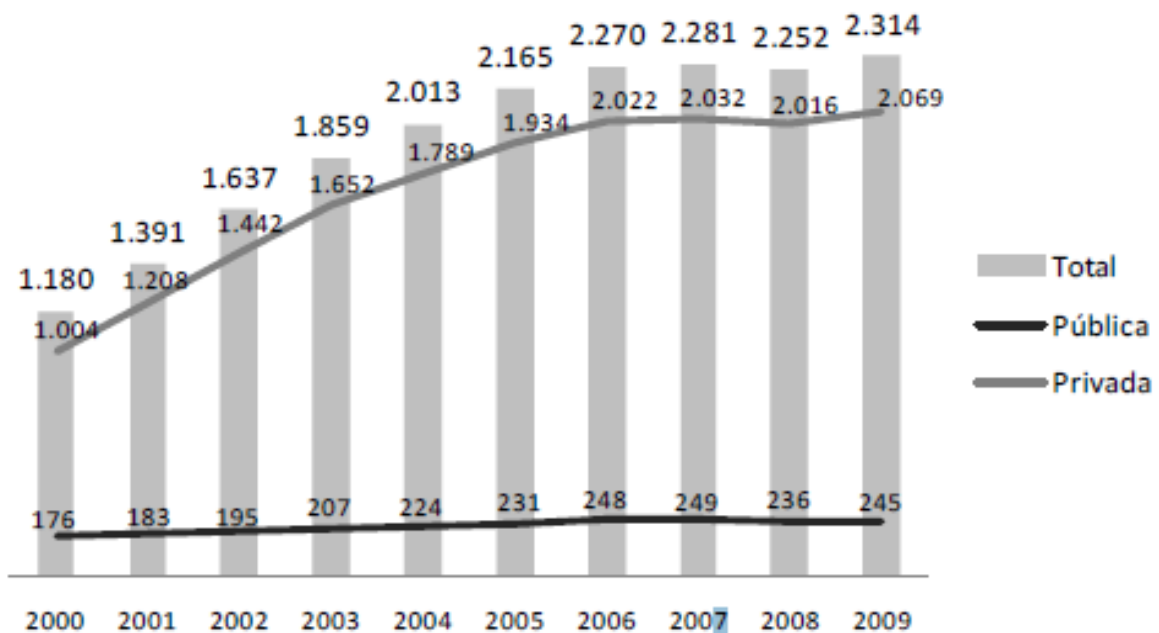


Figura 1 –Evolução do número de instituições de educação superior no Brasil – 2000 -2009. Fonte: Censp Educação Superior/MEC/Inep/Deed.

Esta expansão reflete diretamente no crescimento do número de Instituições de Ensino Superior (IES) e dos cursos oferecidos e, conseqüentemente, na ampliação do número de vagas disponibilizadas e do número de professores e funcionários destas instituições (INEO, 2009).

Segundo Neves (2010) a preocupação do Estado Brasileiro com relação à educação superior do país cumprir seu papel estratégico é pertinente. Com o advento da globalização e da economia de livre mercado, os países que não se prepararem estrategicamente para a produção do conhecimento científico, estão fadadas à dependência e à submissão tecnológica, posteriormente a política e a econômica.

O ensino superior está em expansão e conseqüentemente o crescimento acelerado do número de cursos e instituições demanda uma gestão com qualidade. Conforme Dias (2006) a expansão do sistema, mormente no que diz respeito ao aumento do número de cursos oferecidos, que se concentrou em grande parte nas instituições privadas, potencializou a necessidade de avaliação e definiu a estrutura dos instrumentos concebidos para isso.

Para garantir uma expansão de qualidade é importante a avaliação, assim conforme Canterle (2008) *apud* Buarque (2005, p. 56), “não há universidade sem avaliação, porque sem ela não há qualidade, e sem qualidade não se consegue sucesso pessoal nem capacidade de transformação social”.

Para Manfê (2010) a educação se constitui pelos aspectos tais como pedagógicos, de recursos humanos e infra-estrutura. Uma avaliação institucional adequada com base em referenciais de qualidade que abordem esses aspectos auxilia os tomadores de decisão sobre a situação global de um curso a distância, através da utilização de indicadores.

O assunto qualidade no ensino superior é de extrema importância por ser o nível de qualificação que gera um profissional apto para exercer suas funções, e obter o sucesso no mercado de trabalho, independente de qual ramo o mesmo for seguir. De acordo com Aléssio (2010) as IES vêm se transformando para atender às novas exigências dos alunos; mudanças estas, geradas muitas vezes pelo próprio mercado educacional, pelo contexto social e mercado de trabalho.

