
O PAPEL DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL NA MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE EDUCACIONAL: UM ESTUDO DE CASO

Fernanda Fassula¹

Leandro Henrique Magalhães²

RESUMO

O artigo analisa o papel crucial da autoavaliação institucional no contexto do Centro Universitário Filadélfia (UniFil) para a melhoria contínua da qualidade educacional. O processo de autoavaliação institucional é descrito como essencial para manter e aprimorar a qualidade acadêmica e administrativa, abrangendo desde o planejamento até a execução das ações de coleta, tratamento e análise dos dados, culminando na devolutiva aos sujeitos acadêmicos. A Comissão Própria de Avaliação (CPA) desempenha um papel central, conduzindo o processo anualmente com base em cinco eixos norteadores estabelecidos pela Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 65, que incluem planejamento e avaliação institucional, desenvolvimento institucional, políticas acadêmicas, políticas de gestão e infraestrutura física. O estudo destaca que a autoavaliação é fundamental para identificar pontos fortes e fracos, subsidiando a gestão e promovendo decisões estratégicas que visam a melhoria contínua. A metodologia envolve a coleta de dados por meio de formulários estruturados, utilizando escalas de avaliação como Likert de cinco pontos e Net Promoter Score (NPS), além de análises qualitativas e quantitativas detalhadas. Os resultados são amplamente divulgados e analisados para garantir uma participação inclusiva e representativa da comunidade acadêmica, promovendo um ambiente de reflexão crítica e ação construtiva.

1

Palavras-chave: autoavaliação institucional; qualidade; melhoria contínua.

INTRODUÇÃO

A autoavaliação institucional é um componente essencial no contexto acadêmico e administrativo da UniFil, desempenhando um papel crucial na manutenção e aprimoramento da qualidade educacional e organizacional. Este processo contínuo envolve uma série de etapas interconectadas, desde o planejamento até a execução das ações de coleta, tratamento e análise dos dados, culminando na devolutiva aos sujeitos acadêmicos. Tal abordagem dialética garante uma relação de interdependência e retroalimentação, vital para o aprimoramento constante das

¹ Coordenadora da Comissão Própria de Avaliação - CPA do Centro Universitário Filadélfia - UniFil. E-mail: ffassula@unifil.br

² Procurador Institucional e Professor para o Curso de Pedagogia do Centro Universitário Filadélfia - UniFil. E-mail: leandro.magalhaes@unifil.br

condições de formação e aperfeiçoamento profissional oferecidas pelos cursos de graduação, pós-graduação e extensão, além das iniciativas de iniciação científica.

A adoção anual da autoavaliação institucional reflete o compromisso da UniFil com a verificação das condições de ensino, pesquisa e extensão, abrangendo aspectos como infraestrutura, políticas de gestão de pessoas, atendimento a estudantes e egressos, comunicação com a sociedade e responsabilidade social. Este processo não apenas reafirma a importância deste mecanismo na melhoria contínua das ações institucionais, mas também fornece subsídios valiosos para a gestão em todas as suas instâncias, informando decisões estratégicas que visam otimizar os pontos fortes e corrigir fragilidades identificadas.

A autoavaliação é considerada um dos principais desafios da UniFil, coordenada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), que se empenha em envolver gradativamente toda a comunidade acadêmica. Anualmente, o processo é conduzido com base em cinco eixos norteadores estabelecidos pela Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 65: Planejamento e Avaliação Institucional, Desenvolvimento Institucional, Políticas Acadêmicas, Políticas de Gestão e Infraestrutura Física. Esta estruturação permite a coerência e continuidade dos dados apresentados, facilitando tanto o desenvolvimento dos relatórios anuais quanto o processo avaliativo em sua totalidade.

Os instrumentos de autoavaliação são elaborados considerando diversos indicadores-chave, como pós-graduação, egresso, instalações administrativas, salas de aula, espaços de atendimento aos discentes, laboratórios e ambientes de prática, e o plano de atualização do acervo das bibliotecas. Além disso, são levados em conta os indicadores do Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação, que incluem conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias às atividades de tutoria, ambiente virtual de aprendizagem, número de vagas, atuação do colegiado de curso, interação entre tutores, docentes e coordenadores de cursos a distância, e acesso dos alunos a equipamentos de informática.

