

SITUAÇÕES DECORRENTES DE INDICADORES SATISFATÓRIOS E INSATISFATÓRIOS, QUE GERAM MEDIDAS APLICADAS ÀS IES E AOS CURSOS DE GRADUAÇÃO PELA SERES/MEC.

Paulo Chanan

Brasília, abril/2019





Histórico de Indicadores

MARCOS DA AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL	ANO / GOVERNO	POSICIONAMENTO POLÍTICO
Programa de Avaliação da Reforma Universitária (PARU)	1983 / Gov. Figueiredo	Conservador
Com. Nacional para a Reformulação da Educação Superior (CNRES)	1985 / Gov. Sarney	Conservador
Grupo Executivo para a Reformulação da Ed. Superior (GERES)	1985 / Gov. Sarney	Conservador
Constituição Federal	1988 / Gov. Sarney	Conservador → Liberal
Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB)	1993 / Gov. Itamar	Liberal
Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB)	1996 / Gov. FHC	Neoliberal
Plano Nacional de Educação (PNE)	2001 / Gov. FHC	Neoliberal

Histórico de Indicadores

MARCOS DA AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL

Programa de Avaliação da Reforma Universitária (PARU)

Implementado apenas com o objetivo de colher dados institucionais.

Com. Nacional para a Reformulação da Educação Superior (CNRES)

Primeira tentativa de avaliação com a utilização de indicadores de desempenho.

Grupo Executivo para a Reformulação da Ed. Superior (GERES)

Tinha a incumbência de formatar uma nova Lei para regular e avaliar o ensino superior, utilizando indicadores de desempenho.

Constituição Federal

Trouxe a obrigação da avaliação cíclica e indutora de qualidade, o que obrigava a utilização de indicadores de qualidade.

Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB)

Primeira iniciativa de se avaliar cursos de graduação, além da avaliação institucional, por indicadores de qualidade.

Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB)

Atendendo a lógica constitucional, a LDB trouxe a periodicidade das avaliações (curso / institucional).

Plano Nacional de Educação (PNE)

O PNE balizou, por metas, o “porque” se avaliaria, inovando, ao reclamar a existência, pela primeira vez, de um Sistema Nacional de Avaliação.

Histórico de Indicadores

MARCOS DA AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL

Programa de Avaliação da Reforma Universitária (PARU)

Com. Nacional para a Reformulação da Educação Superior (CNRES)

Grupo Executivo para a Reformulação da Ed. Superior (GERES)

Constituição Federal

Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB)

Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB)

Plano Nacional de Educação (PNE)

1983 – 1985

NÃO SE TINHA A IDÉIA DE UM ESTADO AVALIADOR, PELA PREPONDERÂNCIA DO ESTADO EXECUTOR.

1985 - NASCE A IDEIA DE UM ESTADO AVALIADOR, FULCRADO NUM PENSAMENTO LIBERAL E NEOLIBERAL QUE GANHAVA FORÇA NO PAÍS.

1988 – 2002

SEDIMENTA-SE O ESTADO AVALIADOR DESENVOLVIMENTISTA, QUE INCENTIVA A PARTICIPAÇÃO PRIVADA NO SETOR EDUCACIONAL SUPERIOR E OCUPA O PAPEL, ALÉM DE AVALIADOR, DE REGULADOR E SUPERVISOR DAS AÇÕES EM CURSO.

Histórico de Indicadores

**MARCOS DA AVALIAÇÃO DO
ENSINO SUPERIOR NO
BRASIL**

ANO / GOVERNO

POSICIONAMENTO POLÍTICO

**Comissão Especial da
Avaliação da Educação
Superior (CEA)**

2003 / Gov. Lula

Neoliberal

SINAES

2004 / Gov. Lula

Neoliberal

Histórico de Indicadores

MARCOS DA AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL

Comissão Especial da Avaliação da Educação Superior (CEA)

SINAES

2003 – Até os dias atuais

FASE PRÉ E PÓS SINAES, ONDE SEDIMENTA-SE E FORTALECE-SE O “ESTADO AVALIADOR”, MODERNIZANDO-SE A REGULAÇÃO E INTESIFICANDO-SE A BUSCA PELA MELHORIA DA QUALIDADE DA OFERTA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR, BASEADA EM INDICADORES DE QUALIDADE.

INDICADOR

```
graph TD; A([INDICADOR]) --> B([DESEMPENHO]); A --> C([QUALIDADE]);
```

DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho são dados quantitativos que denotam o desempenho de determinada atividade em um período definido. Por exemplo, três em cada dez chamados que requerem convalidação de atividades complementares são reabertos. Isso significa que a taxa de resolução no primeiro contato foi de 70%.

QUALIDADE

Os indicadores de qualidade, são dados quantitativos e qualitativos que permitem que o gestor tenha uma visão crítica da qualidade do serviço e do produto, de modo a criar melhorias contínuas no negócio. Questões como satisfação do cliente e qualidade do serviço fazem parte desses indicadores. Usando o exemplo do indicador de desempenho, por aqui ver-se-ia qual o percentual dos chamados foram respondidos dentro do prazo regimental e atenderam totalmente ao Regulamento de Atividades Complementares da IES.

INDICADOR

```
graph TD; A([INDICADOR]) --> B([DESEMPENHO]); A --> C([QUALIDADE]); B --- D[SE É FEITO E COM QUE EFICIÊNCIA]; C --- E[SE ATENDE E QUANTO AGRADA];
```

DESEMPENHO

**SE É FEITO E
COM QUE
EFICIÊNCIA**

QUALIDADE

**SE ATENDE E
QUANTO
AGRADA**

"Só é possível gerenciar o que se mede, só se mede o que se define e só se define aquilo que se compreende."