Assim, Freitas (2004) observa que o desenvolvimento e a implementação de um sistema de avaliação das IES, é um dos procedimentos utilizados para o monitoramento das informações relativas a estas instituições e que visa assegurar que a qualidade do ensino fornecida por estas instituições atenda aos padrões recomendados. Particularmente, o procedimento de auto-avaliação institucional constitui-se em uma ferramenta de elevada importância.

Neste sentido é necessário que a universidade tenha uma estratégia organizacional bem estruturada, levando em consideração alunos, professores, colaboradores, infra-estrutura e todos os aspectos relevantes para sua avaliação, com o objetivo de oferecer melhores condições de ensino e formar profissionais qualificados, para que eles possam sair da universidade aptos a exercer sua profissão de maneira plena. Para que isso ocorra é necessário um serviço de qualidade e que quando avaliado, seja correspondente a um nível de qualidade satisfatório. O processo de avaliação da qualidade das instituições de ensino superior (IES) brasileira é realizado por meio do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, SINAES, que será detalhado na seção a seguir.

2.2. SISTEMA DE AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR

O sistema de avaliação da educação superior no Brasil, levando em consideração sua evolução apresenta um crescimento considerado relevante e desafiador, partindo do princípio que busca considerar o processo na sua totalidade.

A avaliação do ensino superior não é fato recente, existe há mais de 20 anos, e pode ser organizadas em quatro ciclos. Segundo Polidori (2009) a criação do SINAES, em 2003, propôs uma mudança na metodologia da avaliação das IES brasileiras, mudando de uma avaliação totalitária e que utilizava a metodologia do ranqueamento, para um processo que respeita as diversidades e as especificidades das IES, além de aperfeiçoar os procedimentos e os instrumentos de avaliação até então utilizados.

De acordo com Canterle (2008) o SINAES foi criado, com vista a institucionalizar um amplo, diversificado e articulado sistema de avaliação interna e externa que englobe os setores públicos e privados, e promova a melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão acadêmica.

De acordo com Brito (2008) o SINAES compreende os seguintes componentes:

Avaliação Institucional	Auto-avaliação (pelas CPAs e avaliação externa in loco, desenvolvida pelos avaliadores institucionais capacitados pelo
-------------------------	--

	INEP nos moldes do SINAES).
Avaliação de Curso	Pelos pares na avaliação in loco, pelos estudantes, através do ADES (questionário de Avaliação Discente da Educação Superior que é enviado aos estudantes da amostra do ENADE), pelos coordenadores de curso, mediante questionário dos coordenadores e avaliações realizadas pelos professores dos cursos e a CPA.
Avaliação do Desempenho dos estudantes ingressantes e concluintes	Através de um exame em larga escala aplicado aos estudantes que preenchem os critérios estabelecidos pela legislação vigente. O Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE) é composto pela prova, o questionário de Avaliação Discente da Educação Superior (ADES) (antigo questionário sócio-econômico), o questionário dos coordenadores de curso e a percepção do aluno sobre a prova.

Tabela 1 - Componentes do SINAES. Fonte: Adaptado de Brito (2008).

Conforme Bittencourt (2010) ao acompanhar o ENADE, desde a sua primeira edição, percebe-se que muitas das modificações promovidas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) foram motivadas por críticas que partiram de instituições de ensino superior (IES), especialmente de natureza privada.

Com esta consideração é possível observar que ao passar dos anos, o SINAES, tem seus aspectos reavaliados e reestruturados, para torna-se um instrumento de avaliação melhor.

O SINAES visa neste sentido garantir o processo de avaliação da IES, de cursos de graduação e acompanhar o desempenho acadêmico dos estudantes, através do ENADE, analisando os ingressos e concluintes, buscando a melhoria da qualidade do ensino superior brasileiro.

De forma detalhada os objetivos fundamentais do SINAES, de acordo com (CONAES, 2004) são:

- Responsabilidade social com a qualidade da educação superior;
- Reconhecimento da diversidade do sistema;
- Respeito à identidade, à missão e a história das instituições;
- Globalidade, ou seja, compreensão de que a instituição deve ser avaliada a partir de um conjunto significativo de indicadores de qualidade, vistos em sua relação orgânica e não de forma isolada;
- Continuidade do processo avaliativo

No escopo do SINAES, existem indicadores como Conceitos Preliminares de Cursos - CPC e Índice Geral de Cursos - IGC criados recentemente para mensurar o desempenho das instituições e dos cursos. O CPC combina o desempenho obtido pelos estudantes no ENADE

com os resultados do Indicador de Diferença de Desempenho (IDD) e com as informações de infra-estrutura e instalações físicas, recursos didático-pedagógicos e corpo docente oferecidas pelo curso de uma determinada Instituição de Ensino Superior. E o IGC, representa informações relativas aos cursos superiores constantes dos cadastros, censo e avaliações oficiais.