Os resultados das avaliações são analisados conforme padrões estabelecidos pela instituição, utilizando escalas de avaliação como a Likert de 5 pontos e o Net Promoter Score (NPS). A análise detalhada destes resultados, através de fórmulas e percentuais específicos, permite uma compreensão aprofundada dos níveis de satisfação e das áreas que necessitam de melhorias.

O processo de autoavaliação institucional da UniFil destaca-se por sua abrangência e detalhamento, sendo essencial para a melhoria contínua das condições educacionais e administrativas. A participação ativa de todos os segmentos da comunidade acadêmica e da

sociedade civil organizada assegura uma avaliação representativa e inclusiva, promovendo um ambiente de reflexão crítica e ação construtiva. A CPA desempenha um papel central na disseminação dos resultados, utilizando diversas formas de comunicação para garantir que todos os envolvidos tenham acesso às informações e possam contribuir para o desenvolvimento institucional.

Este artigo busca explorar em profundidade o processo de autoavaliação institucional na UniFil, destacando suas etapas, metodologias, desafios e impactos. A análise detalhada dos mecanismos de autoavaliação e a reflexão sobre suas implicações práticas fornecerão uma compreensão abrangente das dinâmicas envolvidas e das estratégias adotadas para assegurar a qualidade e a excelência na educação superior. Através desta investigação, pretende-se contribuir para o debate sobre a importância da autoavaliação institucional e oferecer insights valiosos para outras instituições educacionais que buscam implementar processos similares.

METODOLOGIA

O processo de autoavaliação realizado pelo Centro Universitário Filadélfia - UniFil combina diversos tipos de pesquisa para assegurar uma análise abrangente e detalhada das condições oferecidas pela Instituição de Ensino Superior (IES). Este processo é iniciado com uma pesquisa bibliográfica, utilizada para a elaboração e revisão dos instrumentos de coleta de dados, seguindo rigorosamente as notas técnicas e instrumentos de avaliação fornecidos pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). A pesquisa de opinião é conduzida com discentes, docentes, tutores, funcionários, polos de apoio e a comunidade externa, investigando seus pontos de vista sobre as condições ofertadas pela IES para o desenvolvimento dos cursos. A CPA (Comissão Própria de Avaliação) também realiza um estudo de caso com alguns gestores, focando em dimensões não cobertas pela opinião dos respondentes. A intenção da CPA, ao reunir dados e informações de cada processo avaliativo, é identificar indicadores que revelem os pontos fortes e fracos da instituição, possibilitando a proposição de ações de melhoria contínua.

Os dados são coletados por meio de formulários estruturados com itens fechados na escala Likert de cinco pontos, que abrange as opções: Discordo totalmente, Discordo, Não concordo nem discordo, Concordo e Concordo totalmente, além da opção Não sei responder. Em determinadas situações, a CPA também utiliza o Net Promoter Score (NPS), uma ferramenta comum no mundo empresarial para medir o grau de lealdade dos clientes, refletindo

sua experiência e satisfação. Neste caso, os participantes atribuem notas de 0 a 10, com a opção de Não sei responder. Para notas 8 ou inferiores, os respondentes são incentivados a indicar itens que podem ser melhorados, e tanto nas avaliações da escala Likert quanto no NPS, é disponibilizado um campo para comentários adicionais.

A pesquisa abrange uma ampla gama de participantes, incluindo discentes nas modalidades presencial e EaD, docentes nas modalidades presencial e EaD, tutores, coordenadores dos cursos presencial e EaD, técnicos-administrativos, gestores e funcionários de polos de apoio, egressos dos últimos cinco anos, e a comunidade externa, composta por representantes de empresas conveniadas, clientes da loja, farmácia e HV, e usuários das clínicas e serviços da UniFil.

