



COLOQUIO INTERNACIONAL
DE GESTIÓN UNIVERSITARIA
URUGUAY 2024

Una nueva gestión para una Universidad en Movimiento

Montevideo, Uruguay

02, 03 y 04 de octubre de 2024



APRIMORAMENTO DA USABILIDADE DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL INTERNA: PRÁTICAS CENTRADAS NO SER HUMANO

BRUNA JAIME FEIDEN

Universidade Federal de Santa Catarina

bfeiden.efi@gmail.com

ALESSANDRA MENEZES DA LUZ MACHADO

Universidade Federal de Santa Catarina

ale.menezesdaluz@gmail.com

THIAGO HENRIQUE ALMINO FRANCISCO

Universidade do Extremo Sul Catarinense

proftf@gmail.com

RESUMO

Este artigo analisa a importância e o papel da Comissão Própria de Avaliação (CPA) nas Instituições de Ensino Superior (IES), destacando sua contribuição para a qualidade educacional por meio da integração de avaliações qualitativas e quantitativas. Explora a formação e o funcionamento das CPAs, a relevância da autoavaliação no contexto do SINAES, e as dimensões avaliativas que orientam suas atividades. A metodologia adotada considera abordagens qualitativas e quantitativas para uma avaliação mais humanizada e integrada da realidade institucional. Os resultados demonstram que as CPAs são essenciais para monitorar e avaliar o funcionamento das IES, promovendo melhorias contínuas através de um processo avaliativo diversificado e amplo. Conclui-se que as CPAs desempenham um papel importante na construção de uma comunidade acadêmica comprometida com a melhoria contínua da educação superior, necessitando de um comprometimento genuíno dos membros e uma abordagem metodológica que reconheça a pluralidade e diversidade da comunidade acadêmica.

Palavras chave: Avaliação Institucional Interna. Comissão Própria de Avaliação - CPA. Qualidade do Ensino Superior. SINAES.

1. INTRODUÇÃO

Este artigo tem como objetivo principal, analisar a importância e o papel da Comissão Própria de Avaliação - CPA nas Instituições de Ensino Superior - IES, destacando a sua contribuição para a qualidade educacional através da integração de avaliações qualitativas e quantitativas. Além disso, busca explorar a formação e o funcionamento das CPAs, a relevância da autoavaliação no contexto do SINAES, e as dimensões avaliativas que orientam suas atividades.

Este estudo, fornecerá uma visão abrangente e integradora das funções e desafios enfrentados pelas CPAs, enfatizando a necessidade de um comprometimento legítimo dos membros e a importância de uma abordagem metodológica que reconheça a pluralidade e a diversidade da comunidade acadêmica para o aprimoramento contínuo da Educação Superior.

A CPA é um elemento central nas Instituições de Ensino Superior, que regulamenta o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, conhecido pela sigla SINAES. Criada para assegurar um padrão regulatório que venha a garantir a qualidade dos serviços educacionais. A CPA desempenha a missão de monitorar e avaliar o funcionamento das IES, integrando avaliações qualitativas e quantitativas para promover melhorias contínuas.

A formação da CPA envolve representantes de todos os segmentos da comunidade acadêmica e membros da comunidade externa, garantindo um processo avaliativo diversificado e bastante amplo. A autoavaliação, vista como uma prática contínua e fundamental, é importante para a construção de uma comunidade acadêmica comprometida com a melhoria da qualidade educacional.

Este processo deve refletir a identidade em consonância à missão da Instituição de Ensino Superior, conforme delineado no Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, reconhecendo a multiplicidade e heterogeneidade da comunidade acadêmica.

As dimensões do SINAES que orientam o trabalho das CPAs incluem a missão e o plano de desenvolvimento institucional, a política pedagógica, a responsabilidade social, a comunicação com a sociedade, a política de pessoas, a infraestrutura, o planejamento e a avaliação, além da questão financeira.

A metodologia bibliográfica adotada neste artigo, deve considerar abordagens qualitativas e quantitativas, proporcionando uma avaliação mais humanizada e centralizada nas ações coletivas e individuais, de modo a integrar a realidade institucional.

Com isso, o presente artigo tem como questão norteadora: quais práticas centradas no ser humano podem ser adotadas para aprimorar a usabilidade dos resultados da Avaliação Institucional Interna?

