

A top-down view of a desk setup. In the center is a silver laptop with a white keyboard and a trackpad. To the left of the laptop is a white mug filled with coffee and a pair of white over-ear headphones. To the right is a vintage-style camera and a lens. In the bottom right corner, there is a small, round, green artificial plant. The desk surface is light-colored wood or laminate.

# Relatório Técnico

**Avaliação dos Cursos EAD da UFSM: diagnóstico  
e proposição de uma metodologia de avaliação**

**Novembro de 2023**



**Roberta Souza Santos**

Discente do Programa de Pós-graduação em Gestão de Organizações Públicas

**Kelmara Mendes Vieira**

Docente do Programa de Pós-graduação em Gestão de Organizações Públicas

# Apresentação

**E**ste produto tecnológico deriva da dissertação de Mestrado intitulada *Escala de Avaliação Discente para Educação Superior a Distância: proposição de uma metodologia*, realizada sob a orientação da professora e doutora Kelmara Mendes Vieira.

# Sumário

<b>1 IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>8</b>
3.1 PERCURSO METODOLÓGICO .....	8
3.2 ESCALA DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (AVEAD).....	10
3.3 METODOLOGIA DE APLICAÇÃO DA AVEAD .....	13
<b>4 PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DA AVEAD NA UFSM.....</b>	<b>17</b>
<b>5 DIAGNÓSTICO INICIAL .....</b>	<b>21</b>
5.1 PERFIL SÓCIODEMOGRÁFICO E ACADÊMICO DOS PARTICIPANTES .....	21
5.2 AVALIAÇÃO DOS CURSOS SUPERIORES EAD DA UFSM.....	22
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>25</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>26</b>

# 1 IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO

## **Conexão com a Pesquisa Projeto de Pesquisa vinculado à dissertação:**

- ( ) Projeto isolado, sem vínculo com o Programa de Pós-graduação
- ( X ) Vinculado a dissertação: **Escala de Avaliação Discente para Educação Superior a Distância**: Proposição de uma Metodologia

**Produto:** Trata-se de um relatório técnico conclusivo resultante do trabalho de conclusão de mestrado, cuja proposição é uma metodologia para avaliação dos cursos em EaD da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM. Tal trabalho surge da necessidade de atendimento dos aspectos legais que determinam autoavaliação institucional dos cursos superiores (Lei 10.861, de 14 de abril de 2004 - SINAES) e da demanda UFSM por uma metodologia de avaliação para ser implementada em todos os cursos EaD da instituição.

**Demanda:** Trata-se de trabalho oriundo da necessidade de que a UFSM implemente um modelo de avaliação contínua dos cursos EaD da instituição, visando atender aos aspectos legais e ao plano de desenvolvimento institucional (PDI). Destaca-se que a Comissão Própria da Avaliação (CPA) apesar de possuir modelos consolidados para os cursos presenciais ainda não dispunha de uma metodologia de avaliação específica para os cursos EaD.

**Organização Impactada:** Universidade Federal de Santa Maria – UFSM

## **IMPACTO:**

A metodologia proposta tem alto potencial de ser efetivamente implementada na instituição e até o momento já foi realizado um primeiro diagnóstico inicial para todos os cursos EaD.

## **APLICABILIDADE:**

A proposta desenvolvida será aplicada na UFSM e tem potencial para ser utilizada por quaisquer instituições pública e privada que mantenham cursos em EaD.

## **ADERÊNCIA:**

O produto é totalmente aderente ao projeto Projeto de Pesquisa: Avaliação da Gestão Pública na Perspectiva do Beneficiário/usuário, coordenado pela Prof<sup>a</sup> Kelmara Mendes Vieira. Além disso, faz parte da Linha de Pesquisa: Ferramentas de avaliação e controle da gestão pública, onde atual a docente faz parte e está vinculada a discente Roberta Souza Santos. A qual tem entre seus objetivos avaliar a gestão pública sob a ótica dos agentes da gestão pública e dos usuários finais dos serviços prestados pelas mais diversas instituições públicas. Para tanto, utiliza-se principalmente de pesquisas surveys que visam: 1) identificar os fatores comportamentais, as percepções e os níveis de satisfação dos agentes/usuários com as diversas dimensões e características das políticas e serviços públicos oferecidos aos cidadãos; 2) avaliar o impacto das políticas e serviços públicos sobre o Bem-Estar e a Satisfação Global de Vida dos usuários; 3) apresentar alternativas para a melhoria ou ampliação das políticas e serviços público oferecidos aos cidadãos.

## **INOVAÇÃO:**

Este produto apresenta duas inovações principais: 1) Devido a inexistência de uma escala de avaliação de cursos superiores de EaD consolidada pela literatura propõe – a escala Avead, que é um acrônimo das palavras “avaliação” e “educação a distância”, baseia-se na percepção dos discentes em relação aos seus cursos, isto é, na maneira como os avaliam. 2) Inova ao propor todos os procedimentos e processos necessários para que a IES implemente um modelo de avaliação de cursos EaD.

## **COMPLEXIDADE:**

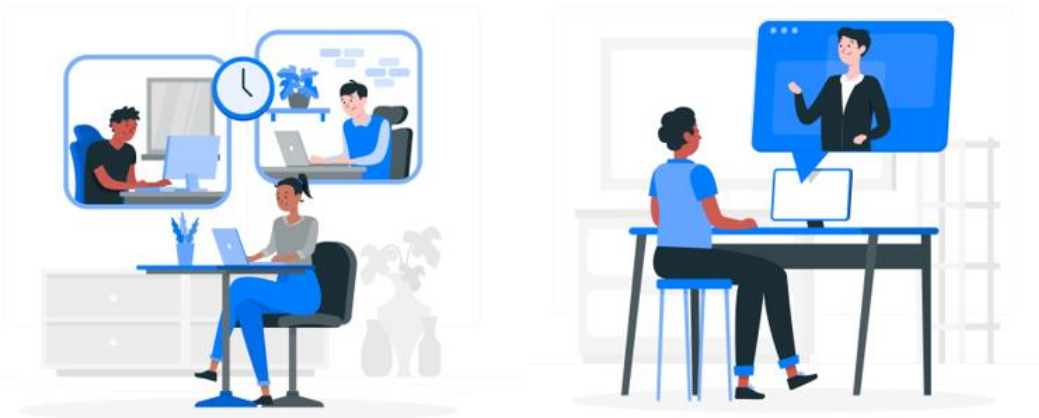
O produto exigiu a conciliação de diversos tipo de conhecimento incluindo desde aspectos teóricos de avaliação do ES, especificidades da EaD até técnicas e modelo psicométricos para a construção da escala. Além disso, envolveu diferentes agentes incluindo desde pesquisadores, discente em gestão pública até gestores da instituição que demandaram e autorizaram o trabalho e ainda a participação dos discentes dos cursos EaD como objeto de estudo.

## RESUMO

Este trabalho teve como objetivo a propositura de uma metodologia de avaliação para os cursos superiores em EaD da UFSM. Como instrumento de avaliação utiliza a Avead, uma escala composta por 73 itens, que avalia simultaneamente Professores, Feedbacks dos Professores, Tutores, Ambiente Virtual de Aprendizagem, Polo de Apoio Presencial, Materiais Didáticos, Encontros Presenciais, Serviços das Coordenações, Benefícios da EaD, Autorregulação Discente e Satisfação. A implantação da metodologia terá uma forte impacto na instituição, pois permitirá atender aos aspectos legais da autoavaliação institucional e a identificação dos seus pontos fortes e fracos em relação à gestão dos cursos EaD.