Os dados coletados são analisados estatisticamente utilizando ferramentas como o Looker Studio, o software estatístico IBM SPSS Statistics, ou outras ferramentas disponíveis na instituição. O objetivo é segmentar as informações, realizar cruzamentos de dados e testar a confiabilidade dos resultados por meio do coeficiente alpha de Cronbach, sempre que necessário. As análises estatísticas incluem frequência e percentual de respostas, análises descritivas (número de respondentes, valores mínimos e máximos, médias e desvio padrão), além da análise qualitativa dos comentários feitos em cada etapa da avaliação.

Já os dados coletados junto aos gestores de departamento são analisados com base no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e nos instrumentos de avaliação externa, além das considerações feitas nos relatórios de avaliação externa in loco, sempre que possível. Este processo visa garantir que as práticas e os resultados da instituição estejam alinhados com os padrões esperados e com os objetivos institucionais.

Após a análise, os resultados gerais são divulgados entre os participantes através das redes sociais da instituição, site e portal, respeitando a confidencialidade de cada segmento participante do processo avaliativo. Relatórios parciais são elaborados para coordenadores de curso, PROGRAD, coordenação da UniFil EaD e PROPG, enquanto um relatório geral é destinado à Reitoria e aos gestores da UniFil. Adicionalmente, cada docente recebe um relatório individual de sua avaliação.

A autoavaliação na UniFil não é apenas um requisito institucional, mas uma ferramenta essencial para promover a melhoria contínua e assegurar a qualidade dos cursos ofertados. Ao integrar diferentes métodos de pesquisa e envolver uma ampla gama de participantes, a CPA consegue identificar áreas de sucesso e oportunidades de melhoria, garantindo que a instituição continue a atender às necessidades e expectativas de sua comunidade acadêmica e externa. Este

processo robusto de autoavaliação reflete o compromisso da UniFil com a excelência educacional e a transparência, proporcionando uma base sólida para o desenvolvimento estratégico e a inovação contínua. Ao utilizar ferramentas estatísticas avançadas e metodologias de pesquisa abrangentes, a UniFil está bem posicionada para manter-se à frente no cenário educacional, oferecendo uma educação de qualidade que responde aos desafios e demandas contemporâneos.

FUNDAMENTAÇÃO E RESULTADOS

A autoavaliação institucional na UniFil é um processo contínuo e detalhado que se desenvolve no contexto acadêmico e administrativo, abrangendo etapas de planejamento, execução das ações de coleta, tratamento e análise dos dados, e a devolutiva aos sujeitos acadêmicos. Este processo mantém uma relação dialética de interdependência e retroalimentação, sendo essencial para a busca constante por melhores condições no processo de formação e aperfeiçoamento profissional através dos cursos de graduação, pós-graduação e extensão, além das ações de iniciação científica.

Anualmente, a autoavaliação institucional é adotada como um instrumento fundamental para averiguar as condições de ensino, pesquisa e extensão. Esta prática é abrangente e inclui a análise de questões de infraestrutura, políticas de gestão de pessoas, atendimento a estudantes e egressos, comunicação com a sociedade e responsabilidade social. A UniFil, ao realizar este processo, reconhece a importância deste mecanismo para o aperfeiçoamento da qualidade das suas ações institucionais.

O processo de autoavaliação institucional subsidia a gestão da UniFil em todas as suas instâncias, informando decisões pontuais e gerais sobre mudanças necessárias. Ele permite identificar aspectos fragilizados que necessitam de atenção e otimizar aqueles que se mostram satisfatórios. Este é um processo contínuo de reflexão crítica e ação construtiva, direcionado para a consolidação da missão institucional da UniFil. A autoavaliação é considerada um dos principais desafios da UniFil, sendo coordenada pela CPA (Comissão Própria de Avaliação), que busca envolver gradativamente toda a comunidade acadêmica.