De acordo com INEP (2009), o IGC é uma média ponderada dos conceitos dos cursos de graduação e pós-graduação da instituição. Para ponderar os conceitos, utiliza-se a distribuição dos alunos da IES entre os diferentes níveis de ensino (graduação, mestrado e doutorado). O IGC será utilizado, entre outros elementos e instrumentos, como referencial orientador das comissões de avaliação institucional.

O índice IGC depende fortemente da média do CPC e, em menor grau, da média dos conceitos dos programas de pós-graduação de cada IES. O CPC, por sua vez, apresenta a seguinte composição e ponderações: ENADE (40%), IDD (30%), Instalações e infra-estrutura (3%), Recursos didáticos (8%), Percentual de doutores (12%), Percentual de professores com tempo integral (7%).

O IGC de uma IES é calculado ponderando-se a média dos conceitos CPC dos cursos de graduação (esta também ponderada pela quantidade de alunos matriculados em cada curso) pelo “peso” da graduação na instituição. O mesmo cálculo é feito com os cursos de pós-graduação stricto sensu, em nível de mestrado e doutorado.

É possível observar que o SINAES é um sistema de avaliação que leva em consideração diversos aspectos, relacionados à infra-estrutura, aspectos sociais, econômicos e pedagógicos, porém não aborda nenhum aspecto quanto ao desempenho dos alunos após o término do curso, ou seja, sua atuação no mercado de trabalho, além disso, não aborda o ponto de vista do aluno, seja ele ingresso ou egresso. Isso deveria ser considerado um aspecto relevante, pois ele que é o “cliente” das universidades, ele deveria ser escutado, e avaliar qual nível de serviço está recebendo, e quais aspectos podem melhorar. Então as universidades deveriam ter esse objetivo também “satisfazer seus clientes”.

É importante evidenciar que o SINAES busca reconhecer a diversidade do sistema de educação superior do país, respeitar a identidade, a missão e a história das IES, entender que essas devem ser avaliadas globalmente e ainda buscar a continuidade do processo avaliativo.

2.2.1.AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Segundo o INEP, a Avaliação Institucional é um dos componentes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e está relacionada com a melhoria da qualidade da educação superior; a orientação da expansão de sua oferta; ao aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social, o aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

Conforme documento do SINAES (2009) a avaliação aqui priorizada é a institucional, sob três aspectos:

a) o objeto de análise é o conjunto de dimensões, estruturas, relações, atividades, funções e finalidades de uma IES; dentre outros aspectos, ensino, pesquisa e extensão, administração, responsabilidade e compromissos sociais, formação, etc.;

b) os sujeitos da avaliação são os conjuntos de professores, estudantes, funcionários e membros da comunidade externa especialmente convidada ou designada;

c) os processos avaliativos seguem os procedimentos institucionais e se utilizam da infra-estrutura da própria instituição.

Segundo INEP, a Avaliação Institucional divide-se em duas modalidades: auto-avaliação - Coordenada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada instituição e orientada pelas diretrizes e pelo roteiro da auto-avaliação institucional da CONAES e a avaliação externa – realizada por comissões designadas pelo INEP. A avaliação externa tem como referência os padrões de qualidade para a educação superior expressos nos instrumentos de avaliação e os relatórios das auto-avaliações. O processo de avaliação externa independente de sua abordagem e se orienta por uma visão multidimensional que busque integrar suas naturezas formativas e de regulação numa perspectiva de globalidade.

Conforme documento do SINAES (2009) entre os objetivos da avaliação contam-se o de conhecer as fortalezas e os problemas da instituição, tratar da adequação de seu trabalho com respeito às demandas sociais, as clássicas e as novas, identificar os graus de envolvimento e os compromissos de seus professores, estudantes e servidores tendo em vista as prioridades institucionais básicas. Não basta levantar as deficiências. É também muito importante identificar as qualidades e aspectos fortes da IES. Quanto aos problemas e carências, além da verificação e da constatação, é importante identificar as suas causalidades, explicitar as possibilidades reais para a superação e estabelecer as ações adequadas e os meios para a transformação desejada.

Segundo o INEP, a avaliação institucional em seu conjunto, os processos avaliativos devem constituir um sistema que permita a integração das diversas dimensões da realidade avaliada, assegurando as coerências conceitual, epistemológica e prática, bem como o alcance dos objetivos dos diversos instrumentos e modalidades.