## ABSTRACT

*The aim of this study was to propose an evaluation methodology for UFSM's distance learning courses. As an evaluation tool, it uses Avead, a scale made up of 73 items, which simultaneously evaluates Teachers, Teacher Feedback, Tutors, Virtual Learning Environment, Presence Support Centre, Teaching Materials, Presence Meetings, Coordination Services, Distance Learning Benefits, Student Self-Regulation and Satisfaction. The implementation of the methodology will have a strong impact on the institution, as it will enable it to fulfil the legal aspects of institutional self-assessment and identify its strengths and weaknesses in relation to the management of distance learning courses.*



## 2 INTRODUÇÃO

Avaliações de políticas públicas assumem papel relevante para as funções de planejamento e de gestão governamental, visto que podem auxiliar planos, ações, promover o desenvolvimento, realizar ajustes, assim como manter ou interromper as decisões sobre as atividades de um governo. Logo, são necessárias para melhoria da eficiência do gasto público, da qualidade e controle de resultados pelo Estado (CUNHA, 2018). Assim, verifica-se a necessidade de as políticas educacionais serem permanentemente avaliadas pela sociedade, pois esta é receptora dos serviços e dos seus benefícios ou prejuízos que delas poderão advir. Como bem assevera Márquez e Montiel (2017, p. 34) a “qualidade educacional como padrão de excelência é um processo em constante evolução, dinâmico e permanente, cujo objetivo é a promoção da melhoria contínua”. Portanto, ao se primar por necessidades de desenvolvimento e aperfeiçoamento, entende-se essencialmente importante para as diversas sociedades a avaliação de suas políticas públicas, seja para qualquer tipo de serviço oferecido.

Na educação superior (ES) a avaliação foi regulamentada pela Lei 10.861/2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) com o objetivo de garantir o processo nacional de avaliação das IES, dos cursos e do desempenho dos discentes, tendo como fins “a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social” (BRASIL, 2004a). O processo avaliativo de uma IES é formado pela avaliação dos cursos, de desempenho dos estudantes e da instituição. Assim, a avaliação das IES possui duas dimensões: avaliação *in loco* (externa) e autoavaliação (avaliação interna) (BRASIL, 2004b). A primeira realizada por órgão externo faz avaliações das IES e dos cursos e a segunda sob a coordenação e supervisão da Comissão Própria de Avaliação (CPA), a qual tem finalidade primordial de conduzir os processos avaliativos internos, de sistematização e prestação de informações solicitadas pelo INEP (BRASIL, 2004b). Nesses conjuntos de procedimento internos está,

portanto, a política de autoavaliação institucional, que é constituída e gerenciada pelas CPA's, com a participação de docentes, técnicos-administrativos e discentes das IPES (BRASIL, 2004c). Portanto, é necessário que cada instituição organize e sistematize, conforme seu perfil e peculiaridades suas próprias metodologias avaliativas, que se concretizam em ferramentas.

Assim, ao considerar a educação a distância (EaD) e seu exponencial crescimento e desenvolvimento na oferta de cursos, tanto em instituições públicas ou privadas, além de elevar o acesso à educação superior, é uma modalidade que merece atenção dos gestores, assim como qualquer outra atividade acadêmica.

Dito isto, em que pese a EaD ser uma modalidade de ensino mundialmente aceita com diversos estudos na área, a produção de metodologias para avaliação da qualidade educacional, ainda se mostra de forma incipiente (LACHI; ROCHA, 2011; SANTOS; JUNG; GEVEHR, 2021). De acordo com Okagawa e Cunha (2023) não existem instrumentos exclusivos de cunho nacional ou internacional para avaliação da EaD.

Além do mais, a UFSM até o momento não dispõe de instrumental validado e confiável, para uma gestão mais assertiva em relação aos seus cursos superiores em EaD. A escala Avead se constitui em uma dessas alternativas, por meio do qual avaliação propriamente dita se concretiza ao promover a prospecção de informações necessárias às tomadas das decisões da instituição.



### 3 METODOLOGIA

O desenvolvimento da escala Avead envolveu as seguintes fases.

