



O USO DO GRUPO DE FOCO NA AVALIAÇÃO ACADÊMICA - UM ESTUDO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA

Autoria: Ester Jeunon, Maria Auxiliadora Borges, Eloísa Helena Rodrigues Guimarães

Resumo

O objetivo desse artigo é verificar a aplicabilidade do grupo de foco como ferramenta complementar à Avaliação Acadêmica (interna), que é uma das modalidades da Avaliação Institucional, proposta pelo Sistema nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) para avaliar as Instituições de Ensino Superior (IESs) no Brasil. O grupo de foco tem sido usado com sucesso em pesquisas de comunicação e marketing, por promover um contato direto com o objeto de análise. Como unidade de observação, foi escolhida uma Instituição de Ensino Superior Privada (IESP), localizada em Minas Gerais. Esse método utilizando o grupo de foco foi escolhido porque possibilita avaliar o comportamento e as percepções de um grupo de alunos entrevistados para discussão sobre o desempenho da instituição. Com a análise qualitativa, podem-se detectar acertos e falhas quanto a didáticas de ensino, métodos de avaliação, estrutura física e atitudes de comportamento relacionadas a alunos, professores, coordenadores e gestores que normalmente não são detectados na avaliação quantitativa. Os resultados apresentam tanto satisfação com determinados pontos observados, quanto, na maioria das vezes, insatisfação. O uso do grupo de foco foi considerado um eficiente instrumento complementar à pesquisa quantitativa, fornecendo sugestões qualitativas capazes de melhor identificar o cenário da IESP observada.

Palavras-chave: Ensino Superior, Avaliação Acadêmica, Pesquisa Quantitativa, Grupo de Foco, Pesquisa Qualitativa

Abstract

The aim of this article is to verify the suitability of the focus group as a complementary tool to (internal) Academic Evaluation, which is one of the Institutional Evaluation modalities proposed by the National System for Higher Institution Evaluation (Sinaes) to evaluate Higher Institutions (IESs) in Brazil. The focus group has successfully been used in marketing and communications researches, being broadened to other areas, as it promotes a direct contact with the object under analyses and allows different analyses for its understanding. A Private Higher Institution (IESP) located in Minas Gerais was selected as an observation unit, where a qualitative exploitative research was carried by using the focus group method. Such a method was chosen because it allows the evaluation of the behaviour and perceptions of a group of students interviewed for discussing the institution's performance. By means of qualitative analyses, one may detect failures and success as to the teaching didactics, evaluation methods, physical structure and behaviour attitudes related to students, professors, coordinators, and managers, which are normally not found in the quantitative evaluation. The results show satisfaction with certain observed points, as well as dissatisfaction in most situations. The use of the focus group, as it was realised by means of the research done, was considered an efficient complementary tool to the quantitative research, supplying opinions

and qualitative suggestions which were able to better identify the environment of the watched Private Higher Institution.

Key words: Higher Institution, Academic Evaluation, Quantitative Research, Focus Group, Qualitative Research.

1. INTRODUÇÃO

O atual panorama do Ensino Superior Brasileiro é marcado por mudanças expressivas em sua formatação, objetivos e gerências. Moran (2004, p. 11) afirma que “a educação é o caminho fundamental para transformar a sociedade” e que, por essa razão, abre-se um mercado gigantesco, atraindo grandes grupos econômicos em busca de lucros ao investir nesse novo nicho, importando das empresas processos de reorganização e gestão, esquecendo, muitas vezes, de levar em conta que a educação tem peculiaridades e necessidades bem diferentes dos grandes negócios e corporações dos quais muitos desses grupos fazem parte.

Nesse cenário, há um notável e desordenado crescimento do número de Instituições Privadas de Ensino Superior no país, o que vem provocando, conseqüentemente, o aumento da competitividade entre elas. Outro fator relevante na soma das mudanças percebidas nos últimos tempos é o grande avanço tecnológico nas áreas de comunicação e transmissão de dados, intensificados com a chegada da Internet, que veio mudar consideravelmente a relação conhecimento, informações recebidas, dados disponibilizados e formas de aprendizado. Com essa mudança de foco na gestão do ensino superior privado, muda, também, a atuação acadêmica, pois a nova realidade exige novas didáticas, mais voltadas para o mercado e para um melhor desempenho profissional.

Todos esses eventos vieram contribuir tanto para melhorias quanto para algumas deficiências no ensino. As IESPs tiveram que adaptar-se rapidamente às mudanças e ainda buscar mecanismos e estratégias para resistirem à grande concorrência que se estabeleceu nesse mercado: as mais antigas, lutando para se modernizarem e ainda preservar sua imagem tradicional, enquanto que as entrantes, com visões mais modernas e inovadoras, buscando a sobrevivência inicial, visando lucro a médio e longo prazo.

Em meio às dificuldades e oportunidades vivenciadas, é importante ressaltar o fator de maior relevância para o sucesso buscado por elas, que é a qualidade de ensino ofertada. Mas como avaliar essa qualidade?

Para regulamentar os critérios e indicadores a serem usados na avaliação do ensino superior no Brasil, o Ministério da Educação – MEC criou o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), que foi instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, e se fundamenta na necessidade de promover a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional, da sua efetividade acadêmica e social e, especialmente, do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais, trazendo uma nova perspectiva a respeito da função da avaliação

para o sistema educacional. Construída a partir do trabalho da Comissão Especial de Avaliação – CEA, a proposta explicita o caráter educativo que os processos avaliativos devem preservar com objetivos essencialmente formativos, para que possam gerar a melhoria da qualidade acadêmica em todos os níveis. Para essa avaliação, o Sinaes estabeleceu dez dimensões a serem observadas: a missão e o plano de desenvolvimento institucional; a perspectiva científica e pedagógica formadora: políticas, normas e estímulos para o ensino, a pesquisa e a extensão; a responsabilidade social da IES; a comunicação com a sociedade; as Políticas de pessoal, carreira, aperfeiçoamento, condições de trabalho; a organização e gestão da instituição; a infraestrutura física e recursos de apoio; o planejamento e avaliação; as políticas de atendimento aos estudantes; a sustentabilidade financeira. Para cada uma dessas dimensões, existe um grupo de indicadores e seus respectivos critérios de qualidade.