William E. Deming

Físico, matemático, doutor pela Universidade de Yale. Ajudou o Japão a se transformar na potência de inovação e qualidade que é hoje.

**AVALIAÇÃO DA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO**
(CI – Conceito Institucional)

**AUTO-AVALIAÇÃO
ORIENTADA**



SINAES



**AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO
DOS ESTUDANTES**
(Conceito Enade)

**AVALIAÇÃO DOS CURSOS
DE GRADUAÇÃO**
(CC – Conceito de Curso)



SINAES

- ✓ Indicadores da CPA;
- ✓ CC;
- ✓ CI;
- ✓ Conceito Enade;
- ✓ **IDD.**



CRIAÇÃO INFRALEGAL

- ✓ CPC;
- ✓ IGC.

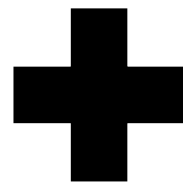


INEP

- ✓ CPC;
- ✓ IGC;
- ✓ Conceito ENADE;
- ✓ IDD

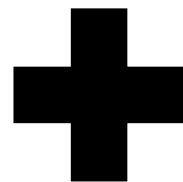


CONCEITOS
SATISFATÓRIOS NOS
INDICADORES DE QUALIDADE



BÔNUS REGULATÓRIO

CONCEITOS
SATISFATÓRIOS NOS
INDICADORES DE QUALIDADE



ATENDIMENTO AOS
PADRÕES DECISÓRIOS



BÔNUS REGULATÓRIO

PADRÕES DECISÓRIOS PARA AUTORIZAÇÕES, RECONHECIMENTOS, RENOVAÇÕES DE RECONHECIMENTO, CREDENCIAMENTOS E RECREDENCIAMENTOS

- ✓ **Ato autorizativo institucional válido ou processo de recredenciamento protocolado;**
- ✓ **CI igual ou maior que 3 (três);**
- ✓ **Inexistência de penalidade em face da IES, aplicada em processo administrativo de supervisão, que implique limitação à expansão de sua oferta.**

PADRÕES DECISÓRIOS PARA AUTORIZAÇÕES, RECONHECIMENTOS E RENOVAÇÕES DE RECONHECIMENTO

PRESENCIAL

- ✓ **CC ≥ 3**
- ✓ **Conceito nas Dimensões ≥ 3 ;**
- ✓ **Estrutura Curricular ≥ 3 ;**
- ✓ **Conteúdos Curriculares ≥ 3 .**

EAD

- ✓ **TUDO DO PRESENCIAL +**
- ✓ **Metodologia ≥ 3 ;**
- ✓ **AVA ≥ 3 ;**
- ✓ **TICs ≥ 3 .**

MEDICINA E DIREITO AINDA PRECISAM DO CC ≥ 4

PADRÕES DECISÓRIOS PARA CREDENCIAMENTOS

PRESENCIAL

- ✓ CI ≥ 3
- ✓ Conceito nos Eixos ≥ 3 ;
- ✓ Laudo de Acessibilidade ;
- ✓ AVCB e Plano de Fuga;
- ✓ CND INSS e FGTS;
- ✓ PDI ≥ 3 ;
- ✓ Planejamento didático-instrucional e política de ensino de graduação e de pós-graduação ≥ 3 ;
- ✓ Salas de aula ≥ 3 ;
- ✓ Laboratórios (infraestrutura) ≥ 3
- ✓ Biblioteca (infraestrutura) ≥ 3 .

EAD

- ✓ TUDO DO PRESENCIAL +
- ✓ PDI, política institucional para a modalidade EaD ≥ 3 ;
- ✓ Estrutura de polos EaD (se houver) ≥ 3 ;
- ✓ Infraestrutura tecnológica ≥ 3
- ✓ Infraestrutura de execução e suporte ≥ 3 ;
- ✓ TICs ≥ 3 ;
- ✓ AVA ≥ 3 ;
- ✓ Laboratórios (infraestrutura física) (se houver) ≥ 3 .

PADRÕES DECISÓRIOS PARA RECRENCIAMENTOS E TOA

PRESENCIAL

- ✓ PDI e políticas institucionais voltadas para o desenvolvimento econômico e à responsabilidade social ≥ 3
- ✓ Política de atendimento aos discentes ≥ 3 ;
- ✓ Processos de gestão institucional;
- ✓ Salas de aula;
- ✓ Laboratórios (infraestrutura) ≥ 3
- ✓ Biblioteca (infraestrutura) ≥ 3 .

EAD

- ✓ TUDO DO PRESENCIAL +
- ✓ PDI, política institucional para a modalidade EaD ≥ 3 ;
- ✓ Estrutura de polos EaD (se houver) ≥ 3 ;
- ✓ Infraestrutura tecnológica ≥ 3
- ✓ Infraestrutura de execução e suporte ≥ 3 ;
- ✓ TICs ≥ 3 ;
- ✓ AVA ≥ 3 ;
- ✓ Laboratórios (infraestrutura física) (se houver) ≥ 3 .



Não esquecer que uma das dimensões ou um dos eixos pode ter 2,8 ou maior e, se o processo houver sido protocolizado até 22/12/2017, todos as dimensões ou todos os eixos podem ter 2,5 ou maior. (IN SERES Nº 01/2018)

Haverá sempre a necessidade de se atender também aos percentuais mínimos de titulação do corpo docente, bem como os demais requisitos obrigatórios definidos para cada organização acadêmica.



CONCEITO ENADE

É o próprio conceito obtido pelo estudante na prova do ENADE, aplicada anualmente dentro de um ciclo avaliativo que tem periodicidade máxima de 3 (três) anos. As áreas e eixos tecnológicos de cada ano do ciclo, além dos cursos que fazem a prova no ano, são estabelecidos por Portaria anual do INEP.