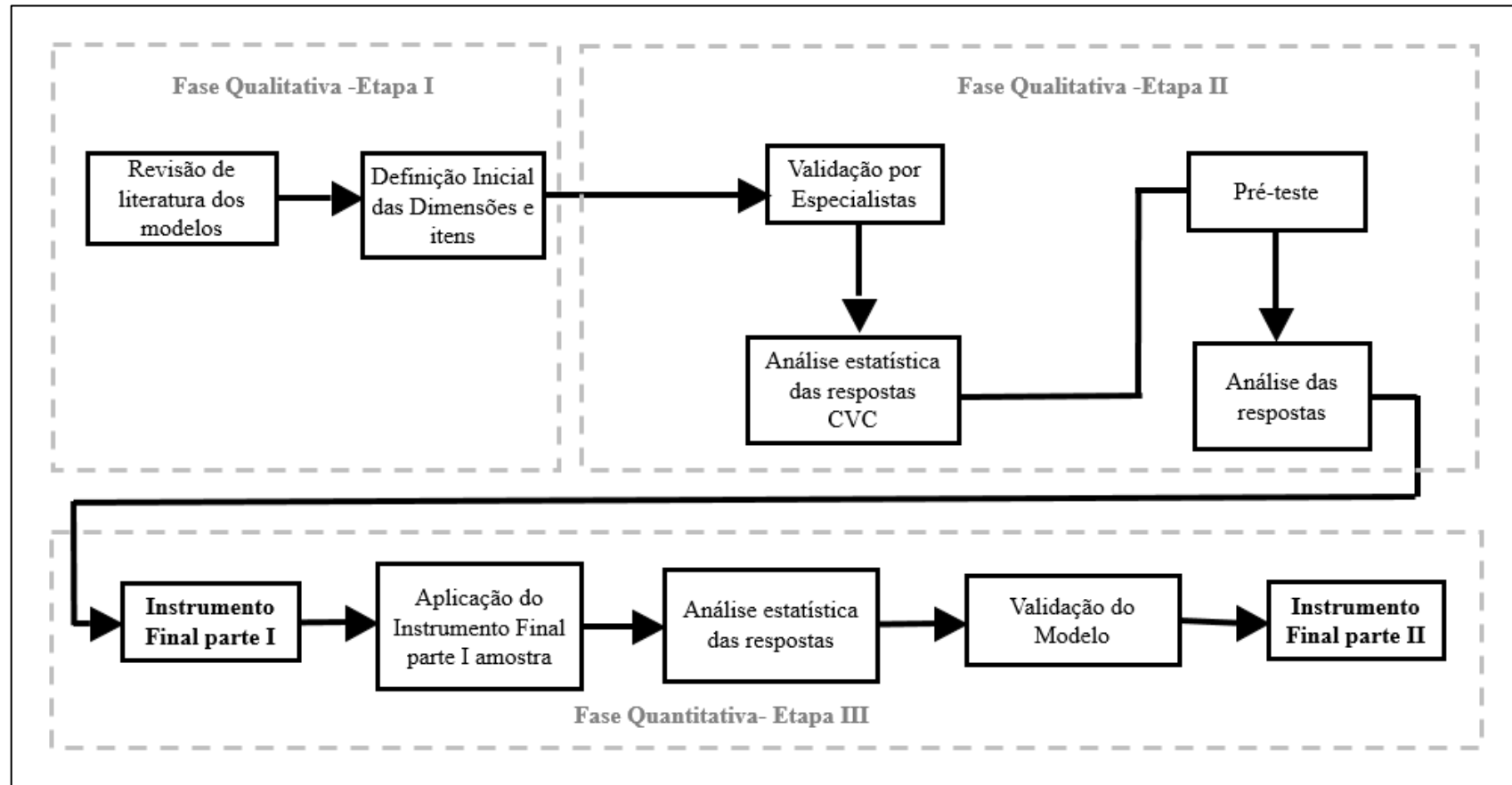
#### 3.1 Percurso Metodológico

O trajeto metodológico, inicia-se com a fase qualitativa, desdobrada com estudos na literatura referente a modelos de avaliação, a fim de que se concretizasse a inspiração para a elaboração das dimensões e itens. Em seguida, ocorre a validação por especialistas da área da EaD, que se constitui da análise do conteúdo inicialmente desenvolvido e cálculo do Coeficiente de Validade de Conteúdo (CVC). Após, tem-se o pré-teste entregue a uma pequena amostra de representantes da população, com intuito de verificar a compreensão dos itens e consolidação do instrumento inicial.

Com o fim da fase anterior, principia-se a quantitativa, em que ocorre a aplicação do instrumento para amostra prevista, as estimativas como análise descritiva, a validação das respostas, e por consequência a organização final do instrumento. A Figura 1 evidencia o trajeto de construção da escala Avead.

Após a construção da escala, passou-se à estruturação da proposta metodológica de implantação da avaliação dos cursos EAD na UFSM.

Figura 1 – Percurso metodológico da Escala Avead



Fonte: elaborado pelos autores (2023)

### 3.2 Escala de Avaliação da Educação a Distância (Avead)

A escala Avead possui 73 itens para valiação em escala tipo Likert de 5 pontos. Além disto, é multidimensional com 11 dimensões avaliativas, tais como: Professores, Feedbacks dos Professores, Tutores, Ambiente Virtual de Aprendizagem, Polo de Apoio Presencial, Materiais Didáticos, Encontros Presenciais, Serviços das Coordenações, Benefícios da EaD, Autorregulação Discente e Satisfação Geral. O Quadro 1 mostra a Avead.

Quadro 1 – Escala Avead

Para responder as questões a seguir, preencha os espaços assinalando um “X” conforme a escala, considerando que: 1 – discordo totalmente; 2 - discordo; 3 - indiferente; 4 - concordo e 5 - concordo totalmente.						
		Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	Os materiais didáticos disponibilizados pelos professores são satisfatórios para o processo de ensino-aprendizagem.	1	2	3	4	5
2	Em geral, os professores são didáticos na apresentação dos conteúdos, contribuindo para o meu entendimento.	1	2	3	4	5
3	Os professores utilizam metodologias diversificadas favorecendo a aprendizagem em EaD.	1	2	3	4	5
4	Os professores utilizam diversas formas metodológicas para aprendizagem como animações, vídeos, áudio, textos, simulações, questionários, avaliações etc.	1	2	3	4	5
5	Os professores motivam os discentes a participarem ativamente das atividades.	1	2	3	4	5
6	Os professores mantêm interações construtivas com os discentes.	1	2	3	4	5
7	Os professores estabelecem relações entre os conteúdos das suas disciplinas com os conteúdos do curso.	1	2	3	4	5
8	Os professores cumprem os programas das disciplinas apresentados.	1	2	3	4	5
9	Os professores demonstram preocupação com o processo de ensino-aprendizagem na EaD.	1	2	3	4	5
10	Os professores demonstram domínio dos conteúdos ministrados.	1	2	3	4	5
11	Os professores elaboram as avaliações compatíveis com os conteúdos das disciplinas.	1	2	3	4	5
12	Os professores apresentam de forma adequada os programas das disciplinas.	1	2	3	4	5
13	Os professores participam ativamente das disciplinas.	1	2	3	4	5
14	Os professores se mostram abertos ao diálogo no atendimento aos discentes.	1	2	3	4	5
15	Os professores seguem os critérios estabelecidos nas avaliações de aprendizagem (provas, atividades avaliativas, exames, etc.).	1	2	3	4	5
16	Os professores costumam fomentar um clima de respeito preservando a imagem da Instituição, dos colegas e dos acadêmicos.	1	2	3	4	5
17	Os professores incentivam as atividades de pesquisa e/ou extensão.	1	2	3	4	5

<b>FEEDBACKS DOS PROFESSORES</b>		<b>Discordo totalmente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Concordo totalmente</b>
18	Após as atividades, os professores apresentam feedbacks das mesmas.	1	2	3	4	5
19	Após as avaliações, os professores apresentam feedbacks das mesmas.	1	2	3	4	5
20	Os professores respondem aos questionamentos de forma rápida.	1	2	3	4	5
<b>TUTORES</b>		<b>Discordo totalmente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Concordo totalmente</b>
21	Os tutores estimulam de forma satisfatória a realização das atividades.	1	2	3	4	5
22	Os tutores transmitem confiança aos discentes.	1	2	3	4	5
23	Os tutores são eficientes na busca de soluções dos problemas, quando demandados pelos discentes.	1	2	3	4	5
24	Os tutores esclarecem as demandas/questionamentos/dúvidas dos discentes através das ferramentas de comunicação (fóruns, google meet, grupo de whatsapp, redes sociais).	1	2	3	4	5
25	Os tutores utilizam recursos tecnológicos para melhorar o processo de ensino-aprendizagem.	1	2	3	4	5
26	Os tutores estão disponíveis para sessões de tutoria síncronas.	1	2	3	4	5
27	Os tutores demonstram compreensão do conteúdo, durante o processo de ensino-aprendizagem.	1	2	3	4	5
28	Os tutores dão feedbacks em tempo hábil sobre questionamentos/dúvidas dos discentes.	1	2	3	4	5
<b>AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM</b>		<b>Discordo totalmente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Concordo totalmente</b>
29	Encontro no AVA as informações de que necessito para aprendizagem.	1	2	3	4	5
30	As várias tecnologias de informação e comunicação existentes no AVA são eficientes.	1	2	3	4	5
31	O AVA propicia interação entre os tutores, professores, colegas via chat, fóruns, grupos de discussão, etc.	1	2	3	4	5
32	Considero o AVA adequado para o processo de ensino-aprendizagem.	1	2	3	4	5
33	As notificações do AVA facilitam a organização das minhas atividades.	1	2	3	4	5
34	O Suporte Técnico do AVA é responsivo quando necessito de auxílio.	1	2	3	4	5
35	O uso do sistema de avaliação de plágios do AVA contribui para o processo de ensino-aprendizagem.	1	2	3	4	5
36	As ferramentas síncronas do AVA (chats, Big Blue Button); do Google (google meet), grupo de whatsapp e as assíncronas (e-mails, vídeos, aulas gravadas, etc.) cumprem com os objetivos de aprendizagem.	1	2	3	4	5
37	O AVA possui uma interface intuitiva, que facilita a navegação.	1	2	3	4	5
38	O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) é estável.	1	2	3	4	5
39	Os professores/tutores organizam a estrutura de informações, no AVA, em sentido lógico.	1	2	3	4	5
<b>POLO DE APOIO PRESENCIAL</b>		<b>Discordo totalmente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Concordo totalmente</b>
40	Os recursos tecnológicos do Polo de Apoio Presencial são adequados (laboratórios de informática, data show, entre outros).	1	2	3	4	5