2.2.2.AVALIAÇÃO DE CURSOS

Conforme o INEP que conduz todo o sistema de avaliação de cursos superiores no País, produzindo indicadores e um sistema de informações que subsidia tanto o processo de regulamentação, exercido pelo MEC, como garante transparência dos dados sobre qualidade da educação superior a toda sociedade.

De acordo com Giolo (2008), As avaliações dos cursos de graduação e das instituições de educação superior, de acordo com a Lei ° 10.861, devem ser realizadas por comissões de especialistas formadas, designadas e coordenadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). As comissões de especialistas farão, necessariamente, visitas in loco. Essa exigência das visitas in loco, posta pela Lei, não tem apenas a finalidade de garantir a fidelidade das informações prestadas pela instituição, mas, principalmente, a de estabelecer um diálogo construtivo entre o Ministério da Educação e a respectiva comunidade acadêmica.

Conforme site do INEP, no âmbito do SINAES e da regulação dos cursos de graduação no País, prevê-se que os cursos sejam avaliados periodicamente. Assim, os cursos de educação superior passam por três tipos de avaliação: para autorização, para reconhecimento e para renovação de reconhecimento.

<p>Autorização</p>	<p>Essa avaliação é feita quando uma instituição pede autorização ao MEC para abrir um curso. Ela é feita por dois avaliadores, sorteados entre os cadastrados no Banco Nacional de Avaliadores (BASis). Os avaliadores seguem</p>
--------------------	--



	parâmetros de um documento próprio que orienta as visitas, os instrumentos para avaliação in loco. São avaliadas as três dimensões do curso quanto à adequação ao projeto proposto: a organização didático-pedagógica; o corpo docente e técnico-administrativo e as instalações físicas.
Reconhecimento	Quando a primeira turma do curso novo entra na segunda metade do curso, a instituição deve solicitar seu reconhecimento. É feita, então, uma segunda avaliação para verificar se foi cumprido o projeto apresentado para autorização. Essa avaliação também é feita segundo instrumento próprio, por comissão de dois avaliadores do BASis, por dois dias. São avaliados a organização didático-pedagógica, o corpo docente, discente, técnico-administrativo e as instalações físicas.
Renovação	Essa avaliação é feita de acordo com o Ciclo do SINAES, ou seja, a cada três anos. É calculado o Conceito Preliminar do Curso (CPC) e aqueles cursos que tiverem conceito preliminar 1 ou 2 serão avaliados in loco por dois avaliadores ao longo de dois dias. Os cursos com conceito 3 e 4 receberão visitas apenas se solicitarem.

Tabela 2 - Tipos de Avaliação de Cursos. Fonte: Elaboração da autora.

2.2.3. ENADE

O Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE) integra o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) no que tange a Avaliação de Desempenhos dos Estudantes. É uma forma de avaliar o curso indiretamente pelo desempenho dos alunos na prova, o exame é aplicado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) e tem como objetivo aferir o desempenho dos estudantes em relação aos conteúdos programáticos previstos nas Diretrizes Curriculares dos cursos de graduação, suas habilidades e competências, com isso possibilita aos cursos o acompanhamento dos resultados de suas ações pedagógicas, além de avaliar comparativamente a formação oferecida pelas Instituições de Ensino Superior (IES) aos estudantes das respectivas áreas avaliadas. O exame para os alunos convocados constitui-se como componente curricular obrigatório. Isso significa que o aluno que não estiver em situação regular em relação ao ENADE não estará apto a receber seu diploma.

O exame é resultado de uma combinação de variáveis, entre elas o perfil socioeconômico e as habilidades inerentes aos alunos que ingressam em determinado curso, assim como a contribuição do próprio curso para a formação específica. Essa informação dada pelo desempenho dos alunos no ENADE pode ser complementada pelo IDD, que é uma

estimativa de “valor adicionado”, ou seja, de quanto o curso contribuiu para o desenvolvimento das habilidades acadêmicas, das competências profissionais e do conhecimento específico do aluno, levando-se em consideração o perfil do estudante que ingressa no curso.

O ENADE é formatado da seguinte maneira: Prova contendo dez questões de formação geral, sendo oito questões de múltipla escolha e duas questões discursivas e trinta questões do Componente Específico da Área Avaliada, dividida em vinte e sete questões de múltipla escolha e três questões discursivas. O ENADE avalia também através de um questionário de percepção sobre a prova, denominado questionário Socioeconômico (Estudante), onde o mesmo busca levantar, junto aos estudantes, informações socioeconômicas e acadêmicas, este questionário é preenchido pelos estudantes em meio eletrônico.