O presente estudo é realizado observando apenas três dessas dimensões: a infraestrutura física e recursos de apoio; o planejamento e avaliação e as políticas de atendimento aos estudantes. Essas dimensões foram escolhidas por estarem relacionadas à avaliação feita pelos alunos - unidade de observação aqui representada.

A obrigatoriedade do uso das novas diretrizes do Sinaes é datada de 1º de setembro de 2004, quando todas as IES do país passam a usá-las em sua avaliação tanto interna (autoavaliação) que integra o processo de Avaliação Institucional, por meio da comunidade de professores, estudantes e técnico-administrativos das instituições de educação, quanto externa, pelas Comissões Próprias de Avaliação - CPAs.

A partir dessa obrigatoriedade, as IESPs passaram a se preocupar mais com a mensuração dos seus resultados e a análise dos mesmos, visando corrigir eventuais problemas e melhorar sua pontuação diante das exigências do MEC, definindo a sua continuidade ou não no mercado. Em meio a tantas diversidades, são poucas as IESPs que conseguem manter a qualidade do ensino, aliada a uma boa estrutura física e a professores cada vez mais eficientes e capazes, que estejam aptos para oferecer a melhor formação profissional e humana a um contingente de alunos que necessita estar bem preparado, tornar-se competente, proativo e flexível para enfrentar um ambiente de grande competitividade e muitas mudanças no mercado de trabalho. A busca por um resultado cada vez melhor em suas avaliações aumenta a credibilidade da instituição, servindo, possivelmente, de fator decisivo na sua escolha pelos futuros alunos.

No entanto, como bem lembra Dias Sobrinho (2000), medir é diferente de avaliar, que é apenas parte de um processo muito mais amplo. A complexidade da questão ‘avaliação’, está presente em todas as áreas. Avaliar, por si só, é uma ação subjetiva. São muitas as

variáveis que podem ser traduzidas em diferenças notáveis quando da observação dos seus resultados. Por essa razão, as análises de dados apenas quantitativos nem sempre são suficientes para a visualização do pensamento coletivo. Essa é uma reflexão que pode ser aplicada a vários tipos de avaliações que pretendem mensurar satisfação, aceitação ou reprovação de instituições ou governanças.

Nesse sentido, é preciso conhecer melhor os anseios, percepções e necessidades, tanto dos alunos quanto do corpo docente, e a visão que eles têm da própria instituição da qual fazem parte, o que não é possível só com a mensuração de resultados meramente quantitativos. Por isso, faz-se necessário o uso de metodologias qualitativas para a avaliação de todo o processo de educação, desde a qualidade do ensino à estrutura física oferecida. Segundo Gilbertⁱ (1990-91, citado por Iervolino & Pelicioni, 2001), para modificar comportamentos é necessário primeiro que se entenda o contexto no qual ocorrem os significados e a importância a eles atribuídos pelos seus agentes. Desta forma, para melhor entender e poder modificar a realidade do aprendizado nas IESPs é necessário conhecer esse contexto.

De acordo com as novas Diretrizes propostas pelo Sinaes para maior conhecimento das instituições e a qualidade de ensino por elas oferecido, esse estudo pretende analisar o uso do grupo de foco como uma ferramenta que pode complementar a metodologia usada nas Avaliações Acadêmicas, realizadas nas IES brasileiras, por meio de questionários padrões, com questões escalonadas, que fornecem dados apenas quantitativos. Por meio deles não se tem uma visão qualitativa dos resultados analisados.

O problema percebido é que os dados apenas quantitativos não dão margem para um conhecimento mais aprofundado das percepções, opiniões e reflexões dos entrevistados.

O objetivo desse artigo, portanto, é verificar a aplicabilidade do grupo de foco como ferramenta complementar à pesquisa quantitativa usada na Avaliação Acadêmica (interna), que é uma das modalidades da Avaliação Institucional proposta pelo Sinaes. Tomando como objeto de estudo uma instituição de ensino superior privada, localizada em Minas Gerais, esse estudo busca a verificação da importância de uma metodologia que pode ampliar o conhecimento das opiniões dos alunos e identificar sua satisfação quanto à mesma, complementando as informações normalmente quantitativas fornecidas pela avaliação acadêmica realizada semestralmente na instituição.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico, em seu relatório sobre o Panorama da educação 2007, enfatiza que a educação desempenha papel fundamental para construir os conhecimentos, habilidades e competências necessárias para os indivíduos participarem ativamente da sociedade e da economia. No mesmo relatório, consta que apenas 9% da população brasileira conclui o ensino superior, contra 26%, em média, nos 32 países da OCDE.

Essa é uma realidade que não deve ser ignorada quanto à importância da formação do indivíduo para a economia de um país. De acordo com os dados da Pesquisa de Orçamentos Familiares (POF) – 2002/2003, divulgados em agosto de 2007 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e publicados pela Revista Valor (2007), a renda familiar mensal tem ganhos significativos conforme a presença no domicílio (família) de membros com curso superior. Para o Prof. Plínio Vilela (2009)ⁱⁱ, a situação atual do Brasil é delicada, pois sem uma educação de qualidade estaremos prejudicando a capacidade do país de continuar crescendo no futuro. Acrescenta, ainda, que “precisamos começar a participar mais ativamente das iniciativas para modificar esse panorama atual”.

Apesar da evidência dessa importância e dos vários projetos lançados pelo Governo para melhorar os índices da educação no Brasil, tanto do ensino médio quanto do superior, as melhorias ainda não são percebidas de forma relevante nas avaliações realizadas. Pelo fato do ensino superior brasileiro estar passando por grandes mudanças e reformas, não há como assegurar a qualidade da educação em todas as suas vertentes sem conhecê-las em suas diversidades e diferentes realidades (Luce, 2001).

Para Gil (2008), as mudanças verificadas no Ensino Superior requerem hoje um profissional com características muito diferentes daquelas que foram reconhecidas no passado em um professor universitário competente. Assinala-se como competência “a faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidade, informações, etc.) para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações ligadas a contextos culturais, profissionais e condições sociais” (Perrenoud, 2000, p. 19).

A exigência de uma melhor qualidade do ensino superior por parte do Estado marcou a década de 90. Novos instrumentos de avaliação foram aprimorados e cobrados das IES. Segundo Morosini (2000), o professor universitário sofreu uma marcante pressão proveniente da legislação, imposta pela instituição e buscada por ele - para sua qualificação e melhor desempenho, no qual o didático passou a ocupar um papel de destaque.