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) é um organismo essencial nas Instituições de Ensino Superior (IES), instituída pela Lei nº 10.861/2004 (Brasil, 2004a), que regulamenta o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Este sistema surgiu da necessidade de um padrão regulatório que assegurasse a qualidade dos serviços educacionais oferecidos. A CPA tem sua missão tanto na supervisão e funcionamento das IES quanto na análise dos processos e

atividades acadêmicas, integrando a avaliação qualitativa e quantitativa para promover melhorias contínuas (Brito et al., 2021).

A criação da CPA em cada IES, como estipulado pela legislação, envolve a participação de representantes de todos os segmentos da comunidade acadêmica, além de membros da comunidade externa. Este arranjo assegura um diálogo amplo e diversificado, permitindo que diferentes perspectivas e experiências contribuam para o processo avaliativo. A efetividade desta comissão, contudo, depende do comprometimento genuíno de seus membros, que devem estar engajados não apenas para cumprir formalidades legais, mas para alcançar resultados formativos e educativos concretos (Brito *et al.*, 2021; Lehfeld, 2010).

No contexto do SINAES, a autoavaliação promovida pelas CPAs é vista como uma prática contínua e fundamental, que deve estar enraizada na cultura institucional. O Conselho Nacional de Educação Superior (CONAES) destaca que é um processo-chave para a construção de uma comunidade acadêmica comprometida com a avaliação e a melhoria da qualidade educacional. Seu instrumento reflete a identidade da IES e sua missão, conforme delineado no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), proporcionando uma visão abrangente que vai além de indicadores numéricos (Vieira e Freitas, 2010).

As dimensões do SINAES, que orientam o trabalho das CPAs, incluem aspectos como a missão e o plano de desenvolvimento institucional, a política pedagógica, a responsabilidade social, a comunicação com a sociedade, a política de pessoal, a infraestrutura, o planejamento e a avaliação, e a sustentabilidade financeira. A metodologia adotada pelas CPAs, baseada em diretrizes do CONAES e INEP, deve considerar tanto abordagens qualitativas quanto quantitativas, proporcionando uma avaliação holística e integradora da realidade institucional. Este processo avaliativo, por sua vez, deve reconhecer a pluralidade e diversidade da comunidade acadêmica, valorizando as contribuições individuais e coletivas para o aprimoramento contínuo da educação superior (Brasil, 2004b; Nunes, 2006; Lehfeld, 2010).

2.2.A USABILIDADE E SUAS CONTRIBUIÇÕES AOS PROCESSOS E AOS SERVIÇOS

O termo usabilidade pode ser compreendido conforme seu procedimento e uso, por exemplo, na atribuição em sistemas informatizados para gerenciamento de dados, como um tradutor, sua interface precisa levar em consideração o “significado e a expressão” de modo a conceber a tecnologia como uma linguagem em que o sujeito consiga compreender (Abrahão; Montedo; Mascia *et al.*, 2013, p.13).

Sendo assim, estudos sobre comunicação mediada por computador, é necessário atentar-se, pois esses sistemas só aceitam mensagens que estejam em conformidade com sua sintaxe específica, não conseguindo administrar ambiguidades (Abrahão; Montedo; Mascia *et al.*, 2013).

Em linhas gerais, a usabilidade refere-se ao modo em que as pessoas podem utilizar uma ferramenta ou sistema, com o intuito de alcançar um objetivo específico. Neste aspecto, a usabilidade envolve processos de eficiência, eficácia e satisfação dos sujeitos quanto a interação com algum sistema, serviço ou processo (Kolko, 2011).

Com base em Carroll (2014), Motta (2016) tenciona que historicamente, somente profissionais de tecnologia da informação e alguns poucos amadores interagiam com os computadores, ao final da década de 70. Com o surgimento da computação pessoal (equipamentos de uso doméstico), este cenário mudou drasticamente. A criação de *softwares* como planilhas, editores de texto, jogos de computador, plataformas e outros, como sistemas operacionais e linguagens de

programação, expandiu o mercado de computadores, transformando qualquer indivíduo em um potencial usuário, revelando questões sobre a dificuldade de uso dessas novas tecnologias, destacando a importância da usabilidade.

Para que se consiga produzir sistemas de uso coerente, que sejam confiáveis e que nos tragam segurança, Nascimento (2017, p. 6) descreve dois aspectos sendo: a **aceitabilidade social**, um sistema com função social, como a porta antifurto de um banco, que detecta e impede a entrada de pessoas armadas – por exemplo, e a **aceitabilidade prática**, como o uso de um sistema que contera dados, seja em uma empresa, online ou outro, indicando “custo, confiabilidade, utilidade e usabilidade”.