3. METODOLOGIA

Levando-se em consideração o critério “objetivos da pesquisa”, adotado por Gil (2006), o tipo de pesquisa realizada é exploratória e descritiva, considerando-se os “procedimentos técnicos” utilizados na pesquisa, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, documental e estudo de caso.

Segundo Vergara (2000), a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Gil (2006), pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses.

Foi realizado inicialmente um estudo exploratório com o objetivo de obter-se maior familiaridade com a gestão da qualidade e avaliação institucional. Para tal feito foi realizada uma pesquisa documental em documentos oficiais, para entendimento dos propósitos, além de fontes bibliográficas que abordam a temática da avaliação.

A pesquisa também se caracteriza como um estudo de Caso, que segundo Yin (2001), possibilita a investigação de um fenômeno e seus conteúdos na vida real, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto ainda não são claramente evidentes e o pesquisador tem pouco controle sobre os acontecimentos. Portanto, a estratégia metodológica escolhida para poder responder às diferentes questões deste trabalho foi o Estudo de Caso com a utilização de dados qualitativos.

Para analisar o desempenho de uma instituição de ensino superior o estudo de caso foi conduzido na Universidade Federal do Rio Grande do Norte, escolhida de forma intencional, por conveniência, foi tomado como base a avaliação institucional de 2009, no item avaliação geral da UFRN, assim como documento disponíveis no site do INEP, mostrando o desempenho da instituição na avaliação, assim como o desempenho dos cursos.

4. ESTUDO DE CASO

O estudo de caso foi realizado na Universidade Federal do Rio Grande do Norte, que tem como mantenedora o Ministério da Educação. Considerada de acordo com sua organização acadêmica uma Universidade. O que foi analisado no estudo de caso foi o resultado da UFRN do que tange a Avaliação das Instituições de Educação Superior (AVALIES), dividida em Auto-avaliação: coordenada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada IES e Avaliação externa: realizada por comissões designadas pelo INEP, segundo diretrizes estabelecidas pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES).

O estudo de caso foi dividido em três partes. Na primeira parte será feita a análise do desempenho da UFRN, quanto aos indicadores CPC e IGC. No segundo momento será visto e analisado o desempenho dos cursos, referente aos alunos que se submeteram ao ENADE. E por fim, será apresentado os resultados de uma pesquisa, que funcionou como a avaliação institucional da UFRN.

4.1 CPC e IGC

Iniciando com o IGC, que é um indicador de qualidade de instituições de educação superior e que considera em sua composição, a qualidade dos cursos de graduação e de pós-graduação (mestrado e doutorado). Para a graduação, é utilizada para cálculo do IGC a média dos Conceitos Preliminares de Curso (CPC) da instituição, já para pós-graduação, o IGC utiliza a Nota Capes.

IGC	2007	2008	2009
IGC Faixa	4	4	4
IGC Contínuo	338	340	341

Tabela 1 - Análise do IGC. Fonte: INEP, 2010.

A UFRN permaneceu durante o triênio, 2007, 2008 e 2009, representado abaixo, com a nota 4. Fazendo um comparativo, de acordo com o relatório publicado pelo INEP, as IES que obtiveram o conceito 5, se encontram nos estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul. É relevante comentar que na região nordeste brasileira, não existe nenhuma IES com conceito 5.

Para analisar o CPC, que é relacionado com o curso, temos a tabela a seguir. Segundo nota divulgada no site do INEP, o CPC é calculado para cada curso avaliado dentro das áreas contempladas na avaliação anual do Enade. Ou seja, a unidade de observação de interesse é o curso com registro de estudantes inscritos no ENADE definido por uma instituição de ensino superior (IES), por um município e por uma área de avaliação.

É possível observar que dos cursos avaliados, todos obtiveram notas em 3 e 4.

Área	Número de Participantes Ingressantes	Número de Participantes Concluintes	Conceito Enade faixa	Número de docentes	CPC contínuo	CPC faixa
ADMINISTRAÇÃO	139	149	5	180	3,74	4
DIREITO	151	122	5	130	3,82	4
COMUNICAÇÃO SOCIAL	44	78	4	129	3,19	4
COMUNICAÇÃO SOCIAL	34	46	3	114	2,42	3
CIÊNCIAS ECONÔMICAS	72	80	3	153	2,54	3
PSICOLOGIA	44	102	5	135	3,90	4
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	118	129	4	160	3,48	4
TURISMO	46	55	4	189	3,51	4
TEATRO	17	14	5	139	3,80	4

MÚSICA	36	44	3	96	3,24	4
BIBLIOTECONOMIA	28	41	3	101	3,10	4
ESTATÍSTICA	32	7	2	158	1,95	3

Tabela 2 - Lista de cursos com informações sobre CPC. Fonte: INEP, 2010.