Todos esses fatores culminaram numa busca incessante pela melhoria do ensino, objetivando, devido à grande concorrência e competitividade no promissor mercado da educação brasileira, principalmente o credenciamento das novas instituições de ensino junto ao MEC, assim como a permanência e recredenciamento das antigas.

2.1. BREVE HISTÓRICO SOBRE A AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL NAS IES BRASILEIRAS

O processo de Avaliação Institucional no Brasil iniciou-se no ano de 1993, quando o Ministério da Educação e Cultura – MEC, por meio da Secretaria do Ensino Superior – SESU, concebeu o Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras – PAIUB, consoante com a ideia de que a Universidade Brasileira precisava rever seu papel e refletir sobre o seu fazer acadêmico, porém sob o caráter de livre adesão das universidades, traçando os seguintes objetivosⁱⁱⁱ: 1) impulsionar um processo criativo de autocrítica da instituição, como evidência da vontade política de auto avaliar-se, para garantir a qualidade da ação universitária e para prestar contas à sociedade da consonância dessa ação com as demandas científicas e sociais da atualidade; 2) conhecer, numa atitude diagnóstica, como se realizam e se inter-relacionam na universidade as tarefas acadêmicas em suas dimensões de ensino, pesquisa, extensão e administração; 3) reestabelecer compromissos com a sociedade, explicitando as diretrizes de um projeto pedagógico e os fundamentos de um programa sistemático e participativo de avaliação que permita o constante reordenamento, consolidação e/ou reformulação das ações da Universidade; 4) repensar objetivos, modos de atuação e resultados na perspectiva de uma Universidade mais consentânea com o momento histórico em que se insere; 5) estudar e propor mudanças ao cotidiano das tarefas acadêmicas do ensino, da pesquisa e da extensão, contribuindo para a formulação de projetos pedagógicos socialmente legitimados e relevantes.

O PAIUB desenvolveu diversas ações nos 10 anos de sua vigência^{iv}: produziu diversos relatórios setoriais e globais, redefiniu e atualizou programas e instrumentos de análise, recebeu visita de uma Comissão Externa, em 1999, que analisou diversos aspectos da estrutura e funcionamento da universidade e propôs alguns ajustes, entre outras atividades.

Apesar das dificuldades enfrentadas a partir da mudança de enfoque promovida pelo MEC, a partir de 1996, com a criação do “PROVÃO” e nova ênfase na avaliação, o PAIUB, que era um programa de avaliação de caráter externo, teve a sua continuidade promovida, em

todo período, pela Comissão de Avaliação Interna, sendo extinto só em 2004, quando foi substituído pelo atual processo de avaliação externa, em 2004, com o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes – ENADE^v, no bojo do novo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – Sinaes, no qual se insere o redirecionamento de diretrizes para avaliação de instituições, curso e desempenho dos estudantes, traçados pela Comissão de Avaliação de Educação Superior – CONAES.

Produzindo relatórios técnicos como resultado dos levantamentos efetuados durante o período de avaliação, as Comissões de Avaliação instituídas elaboraram importantes documentos e implementaram diversas ações em função da melhoria do fazer acadêmico da universidade.

Para medir a qualidade de ensino e avaliar a totalidade das IES por meio do seu desempenho acadêmico e institucional, o MEC instituiu O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes). Criado pela Lei n° 10.861, de 14 de abril de 2004, é formado por três componentes principais: a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes. O Sinaes avalia todos os aspectos que giram em torno desses três eixos: o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente, as instalações e vários outros aspectos. A obrigatoriedade do uso das suas novas diretrizes foi decretada a partir de 1° de setembro de 2004.

Os princípios fundamentais do Sinaes contemplam a responsabilidade social com a qualidade da educação superior; o reconhecimento da diversidade do sistema; o respeito à identidade, à missão e à história das instituições; a globalidade, isto é, compreensão de que a instituição deve ser avaliada a partir de um conjunto significativo de indicadores de qualidade, vistos em sua relação orgânica e não de forma isolada e a continuidade do processo avaliativo.

Os Pilares da Avaliação no Sinaes são: avaliação das instituições de educação superior (IES); autoavaliação; avaliação externa; avaliação dos cursos de graduação; avaliação do desempenho dos estudantes.

O Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade), que integra o Sinaes, tem o objetivo de aferir o rendimento dos alunos dos cursos de graduação em relação aos conteúdos programáticos, suas habilidades e competências.

O Enade é realizado por amostragem e a participação no Exame constará no histórico escolar do estudante ou, quando for o caso, sua dispensa pelo MEC. O Inep/MEC constitui a amostra dos participantes a partir da inscrição, na própria instituição de ensino superior, dos alunos habilitados a fazer a prova.

Os instrumentos que subsidiam a produção de indicadores de qualidade e os processos de avaliação de cursos desenvolvidos pelo Inep são Enade e as avaliações *in loco* realizadas pelas comissões de especialistas.

Participam do Enade alunos ingressantes e concluintes dos cursos avaliados, que fazem uma prova de formação geral e formação específica. As avaliações feitas pelas comissões de avaliadores designadas pelo Inep caracterizam-se pela visita *in loco* aos cursos e instituições públicas e privadas e se destinam a verificar as condições de ensino, em especial aquelas relativas ao perfil do corpo docente, as instalações físicas e a organização didático-pedagógica.

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

Ao final do processo de autoavaliação, é necessária uma reflexão sobre o mesmo, visando a sua continuidade. Assim, uma análise das estratégias utilizadas, das dificuldades e dos avanços apresentados permitirá planejar ações futuras. Deste modo, o processo de autoavaliação proporcionará não só o autoconhecimento institucional, o que em si é de grande valor para a IES, como será um balizador da avaliação externa, prevista no Sinaes como a próxima etapa da avaliação institucional.

Com a avaliação das IES pela sua comunidade acadêmica, novas diretrizes podem ser traçadas em suas bases, a fim de promover a melhoria na qualidade de ensino.

Para Oliveira (2008), a escola que passa por um processo avaliativo sério e participativo descobre sua identidade e acompanha a sua dinâmica. O autor acrescenta que muita coisa aprende-se com esse processo, mas, para ele, o que fica de mais importante é a vivência de uma caminhada reflexiva, democrática e formativa.