O processo de autoavaliação institucional ocorre anualmente, orientado por cinco eixos norteadores. Estes eixos são definidos pela Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 65 e visam à elaboração de relatórios anuais. Os eixos são:

1. Planejamento e Avaliação Institucional

2. Desenvolvimento Institucional
3. Políticas Acadêmicas
4. Políticas de Gestão
5. Infraestrutura Física

Esta estrutura permite ao INEP e às CPAs estabelecer coerência e continuidade nos dados apresentados, facilitando o desenvolvimento do relatório de autoavaliação e o processo avaliativo como um todo.

Os instrumentos de autoavaliação consideram o Instrumento de Avaliação Institucional, focando em indicadores como pós-graduação, egresso, instalações administrativas, salas de aula, salas de professores, espaços para atendimento aos discentes, espaços de convivência e alimentação, laboratórios e ambientes para práticas, plano de atualização do acervo da biblioteca e instalações sanitárias. Também são considerados o Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação, com destaque para indicadores como conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias às atividades de tutoria, ambiente virtual de aprendizagem, número de vagas, atuação do colegiado de curso, interação entre tutores, docentes e coordenadores de curso a distância, acesso dos alunos a equipamentos de informática, e laboratórios e ambientes para práticas. Adicionalmente, a obrigatoriedade do processo de autoavaliação, o indicador de estrutura de polos EaD, e o plano de expansão e atualização de equipamentos são levados em conta, assim como a resolução sobre a curricularização da extensão.

Os resultados das pesquisas de avaliação são analisados conforme padrões desejáveis estabelecidos pela instituição. Para itens avaliados através de escala Likert, considera-se que, numa distribuição normal de dados, 25% das respostas estão abaixo da média, 25% acima da média e 50% em torno da média. Espera-se que o índice de concordância dos respondentes com cada item tenha no mínimo 75% de avaliações nas opções "concordo" e "concordo totalmente". A escolha da escala Likert de 5 pontos facilita a padronização interna das respostas, transformando a escala em uma escala de médias e permitindo um formato adicional de interpretação dos resultados.

Quando são solicitadas notas de 0 a 10, seguindo as premissas da NPS (Net Promoter Score), os detratores são aqueles que avaliam com nota de 0 a 6, passivos ou neutros os que avaliam com notas 7 e 8, e promotores os que avaliam com notas 9 e 10. O NPS é calculado pela fórmula: % promotores - % detratores = NPS. Os resultados são classificados em quatro categorias:

Quadro 1 - Classificação de Score NPS

Grau de Lealdade ou Satisfação	Score
Excelente	entre 75% e 100%
Muito bom	entre 50% e 74%
Razoável	entre 0% e 49%
Ruim	entre -100% e -1%

Fonte: [Resultados Digitais](#)

Os resultados obtidos geralmente atendem às expectativas da instituição, com bons índices de participação e reconhecimento do trabalho realizado. O processo de autoavaliação institucional atende às necessidades institucionais, funcionando como um instrumento de gestão e de ação acadêmico-administrativa para melhoria contínua. A participação de todos os segmentos da comunidade acadêmica e da sociedade civil organizada é garantida, sem predominância de qualquer segmento, e o índice de participação tem sido crescente, exceto em anos atípicos.

A CPA divulga os resultados das avaliações de diversas formas, incluindo relatórios individuais para docentes, relatórios por curso para coordenadores, por modalidade para PROGRAD e UniFil EaD, além do relatório final do processo avaliativo. A análise visual dos resultados auxilia os gestores da instituição a identificar pontos fracos e pontos fortes. A CPA intensifica as ações de divulgação dos resultados, com o apoio da equipe de marketing, garantindo que os resultados das avaliações externas também sejam amplamente divulgados e analisados pelos coordenadores de curso e outros setores relevantes.