IDD

O Indicador de Diferença entre os Desempenhos Observado e Esperado -IDD surge, a grosso modo, do confronto entre o conceito ENADE obtido pelo estudante e o conceito ENEM, que o estudante obteve antes de adentrar ao ensino superior. A intenção é mensurar o valor agregado pelo curso ao desenvolvimento do estudante concluinte.

**CONCEITO
ENADE**

IDD

**SÃO CONSIDERADOS SATISFATÓRIOS OS CONCEITOS ENADE E
IDD $\geq$ A 3, NUM RANGE DE FAIXA QUE VAI DE 1 A 5,
CONTENDO UM RANGE CONTÍNUO ENTRE UM E OUTRO
CONCEITO DE FAIXA.**

CPC

Atualmente, sem normativo de nascedouro, tem como último apoio normativo a Nota Técnica CGCQES/DAES nº 18/2018, que o descreve como sendo um indicador de qualidade que combina oito componentes, agrupados em quatro dimensões, a saber, **1)** desempenho dos estudantes; **2)** valor agregado pelo processo formativo oferecido pelo curso; **3)** corpo docente; e **4)** condições oferecidas para o desenvolvimento do processo formativo. Essas dimensões são construídas com dados advindos do Conceito ENADE; do IDD; do Questionário Sócio-Econômico preenchido pelo estudante e do Censo da Educação Superior

IGC

O indicador tem como norma de nascedouro a Portaria Normativa nº 12/2008 e, como último apoio normativo a Nota Técnica CGCQES/DAES nº 19/2018, que o descreve, a grosso modo, como sendo uma média ponderada dos CPC dos cursos avaliados no triênio, acrescida de conceitos advindos dos programas de *stricto sensu* da instituição e dados relativos ao número de alunos matriculados, tanto na graduação, quanto na pós-graduação *stricto sensu*.



CPC

IGC

SÃO CONSIDERADOS SATISFATÓRIOS OS CONCEITOS CPC E IGC $\geq$ A 3, NUM RANGE DE FAIXA QUE VAI DE 1 A 5. O RANGE CONTÍNUO SEGUE O SEGUINTE INTERVALO: o conceito de faixa 1 é aplicado quando o conceito contínuo varia de 0 a 0,94; o conceito de faixa 2 é aplicado quando o conceito contínuo varia de 0,95 a 1,94; o conceito de faixa 3 é aplicado quando o conceito contínuo varia de 1,95 a 2,94; o conceito de faixa 4 é aplicado quando o conceito contínuo varia de 2,95 a 3,94; e o conceito de faixa 5 é aplicado quando o conceito contínuo varia de 3,95 a 5.



Conseguiu conceitos
satisfatórios (CCeCI)?

BÔNUS REGULATÓRIO

- Dispensa de avaliação *in loco* (art. 11, PN 20/17);
- Criação com autonomia de polos (art. 12, PN 11/17);
- Possibilidade de registrar seus diplomas, para IES sem autonomia (art. 27, D. 9.235/17)
- Credenciamento prévio (art. 24, D. 9.235/17)
- Credenciamento prévio de campus fora de sede (art. 24, par. 3º, D. 9.235/17)
- Dentre outros.



Não conseguiu
conceitos satisfatórios
(CC – CPC ou CI – IGC)?
(1ª vez)

PROTOCOLO DE COMPROMISSO - RITO

- Indicação pela SERES para a celebração do Protocolo de Compromisso, com prazo fixado para tal;
- Encaminhamento pela SERES dos processos e ações a serem adotados, com vistas à superação das fragilidades detectadas;
- Indicação pela instituição de um plano para superação das fragilidades detectadas, indicando uma comissão de acompanhamento do protocolo de compromisso;
- Escolha pela instituição de um prazo, não excedente a 01 (um) ano, para cumprimento integral do Protocolo de Compromisso.

PROTOCOLO DE COMPROMISSO – AVALIAÇÃO PÓS-PROTOCOLO

Finalizado o prazo para cumprimento do Protocolo de Compromisso, a SERES remeterá o processo ao INEP para a avaliação pós-protocolo de compromisso, com vistas a verificação do aludido cumprimento. O relatório produzido pela comissão avaliadora substituirá o primeiro relatório de avaliação já constante no processo e será o responsável pelo novo CC, no caso de curso ou CI, no caso institucional.

PROTOCOLO DE COMPROMISSO – AVALIAÇÃO PÓS-PROTOCOLO

Um novo insucesso nessa avaliação pós-protocolo para curso, caso esteja-se diante de um reconhecimento ou renovação de reconhecimento, ou para instituição, na hipótese de estar-se tratando de credenciamento, ensejará a instauração de **procedimento sancionador**.

PROTOCOLO DE COMPROMISSO – AVALIAÇÃO PÓS-PROTOCOLO

Não existe a hipótese de se celebrar mais de um Protocolo de Compromisso no mesmo processo (Art. 55, parágrafo único, do Decreto 9.235/17) e a não celebração do protocolo de compromisso no prazo estabelecido inicialmente pela SERES, terá o mesmo efeito do não cumprimento do Protocolo de Compromisso, ensejando, por conseguinte, a abertura de **procedimento de sancionador**, em **processo de supervisão** (Art. 56, parágrafo único, do Decreto 9.235/17).