2.2. A AVALIAÇÃO COMO UM PROCESSO DE CRESCIMENTO DA IESP

Para Schleich (2006), em vários estudos a investigação da satisfação acadêmica surge como um elemento importante na avaliação da eficácia institucional e dos contextos educativos, possibilitando às instituições reestruturarem sua organização para se adaptarem às necessidades dos estudantes. E esse é um processo natural de crescimento das IESPs.

O Assunto da avaliação institucional vem ganhando crescente importância, na medida em que se intensificam as discussões em torno da busca pela maior qualidade e eficiência nas várias instituições de ensino superior no País. Juntamente com essa preocupação, o MEC vem envidando esforços e formulando inúmeras políticas voltadas ao acompanhamento e avaliação das condições de ensino e da qualidade dos profissionais egressos dos cursos de graduação o Brasil (CHRISTIANO, 2005).

A mensuração da satisfação acadêmica pode auxiliar no processo de planejamento e na melhoria dos programas e serviços para o estudante, aumentando a eficácia do processo educacional (Betz & Cols., 1971; Elliott & Shin, 2002; Knox & Cols., 1992; Low, 2000; Martins, 1998, citados por Schleich, 2006).

É importante ressaltar que as avaliações das instituições de educação superior normatizadas pelo Sinaes são realizadas, normalmente, com pesquisas quantitativas, que fornecem dados relacionados a probabilidades, associações estatisticamente significantes e importantes para se conhecer uma realidade, porém, não permitem um maior aprofundamento da situação investigada, capaz de identificar os “porquês” de valores e preconceitos estabelecidos na relação respondente e objeto de investigação.

Cunha (2006) toma como pressuposto a universalidade de espaços e territórios como se a situação das instituições de ensino superior e dos estudantes fossem as mesmas. Assim, valida-se um instrumento como capaz de definir qualidade, independente do contexto ou de uma escala valorativa de critérios e referências. Nesse sentido, é um processo discriminador, porque toma como iguais os diferentes.

Todas essas colocações são relevantes para uma melhor reflexão acerca da atual realidade das IESPs brasileiras. Segundo Furlani (1998), o cotidiano de uma escola é composto de atitudes e gestos humanos carregados de esperança e de esperas pontuais, tanto dos alunos como dos professores e da própria IES. Ainda para a mesma autora, conhecer a universidade em sua amplitude exige o conhecimento dos vários atores sociais que a compõem, os quais sofrem influência recíproca.

3. METODOLOGIA

3.1. A PESQUISA QUANTITATIVA

A abordagem quantitativa em pesquisa, segundo Malhotra (2001), procura quantificar os dados e aplica alguma forma de análise estatística. Possui caráter descritivo e tem como vantagem o fato de ser conclusiva e recomendar um curso final de ação. Por trabalhar com amostras retiradas de um universo, é representativa.

Segundo Mattar (2007), a pesquisa conclusiva é caracterizada por possuir objetivos bem definidos, procedimentos formais, ser bem estruturada e dirigida para a solução de problemas ou avaliação de alternativas de cursos de ação. As suas técnicas de obtenção de dados compreendem: entrevistas pessoais, entrevistas por telefone, questionários auto-preenchidos pelo correio, fax/internet, questionários pessoais e observação.

Muitos autores têm escrito sobre os atributos dos procedimentos analíticos quantitativos e qualitativos. Para Duarte e Barros (2005), os procedimentos quantitativos são indispensáveis na maior parte das ciências naturais. Em se tratando de ciências sociais, são menos valorizados por seu caráter reducionista. Em contrapartida, a análise qualitativa é muito subjetiva na visão dos autores positivistas.

Já o propósito da pesquisa qualitativa é descobrir sentimentos, pensamentos, intenções e comportamentos não detectados com o uso dos métodos quantitativos. Segundo Aaker (2004), os dados qualitativos são coletados com o propósito de se conhecer melhor aspectos que não podem ser observados e medidos diretamente. Para Malhotra (2001, p. 155), “a pesquisa qualitativa proporciona melhor visão e compreensão do contexto do problema”.

A metodologia qualitativa deve ser usada em situações que evidenciam a necessidade de substituir uma simples informação estatística por dados qualitativos, principalmente quando se trata de investigação ou estudo de grupos dos quais se dispõe de pouca informação. Por meio dela há possibilidades de se conhecer sentimentos e reações individuais e apresentá-las ao grupo para sinergia. Uma de suas vantagens é promover o estímulo participativo entre os entrevistados.

De acordo com Aaker (2004), existem três tipos de categorias de utilização aceitáveis para os métodos qualitativos de pesquisa: a) a exploração – com ela podem-se definir problemas com maiores detalhes; sugerir hipóteses que poderão ser testadas em pesquisa subsequente; gerar novos conceitos de produtos ou serviços, soluções de problemas, listas de características de produtos; avaliar reações preliminares a novos conceitos de produtos;

realizar pré-testes de questionários estruturados; b) orientação - com a qual se pode compreender o vocabulário e as percepções sobre vantagens dos consumidores; acostumar o pesquisador a um ambiente na familiar: necessidades, satisfações, situações reais e problemas; c) clínica - possibilita obter *insights* sobre assuntos que seriam impossíveis de conseguir com métodos estruturados de pesquisa.

Uma das características da pesquisa qualitativa é que o pesquisador frequentemente procura entender os fenômenos segundo a perspectiva dos participantes da situação que está sendo estudada e, a partir daí, situar sua interpretação dos fenômenos estudados. Godoy (1995a, p.62) ressalta a diversidade existente entre os trabalhos qualitativos e enumera um conjunto de características essenciais capazes de identificar uma pesquisa desse tipo, a saber: a) o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental; b) o caráter descritivo; c) o significado que as pessoas dão às coisas e à sua vida como preocupação do investigador; d) enfoque indutivo.

A abordagem qualitativa, mesmo trabalhando aspectos subjetivos, amplos, com riqueza e profundidade de detalhes, pode levar a resultados objetivos, claros e concisos, desde que o pesquisador ao interpretar os dados dê o sentido “real” que foi transmitido pelos sujeitos pesquisados, e não a sua visão pessoal sobre o tema investigado. O emprego de métodos qualitativos pode conferir redirecionamento da investigação, com vantagens em relação ao planejamento integral e prévio de todos os passos da pesquisa (Piore, 1979, p. 560).