41	O Polo de Apoio Presencial possui recursos (mobiiliários, computadores, salas de aula, biblioteca, sala de estudos, etc) adequados para atendimento aos discentes.	1	2	3	4	5
42	No Polo de Apoio Presencial, a conexão com a Internet é boa.	1	2	3	4	5
43	O Polo de Apoio Presencial possui horários adequados para atendimento dos discentes.	1	2	3	4	5
44	Os funcionários do Polo de Apoio Presencial prestam um bom atendimento.	1	2	3	4	5
45	O Polo de Apoio Presencial possui acessibilidade facilitada quanto ao deslocamento.	1	2	3	4	5
46	As instalações sanitárias/banheiros do Polo de Apoio Presencial apresentam boa higienização.	1	2	3	4	5
47	O acervo da Biblioteca do Polo de Apoio Presencial atende às necessidades do curso.	1	2	3	4	5
<b>MATERIAIS DIDÁTICOS</b>		<b>Discordo totalmente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Concordo totalmente</b>
48	Os materiais didáticos apresentam linguagem clara contribuindo para meu aprendizado.	1	2	3	4	5
49	Os materiais didáticos são específicos para a modalidade a distância atendendo aos objetivos do curso.	1	2	3	4	5
50	Os materiais didáticos apresentam referências atualizadas.	1	2	3	4	5
<b>ENCONTROS PRESENCIAIS</b>		<b>Discordo totalmente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Concordo totalmente</b>
51	A participação nos encontros presenciais é produtiva.	1	2	3	4	5
52	Os encontros presenciais são importantes para estimular o relacionamento interpessoal da turma.	1	2	3	4	5
<b>SERVIÇO DAS COORDENAÇÕES</b>		<b>Discordo totalmente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Concordo totalmente</b>
53	A Coordenação do Curso realiza atendimento adequado.	1	2	3	4	5
54	A Coordenação do Polo de Apoio Presencial responde satisfatoriamente as demandas dos discentes.	1	2	3	4	5
55	A Coordenação do Polo de Apoio Presencial realiza atendimento adequado.	1	2	3	4	5
56	A Coordenação do Curso responde satisfatoriamente as demandas dos discentes.	1	2	3	4	5
57	A Coordenação do Polo de Apoio Presencial é atenciosa com os discentes.	1	2	3	4	5
58	A Coordenação do Curso é atenciosa com os discentes.	1	2	3	4	5
<b>BENEFÍCIOS DA EAD</b>		<b>Discordo totalmente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Concordo totalmente</b>
59	A modalidade EaD me estimulou além do esperado.	1	2	3	4	5
60	Eu recomendaria as pessoas a fazer este curso EaD.	1	2	3	4	5
61	Acredito que a EaD é uma modalidade que atende às minhas necessidades.	1	2	3	4	5
62	Acredito que cursar a distância tem vantagens como maior autonomia e flexibilidade, por exemplo.	1	2	3	4	5
63	Acredito que experiências anteriores com o uso das tecnologias me auxiliaram a optar por este curso.	1	2	3	4	5
64	Acredito que os conteúdos das disciplinas em EaD correspondem às minhas expectativas.	1	2	3	4	5
<b>AUTORREGULAÇÃO DISCENTE</b>		<b>Discordo totalmente</b>	<b>Discordo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Concordo</b>	<b>Concordo totalmente</b>
65	Eu me esforço para que as minhas atividades sejam entregues.	1	2	3	4	5
66	Eu me esforço em obter boas notas, mesmo que não aprecie algumas disciplinas.	1	2	3	4	5
67	Desejo terminar o curso, pois é importante para mim.	1	2	3	4	5

SATISFAÇÃO		Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
68	Estou satisfeito com a atuação dos professores.	1	2	3	4	5
69	Estou satisfeito com a metodologia de ensino empregada no processo de ensino-aprendizagem.	1	2	3	4	5
70	Estou satisfeito com meu curso EaD.	1	2	3	4	5
71	Estou satisfeito com a qualidade dos materiais didáticos.	1	2	3	4	5
72	Estou satisfeito com a atuação dos tutores.	1	2	3	4	5
73	Estou satisfeito com a atuação das coordenações.	1	2	3	4	5

Fonte: elaborado pelos autores (2023)

Portanto, por meio escala Avead há a possibilidade da IES realizar uma ampla avaliação tanto dos cursos EaD em geral, quanto de algum curso específico. Através desta análise holística as informações são apresentadas de forma criteriosa ao possibilitar melhores estratégias em relação a gestão dos cursos EaD.

### 3.3 Metodologia de Aplicação da Avead

A metodologia de aplicação da escala Avead envolve somente cálculos simples de médias e somatórios destas, para que se chegue ao resultado que classifica o nível de percepção discente. Desse modo, tem-se o passo a passo, os quais deverão ser perseguidos.

- Fase 1: A partir dos fatores gerados na AFE, após a coleta das informações com os entrevistados, codifica-se as dimensões de acordo com o Quadro 2;

Quadro 2 – Codificação para os itens da Avead

FATORES	SIGLA	ITEM	CÓDIGOS DA ESCALA TIPO LIKERT
Professores	PROF	1, 2, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 21 e 22	Discordo totalmente = 1 Discordo = 2 Indiferente = 3 Concordo = 4 Concordo totalmente = 5
Feedbacks dos Professores	FEEDP	6, 7 e 12	
Tutores	TUT	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 e 30	
Ambiente Virtual de Aprendizagem	AVA	32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 e 42	
Polo de Apoio Presencial	PAP	43, 44, 45, 46, 47, 48, 49 e 50	
Materiais Didáticos	MD	51, 52 e 53	
Encontros Presenciais	EP	54 e 56	
Serviço das Coordenações	SCO	57, 58, 59, 60, 61 e 62	
Benefícios da EaD	BEAD	64, 68, 71, 72, 73 e 75	
Autorregulação Discente	AUD	65, 66 e 67	
Satisfação	SAT	76, 77, 78, 81, 82 e 83	

Fonte: elaborado pelos autores (2023)

➤ Fase 2: Realiza-se para cada entrevistado ( $e$ ) e em cada dimensão o cálculo de média das respostas dos itens, de acordo com as fórmulas a seguir;

$$\text{PROF}_e = \{ \text{Item1}_e + \text{Item2}_e + \text{Item3}_e + \text{Item4}_e + \text{Item5}_e + \text{Item9}_e + \text{Item10}_e + \text{Item11}_e \\ + \text{Item13}_e + \text{Item14}_e + \text{Item15}_e + \text{Item16}_e + \text{Item17}_e + \text{Item19}_e + \text{Item20}_e \\ + \text{Item21}_e + \text{Item22}_e \} / 17$$

$$\text{FEEDP}_e = \{ \text{Item6}_e + \text{Item7}_e + \text{Item12}_e \} / 3$$

$$\text{TUT}_e = \{ \text{Item23}_e + \text{Item24}_e + \text{Item25}_e + \text{Item26}_e + \text{Item27}_e + \text{Item28}_e + \text{Item29}_e + \text{Item30}_e \} \\ / 8$$