Não conseguiu conceitos
satisfatórios (CC - CPC ou CI - IGC)?
(2ª vez)

Ou em qualquer circunstância que
a SERES entenda ser necessário

PROCESSO DE SUPERVISÃO

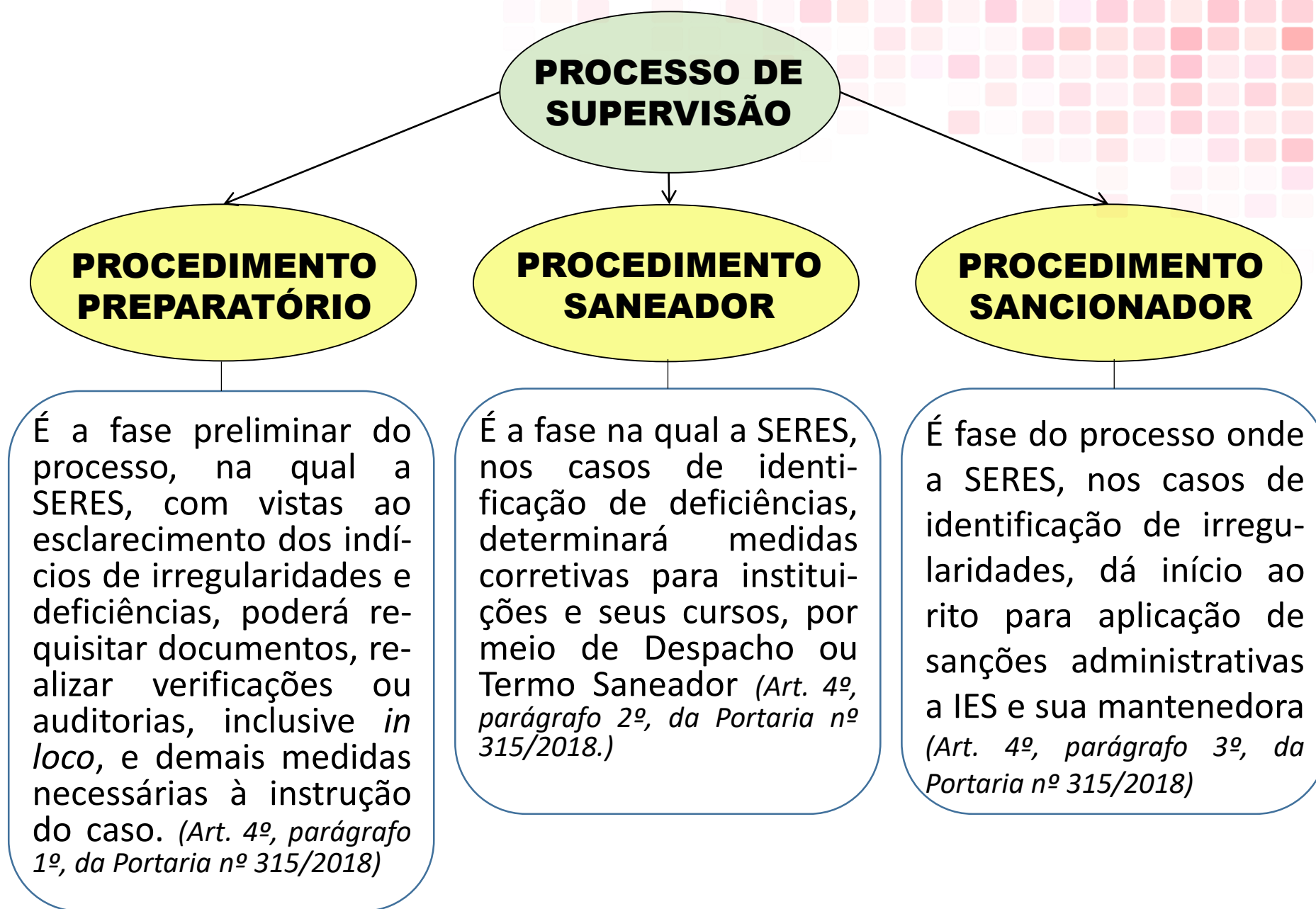
O processo de supervisão é regulado atualmente pela Portaria nº 315/18, que trata, dentre outros, dos processos de monitoramento e tem por finalidade, tanto zelar pela qualidade, quanto pela regularidade da oferta dos cursos de graduação e de pós-graduação lato sensu, nas modalidades presencial e a distância, e das instituições de educação superior que os ofertam (Art. 2º, da Portaria nº 315/2018).

REGULARIDADE

“Refere-se ao cumprimento das normas que regem a oferta da educação superior, entre elas, a observância aos atos autorizativos para o funcionamento de IES e para a oferta de cursos superiores de graduação e de pós-graduação lato sensu no sistema federal de ensino” (Art. 2º, par. 1º, Portaria nº 315/2018)