De acordo com informações do INEP, o desempenho dos cursos em sua maioria, correspondem ao conceito 3, no CPC, sendo assim pode ser considerado que a UFRN está na “média” das IES.

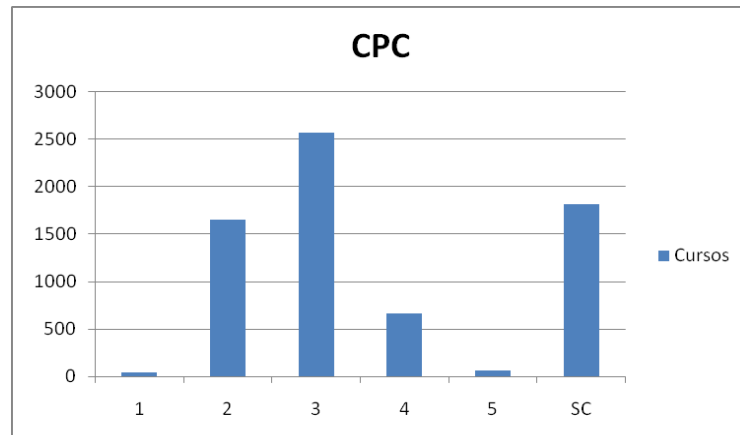


Figura 3 – Análise do CPC. Fonte: INEP, 2010.

Esta mesma análise em números significa que dos 6.804 cursos avaliados, 37,8% estão concentrado no conceito 3, no total de 2.570 cursos com este conceito. Vale ressaltar que 26,6% dos cursos são considerados sem conceito, de acordo com a pesquisa, conforme tabela abaixo.

CPC	2009	%
1	47	0,7%
2	1.649	24,2%
3	2.570	37,8%
4	661	9,7%
5	66	1,0%
SC	1.811	26,6%
Total	6.804	

Tabela 3 – Relação do CPC. Fonte: INEP, 2010.

4.2 ENADE

Na segunda parte da análise tem-se o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes – ENADE que é realizado desde o ano de 2005 pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais – INEP/MEC e constitui-se num componente do SINAES que visa contribuir para a permanente melhoria da qualidade do ensino de graduação. Entretanto, buscamos enfatizar aqui apenas o resultado dos três últimos anos, conforme figura 4.

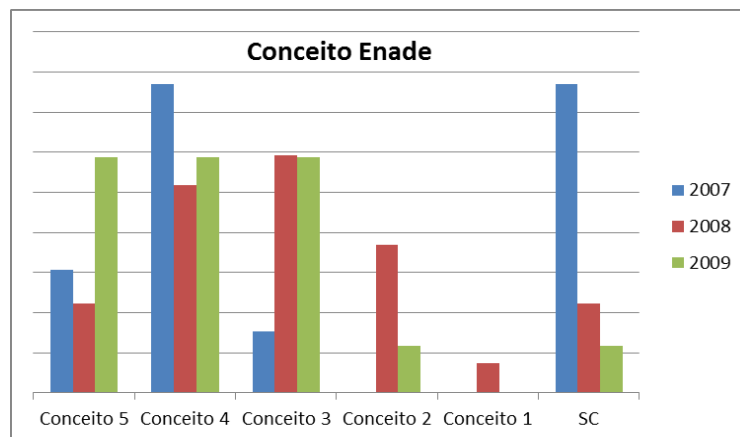


Figura 4 – Conceito Enade no Triênio. Fonte: INEP (2008;2009 e 2010)

Durante o triênio foram avaliados 57 cursos de graduação, observa-se em 2007 que a maioria dos cursos 38% apresentaram conceito 4, mas é importante enfatizar a quantidade de cursos que se classificaram sem conceito, apresentados na figura 3 pela sigla “SC”. Em 2008, 30% dos cursos tiveram conceito 3, apenas 11% apresentaram conceito 5. No ano de 2009, 29% dos cursos obtiveram conceito 5, a porcentagem foram iguais para os conceitos 4 e 3.

Na sua totalidade a maioria dos cursos ofertados na UFRN obtiveram conceito 4, merecem destaques os cursos de administração, direito, teatro, psicologia, educação artística, engenharia civil e engenharia da computação que apresentaram os melhores conceitos. Bem como os cursos de estatística, engenharia de materiais, engenharia de produção, engenharia têxtil e filosofia que apresentaram os conceitos mais baixos do ENADE.