O desenvolvimento de uma interface é um trabalho complexo que abrange diversas áreas, pois envolve múltiplos aspectos. As interfaces variam desde sistemas de controle aéreo, onde a segurança é fundamental, até jogos, onde o foco é no envolvimento do jogador. Além da ciência da computação, o campo de “Interface Homem Computador – IHC integra disciplinas como psicologia, ergonomia, linguística, inteligência artificial, engenharia, design, filosofia, sociologia e antropologia” (Nascimento, 2017, p. 9).

2.3. PROJETOS CENTRADOS NO SER HUMANO

Ao iniciar a compreensão dos Projetos Centrados no Ser Humano, a lente deve estar voltada para o entendimento sobre a Cultura Organizacional, a qual é um conceito definido por Hanashiro e Teixeira (2021) como polissêmico. Nessa perspectiva, a observação sobre a multiculturalidade de uma organização dá a possibilidade de compreensão global de uma organização, sendo ela Instituição de Ensino Superior, ou não. Segundo os referidos autores, a cultura organizacional favorece para o desenvolvimento de uma ação organizacional e que os dados obtidos através da análise propiciam a percepção da realidade.

A partir disso é possível compreender que as organizações são compreendidas como um conjunto de competências organizacionais, funcionais, gerenciais e individuais (Chiavenato, 2022). Cada uma, com sua parcela de importância para que seja possível a oferta de um produto de qualidade. Esses fatores também devem ser considerados em uma avaliação Institucional, sendo facilmente adaptáveis às necessidades de uma determinada IES.

A era digital traz a cultura centrada no cliente, ou seja, no ser humano. O intuito central é aproximar-se dos seres humanos para compreender suas necessidades e afastar o risco da experimentação. De tal forma, objetivam ofertar um produto inovador, personalizado, transparente, de fácil acesso à informação e que permite estreitar o relacionamento entre cliente/empresa, permitindo obter dados valiosos sobre a avaliação do serviço ofertado (Hanashiro e Teixeira, 2021).

Interligando, ainda, com o mundo digital, a experiência do usuário, nas últimas décadas, se tornou fator essencial, fazendo com que Design Centrado no Usuário (DCU) buscasse oferecer uma experiência positiva ao ser humano (Brasil, 2012). Com isso, segundo ABNT (2011), é observável a efetividade na utilização do serviço, acessibilidade, sustentabilidade e, por fim, a satisfação do usuário.

Na perspectiva da psicologia, a Abordagem Centrada na Pessoa a partir do entendimento de que o ser humano é capaz de realizar-se e atualizar-se por si só. Objetivamente, o ser humano é um sujeito ativo no mundo, com suas vontades, escolhas e conhecimentos. Implica, no entanto, no olhar para o ser humano, como parte de uma determinada realidade, desenvolvido de maneira complexa por sua correlação com o ambiente físico, fenomenológico, experiencial, relacional, social, histórico e cultural (Bezerra e Bezerra, 2012).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A ciência desempenha um papel fundamental na evolução do conhecimento humano, proporcionando um entendimento metódico e sistemático da realidade. O pensamento científico exige rigor, precisão e a aplicação de métodos específicos para analisar, classificar e comparar os dados obtidos. A ciência, portanto, não é apenas uma coleção de fatos, mas um instrumento essencial para a investigação e compreensão do mundo (Martins e Theóphilo, 2016).

A epistemologia, como uma metaciência, é parte integrante para o desenvolvimento científico, pois questiona e analisa criticamente os fundamentos e princípios das diversas ciências. A causalidade, no entanto, é um conceito central na ciência, é entendida de várias formas, desde relações simples de causa e efeito até interações complexas entre múltiplas variáveis. A confiabilidade, por sua vez, retrata sua importância para a validade das pesquisas, assegurando que os instrumentos de medida utilizados produzam resultados consistentes e replicáveis (Martins e Theóphilo, 2016). O presente artigo une essas abordagens epistemológicas e metodológicas formam a base para uma investigação científica sólida e confiável, capaz de gerar conhecimento significativo e aplicável em diversas áreas do saber.

Com isso, caracteriza-se como de natureza básica, de abordagem qualitativa, cujo objetivo é exploratório e descritivo. Considerando os procedimentos técnicos, o presente artigo utilizou os dados bibliográficos, já publicados em base de dados on-line e livros cujas temáticas estão correlacionadas ao tema do estudo (Zamberlan *et al.*, 2019).