Segundo Neves (1996), os métodos qualitativos e quantitativos não se excluem. Embora difiram quanto à forma e à ênfase, os métodos qualitativos trazem como contribuição ao trabalho de pesquisa uma mistura de procedimentos de cunho racional e intuitivo capazes de contribuir para a melhor compreensão dos fenômenos. Aaker (2004) considera a abordagem qualitativa imprescindível para a obtenção de um entendimento sensível do problema antes de realizar-se a parte mais analítica do estudo.

É importante ressaltar a colocação de Malhotra (2001); Duarte e Barros (2005), entre outros autores, que compartilham da mesma opinião de que um estudo estruturado, que tem por objetivo fornecer dados representativos e quantificáveis, deve ser complementado por uma pesquisa qualitativa.

As duas metodologias são vistas como complemento, e não mutuamente concorrentes, como foi discutido há décadas pelos autores interpretativistas radicais e por positivistas, como Nietzsche^{vi} e Durkheim^{vii} (citados por Ramalho, 2007).

Há e sempre haverá certa rivalidade entre os dois métodos. Para os autores citados, o importante é que se faça um exame cuidadoso entre a utilização de um ou outro método para cada caso em particular e em relação aos objetivos pretendidos na investigação, levando em conta, também, o uso de um como complementar ao outro.

Não se pode perder de vista que as metodologias quantitativas ou qualitativas têm igual valor, desde que utilizadas em função das necessidades e objetivos da pesquisa e com o rigor científico que diferencia e dá credibilidade a qualquer estudo.

Combinar técnicas quantitativas e qualitativas torna uma pesquisa mais forte e reduz os problemas de adoção exclusiva de um desses grupos; por outro lado, a omissão no emprego de métodos qualitativos, num estudo em que se faz possível e útil empregá-los, empobrece a visão do pesquisador quanto ao contexto em que ocorre o fenômeno.

3.2 GRUPO DE FOCO

O Grupo de Foco é uma técnica de pesquisa qualitativa que permite aprofundamento além das medições, um processo não estatístico, qualitativo, usado para entender os “porquês” de uma determinada situação, que identifica e analisa profundamente dados não mensuráveis (sentimentos, sensações, percepções, comportamentos) de um grupo de indivíduos em relação a um problema específico.

Mattar (1996, p. 64), define Grupo de Foco como “uma técnica de entrevista muito pouco estruturada, conduzida por um moderador experiente, simultaneamente, com um pequeno número de participantes para obter dados sobre determinado assunto focalizado”.

Para Iervolino e Pelicioni (2001), a essência do grupo focal consiste na interação entre os participantes e o pesquisador, que objetiva colher dados a partir da discussão focada em tópicos específicos e diretivos (por isso é chamado grupo focal). Palmer (2006) acrescenta que os participantes do grupo de foco são convidados a contribuir para o entendimento de uma questão com base mais em suas capacidades do que no fato de serem estatisticamente representativos da população estudada.

Costa (2005) considera os Grupos de Foco como um tipo de pesquisa qualitativa que tem como objetivo perceber os aspectos valorativos e normativos que são referência de um grupo em particular. Segundo a autora, são na verdade uma entrevista coletiva que busca identificar tendências.

Segundo Malhotra (2001, p. 156) “um grupo de foco é uma entrevista realizada por um moderador treinado, de uma forma não estruturada e natural, com um pequeno grupo de respondentes”. A entrevista é feita a partir de um roteiro com perguntas pré-elaboradas, com uma amostra de 8 a 12 participantes, escolhidos de acordo com o propósito da investigação no meio em que ela se insere. As vantagens dos grupos de foco são: a) apresentam um custo relativamente baixo; b) são flexíveis; c) fornecem confiabilidade testemunhal; e d) garantem profundidade de interpretação dos resultados. Como desvantagens apresentam: a) o tamanho da amostra que não é representativo, não podendo extrapolar para outras situações similares; b) o fato de que o seu resultado depende da condução da discussão pelo moderador; e c) não pode substituir as análises quantitativas.

A técnica de grupo focal é uma pesquisa realizada com um grupo de respondentes homogêneo, que possuem características em comum e estão associadas ao assunto ou objeto pesquisado. As entrevistas duram de uma hora a uma hora e meia e são gravadas para posterior análise dos dados. Essa coleta de dados baseia-se na tendência humana de formar opiniões e atitudes quando da interação de participantes em um grupo de discussão, tornando seu resultado rico em detalhes, ao contrário dos dados colhidos em questionários fechados ou entrevistas individuais. Essa interação também possibilita aos participantes ouvir a opinião dos outros antes de emitir as suas; com isso constantemente mudam de opinião ou fundamentam melhor a sua posição inicial quando a expõem ao grupo. Todo o processo é conduzido por um moderador que deve ter pouco conhecimento sobre o objeto de estudo para não influenciar na discussão.

Duarte e Barros (2005) recomendam o grupo de foco quando se quer ouvir as pessoas e explorar assuntos de interesse em que a troca de impressões enriquece o produto esperado; enfim, quando se quer aprofundar o conhecimento sobre um tema.

Para verificar a aplicabilidade do uso do grupo de foco como ferramenta complementar à pesquisa quantitativa usada na Avaliação Acadêmica - das modalidades da Avaliação Institucional, proposta pelo Sinaes, foi realizada uma pesquisa de caráter exploratório qualitativo, com coleta de dados a partir do próprio Grupo de Foco. Segundo Iervolino e Pelicioni (2001), o grupo de foco fornece dados a partir de reuniões em grupo com pessoas que representam o objeto de estudo e tem sido utilizado, dentre outras áreas, também para o planejamento de atividades educativas e na revisão do processo de ensino-aprendizagem. O método permite um levantamento mais aprofundado das opiniões dos alunos quanto à infraestrutura física e recursos de apoio e o planejamento e avaliação e as políticas de atendimento aos estudantes, praticados pela IES em estudo.

Os dados dessa pesquisa foram coletados por meio da entrevista em grupo, realizada no final do segundo semestre letivo de 2008, tendo como unidade de análise uma Instituição de Ensino Superior Privada, localizada em Belo Horizonte, MG, e como unidade de observação um grupo composto por nove alunos do terceiro período, turno da manhã, do curso de Publicidade e Propaganda dessa IESP.