4.3 AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Como terceira etapa do estudo de caso, a análise da pesquisa realiza na UFRN com o objetivo geral de avaliar o desempenho da gestão em exercício quando a pesquisa foi feita, destacando as ações que deram maior visibilidade à instituição, sob a ótica da sua comunidade, formada por servidores docentes, servidores técnico-administrativos e alunos.

Os segmentos entrevistados avaliaram como ótimo/bom, com percentual bastante significativo os itens relacionados com o desempenho da atual administração da UFRN; com as Vias de circulação no Campus da UFRN; com a Atuação da Ouvidoria na UFRN; com os Sistemas de Informática SIGAA; com a Biblioteca Central Zila Mamede.

Uma avaliação considerada como regular por parte dos alunos, funcionários e professores, estão os itens relacionados com a Segurança no Campus da UFRN; com os Laboratórios da UFRN e com a Infraestrutura Hospitalar da UFRN. Por último, foram considerados ruim/péssimo os itens Estacionamentos da UFRN e serviço prestado pelo Circular da UFRN.

Assim, a partir dessa auto avaliação pode-se elencar os pontos que merecem uma ação imediata por parte da gestão da UFRN como sendo: segurança, estacionamento e serviços prestados pelo circular. Os dados apontam que esses quesitos foram os que apresentaram a pior avaliação, principalmente o último. Medidas como melhoria na iluminação, aumento no número de seguranças, instalação de câmeras e ampliação no número de vagas seriam soluções viáveis a esses problemas; assim como o aumento da frota e melhoria no estado dos ônibus que circulam pelo campus.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O artigo teve como objetivo analisar o desempenho de uma instituição de ensino superior, a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), bem como propor soluções para a melhoria da sua avaliação perante o órgão competente, melhorando assim sua imagem frente a sociedade.

Buscando verificar a atual situação da UFRN, assim como compará-la a algumas IES de outros estados, fez-se uma análise do desempenho da instituição no triênio de 2007 a 2009 quanto aos indicadores CPC e IGC, assim como das notas obtidas pelos cursos no mesmo período no ENADE, e por fim deu-se a análise dos dados do relatório “Resultados da pesquisa sobre gestão da UFRN sob a ótica da comunidade universitária” divulgados em Setembro de 2010 que serviram como uma auto avaliação.

No que tange o indicador IGC a UFRN obteve nota 4 no triênio observado, o que é considerado um bom desempenho, já que apenas instituições dos estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul obtiveram nota 5. No indicador CPC os cursos avaliados oscilaram entre 3 e 4, o que deixa a instituição na média das demais, visto que a maior parte dos cursos do Brasil obtiveram conceito 3.

Referente aos conceitos adquiridos pelos cursos no ENADE observou-se que a maior parte dos cursos possui conceito 4, alguns cursos como Engenharia Civil, Direito e Psicologia apresentam os melhores conceitos, e outros como Engenharia Têxtil, Engenharia de Produção e Filosofia os conceitos mais baixos. Havendo assim uma grande lacuna no desempenho desses cursos dentro da instituição.

A auto avaliação abrange a opinião de três segmentos da IE: alunos, funcionários e professores. Foram avaliados pontos como segurança, estrutura e gestão. A UFRN vem passando por mudanças significativas nos últimos tempos, reflexo disso são as reformas realizadas nos laboratórios, setores de aula e na biblioteca central. Essas ações já refletiram na avaliação desses quesitos, que foram bem avaliados pelos funcionários, professores e alunos. O mesmo deve ocorrer em outros setores da universidade, como por exemplo, o hospital universitário que há anos passa por uma reforma/expansão e que em maio de 2011 entregou a primeira etapa da mesma. Mas os pontos segurança, estacionamento e serviços prestados pelo circular foram os mais criticados pelo grupo, medidas como melhoria na iluminação, aumento no número de seguranças, instalação de câmeras e ampliação no número de vagas seriam soluções viáveis a esses problemas; assim como o aumento da frota e melhoria no estado dos ônibus que circulam pelo campus.

A partir do estudo percebeu-se que a UFRN está no caminho para se tornar uma Universidade na qual as outras tomam como modelo. Muito tem sido feito para melhorar a sua estrutura física, corpo docente e cursos, reflexo disso já pode ser visto nos resultados das últimas avaliações institucionais. Como o aumento no número de IES em todo país essas avaliações são de fundamental importância para traduzir as expectativas dos seus clientes (funcionários, alunos, professores e sociedade), servindo de auxílio para seus gestores estruturarem planos de ação e melhorias para que a instituição consiga crescer e manter-se competitiva frente às mudanças que ocorrem no mercado, além de mostrar credibilidade e o fator qualidade que tanto se busca.