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados obtidos através da avaliação interna das Instituições de Ensino Superior (IES) desempenham um papel fundamental na formulação de estratégias institucionais e na melhoria contínua dos processos educacionais. A análise criteriosa dos dados gerados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) permite identificar pontos fortes e fracos, bem como oportunidades de desenvolvimento e áreas que necessitam de intervenção.

Neste contexto, torna-se imprescindível discutir as interfaces estratégicas e os desafios funcionais relacionados à utilização desses resultados, de modo a garantir que as ações tomadas sejam eficazes e alinhadas com os objetivos institucionais. Esta seção aborda a aplicação prática dos resultados da avaliação interna, explorando como as IES podem integrar esses dados em seus processos de planejamento estratégico, gestão acadêmica e administrativa, com vistas à promoção de uma educação superior de qualidade e excelência.

4.1. AS INTERFACES ESTRATÉGICAS E OS DESAFIOS FUNCIONAIS APLICADOS A UTILIZAÇÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA

As interfaces estratégicas na utilização dos dados provenientes da aplicação da Comissão Própria de Avaliação (CPA) são recursos importantes para o desenvolvimento e implementação de planos de ação eficazes nas IES. A CPA, ao conduzir autoavaliações, gera informações valiosas que podem subsidiar o planejamento estratégico das IES, promovendo uma gestão universitária mais integrada e responsiva às demandas da comunidade acadêmica e da sociedade (Santos, 2014).

As avaliações da CPA, conforme apontado por Casartelli e Bruschi (2018), são essenciais para alinhar as estratégias institucionais com os requisitos legais e as expectativas sociais, possibilitando uma formação universitária de qualidade e globalizada. Além disso, a ressignificação do papel da CPA, como descrito por Santos (2014), contribui diretamente para a consolidação de uma cultura de autoavaliação que alimenta continuamente o planejamento estratégico, permitindo ajustes e melhorias constantes nas políticas e práticas institucionais.

Os desafios funcionais na utilização dos dados gerados pela CPA são múltiplos e complexos, variando desde questões técnicas até culturais dentro das instituições. Um dos principais obstáculos é a falta de sistematicidade na articulação entre os resultados das autoavaliações e o planejamento estratégico. Conforme destacado por Casartelli e Bruschi (2018), muitas IES não possuem metodologias padronizadas para integrar essas atividades, resultando em uma aplicação esporádica e não sistemática das informações coletadas.

Santos (2014) identifica elementos limitadores no processo de autoavaliação, tais como resistência interna, falta de engajamento dos *stakeholders* e dificuldades na interpretação e aplicação prática dos dados coletados. Esses desafios são amplificados pela necessidade de conciliar as exigências regulatórias com as metas institucionais de longo prazo, como mencionado no terceiro artigo, onde a avaliação é vista não apenas como um requisito formal, mas como um instrumento vital para a gestão e inovação contínua das IES.

Apesar da importância dos dados gerados pela CPA para o planejamento estratégico das IES, a efetiva utilização desses dados enfrenta vários desafios significativos. Foi possível perceber, então, que entre os principais obstáculos estão a resistência interna à mudança, a falta de engajamento dos dirigentes das IES e a ausência de metodologias padronizadas para integrar os resultados das autoavaliações ao planejamento estratégico.

Muitas IES ainda lutam para interpretar e aplicar de forma prática as informações coletadas, o que compromete a sistematicidade e a eficácia das ações planejadas (Santos, 2014; Casartelli e Bruschi, 2018). Esses desafios são ampliados pela necessidade de equilibrar as exigências regulatórias com as metas institucionais de longo prazo, tornando a avaliação não apenas um requisito formal, mas um instrumento vital para a gestão e a inovação contínua das IES.

4.2. RESULTADOS CENTRADOS NO SER HUMANO: UMA NOVA PERSPECTIVA PARA A CPA

Segundo Augusto e Balzan (2007), a avaliação interna é um procedimento contínuo em que a instituição busca se autoconhecer para qualificar suas ações acadêmicas, a fim de aperfeiçoar a qualidade pedagógica e alcançar relevância social. O processo de avaliação que fundamenta os resultados da CPA, é uma importante ferramenta para a gestão da IES, pois nela está contida um limiar semestral/anual sistematizado para o planejamento estratégico – pedagógico e administrativo, indicando os passos que precisam ser qualificados, sanados e contínuos.