$$\text{AVA}_e = \{ \text{Item32}_e + \text{Item33}_e + \text{Item34}_e + \text{Item35}_e + \text{Item36}_e + \text{Item37}_e + \text{Item38}_e + \text{Item39}_e \\ + \text{Item40}_e + \text{Item41}_e + \text{Item42}_e \} / 11$$

$$\text{PAP}_e = \{ \text{Item43}_e + \text{Item44}_e + \text{Item45}_e + \text{Item46}_e + \text{Item47}_e + \text{Item48}_e + \text{Item49}_e + \text{Item50}_e \} \\ / 8$$

$$\text{MD}_e = \{ \text{Item51}_e + \text{Item52}_e + \text{Item53}_e \} / 3$$

$$\text{EP}_e = \{ \text{Item54}_e + \text{Item56}_e \} / 2$$

$$\text{SCO}_e = \{ \text{Item57}_e + \text{Item58}_e + \text{Item59}_e + \text{Item60}_e + \text{Item61}_e + \text{Item62}_e \} / 6$$

$$\text{BEAD}_e = \{ \text{Item64}_e + \text{Item68}_e + \text{Item71}_e + \text{Item72}_e + \text{Item73}_e + \text{Item75}_e \} / 6$$

$$\text{AUD}_e = \{ \text{Item65}_e + \text{Item66}_e + \text{Item67}_e \} / 3$$

$$\text{SAT}_e = \{ \text{Item76}_e + \text{Item77}_e + \text{Item78}_e + \text{Item81}_e + \text{Item82}_e + \text{Item83}_e \} / 6$$

$$\text{AVEAD}_e$$

$$= \frac{\text{PROF}_e + \text{FEEDP}_e + \text{TUT}_e + \text{AVA}_e + \text{PAP}_e + \text{MD}_e + \text{EP}_e + \text{SCO}_e + \text{BEAD}_e + \text{AUD}_e + \text{SAT}_e}{11}$$

- Fase 3: Para Avead da Instituição (*i*) ou Curso (*c*), calcula-se a média das Avead dos entrevistados (*e*), ou seja:

$$\text{Avead}_{i \text{ ou } c} = \frac{\sum_{e=1}^n \text{Avead}_e}{n}$$

onde:

Avead (*i*) ou (*c*) é avaliação da EaD na Instituição (*i*) ou no Curso (*c*)

*n* é o número de entrevistados na Instituição (*i*) ou no Curso (*c*)

- Fase 4: Também é possível calcular as médias para cada uma das Dimensões (DIM) que compõem a Avead, a partir da seguinte equação genérica:

$$\text{DIM}_{i \text{ ou } c} = \frac{\sum_{e=1}^n \text{DIM}_e}{n}$$

onde:

DIM é equivalente à PROF ou FEEDP ou TUT ou AVA ou PAP ou MD ou EP ou SCO ou BEAD ou AUD ou SAT

PROF é percepção discente sobre os professores na EaD na Instituição (*i*) ou no Curso (*c*)

FEEDP é percepção discente sobre o retorno dos professores na EaD na Instituição (*i*) ou no Curso (*c*)

TUT é percepção discente sobre os tutores na EaD na Instituição (*i*) ou no Curso (*c*)

AVA é percepção discente sobre o ambiente virtual de aprendizagem na EaD na Instituição (*i*) ou no Curso (*c*)

PAP é percepção discente sobre o polo de apoio presencial na EaD na Instituição (*i*) ou no Curso (*c*)

MD é percepção discente sobre os materiais didáticos na EaD na Instituição (*i*) ou no Curso (*c*)



EP é percepção discente sobre os encontros presenciais na EaD na Instituição (*i*) ou no Curso (*c*)

SCO é percepção discente sobre os serviços das coordenações na EaD na Instituição (*i*) ou no Curso (*c*)

BEAD é percepção discente sobre os benefícios da EaD na Instituição (*i*) ou no Curso (*c*)

AUD é percepção autorregulatória do discente da EaD na Instituição (*i*) ou no Curso (*c*)

SAT é percepção discente de satisfação da EaD na Instituição (*i*) ou no Curso (*c*)

*n* é o número de entrevistados na Instituição (*i*) ou no Curso (*c*)

A partir dos valores médios da Instituição (*i*) ou do Curso (*c*), considerando a opção de cálculo em relação às Fases 2 ou 3, pode-se estruturar o resultado da Avead na Instituição (*i*) ou do Curso (*c*), a qual representará o termômetro para percepção dos discentes na EaD. Portanto, a partir do índice obtido com o resultado da Avead Instituição (*i*) ou do Curso (*c*), é possível dimensionar os níveis avaliativos discente, conforme Quadro 3.

Quadro 3 – Classificação do nível de percepção da Avead

NÍVEL DE PERCEPÇÃO	VALORES	SIGNIFICADO
MUITO ALTA	> 3,99	Concordância ou concordância total com as questões, resultando uma percepção de que o curso EaD possui qualidade muito alta.
ALTA	3,00 a 3,99	Indiferença ou concordância com as questões, resultando em uma alta percepção de qualidade do curso EaD.
BAIXO	2,00 a 2,99	Discordância ou indiferença com as questões, resultando em uma baixa percepção de qualidade do curso EaD.
MUITO BAIXO	1,00 a 1,99	Discordância total ou discordância com as questões, resultando em uma percepção muito baixa de qualidade do curso EaD.

Fonte: elaborado pelos autores (2023)

A escala Avead foi elaborada para ser autoadministrada por meio de instrumentos *online*. Dessa forma, considerando que a IES já adota um sistema *online* denominado Sistema de Questionários da UFSM, a escala proposta poderá ser diretamente aplicada pela Coordenadoria de Planejamento e Avaliação Institucional (COPLAI), sem a necessidade de adaptações (UFSM, 2023).

## 4 PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DA AVEAD NA UFSM

Com a intenção de auxiliar a UFSM na implantação da escala Avead foi desenvolvido um plano de ações, a partir da ferramenta de qualidade 5W2H. Essa ferramenta constrói um plano a partir da definição das seguintes questões simples, como: *what* (o quê), *why* (por que), *who* (quem), *when* (quando), *where* (onde), *how* (como) e *how much* (quanto).

A seguir, o Quadro 4 apresenta o plano de ações para a UFSM, por meio da aplicação da ferramenta 5W2H.

Quadro 4 - Plano de implantação para Avead na UFSM

1º O que? (What?)	2º Por quê? (Why?)	3º Onde (Where?)	4º Quando? (When?)	5º Quem? (Who?)	6º Como? (How?)	7º Quanto custa? (How much?)
Apresentação da Avead para o Coordenador de Planejamento e Avaliação Institucional (COPLAI) e pró-reitores de planejamento	A UFSM não possui até o presente momento um instrumento validado e confiável.	Reitoria da UFSM em Santa Maria	Primeiro semestre de 2024	Responsáveis pela Avead (autora e orientadora dessa dissertação)	Envio de e-mail solicitando reunião para apresentação da Avead	Momento sem custos
Apresentação da Avead para CPA (Comissão Própria de Avaliação) da UFSM	A UFSM não possui até o presente momento um instrumento validado e confiável.	Reitoria da UFSM em Santa Maria	Primeiro semestre de 2024	COPLAI e autores da escala	COPLAI convoca reunião da CPA	Momento sem custos
Após aprovação pela CPA, apresentação da Avead para Comissões de Setoriais de Avaliação das Unidades ou Centros de	Para discussão das possibilidades de implementação do instrumento.	Centros de Ensino ou suas unidades em Santa Maria e nos campi de Cachoeira do Sul, Frederico Westphalen e Palmeira	A definir data da reunião dentro do 1º semestre de 2024.	Presidente da CPA UFSM, responsáveis pela Avead e representantes das Comissões Setoriais.	Envio de Memorando da CPA Reitoria convocando os representantes das Comissões Setoriais.	Diárias e passagens aos servidores que necessitarem de deslocamento para reuniões nos campi de Cachoeira do Sul,