QUALIDADE

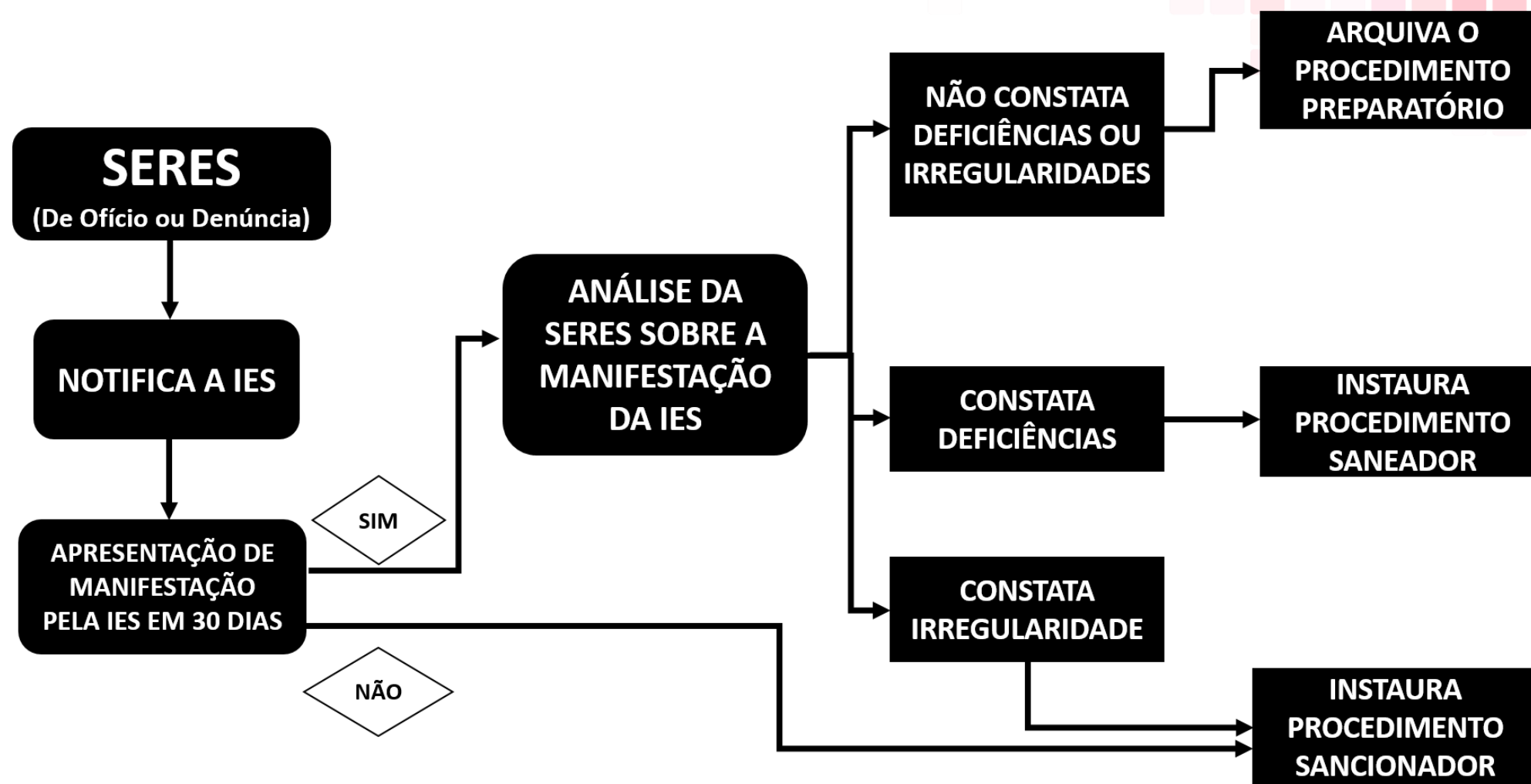
“Diz respeito aos resultados obtidos nos indicadores e conceitos atribuídos em avaliações de instituições e cursos de acordo com os padrões estabelecidos no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, instituído pela Lei Nº 10.861, de 14 de abril de 2004”. (Art. 2º, par. 1º, Portaria nº 315/2018)



PROCESSO DE SUPERVISÃO

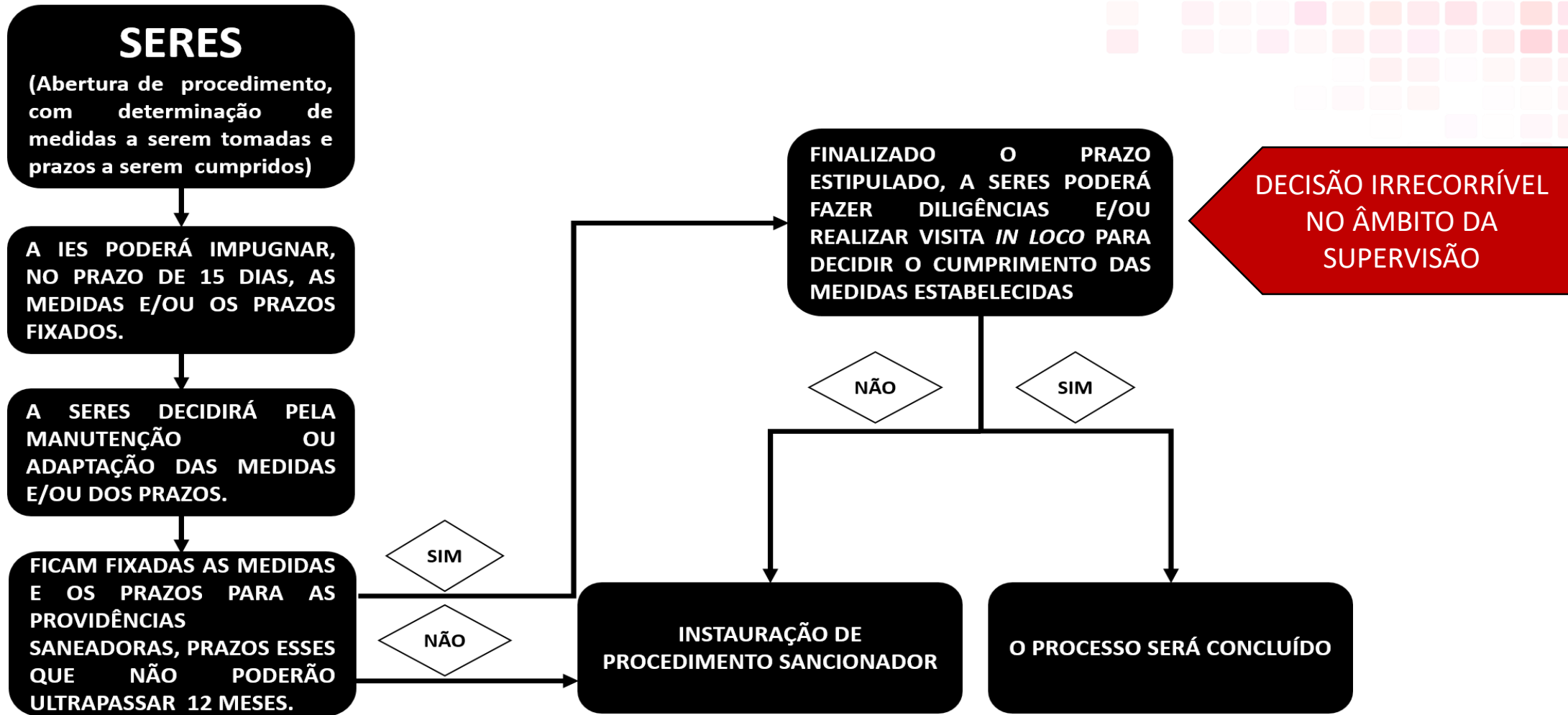
O que determinará o procedimento do processo administrativo de supervisão que a situação *in concreto* será colocada inicialmente é a identificação de estar-se diante de uma irregularidade ou de uma deficiência (qualidade) e qual a gravidade da situação.