Para assegurar que haja um atendimento educacional de qualidade, por meio desta ferramenta é preciso que seja desenvolvida com base na missão e nos valores da instituição, de modo a redirecionar constantemente a qualidade dos serviços oferecidos à comunidade acadêmica e as ações de responsabilidade social. (Carvalho; Mello, 2020).

De acordo com Carvalho e Mello (2020, p. 15581), a autoavaliação, coordenada pela CPA de cada Instituição de Ensino Superior, desempenha um papel

crucial no cotidiano das instituições. Sua importância reside nos resultados obtidos, que direcionam a gestão a consolidar boas práticas e identificar equívocos que necessitam de correção, incentivando melhorias diretas no “ensino, pesquisa e extensão”.

A CPA deve atuar de maneira ativa na avaliação institucional, coordenando ações de autoavaliação, facultando informações ao INEP-MEC e promovendo a participação da sociedade em seu entorno nos processos avaliativos. Assim, as funções da Comissão Própria de Avaliação passam de um desempenho funcional, para o oferecimento de diagnóstico essencial ao planejamento da instituição.

Atuando de modo compreensivo ao desempenho humano, os resultados obtidos, no que se refere a autoavaliação (o participante, seja ele: acadêmico, docente, administrativo ou outro) podem suscitar na construção do entendimento total da universidade/faculdade, de modo a compreender toda a sua singularidade e inúmeras vezes, seu descompasso entre função e estratégia. (Santos, 2014).

Também como papel fundante da Comissão Própria de Avaliação, é firmar o conteúdo elaborado desde a Constituição Federal de 1988, que descreve em seu art. 205, inciso VII, sobre o processo avaliativo das IES, devendo “ser ministrado, garantido de padrão de qualidade”. Para que esta avaliação contemple informações com propriedade, é preciso qualificar também as relações humanas no ambiente educacional, compreendendo que pessoas não são sujeitos quantificáveis, mas que sua atuação na avaliação, possui relevância acadêmica e considerações por sua colaboração institucional. (Arantes, 2021).

4.3. RECOMENDAÇÕES FUNCIONAIS: A AVALIAÇÃO INTERNA NA PERSPECTIVA DA EFICÁCIA, DA EFICIÊNCIA E DA SATISFAÇÃO

Para otimizar a eficácia, eficiência e satisfação na utilização dos resultados da avaliação interna conduzida pela CPA, é necessário adotar abordagens que superem os desafios identificados e promovam uma cultura de autoavaliação contínua e integradora. Para tanto, nesta seção serão abordadas algumas recomendações e instrumentos para aplicação nas IES.

O primeiro aspecto é o da padronização de metodologias e processos. Torna-se essencial que a IES desenvolva e adote metodologias padronizadas para a coleta, análise e utilização dos dados gerados pela CPA. A aplicação do *Balanced Scorecard* (BSC), por exemplo, pode traduzir a missão e os objetivos estratégicos da instituição em indicadores claros e mensuráveis. Além disso, o uso do ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) pode assegurar um processo contínuo de melhoria, permitindo ajustes baseados nos resultados das avaliações.

A resistência interna e a falta de engajamento dos stakeholders são obstáculos significativos. Para mitigá-los, é recomendável a implementação de programas de capacitação contínua para todos os membros da comunidade acadêmica, incluindo treinamentos específicos sobre a interpretação e aplicação prática dos dados de avaliação. Workshops e seminários podem ser utilizados para promover a conscientização sobre a importância da CPA e a relevância dos resultados para o planejamento estratégico.

Os sistemas utilizados para a avaliação interna devem ser intuitivos, acessíveis e compatíveis com uma ampla gama de dispositivos e navegadores. A integração de interfaces amigáveis que permitam uma fácil extração e manipulação dos dados é crucial. Além disso, é necessário garantir que os sistemas de avaliação estejam alinhados com outras ferramentas e sistemas utilizados na instituição, promovendo uma experiência de uso integrada e eficiente.

Neste ponto específico, é indicada a utilização do seguinte instrumento de avaliação da funcionalidade e usabilidade dos dados da CPA:

Quadro 1: Dimensão: Desafios Funcionais.