Ensino da UFSM.		das Missões.				Frederico Westphalen e Palmeira das Missões.
Estruturação e aprovação do instrumento de aplicação na UFSM	Para finalização do instrumento	COPLAI	Primeiro semestre de 2024	Servidores da COPLAI.	Por meio de reuniões	Momento sem custos
Criação do projeto institucional e aprovação no Comitê de Ética em Pesquisa	Para registro na base de Projetos da UFSM e resguardo em relação ao caráter voluntário e privativo dos participantes.	COPLAI	Primeiro semestre de 2024	Servidores da COPLAI.	Por meio de reuniões	Momento sem custos
Construção do instrumento na plataforma de pesquisa da UFSM	Para o encaminhamento do instrumento aos discentes da EaD.	Centro de Processamento de Dados (CPD)	Primeiro semestre de 2024	Servidores do CPD.	Por meio das atividades de operacionalização do CPD.	Momento sem custos
Campanhas de sensibilização prévia aos discentes	Há baixa participação dos discentes nas avaliações.	Reitoria UFSM, centros de ensino ou suas unidades e campi da Cachoeira do Sul, Frederico Westphalen e Palmeira das Missões.	Primeiro semestre de 2024	Responsáveis pela CPA's podendo serem assistidos pelos responsáveis pela Avead.	- Através de informes por e-mails aos discentes - Cartazes em murais dos centros de ensino ou suas unidades e nos campi de Cachoeira do Sul, Frederico Westphalen e Palmeira das Missões.	Custos com materiais gráficos impressos
Primeira Aplicação da Avead a todos os discentes da EaD.	Para verificar o nível de participação inicial em vista das campanhas	Discentes dos centros de ensino ou suas unidades e campi da Cachoeira	Segundo semestre de 2024	Responsáveis pela CPA's podendo serem assistidos pelos	Via Sistema de Questionário da UFSM (portal oficial)	Momento sem custos

	de sensibilização e prévia da avaliação dos cursos ou do curso específico.	do Sul, Frederico Westphalen e Palmeira das Missões.		responsáveis pela Avead.		
Estimação e Análise dos Resultados gerais, por centro de ensino e por curso.	Consolidação dos dados para fins de formalizá-los por meio de relatórios.	CPA e COPLAI	Segundo semestre de 2024	Responsáveis pela CPA's e COPLAI.	Por meio de reuniões.	Momento sem custos
Reunião da avaliação da 1ª aplicação da Avead	Avaliar a participação dos discentes, além da prévia sobre avaliação dos cursos ou do curso específico.	Reitoria UFSM, centros de ensino e campi da Cachoeira do Sul, Frederico Westphalen e Palmeira das Missões.	Segundo semestre de 2024	Responsáveis pela CPA's e COPLAI podendo serem assistidos pelos responsáveis pela Avead	Por meio de reuniões.	Diárias e passagens para servidores.
Ajustes da Avead e definição dos procedimentos institucionais para aplicação de forma definitiva	- Exigência do MEC devido ao SINAES - A UFSM não possui até o presente momento um instrumento validado e confiável.	Discentes dos centros de ensino ou suas unidades e campi da Cachoeira do Sul, Frederico Westphalen e Palmeira das Missões.	Primeiro semestre de 2025	Responsáveis pela CPA's e COPLAI podendo serem assistidos pelos responsáveis pela Avead.	Definição final do fluxo de processo de avaliação contínua dos cursos EaD da UFSM.	Momento sem custos.
Início e Fechamento do período das avaliações	Coleta dos dados e demais estimativas.	PROPLAN	Todos os semestres, conforme calendário de avaliações da COPLAI.	Servidores da PROPLAN.	Via sistemas de tecnologia da UFSM.	Momento sem custos
Confecção dos Relatórios	Divulgação dos dados via portal institucional	CTE UFSM	Todos os semestres	Servidores pertencentes da Comissão Setorial do CTE	Por meio de reuniões.	Momento sem custos

Fonte: elaborado pelos autores (2023)

Por meio do plano de implementação é possível observar as ações quanto ao processo de materialização da escala Avead. Inicia-se com apresentação da proposta aos gestores de forma que haja o envolvimento de todos os interessados nos debates iniciais e finais. O processo também se preocupa com a ética da pesquisa, pois envolve pessoas.

Sabe-se que na UFSM há baixa participação dos discentes nas avaliações, por isso foi sugerido previamente campanhas de sensibilização em seguida uma aplicação da Avead, com vista a verificar a intenção dos discentes e resultados iniciais, desdobrando-se por meio de relatórios prévios e outras discussões necessárias, a fim de que aplicação se faça em definitivo. O plano envolve pelo menos um ano quanto aos procedimentos primários de implementação e apresenta baixos custos de operacionalização.

Portanto, ao responder as perguntas, por meio de um *check-list*, o gestor de forma simples tende a visualizar o problema a ser solucionado possibilitando um melhor aparelhamento do planejamento para as tomadas de decisões (MELLO, et al., 2017). O 5W2H identifica, fragmenta e organiza a estrutura das ações de um plano, programa ou projeto ao buscar um entendimento facilitado por meio de conceitos como: reponsabilidades, metodologia, tempo, proposições e recursos (GOMES, et al., 2018; SILVA; TROMBINI; CORREA, 2019). Com isso, já indica para a instituição os caminhos a serem percorridos para a implantação da avaliação.

## 5 DIAGNÓSTICO INICIAL

Para avaliação inicial da qualidade dos cursos superiores em EaD na UFSM foi aplicada a Avead. Foram convidados a participar todos os discentes regularmente matriculados tendo obtido um total de 337 respostas válidas. Utilizando a metodologia de aplicação da Avead, obteve-se os resultados relatados a seguir.

### 5.1 Perfil sóciodemográfico e acadêmico dos participantes



Grande parte dos discentes da EaD/UFSM são do sexo feminino (74,50%), casados (55,80%), brancos (77,70%), exercem alguma ocupação (91,90%), quase (70,00%) tem idades entre 30 a 49 anos, e (79,20%) possuem renda mensal bruta entre um a quatro salários mínimos.

O destaque para o elevado índice de mulheres na EaD pode estar associado a existência de cursos de licenciaturas, foco da política pública do Sistema UAB, e menos procurados pelos homens (MARTINS et al., 2012).

No perfil acadêmico, a maioria são estudantes dos cursos de licenciatura (63,20%), iniciaram os estudos no segundo semestre de 2022 e primeiro de 2023 (75%) e mais da metade (51,30%) ingressou na UFSM por meio de vestibular. Destacam-se os cursos de Pedagogia (16,90%) seguido por Educação do Campo (13,10%). Os Polos de Apoio Presencial (PAP's) de maior atuação se concentrou nos municípios de Agudo (9,50%) e Três Passos (8,30%).

Além do mais, o grande contingente (73,30%) são oriundos da escola pública; (34,70%) tem outra graduação, e (25,20%) possuem todos os títulos (graduação, especialização, mestrado e doutorado).