PROCESSO DE SUPERVISÃO – PROCEDIMENTO PREPARATÓRIO



Do art. 11 ao art. 15, da
Portaria nº 315/2018

PROCESSO DE SUPERVISÃO – PROCEDIMENTO SANEADOR



Do art. 16 ao art. 20, da
Portaria nº 315/2018

PROCESSO DE SUPERVISÃO – PROCEDIMENTO SANCIONADOR

Desencadeará Procedimento Sancionador:

- ✓ Verificação de irregularidade na fase do procedimento preparatório;
- ✓ Descumprimento de protocolo de compromisso no âmbito regulatório;
- ✓ Descumprimento de medida saneadora;
- ✓ Não manifestação sobre a instauração do procedimento preparatório;
- ✓ Não celebração do Termo Saneador.

PROCESSO DE SUPERVISÃO – PROCEDIMENTO SANCIONADOR

Irregularidades administrativas passíveis de punição: (art. 72, do Decreto 9.235/17)

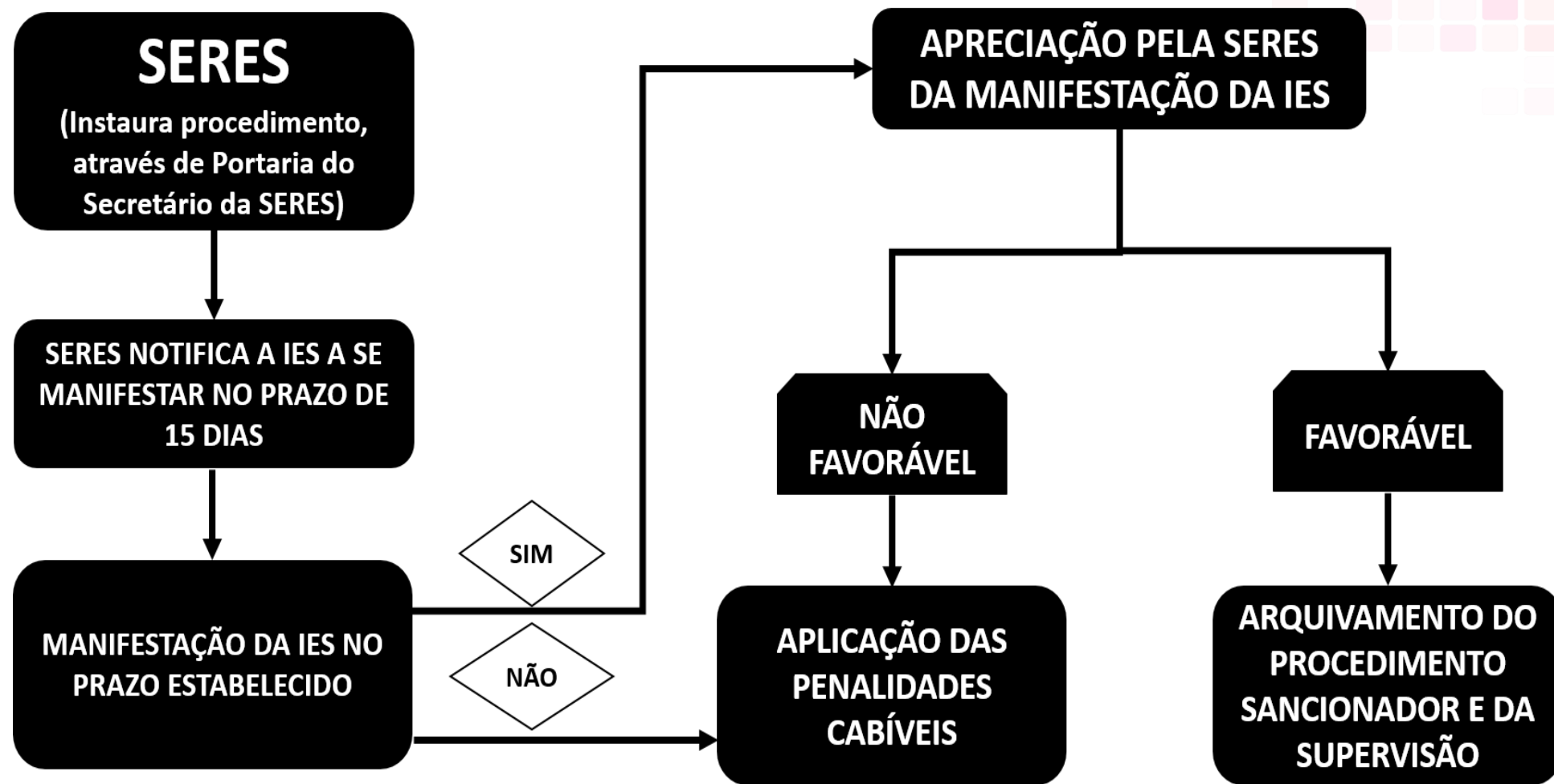
- I - oferta de educação superior sem o devido ato autorizativo;
- II - oferta de educação superior em desconformidade com os atos autorizativos da IES;
- III - a ausência ou a interrupção da oferta efetiva de aulas por período superior a vinte e quatro meses;
- IV - terceirização de atividade finalística educacional, sob quaisquer designações, na oferta de educação superior;
- V - convalidação ou aproveitamento irregular de estudos ofertados por instituições credenciadas ou não para a oferta de educação superior, sob quaisquer denominações, para acesso à educação superior;