Dimensão: Desafios Funcionais	Níveis de concordância				
	5	4	3	2	1
Os resultados da avaliação interna são apresentados em formatos que facilitam a compreensão e análise por todos os membros da instituição.					
A plataforma utilizada para acessar os resultados da avaliação interna é compatível com uma ampla gama de dispositivos e navegadores.					
Existem frequentes problemas técnicos ou de usabilidade que dificultam o acesso aos resultados da avaliação interna.					
Os processos para a extração e manipulação de dados dos resultados da avaliação interna são intuitivos e bem documentados.					
Há a necessidade de treinamento específico para entender e utilizar efetivamente os resultados da avaliação interna.					
A interface para visualização dos resultados da avaliação interna permite personalização de acordo com as necessidades do usuário.					
Os resultados da avaliação interna são atualizados em tempo real e refletem as mudanças assim que ocorrem.					
A terminologia e os indicadores usados nos resultados da avaliação interna são consistentes e claramente definidos.					
Os usuários recebem suporte adequado quando encontram dificuldades no uso dos resultados da avaliação interna.					
Os sistemas utilizados para a avaliação interna integram-se eficazmente com outras ferramentas e sistemas usados na instituição.					
Quais são os principais obstáculos que você encontra ao tentar acessar e utilizar os resultados da avaliação interna da instituição? Por favor, descreva experiências específicas onde a funcionalidade dos sistemas atuais pode ter dificultado a compreensão ou aplicação efetiva desses resultados:					

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Para assegurar que os usuários recebam o suporte adequado e que suas dificuldades sejam abordadas de maneira eficaz, é fundamental a criação de canais de feedback contínuos. Esses canais devem permitir que os usuários relatem problemas técnicos ou de usabilidade e recebam assistência rápida. Corroborando, a coleta de feedback pode fornecer insights valiosos para melhorias futuras nos sistemas e processos de avaliação. Considerando esses aspectos, o quadro a seguir propõe a aplicação de um instrumento avaliativo nas questões específicas centradas no ser humano.

Quadro 2: Dimensão: Resultados Centrados no Ser Humano.

Dimensão: Resultados Centrados no Ser Humano	Níveis de
---	-----------

	concordância				
	5	4	3	2	1
Os resultados da avaliação interna são apresentados de maneira que respeita a diversidade de usuários dentro da instituição.					
Os relatórios da avaliação interna destacam as áreas de impacto direto no bem-estar e no desenvolvimento dos estudantes e funcionários.					
Os resultados são usados para promover um ambiente de aprendizado e trabalho mais inclusivo e acessível.					
Existe uma clara correlação entre os resultados da avaliação interna e as ações implementadas para melhorar a experiência na instituição.					
Os feedbacks dos estudantes e funcionários são considerados valiosos e utilizados para ajustar os processos e serviços institucionais.					
Os resultados da avaliação interna são comunicados de maneira empática, considerando o impacto das informações nos indivíduos.					
A instituição demonstra transparência na utilização dos resultados da avaliação interna para decisões estratégicas.					
As melhorias realizadas com base na avaliação interna são claramente comunicadas a todos os stakeholders.					
Os resultados da avaliação interna contribuem para a criação de programas de desenvolvimento profissional e pessoal.					
A instituição se compromete a usar os resultados da avaliação interna para melhorar continuamente a qualidade do ensino e dos serviços oferecidos.					
De que maneira os resultados da avaliação interna têm sido utilizados para promover melhorias que impactam diretamente o bem-estar e o desenvolvimento dos membros da comunidade acadêmica? Compartilhe exemplos específicos onde você observou mudanças positivas decorrentes da aplicação desses resultados:					

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Os resultados da avaliação interna devem ser integrados, de maneira sistemática ao planejamento estratégico da instituição. A utilização de ferramentas como a matriz SWOT pode auxiliar na identificação de áreas de melhoria e no desenvolvimento de estratégias que fortaleçam a missão e os objetivos institucionais.

Por fim, o último ponto de recomendação, pautado a partir da busca teórica na literatura publicada acerca da temática é a transparência na comunicação dos resultados da avaliação interna. Este ponto visa promover a confiança e o comprometimento de toda a comunidade acadêmica. Para isso, deve-se emitir relatórios claros e acessíveis que devem ser disponibilizados regularmente à toda comunidade, seja interna ou externa à IES, destacando as ações tomadas com base nos dados da CPA e os impactos dessas ações.

5. CONCLUSÃO

Com base na problemática deste artigo, que destacou-se em desvendar as práticas centradas no ser humano, podem ser adotadas para aprimorar a usabilidade dos resultados da Avaliação Institucional Interna, foi possível desvelar a importância da formação/capacitação contínua dos membros da comunidade acadêmica - interno e externo, a importância da comunicação transparente dos resultados obtidos com a pesquisa, bem como a valorização dos sujeitos respondentes.