## 5.2 Avaliação dos cursos superiores EaD da UFSM



A avaliação na UFSM mostra o momento atual em relação a percepção que os discentes possuem de seus respectivos cursos.

Pode-se entender como os estudantes se sentem, suas preocupações, suas sensações, que se firmam em gatilhos para a UFSM se manter atenta a esse cenário.

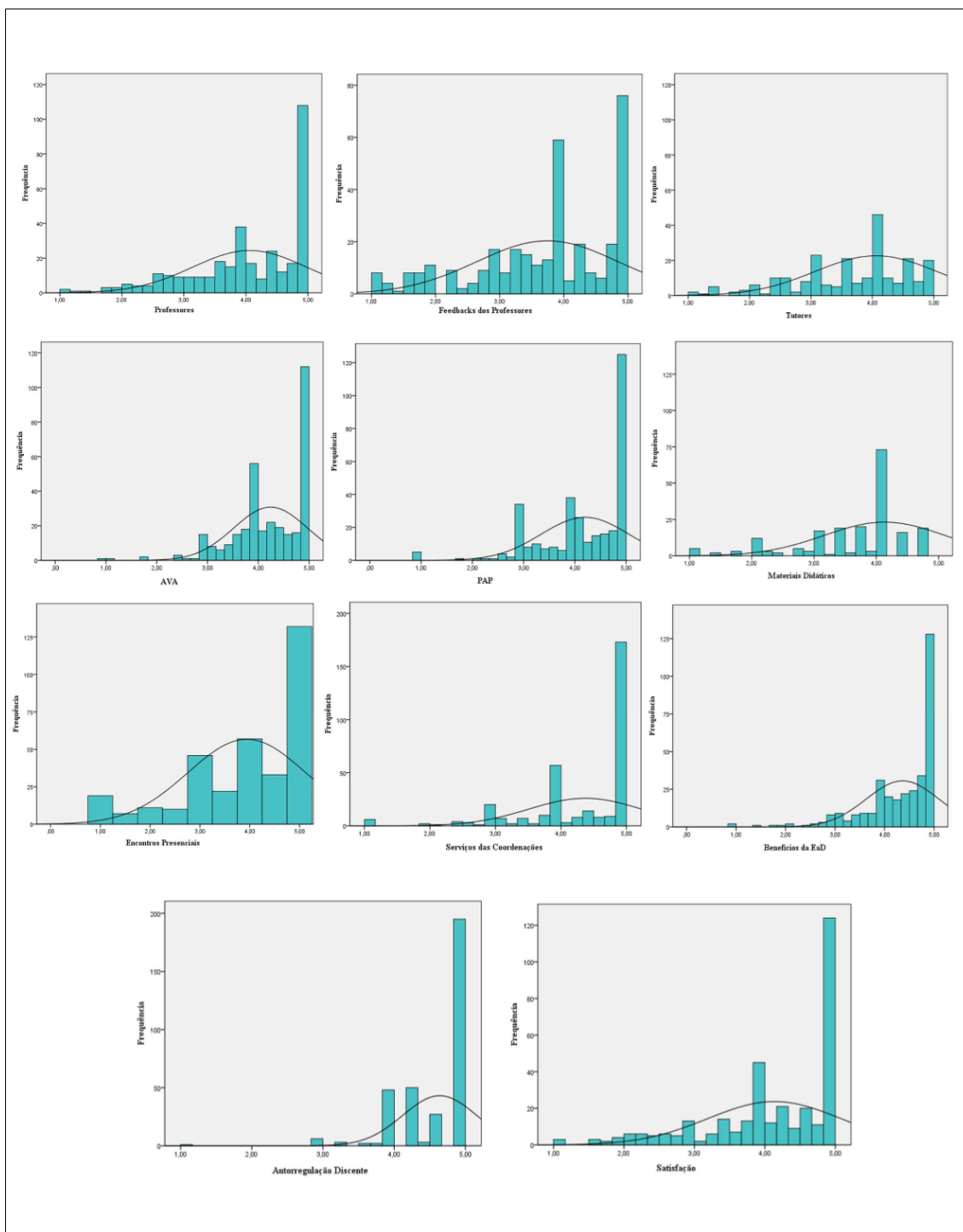
O desenvolvimento da Tabela 1 e a distribuição de frequências da Figura 2 a seguir, evidencia um cenário em relação a primeira aplicação realizada por meio da escala Avedad.

Tabela 1 – Estatística descritiva das médias, desvio-padrão (DP) e valores mínimos e máximos dos fatores gerado na AFE

FATORES	MÉDIA	DP	MÍNIMO	MÁXIMO
<b>Professores</b>	4,06	0,92	1	5
<b>Feedbacks dos Professores</b>	3,75	1,10	1	5
<b>Tutores</b>	4,06	0,99	1	5
<b>Ambiente Virtual de Aprendizagem</b>	4,24	0,73	1	5
<b>Polo de Apoio Presencial</b>	4,20	0,86	1	5
<b>Materiais Didáticos</b>	4,13	0,97	1	5
<b>Encontros Presenciais</b>	3,94	1,18	1	5
<b>Serviços das Coordenações</b>	4,37	0,86	1	5
<b>Benefícios da EaD</b>	4,36	0,73	1	5
<b>Autorregulação Discente</b>	4,64	0,52	1	5
<b>Satisfação</b>	4,13	0,95	1	5

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Figura 2 – Distribuição de frequências dos fatores gerados pela AFE



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A maioria dos discentes atribuíram avaliações positivas para as dimensões da Avedad, pois em geral as médias ficaram acima de (4,00), significando uma boa concordância para os itens. Portanto, houve uma percepção satisfatória da qualidade dos cursos em EaD ofertados pela UFSM.



Em detalhe, constatou-se índices favoráveis para professores, tutores, serviço das coordenações, PAP, AVA e materiais didáticos, dimensões sem as quais o processo de estruturação de qualquer curso EaD pode se tornar inexecutável. A Figura 25 permite aferir, por meio da distribuição assimétrica à direita, tendência das médias acima de (4,00), ou seja, de concordância aos itens dentro dos respectivos fatores.

Destaque para as médias iguais a (4,06), tanto para professores e tutores, compreendendo uma importância conjugada desses atores na visão dos discentes. Em relação ao AVA e PAP's situação semelhante foi percebida, pois foram verificadas médias de (4,24) e (4,20), para ambos critérios, respectivamente. Isto pode sugerir que os discentes reconhecem esses espaços como necessários ao processo de ensino-aprendizagem. Mussio (2019) lembra que a EaD se desenvolve em dois ambientes característicos, ou seja, o AVA e o município onde se localiza o PAP. Os materiais didáticos receberam média de (4,13) mantendo coerência de satisfação.

Outro ponto foi a média de (4,37) relativamente alta de concordância atribuída ao serviços das coordenações (curso e PAP). Entende-se a importância destas duas lideranças na condução dos processos de ensino, da gestão acadêmica, do suporte, da atenção, da prestação de auxílios, de incentivo aos discentes. Já as menores médias notadas foram de (3,75) para *feedbacks* dos professores e de (3,94) relativo aos encontros presenciais compreendendo que houve por parte dos respondentes um grau baixo de concordância.