PROCESSO DE SUPERVISÃO – PROCEDIMENTO SANCIONADOR

- VI - diplomação de estudantes cuja formação tenha ocorrido em desconformidade com a legislação educacional;
- VII - registro de diplomas, próprios ou expedidos por outras IES, sem observância às exigências legais que conferem regularidade aos cursos;
- VIII - prestação de informações falsas ao Ministério da Educação e omissão ou distorção de dados fornecidos aos cadastros e sistemas oficiais da educação superior, especialmente o Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior - Cadastro e-MEC;
- IX - ausência de protocolo de pedido de credenciamento e de protocolo de reconhecimento ou renovação de reconhecimento de curso no prazo e na forma deste Decreto;
- X - oferta de educação superior em desconformidade com a legislação educacional; e
- XI - o descumprimento de penalidades aplicadas em processo administrativo de supervisão.



PROCESSO DE SUPERVISÃO – PROCEDIMENTO SANCIONADOR



Do art. 21 ao art. 23, da
Portaria nº 315/2018

PROCESSO DE SUPERVISÃO – PROCEDIMENTO SANCIONADOR

IMPORTANTE!

O não cumprimento da penalidade aplicada por parte da IES poderá resultar na substituição da penalidade por uma maior, a critério da SERES.

A mantenedora que, diretamente ou por uma de suas mantidas, tiver recebido uma das penalidades, ficará impedida de solicitar credenciamento de nova instituição por 2 (dois) anos.

Com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, a SERES pode promover comutação das penalidades previstas pela celebração de compromisso para o ajustamento de conduta. *(Art. 73, parágrafo 5º, do Decreto 9.235/17)*

As decisões tomadas pelo Secretário da SERES desafiam recurso ao Conselho Nacional de Educação.

PROCESSO DE SUPERVISÃO – MEDIDAS CAUTELARES

Em qualquer fase do processo de supervisão, a seu critério, a SERES poderá aplicar Medidas Cautelares que, a teor do art. 63, do Decreto 9.235 são:

- ✓ Suspensão de ingresso de novos estudantes;
- ✓ Suspensão da oferta de cursos de graduação ou de pós-graduação lato sensu;
- ✓ Suspensão de atribuições de autonomia da IES;
- ✓ Suspensão da prerrogativa de criação de novos polos de educação a distância pela IES;
- ✓ Sobrestamento de processos regulatórios que a IES ou as demais mantidas da mesma mantenedora tenham protocolado;
- ✓ Impedimento de protocolização de novos processos regulatórios pela IES ou pelas demais mantidas da mesma mantenedora;
- ✓ Suspensão da possibilidade de celebrar novos contratos de Financiamento Estudantil - Fies pela IES;
- ✓ Suspensão da possibilidade de participação em processo seletivo para a oferta de bolsas do Programa Universidade Para Todos - Prouni pela IES; e
- ✓ Suspensão ou restrição da possibilidade de participação em outros programas federais de acesso ao ensino pela IES.

PROCESSO DE SUPERVISÃO – MEDIDAS CAUTELARES

Como o próprio nome já elucida, as medidas não têm caráter definitivo e podem ser revogadas a qualquer tempo, por despacho do Secretário da SERES.

A aplicação de medidas cautelares desafia recurso ao Conselho Nacional de Educação, a critério da IES penalizada, nos termos do art. 9, da P 315/2018.

Com ou sem a aplicação de medidas cautelares, o processo administrativo de supervisão seguirá seu curso, em um de seus procedimentos. (Art. 64, do Decreto 9.235/17)

MONITORAMENTO

O monitoramento, embora não se configure, pode ser utilizado como subsídio a um processo de supervisão, trazendo elementos necessários que poderão ser usados na abertura de uma das 3 (três) fases.