O grupo dos entrevistados é composto por jovens universitários, com idade entre 19 e 26 anos, todos solteiros, a maioria já no mercado de trabalho. O grupo de foco aconteceu em uma sala espelho, com ambiente descontraído, apropriado para esse tipo de investigação. A discussão transcorreu de forma tranquila, tendo alguns momentos de maior euforia, quando os temas eram mais polêmicos e mereceram maior ênfase dos entrevistados.

O trabalho foi conduzido pessoalmente por um moderador, por meio de um *script* (roteiro) com perguntas pré-estabelecidas de acordo com o objetivo da investigação, que incentivava cada um dos respondentes a revelar suas motivações, opiniões e percepções sobre o tema em discussão. Inicialmente foram feitas perguntas sobre a opção pelo curso e sobre a atuação profissional dos entrevistados e outras questões que melhor pudessem identificar seu perfil. Após a introdução da discussão, que objetivava uma maior descontração dos participantes, foram discutidos os seguintes assuntos: a metodologia de ensino usada pelos professores; a infraestrutura da IESP; o atendimento aos alunos; a avaliação acadêmica; a interdisciplinaridade proposta e os critérios de avaliação e distribuição de pontos usados pela Instituição. A duração do grupo de foco foi de uma hora e cinquenta e oito minutos e sua realização foi gravada em DVD para posterior análise.

A análise dos dados foi feita de forma subjetiva, tendo como material a transcrição da gravação da discussão, não havendo qualquer tipo de tratamento estatístico envolvido nesse processo. As falas e ponderações dos alunos foram consideradas como importantes elementos para a avaliação da IESP analisada.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

As opiniões e sugestões mais relevantes dos participantes que fundamentam esse estudo foram divididas por assuntos tratados e são descritas a seguir. As opiniões transcritas resumem o parecer da maioria dos alunos que participaram dos grupos de discussão.

Infraestrutura física e recursos de apoio: as colocações feitas pelos alunos sobre os equipamentos usados em sala de aula como apoio aos professores, os laboratórios de informática e disponibilização de softwares e a infraestrutura física em geral e das salas de aula podem ser resumidas em considerações sobre a falta ou as falhas nos equipamentos utilizados:

“... há muita falha da faculdade em algumas situações em que o aluno tem que ficar esperando o equipamento, depois falta a caixa de som, e o equipamento, muita das vezes, não funciona, há mudanças de sala, depois o vídeo não passa por motivos de versão de programas. É complicado, atrapalha o andamento das aulas”.

Sobre a disponibilização do uso dos laboratórios de informática, os entrevistados se posicionaram especialmente com relação às falhas nos equipamentos:

“Temos muitos problemas com relação a isso, na área da Biblioteca tem 40 computadores, mas nenhum funciona direito”.

Em se tratando de disponibilização de softwares para pesquisas e realização de trabalhos acadêmicos, os alunos ponderam:

“Alguns ou sites, como o Youtube, que possui muitas propagandas interessantes que poderiam ser usadas em apresentações de trabalhos, são bloqueados, a gente faz publicidade e não tem acesso a essas propagandas disponibilizadas nesses endereços”.

Quanto à estrutura em geral, foram ponderadas as diferenças entre estruturas oferecidas por determinados cursos em outros prédios independentes:

“Aí é que está o problema, né? Um prédio tem e outro não. Um tem uma coisa de um jeito e o outro não tem”. “Mas essa questão tem a ver com os cursos. Aqui a gente tem laboratórios que eles não têm lá, tem coisas que um prédio precisa ter e outro não”. “Nem é questão de reforma do nosso prédio, é só melhorar a estrutura, ter uma carteira confortável, ar condicionada e LCDs em todas as salas”.

Pode-se constatar que há certa insatisfação dos alunos entrevistados principalmente quanto aos laboratórios e recursos de informática, questão para eles bastante relevante. A estrutura interna das salas de aula também foi um ponto importante considerado por eles. Esses aspectos avaliados na infraestrutura merecem especial atenção da IESP.

Metodologias de ensino: quanto às metodologias de ensino usadas pelos professores e sua adequação aos recursos disponíveis, foram feitas algumas considerações pelos alunos, que podem ser resumidas na seguinte consideração:

“O uso da tecnologia em sala de aula só para exposição da matéria em lâminas, nem tem sentido, pois tornam as aulas monótonas, nos faz perder o interesse pela matéria”.

Sobre trabalhos práticos de pesquisa (disciplina ministrada no semestre) comentam que:

“A gente não sente o tanto que está aprendendo, a gente acha que não aprendeu muito... e aí, é no dia a dia é que percebemos”.

Em relação ao grupo de foco, na estrutura de sala espelho, oferecida pela Instituição, os alunos entrevistados expressaram as seguintes percepções:

“Por causa da descontração do ambiente que a pesquisa é feita, você tem uma informação mais fiel, mais verdadeira. Na pesquisa quantitativa a gente entrevistava o pessoal, tinha as respostas certinhas, eles só marcavam a resposta, e acaba ficando uma coisa muito formal”.

Um aluno cita a diferença entre a pesquisa quantitativa e a qualitativa, feita por meio de grupo de foco:

“É importante dizer que se a gente fizer um questionário fechado, com alternativas de respostas, ao analisarmos os resultados dessa pesquisa e compará-los com os do grupo de foco, as respostas desse serão totalmente diferentes, porque são mais sinceras”.

É interessante salientar aqui a percepção dos alunos quanto à prática de pesquisa por meio do grupo de foco e sua comparação com a pesquisa quantitativa, o que enriquece ainda mais esse estudo.

O planejamento, avaliação e distribuição de pontos adotada pela IESP: quanto à quantidade de aulas teóricas em relação às práticas até o período cursado (3º P) do curso dos alunos entrevistados, foram feitas as seguintes ponderações:

“o percentual de aula teórica até o 3º período é grande, só percebemos a prática mesmo no 3º período. Mas é compreensível a quantidade de aulas teóricas até o momento”. “No 3º período a gente já tem muita aula prática, mas mais para o final do período, ficando ainda concentrada uma grande carga de aulas teóricas (muito arrastadas) no início do semestre”.

No que se refere aos critérios de distribuição de pontos nas avaliações dos alunos dessa IESP, pode-se verificar as seguintes falas:

“Mas é complicado, essa distribuição da nossa Instituição, todo mundo acha ruim porque é um absurdo você deixar para o final uma prova de 50 pontos. Isso não tem lógica não”; “Prá você tirar total (para passar) você ainda precisa de 10 pontos na prova final...”, “E não é só isso não, você nesse momento (final de semestre) está sobrecarregado de coisas prá fazer e ainda vai ter que estudar prá prova que vale 50 pontos.”