Em resumo, a autoavaliação institucional da UniFil é um processo robusto e detalhado, essencial para a melhoria contínua e para assegurar a qualidade dos cursos ofertados. Este processo envolve a comunidade acadêmica de forma abrangente, utilizando diversas metodologias de avaliação e análise, resultando em ações concretas para o desenvolvimento e aperfeiçoamento da instituição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O grande desafio que se impõe para o momento, é a capacidade de ir além e não se contentar com o que está posto de momento. Nesta perspectiva, e em atenção a todos os resultados dos processos avaliativos, tanto o desenvolvido pela CPA, como as avaliações externas, algumas proposições de ações de melhoria são realizadas e impactam diretamente em

avaliações futuras, com vistas ao desenvolvimento contínuo da instituição e a melhoria de seus indicadores de avaliação interno e externos.

Em atenção aos avanços evidenciados, a CPA destaca que a UniFil está em constante processo de evolução, construindo-se e empenhando-se em desenvolver o seu melhor a cada dia. Mantendo seu olhar atento a sua missão: “Realizar o ministério da boa Educação com qualidade e foco no Aluno”, o que mantém a Instituição tradicional, porém contemporânea e estratégica, acompanhando a evolução tecnológica, as transformações educacionais, as tendências de mercado e as oportunidades de trabalho diante da globalização.

Por tudo isso, acredita-se que a UniFil está na constante busca de fazer o seu melhor, sendo sua maior satisfação o reconhecimento de seus alunos, com a certeza de que: “*A mudança é o resultado final de todo o verdadeiro aprendizado.*” Leo Buscaglia

AGRADECIMENTOS

Agradecemos especialmente ao nosso Reitor Dr. Eleazar Ferreira e a toda a equipe de gestão da UniFil, que tem se dedicado a incentivar a inovação, colaborando para sermos cada vez melhores. Orgulhamo-nos de fazer parte desta instituição, e valorizamos a oportunidade de crescimento e sucesso.

8

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação Câmara de Educação Superior. **Resolução Nº 7 de 18 de dezembro de 2018**. Estabelece as Diretrizes para a Extensão na Educação Superior Brasileira e regimenta o disposto na Meta 12.7 da Lei nº 13.005/2014, que aprova o Plano Nacional de Educação - PNE 2014-2024 e dá outras providências. 2018. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=104251-rces007-18&category_slug=dezembro-2018-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 04 mar. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP. Nota Técnica INEP/DAES/Conaes nº 65. **Roteiro do Relatório de Autoavaliação Institucional**. Brasília, 2014. Disponível em: [Relatório de autoavaliação deve seguir padrão técnico — Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira | Inep \(www.gov.br\)](#). Acesso em: 22 maio 2024.

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa Presencial e a Distância**. 2017. Disponível em: [Instrumentos de avaliação — Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira | Inep \(www.gov.br\)](#). Acesso em: 22 maio 2024.

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Instrumento de Avaliação Institucional de Cursos de Graduação Presencial e a Distância**. 2017.

Disponível em: [Instrumentos de avaliação — Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira | Inep \(www.gov.br\)](#). Acesso em: 22 maio 2024.

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Roteiro de Autoavaliação Institucional**. 2004. Disponível em: [Roteiro de Autoavaliação Institucional – Orientações Gerais — Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira | Inep \(www.gov.br\)](#). Acesso em: 22 maio 2024.

PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL – PDI. Centro Universitário Filadélfia. Londrina, 2021 a 2025.

SILVA, Douglas da. O que é NPS?, Web Content & SEO Associate, LATAM. Publicado 8 janeiro 2021. Última atualização em 1 Abril 2022. Disponível em: <https://www.zendesk.com.br/blog/nps/> Acesso em: 20 abr. 2024.

WIKIPEDIA, a enciclopédia livre. **Net Promoter Score**. 2024. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Net_Promoter_Score#:~:text=O%20Net%20Promoter%20Score%20%C3%A9%20calculado%20subtraindo%20a%20porcentagem%20de,da%20porcentagem%20de%20clientes%20Promotores.&text=Ap%C3%B3s%20a%20pergunta%20principal%20as,a%20classifica%C3%A7%C3%A3o%20dada%20pelo%20cliente. Acesso em: 20 maio 2024.