Em síntese, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) detém papel importante nas Instituições de Ensino Superior (IES), assegurando um padrão regulatório que promove a qualidade dos serviços educacionais. A CPA integra avaliações qualitativas e quantitativas, proporcionando uma visão holística das operações institucionais. Através da participação diversificada de representantes da comunidade acadêmica e externa, a CPA facilita um processo avaliativo inclusivo e abrangente, que reflete a identidade e missão da IES conforme delineado no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

A autoavaliação contínua promovida pelas CPAs é fundamental para a construção de uma comunidade acadêmica comprometida com a melhoria da qualidade educacional. As dimensões do SINAES, que orientam o trabalho das CPAs, abrangem desde a missão institucional até a responsabilidade social e sustentabilidade financeira. A metodologia adotada, ao considerar abordagens qualitativas e quantitativas, assegura que a avaliação seja humanizada e centrada nas ações coletivas e individuais, valorizando a diversidade da comunidade acadêmica.

No entanto, para que a CPA atinja seu pleno potencial, é imprescindível que haja um comprometimento consciente e permanente de todos os membros envolvidos e uma abordagem metodológica que reconheça a pluralidade e diversidade da comunidade acadêmica. Apenas com um engajamento verdadeiro e uma metodologia integradora, as CPAs poderão promover melhorias contínuas e significativas, contribuindo para a excelência da educação superior no Brasil. Assim, as CPAs não apenas atendem a exigências regulatórias, mas também se tornam instrumentos vitais para o desenvolvimento institucional e a inovação educacional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AUGUSTO, R.; BALZAN, N. C. A vez e a voz dos coordenadores das CPAs das IES de Campinas que integram o SINAES. **Avaliação**, SP, v. 12, n.4, p.597-622, dez. 2007.

ABRAHÃO, Júlia I.; MONTEDO, Uíara B.; MASCIA, Fausto L.; *et al.* **Ergonomia e Usabilidade em Ambiente Virtual de Aprendizagem**. Editora Blucher, 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **CEE 126**: ergonomia da interação humano-sistema – Parte 210: Projeto centrado no ser humano para sistemas interativos. [S.l.], 2011. Disponível em: <http://www.faberludens.com.br/files/ABNT_NBR_ISO_9241-210_2011.pdf> Acesso em: 22 jun. 2024.

ARANTES, Adriana Rocha Vilela. AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL NA EDUCAÇÃO SUPERIOR: O ESTADO DO CONHECIMENTO. **Revista Panorâmica** – V. 34 – Set./Dez. 2021. Disponível em: <https://periodicoscientificos.ufmt.br/revistapanoramica/index.php/revistapanoramica/issue/view/57> Acesso em: 7 jul. 2024.

BEZERRA, M. H. S.; BEZERRA, E. do N. Aspectos humanistas, existenciais e fenomenológicos presentes na abordagem centrada na pessoa. **Rev. NUFEN**, São Paulo,

v. 4, n. 2, p. 21-36, dez. 2012. Disponível em
<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-25912012000200004&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 22 jun. 2024.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Roteiro de auto-avaliação institucional**. Brasília, DF: INEP, 2004b. Disponível em: https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/avaliacoes_e_exames_da_educacao_superior/roteiro_de_auto_avaliacao_institucional_2004.pdf. Acesso em: 8 jul. 2024.

BRASIL. **Lei n.º 10.891, de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências, 2004a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm Acesso em: 29 jun. 2024.

BRASIL, Ministério da Ciência, Tecnologia e Informação. Secretaria de Política de Informática. **Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade em Software: artigos – ciclo 2011, 2012**. Disponível em: <
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53706462/Revista_PBQP_3_Edi_C3_A7_C3_A3_o_201-libre.pdf?1498771499=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAgileCCPM_Uma_integracao_entre_Scrum_e_C.pdf&Expires=1719070815&Signature=CUKPDv9YydK6PvtVjGMUqNnprkXr5RYS0O83G0D2817kbDJUeV0RYeqGoo67gRBD2swtZUEkBWtkUZU6u2yRNKJysIVQbb6fETt~lCIl3qeMfHOOb0DhTJEkmVy4~8HqTtoqdotieTp3ki7s~sTNLx2c5ko5cPWktylDuvCvNVotSmd3R9GPTh07tP6ctZqI9Qme6tp3Z7ajTcukP9T3ZTkLBQPQ0zmzYLe9eWqXGD9nwYi-uqorZV45ILD0rDLJBWxqApQENwSvnzYtq7VmnCAzhBKBwzIUEmVUu9CQ7XVZAlwn4PLyHsALVcnojLTIT494fldmx5apM~jz6NAIDg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=85> Acesso em: 22 jun. 2024.
BRITO, R. de O. et al. Comissão Própria de Avaliação - CPA: sua atuação na construção do diálogo entre comunidade acadêmica e direção da IES. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, Campinas, v. 26, n. 1, p. 68–88, jan. 2021. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/aval/a/XcqTJP4BzXgnyf7jN8qS36w/?lang=pt#> Acesso em: 03 jul. 2024.