Essa questão foi bastante polêmica e mereceu uma reavaliação e mudança nos critérios de avaliação e distribuição de pontos nessa IESP, o que já aconteceu antes da conclusão desse trabalho.

Interdisciplinaridade adotada pela IESP: com relação ao trabalho Interdisciplinar adotado pela Instituição, os alunos se posicionam da seguinte maneira:

“...eu acredito que a função do interdisciplinar é unir as disciplinas, porém isso não acontece na prática, sempre acontece um problema entre a comunicação professor com professor, professor com aluno...”; “Acho que o Trabalho Interdisciplinar deve ser dividido em partes”. “E, se é Interdisciplinar, vamos ajuntar as aulas do mesmo dia e os professores trabalharem junto os conteúdos”.

Houve uma reformulação nas diretrizes adotadas nesse trabalho no decorrer desse estudo e, atualmente, a IESP possui novas regras e procedimentos que vêm ao encontro das colocações dos alunos a esse respeito.

Avaliação Acadêmica: para os alunos, a percepção da realização e função da Avaliação Acadêmica, realizada todo semestre na Instituição é a seguinte:

“Se fizessem essa avaliação acadêmica como um Grupo de Foco, teria talvez uma conclusão mais acertada”; “A partir do grupo de foco as opiniões seriam mais entendidas, e nossas críticas e ponderações mais claras”; “Não adianta a gente fazer uma avaliação acadêmica e reclamar, por exemplo, sobre a forma didática dos professores e não ver nenhuma mudança”.

Quanto aos resultados das avaliações, embora tenha sido comentado pelos alunos que não há retornos, conforme verificado há disponibilização do resultado de todas as avaliações no site da Instituição e cada professor tem a incumbência de comentá-los em sala, respaldando os pontos negativos e positivos das avaliações, o que tem sido cobrado com bastante ênfase pelas coordenações dos diversos cursos da IESP em análise.

Políticas de atendimento aos estudantes: os alunos não se sentem à vontade para dialogar:

“...nós ficamos constrangidos em reclamar sobre a didática do professor”. “Acho que a preocupação do professor sobre o seu material, se o aluno está entendendo a sua aula, é essencial”. “Os espaços de discussão como os fóruns, os debates aguçam o nosso interesse, nos faz perceber que estamos aprendendo alguma coisa. Só ficar passando coisas para ler deixa a aula cansativa”.

Apesar das colocações aqui expressas, há por parte dos alunos certa resistência em procurar os canais de comunicação que lhe são oferecidos e fazer as suas críticas ou sugestões. Segundo relatado por coordenadores e pelas pedagogas que acompanham todo o processo de ensino do curso dos alunos entrevistados, a Instituição tem espaço aberto para o diálogo e incentiva os professores a discussões e esclarecimentos em sala sobre seus métodos e didáticas de ensino, no entanto, os próprios alunos não fazem um bom uso de seus direitos, preferindo se reportarem aos líderes de turma para as suas reclamações.

Na realização do Grupo de Foco, todos os participantes foram unânimes em dizer que aquele foi um momento muito interessante, já que eles puderam falar abertamente sobre a IESP e colocar suas opiniões de forma sincera, discutindo todos os seus pontos de vista.

Em uma das falas, salienta-se que: “[...] momentos de discussão como esse, que estamos tendo agora, devem ser mais intensificados na faculdade”; e em outra: “Deveriam fazer Grupos de Foco com os alunos, com tantos de um período e tantos de outro, para ver a opinião deles também...”

O Grupo de Foco propiciou um contato direto com o objeto de análise e possibilitou uma análise diferenciada para a compreensão da sua realidade. Pela fala dos próprios alunos, ficou clara a necessidade de exposição aberta de suas opiniões. Quanto à avaliação acadêmica, por exemplo, observe-se a seguinte fala: “... acho que a conclusão dessa avaliação acadêmica na verdade não é posta em prática. Todo mundo, tem a mesma opinião sobre essa questão das avaliações, dos trabalhos e não há mudanças. Seria talvez, uma conclusão mais acertada, se fizessem essa avaliação acadêmica como um Grupo de Foco. Sabe, eu acho que as nossas opiniões seriam mais entendidas”.

A importância da realização da pesquisa qualitativa com Grupo de Foco é destacada da seguinte forma: “Eu acho que momentos de discussão como esse, que estamos tendo agora, devem ser mais intensificados na faculdade”. Outra manifestação quanto à eficiência desse tipo de pesquisa está presente na seguinte colocação: “O Grupo de Foco é isso, ali você sabe realmente o que a pessoa acha, não tem muito ‘não, não vou falar não’; ela fala o que ela realmente quer falar: eu gosto disso, ou eu não gosto daquilo, expõe os motivos dela, então é muito legal”.

Apesar de não ser um grupo representativo, pela quantidade de pessoas que participaram da entrevista, ainda assim há uma percepção da sua importância, como ressalta um dos alunos: “É interessante como, com um grupo pequeno de pessoas, a gente pode identificar esse problema...”. Sobre a questão das opiniões relacionadas à estrutura da IESP, há a sugestão de outro aluno: “Deveriam fazer Grupos de Foco com os alunos, com grupos tanto de um período quanto de outros, para ver a opinião deles também...”.

Ao final, todos os participantes autorizaram a divulgação das suas colocações para a coordenação e a administração, visando promover discussões e reflexões sobre cada item abordado na pesquisa.

5. CONCLUSÃO

O estudo pôde detectar aspectos relevantes de quatro pontos importantes de interferência no processo de ensino-aprendizagem: a dinâmica das aulas, a estrutura e recursos tecnológicos, a avaliação acadêmica e o trabalho interdisciplinar adotado pela IESP. Como já relatado nas falas dos alunos, os resultados são claros e apresentam tanto satisfação com determinados pontos observados, quanto, na maioria das vezes, insatisfação. O fator insatisfação é contundente e normal quando se há uma abertura para um diálogo em que as opiniões podem ser expressas claramente. Torna-se comum os pontos negativos se destacarem em detrimento dos positivos nesse tipo de avaliação.