6. REFERÊNCIAS

ALÉSSIO, S. C.; DOMINGUES.M.J. ; SCARPIN. J.E. Fatores determinantes na escolha de alunos pela FAE Blumenau como Instituição de Ensino Superior. In: VII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2010, Resende/RJ. VII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2010.

- BITTENCOURT**, Hélio Radke; **VIALI**, Lorí; **RODRIGUES**, Alziro Cesar de Moraes and **CASARTELLI**, Alam de Oliveira. Mudanças nos pesos do CPC e seu impacto nos resultados de avaliação em universidades federais e privadas. *Avaliação (Campinas)*[online]. 2010, vol.15, n.3, pp. 147-166. ISSN 1414-4077.
- BRASIL**. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, DF, 15 abr. 2004. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/leis/L10861.htm>>. Acesso em: 18 out. 2010.
- BRITO** Márcia Regina F. de. O SINAES e o ENADE: da concepção à implantação. *Avaliação (Campinas)* [online]. 2008, vol.13, n.3, pp. 841-850. ISSN 1414-4077.
- BROCHADO**, M.R. **PHITON**, A.J.C. **PEREIRA**, M.C. QFD Instrumento de Auto-Avaliação nas Instituições de Ensino Superior. XXVI ENEGEP - Fortaleza, CE, Brasil, 9 a 11 de Outubro de 2006. ENEGEP 2006 Brovotto (2005, p. 22)
- BUARQUE**, C. A Aventura da universidade. São Paulo: Editora UNESP/Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1994. Canterle(2008)
- CASTILHO**, R.A.F. Disponível em < http://www.ead.unicamp.br/trabalho_pesquisa/referencias.htm>. Acesso em 06 de Fevereiro de 2010.
- CORDEIRO**, C. O. **MOTA**, R.R. A qualidade do ensino pela ótica do cliente. XXVIII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO A integração de cadeias produtivas com a abordagem da manufatura sustentável. Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 13 a 16 de outubro de 2008
- DIAS SOBRINHO**, José. Avaliação e transformações da educação superior brasileira (1995-2009): do provão ao Sinaes. *Avaliação (Campinas)* [online]. 2010, vol.15, n.1, pp. 195-224. ISSN 1414-4077.
- DIAS**. C.L, Maria de Lourdes Morales Horiguela, Políticas para avaliação da qualidade do Ensino Superior no Brasil: um balanço crítico. Universidade Estadual Paulista Paulo Sergio Marchelli, Universidade São Marcos Educação e Pesquisa, São Paulo, v.32, n.3, p. 435-464, set./dez. 2006
- FREITAS**, A. L. P. A auto-avaliação de instituições de ensino superior: uma importante contribuição para a gestão educacional. *Revista Iberoamericana de Educación*, Madrid, ES, v.1, p. 1-15, 2004. Disponível em: <<http://www.rieoei.org/deloslectores/660Policani.PDF>>. Acesso em: 10 nov. 2010.
- GIL**, A. C. Como Elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2006.
- MANFÉ**, A. C. A. ; **MAIA**, A. E. F. ; **BOTELHO**, M. A. S. . Referenciais de qualidade como base para o estudo de curso de Bacharelado em Administração a distância: uma análise do material didático, professores e tutores. In: VII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2010, Resende/RJ. VII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2010.
- NEVES**, A. P. ; **SCHARF**, E. R. ; **Rodrigues**, R. F. A. . A Qualidade dos Cursos de Administração da Região Norte, de Acordo com o Desempenho dos Estudantes nas Provas do ENADE. In: VII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2010, Resende/RJ. VII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2010. v. 1. p. 1-12.
- POLIDORI**, Marlis Morosini; **FONSECA**, Denise Grosso da and **LARROSA** Sara Fernanda Tarter. Avaliação institucional participativa. *Avaliação (Campinas)* [online]. 2007, vol.12, n.2, pp. 333-348. ISSN 1414-4077. Disponível em: www.scielo.org/php/index.php. Acesso em: jul. 2010.
- POLIDORI**. Marlis Morosini. Políticas de avaliação da educação superior brasileira: provão, SINAES, idd, cpc, igc e outros índices. *Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP*, v. 14, n. 2, p. 439-452, jul. 2009.
- VERGARA**, S. C. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. São Paulo: Atlas, 2000.
- YIN**, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.