CARVALHO, Joice Pereira da Silva; MELLO, Simone Portella Teixeira. O que está em pauta quando o assunto é CPA-comissão própria de avaliação nas universidades públicas brasileiras. **Brazilian Journal of Development**., Curitiba, v. 6, n. 3, p.15580-15585, mar. 2020. Disponível em:
<https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/8168/7048> Acesso em: 25 jun. 2024.

CASARTELLI, A. O.; BRUSCHI, G. F. J. Autoavaliação e os processos de planejamento em instituições de ensino superior: existe articulação? **Congresso Internacional de Didática Universitária**, 2018. Disponível em: <<https://www.aiduasociacion.org/autoavaliacao-e-os-processos-de-planejamento-em-instituicoes-de-ensino-superior-existe-articulacao/>> Acesso em: 22 jun. 2024.

CHIAVENATO, I. **Desempenho humano nas empresas**: como desenhar o trabalho e conduzir o desempenho. 8 ed. Barueri: Atlas, 2022.

DE CARVALHO, Murilo Alves. O ciclo PDCA aplicado as rotinas administrativas e processuais do poder judiciário. **Revista do TRF3**. n.133. abr./jun. 2017.

HANASHIRO, D. M. M.; TEIXEIRA, M. L. M. **Gestão do fator humano**. 3 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

HARTZ, Zulmira Maria de Araújo (Org.) **Avaliação em Saúde**: dos modelos conceituais à prática na análise da implantação de programas/organizado por Zulmira Maria Araújo Hartz — Rio de Janeiro: Fiocruz, 1997.

KOLKO, Jon. *Thoughts on Interaction Design*. 2nd Edition. San Francisco, CA, USA: Morgan Kaufmann, 2011.

LEHFELD, N. A. de S. et al.. Reflexões sobre o processo de autoavaliação institucional: o olhar de uma comissão própria de avaliação. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, Campinas, v. 15, n. 1, p. 177–194, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/aval/a/ZW3BRVtCvSJ8s3X5BZRjBhd/?lang=pt#> Acesso em: 03 jul. 2024.

LIBÂNEO, José Carlos. **Didática**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2013.

MARTINS, G. de A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2016.

MOTTA, Rafael Garcia. **Design de interação entre usabilidade e semântica**. Dissertação (Mestrado) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Artes, Programa de Pós-Graduação em Design. 93 p.- 2016. Disponível em: https://www.udesc.br/arquivos/ceart/id_cpmenu/1229/Rafael_Garcia_Motta_15087704102105_1229.pdf Acesso em: 24 jun. 2024.

NASCIMENTO, João Belmiro do (org.). **Usabilidade e interface homem-máquina**. São Paulo: Pearson, 2017.

NUNES, L. C.. As dimensões da auto-avaliação institucional: tecendo redes de redes. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, v. 14, n. 52, p. 339–348, jul. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ensaio/a/jy3Bnvk3TgCPRVzLLNHQmCd/?lang=pt#> Acesso em: 03 jul. 2024.

SANTOS, P. I. dos. Autoavaliação institucional: ressignificando o papel da CPA. **LUMEN**, Recife, v. 23, n. 2, jul./dez. 2014. Disponível em: <https://fafire.emnuvens.com.br/lumen/article/view/446/392> Acesso em: 22 jun. 2024.

VIEIRA, R. L. B.; FREITAS, K. S. de. O SINAES na universidade pública estadual: análise do processo de construção da avaliação interna na Universidade do Estado da Bahia (UNEB). **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, v. 18, n. 68, p. 443–464, set. 2010. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ensaio/a/NGhY5ssYxnNQCDn6rW6ZvLk/?lang=pt#> Acesso em: 03 jul. 2024.

ZAMBERAN, L. et al. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2019.