A importância da identificação das opiniões, preferências, satisfações e insatisfações dos alunos está na possibilidade da utilização das mesmas para um replanejamento de ações e estabelecimentos de novas estratégias e posicionamentos didático-pedagógicos que objetivem mudanças e melhorias nas condições de ensino e estruturas para melhor satisfazer os alunos e mudar sua visão quanto à IESP onde estudam, motivando-os e aumentando seu interesse pelo próprio aprendizado, o que com certeza culminaria num ganho de imagem e avaliação para a própria Instituição.

Com resultados de pesquisas mais detalhadas e qualitativas, pode-se trabalhar com maior segurança para atender um mercado cada vez mais competitivo e exigente, criando estratégias mais direcionadas para a construção e sustentação de uma imagem institucional sólida e bem conceituada, capaz de satisfazer a todos os seus públicos (docentes, discentes, gestores e investidores) e continuar buscando e contribuindo para a excelência do ensino superior brasileiro.

O estudo foi realizado com apenas um Grupo de Foco. Por essa limitação seu resultado não pode ser extrapolado para todos os cursos dessa Instituição e nem tampouco para todas as IESPs mineiras. No entanto, como análise qualitativa, fica clara a relevância das opiniões desse grupo de alunos que, considerando o seu perfil e contexto, pode ser, também, a de muitos outros.

Espera-se que esse artigo seja útil para despertar o interesse de outros pesquisadores sobre o assunto. Fica a sugestão para novos estudos, inclusive com a realização de grupos focais com os professores, e a análise comparativa dos mesmos, servindo como complemento para os resultados quantitativos obtidos nas avaliações acadêmicas e institucionais, pois que esse foi apenas um ensaio sobre o assunto. Ainda há muito a se explorar sobre o tema avaliação institucional e acadêmica e os métodos de pesquisa mais eficazes a serem usados

para a sua realização, ampliando o entendimento sobre os fenômenos e comportamentos que são responsáveis pela mensuração da satisfação e desempenho acadêmico nas IESs brasileiras, em todas as suas vertentes.

6. REFERÊNCIAS

- AAKER, David A. (2004). **Pesquisa de Marketing**. 2.ed. São Paulo: Atlas.
- CUNHA, Maria Isabel. (2006). **Docência na universidade, cultura e avaliação institucional: saberes silenciados em questão**. Revista Brasileira de Educação v. 11 n. 32 maio/ago.
- DIAS SOBRINHO, José. (2000). **Avaliação da educação superior**. Petrópolis: Vozes.
- DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio (Org), COSTA, Maria Eugênia Belczak.(2005). **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. São Paulo: Atlas.
- GIL, Antônio Carlos. (2008). **Didática do Ensino Superior**. São Paulo: Atlas.
- GODOY, Arilda S. (1995a). **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. In: Revista de Administração de Empresas, v.35, n.2, Mar./Abr. p. 57-63.
- IERVOLINO, SA; PELICIONI, MCF. (2001). A Utilização do Grupo Focal Como Metodologia Qualitativa na Promoção da Saúde. **Rev.Esc.Enf. USP**, v. 35, n. 2, p. 115-21, jun.
- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP. **Avaliação das Instituições de Ensino Superior**. Disponível em: http://www.inep.gov.br/superior/avaliacao_institucional/. Acesso em: fev./2009.
- LUCE, Maria Beatriz. **Diversidade e diferenciação do público e do privado na Educação Superior do Brasil**. (2001). Meeting of the Latin American Studies Association Washington, D.C., September 6-8, 2001. Disponível em: <http://www.webartigos.com/articles/2214/1/a-violecircncia-midiaacutetica---ilusatildeo-e-consumismo/pagina1.html>. Acesso em: 05 fev. 2009.
- MALHOTRA, Naresh. (2001). **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman.
- MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos T. e BEHRENS, Maria Aparecida. (2000). **Novas Tecnologias e Mediação Tecnológica**. 8.ed. Campinas: Papirus.
- COMISSÃO NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR. **Manual de Orientações Gerais para o Roteiro da Autoavaliação das Instituições**. Conaes, 2004. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br>. Acesso em: 02 fev. 2009.

MATTAR, Fauze N. (1996). **Pesquisa de Marketing**. Ed. Compacta, São Paulo: Atlas.

MEC/SESU. 1994. Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB). Documento Básico. Avaliação. **Raies**, Campinas, v.1, n.1, p.54-59, dez.

NEVES, José Luis. (1996). Pesquisa Qualitativa – Características, Usos e Possibilidades. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v.1, n° 3, 2° Sem./1996.

OLIVEIRA, Paula Patrícia Santos. **Avaliação Institucional: avanços na melhoria da qualidade do ensino**. (2008). Disponível em: <http://www.webartigos.com/authors/>. Acesso em: 18 fev. 2009.

PALMER, A. (2006). **Introdução ao Marketing** – Teoria e Prática. São Paulo: Ática.

PERRENOUD, Philippe. (2000). **Dez novas competências para ensinar**. Porto Alegre: Artes Medicas Sul, 2000. 192p.

PIORE, Michael J., (1979). Qualitative research techniques in economics. In **Administrative Science Quarterly**, vol. 24, n° 4, December 1979, p.. 560 - 569.

PESQUISA DE ORÇAMENTOS FAMILIARES (POF) – 2002/2003, divulgado em agosto de 2007 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), **a renda familiar mensal tem ganhos significativos conforme a presença no domicílio (família) de membros com curso superior** (Valor, São Paulo, 30 ago. 2007, p. A6).

VILELA, Plínio. **Breve Panorama da Educação no Brasil**. (2009). Disponível em: www.ydoo.com.br/vilela/content/view/199/53/. Acesso em: 08 fev. 2009.

ⁱ GILBERT, MJ. *The anthropologist as alcoholologist: qualitative perspectives and methos in alcohol research*. In *J Addict*, v. 25, n. 2A, p. 127-48, 1990-91.

ⁱⁱ <http://www.ydoo.com.br/vilela/content/view/199/53/>, acesso em: 15 fev.2009

ⁱⁱⁱ Universidade Estadual de Santa Catarina – RS. **Avaliação no Brasil: breve histórico**. Disponível em: <http://www.uesc.br/cpa>. Acesso em: fev. 2009.

^{iv} Informações disponíveis em www.uesc.br/cpa, Acesso em: fev. 2009

^v <http://www.inep.gov.br/superior/ENADE/>

^{vi} DURKHEIM (1851-1917).

^{vii} NIETZSCHE, (1844-1900)