Por fim, apesar das avaliações se concentrarem de sobremaneira nas condições externas, que são de operacionalização dos gestores, o estudo mostrou que as maiores médias avaliativas foram de (4,64) para Autorregulação Discente e (4,36) aos Benefícios da EaD, os quais podem ser considerados como um contexto subjetivo dos discentes. Acredita-se que averiguação das crenças dos alunos em se perceber autoeficaz, pode contribuir para uma análise mais aprofundada deste sujeito. Os discentes da UFSM procuraram ser reflexivos, uma vez que o entendimento de suas perspectivas pessoais, são imprescindíveis junto ao exame de aspectos externos, pois ambas as análises podem fornecer aos responsáveis pelos cursos informações robustas e consequentemente asserções mais responsivas.

Ainda, conforme a classificação do nível de percepção da qualidade dos cursos, a EaD na UFSM foi considerada alta, ou seja, com índice superior a 3,99 significando que os alunos, em sua maioria, concordaram ou concordaram totalmente com as questões.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A propositura de uma metodologia de avaliação da qualidade dos cursos superiores em EaD constitui apenas um meio pelo qual poderá se processar e operacionalizar a mensuração de tais cursos. Desse modo, é fundamental o envolvimento de todos agentes responsáveis pela materialização da implementação, a começar pelo interesse da gestão central.

Todavia, é essencial num primeiro momento debates de como será implementado a escala Avead na UFSM, assim o plano de ações pode ser o caminho para que a Avead seja efetivada. Portanto, reuniões e discussões são necessárias até o detalhamento final.

O plano de implementação para a escala Avead representa um modo simples, ou seja, um passo a passo de ações pontuais que discutem: o quê será realizado, por quê (motivos), que lugar e quando é necessário, quais são os indivíduos responsáveis que deverão ser presentes na oportunidade, de que modo acontecerá a ação e quais recursos empenhados para esta.

A implementação da escala Avead além de ser um meio para o processamento de informações sobre os cursos EaD, também se constitui uma exigência legal para a autoavaliação institucional, regulamentada através da Lei Federal 10.861/2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

Nesse sentido, este trabalho se apresenta como uma ferramenta de auxílio para avaliação dos cursos superiores EaD da UFSM. Sua construção, além de uma ampla revisão de literatura, envolveu procedimentos de validação psicométricos trazendo evidências de validade do instrumento aqui proposto.

Ressalta-se que a escala Avead é contemporânea e tem um amplo potencial de aplicação. É inovadora por propor uma nova medida de avaliação dos cursos EaD, com um caráter multidimensional, capaz de abranger diversos aspectos do ensino à distância. Seu potencial de aplicação deriva do fato que pode ser utilizada por todas as instituições superiores, públicas e privadas, que desejarem avaliar a qualidade dos seus cursos EaD. Observa-se ainda o alto potencial de impacto, já que a avaliação é um requisito fundamental para a obtenção de *feedbacks* e, conseqüentemente, para a implantação de melhorias nos cursos EaD.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei 10.861, de 14 de abril de 2004.** Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, [2004a]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm). Acesso em: 21 ago. 2022.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria Nº 2.051, de 9 de julho de 2004.** Regulamenta os procedimentos de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído na Lei no 10.861, de 14 de abril de 2004. Brasília, DF: MEC [2004b]. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/PORTARIA\\_2051.pdf](http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/PORTARIA_2051.pdf). Acesso em: 15 dez 2021

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **Roteiro de Autoavaliação Institucional.** Brasília, DF: INEP [2004c]. Disponível: [https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/avaliacoes\\_e\\_examenes\\_da\\_educacao\\_superior/roteiro\\_de\\_auto\\_avaliacao\\_institucional\\_2004.pdf](https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/avaliacoes_e_examenes_da_educacao_superior/roteiro_de_auto_avaliacao_institucional_2004.pdf). Acesso em: 28 set. 2022

CUNHA, C. G. S. **Avaliação de políticas públicas e programas governamentais:** tendências recentes e experiências no Brasil. Revista Estudos de Planejamento, Rio Grande do Sul, n. 12, 2018. Disponível em: <http://200.198.145.164/index.php/estudos-planejamento/article/download/4298/4056>. Acesso em 13 ago. 2022.

GOMES, A. C. D. N. et.al. **A Aplicação das Ferramentas da Qualidade na Criação de Procedimentos Operacionais Padronizados em Dois Restaurantes de Meios de Hospedagem no Rio de Janeiro.** Revista Exacta Engenharia de Produção, v.16, n.2, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/ExactaEP.v16n2.7066>. Acesso em: 30 set. 2023.

LACHI, R. L.; ROCHA, H. V. **Um Modelo para a Avaliação de Cursos Superiores Brasileiros via Internet.** Informática na Educação: teoria & prática, 14(1) pp: 79-92, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.22456/1982-1654.21815>. Acesso em 16 out. 2023.

MÁRQUEZ, A. M. B.; MONTIEL, G. M. **La evaluación de la educación a distância.** Propuesta de una guía para la autoevaluación Assessment in distance education. A proposal of a guide for self-evaluation. Hamut´ ay, v. 4, n. 1, p. 31-44, 2017. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6057074>. Acesso em 17 fev. 2022.

MARTINS, R. X. et al. **O perfil sociodemográfico de candidatos a cursos de licenciatura a distância e os objetivos da Universidade Aberta do Brasil.** IX Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância (IX Esud), pp. 1-12, 2012. Disponível em: <http://www.cead.ufla.br/portal/wp-content/uploads/2012/10/IXESUDat1-completoroneiludmilalucianamarina.pdf>. Acesso em 05 out. 2023.

MELLO, M. F.D. et.al. **A importância da utilização de ferramentas da qualidade como suporte para a melhoria de processo em indústria metal mecânica:** um estudo de caso. Exacta, v. 15, n. 4, 2017. Disponível em: <https://DOI:10.5585/ExactaEP.v15n4.6898>. Acesso em: 15 out. 2023.

MUSSIO, S. C. Reflexões sobre as modalidades de estudo na educação a distância: benefícios e limitações. **Revista EDaPECI**, v. 20, n. 1, p. 119-129, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.29276/redapeci.2020.20.112187.119-129>. Acesso em 10 out. 2023.

OKAGAWA, F. S.; CUNHA, I. C. K. O. **Construção e validação de um instrumento de avaliação de cursos na modalidade a distância**. Arquivos de Ciências da Saúde da UNIPAR, v. 27, n. 5, p. 2981-2993, 2023. Disponível em: <https://DOI:10.25110/arqsaude.v27i5.2023-054>. Acesso em 10 out. 2023.

SANTOS, A. L.; JUNG, C. F.; GEVEHR, D. L. A Educação a Distância nas Políticas Públicas da Universidade Aberta do Brasil: uma Revisão Sistemática. **Ensino, Educação e Ciências Humanas**, v. 22, n. 5, p. 655-664, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.17921/2447-8733.2021v22n5p655-664>. Acesso em 16 out. 2023.

SILVA, B. C. C.; TROMBINI, J. C.; CORREA, R. S. **Aplicação das Ferramentas Diagrama de Ishikawa e 5W2H: um estudo de caso em uma microempresa de móveis no Sul de Minas**, 2019. Disponível em: <http://192.100.247.84:8080/bitstream/prefix/1199/1/BRIANY%20CAMPOS%20DO%20OCARMO%20SILVA%202.0.pdf>. Acesso em 13 out. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Coordenadoria de Planejamento e Avaliação Institucional 2023**. Disponível em: <https://www.ufsm.br/pro-reitorias/proplan/coplai>. Acesso em 25 out. 2023.