MONITORAMENTO

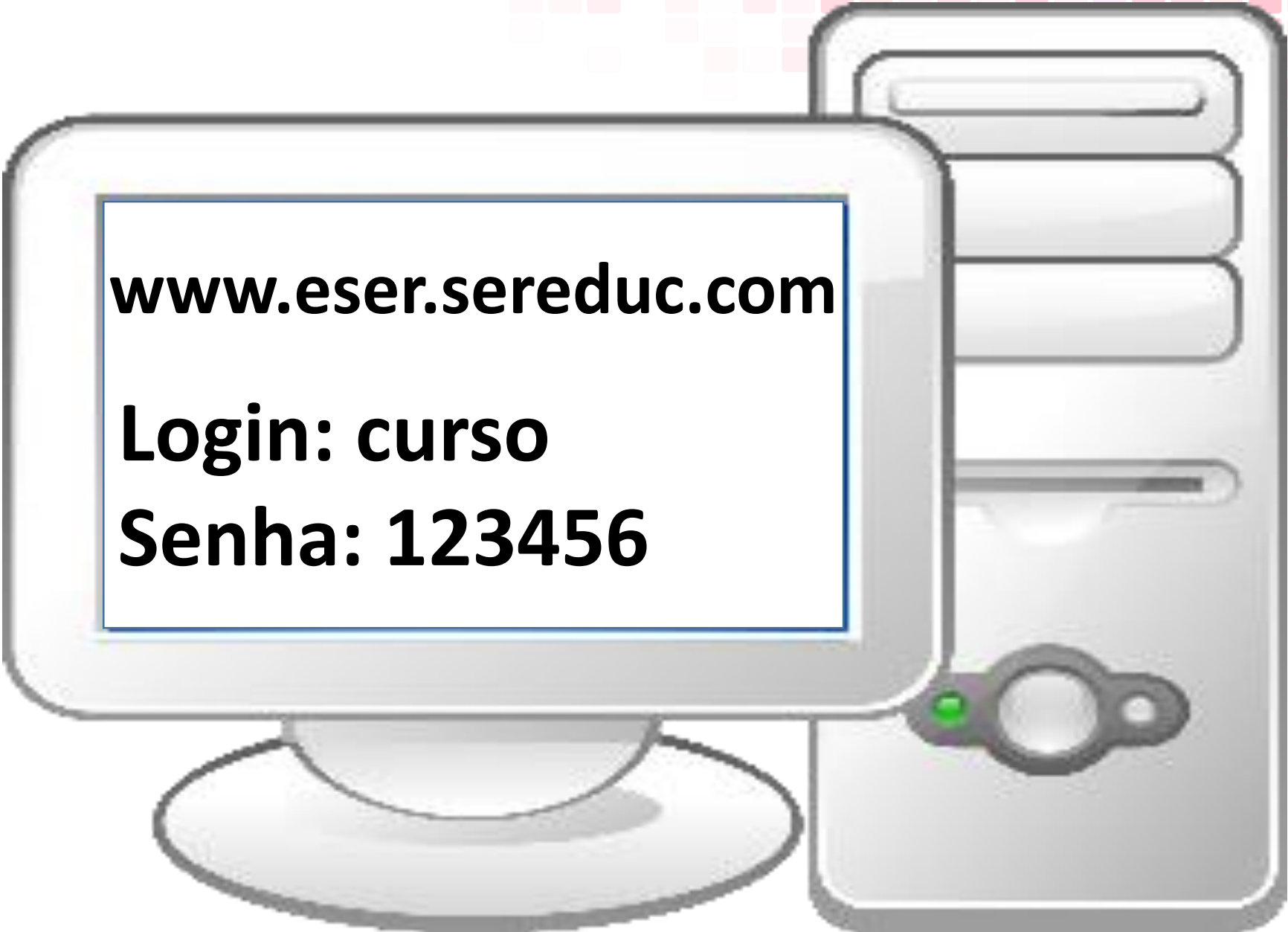
As ações de monitoramento têm caráter permanente e envolvem instituições e seus cursos, servindo, especialmente, para:

- ✓ Verificação das condições de funcionamento, independentemente de denúncia ou representação, visando à qualidade na oferta de educação superior e à prevenção de deficiências ou irregularidades;
- ✓ Dar apoio a estudos sobre metodologias, instrumentos e indicadores para a supervisão dos cursos e instituições de educação superior;

MONITORAMENTO

Nas ações de monitoramento a SERES poderá:

- I - requisitar documentos e realizar visitas *in loco*;
- II - articular-se com os conselhos de profissões regulamentadas;
- III - firmar convênios ou termos de parceria com entidades de defesa do consumidor e com demais órgãos da administração pública; e
- IV - instituir comissões *ad hoc* para realização de ações de acompanhamento e produção de relatórios e estudos. (Art. 34, da Portaria 315/2018).



www.eser.sereduc.com

Login: curso

Senha: 123456



CRIAÇÃO DE INDICADORES PRÓPRIOS

Para a formulação de indicadores, é necessário um conjunto de passos para assegurar os princípios da qualidade.

- ✓ Identificação do nível, dimensão, subdimensão e objetos de mensuração.
- ✓ Estabelecimento dos indicadores: É necessário considerar alguns componentes e requisitos básicos, para garantir a sua operacionalização.

Texto retirado de artigo feito por Carla Oliveira, publicado no site <https://imasters.com.br/devsecops/como-criar-um-indicador-qualitativo-para-avalicao-da-qualidade-e-desempenho-dos-analistas-de-sistemas>

CRIAÇÃO DE INDICADORES PRÓPRIOS

Os componentes básicos para assegurar os princípios de qualidade:

- ✓ Medida (relação matemática), num determinado momento, grandeza qualitativa ou quantitativa que permite classificar as características, resultados e consequências dos produtos, processos ou sistemas.
- ✓ Fórmula de obtenção do indicador que indica como o valor numérico (índice) é obtido.
- ✓ Índice – valor de um indicador em determinado momento.
- ✓ Metas – são os índices atribuídos para os indicadores a serem alcançados num determinado período de tempo. São pontos ou posições a serem atingidos no futuro.

Texto retirado de artigo feito por Carla Oliveira, publicado no site <https://imasters.com.br/devsecops/como-criar-um-indicador-qualitativo-para-avalicao-da-qualidade-e-desempenho-dos-analistas-de-sistemas>

CRIAÇÃO DE INDICADORES PRÓPRIOS

São requisitos básicos para formulação de um indicador:

- ✓ Disponibilidade: facilidade de acesso para coleta.
- ✓ Simplicidade: facilidade de ser compreendido.
- ✓ Estabilidade: permanência no tempo, permitindo a formação de série histórica.
- ✓ Rastreabilidade: facilidade de identificação da origem dos dados, seu registro e manutenção.
- ✓ Representatividade, confiabilidade e sensibilidade: atender às etapas críticas dos processos, ser importante e abrangente.

Texto retirado de artigo feito por Carla Oliveira, publicado no site <https://imasters.com.br/devsecops/como-criar-um-indicador-qualitativo-para-avaliacao-da-qualidade-e-desempenho-dos-analistas-de-sistemas>

Muito Obrigado e Até a Próxima!

 paulo.chanan@sereducacional.com

 @paulo_chanan

