

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE CURSOS DE GRADUAÇÃO OFERTADOS NA MODALIDADE DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

DIEGO ELLER GOMES

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC)
diego.eller@ufsc.br

SANDRA ROLIM ENSSLIN

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC)
sensslin@gmail.com

THUINE LOPES CARDOSO

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC)
thuinecardoso@hotmail.com

Introdução

O Ensino a Distância (EaD) emerge como paradigma da educação moderna (SUN et al., 2008). Torna-se cada vez mais comum a investigação sobre como a educação pode ser conduzida de forma eficaz utilizando esse meio, mas é ainda limitada (ARBAUGH, 2002). Assim, pesquisadores e gestores da área devem buscar melhorias nas formas de gestão para superar essa limitação e a área de conhecimento que aborda a Avaliação de Desempenho pode oferecer informações para subsidiar o processo de gestão desses cursos.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Dessa forma, tem-se a seguinte pergunta de pesquisa: quais são as oportunidades de pesquisa relativas à Avaliação de Desempenho (AD) de cursos de graduação ofertados na modalidade de Educação a Distância? Para responder a isso, este estudo tem como objetivo identificar e analisar as oportunidades de pesquisa do fragmento da literatura referente à Avaliação de Desempenho de cursos de graduação ofertados nessa modalidade.

Fundamentação Teórica

A medição e a gestão de desempenho caracterizam-se como fenômeno social, no qual seu comportamento é moldado pelos sentimentos, valores e crenças dos indivíduos, da organização, da comunidade e da sociedade em que opera. São reconhecidas como fundamentais para qualquer organização, uma vez que informam o nível atual de desempenho. A utilização de sistemas de medição e de gestão de desempenho é recomendada para facilitar a implementação da estratégia e melhorar o desempenho organizacional.

Metodologia

O instrumento selecionado para alcançar o objetivo da pesquisa é o Knowledge Development Process-Constructivist (ProKnow-C) por ser um processo estruturado para seleção e análise da literatura. Com base em abordagem qualitativa dos dados, foram selecionadas, de 2000 a 2015, 21 publicações que representam esse fragmento de literatura. Dessas publicações procedeu-se a análise bibliométrica, a análise sistêmica dos artigos e a partir das análises formulou-se perguntas e objetivos de pesquisa.

Análise dos Resultados

A análise permitiu identificar uma carência de trabalhos abordando sistemas integrados de AD; que 50% dos estudos usam a AD para propor / usar uma ferramenta que auxilie na implementação da estratégia organizacional; a existência de harmonia entre origem e aplicação dos modelos construídos, embora se constate a ausência da participação do gestor na construção dos modelos; e que nenhum dos estudos usa modelo capaz de fornecer um “resultado final quantitativo” para a variável investigada.

Conclusão

Com base no conhecimento gerado pelo Proknow-C, apresentaram-se proposições de ação para pesquisadores e gestores do contexto de EaD. O tema da Avaliação de Desempenho de cursos de graduação ofertados na modalidade de Educação a Distância configura-se, baseado nos resultados apresentados, como um campo a ser explorado.

Referências Bibliográficas

- VALMORBIDA, S. M. I.;ENSSLIN, L. Construção de conhecimento sobre avaliação de desempenho para gestão organizacional: uma investigação nas pesquisas científicas internacionais. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, v. 13, n. 28, 2016.
- DUTRA, A. et al. The construction of knowledge from the scientific literature about the theme seaport performance evaluation. *The International Journal of Productivity and Performance Management*, v.64, iss 2, p. 243-269, 2015.

AValiação DE DESEMPENHO DE CURSOS DE GRADUAÇÃO OFERTADOS NA MODALIDADE DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

1 INTRODUÇÃO

O Ensino a Distância (EaD) emerge como paradigma da educação moderna (SUN *et al.*, 2008). Torna-se cada vez mais comum a investigação sobre como a educação pode ser conduzida de forma eficaz utilizando esse meio, mas é ainda limitada (ARBAUGH, 2002). Assim, os pesquisadores da área e os gestores das instituições de ensino superior que ofertam cursos em Educação a Distância devem buscar melhorias nas formas de gestão para superar essa limitação.

Nesse sentido, a área de conhecimento que aborda a Avaliação de Desempenho (AD) pode oferecer informações para subsidiar a atividade dos gestores e prover melhorias internas nos cursos de EaD. Apresenta-se, assim, a relevância de se analisar como a comunidade científica tem tratado esse tema sob a ótica da Avaliação de Desempenho.

Considerando que os trabalhos existentes acerca desse tema encontram-se disponíveis em diferentes veículos de comunicação com diferentes enfoques, e que esta pesquisa se encontra alinhada à Avaliação de Desempenho como auxílio à gestão dos cursos, tem-se como pergunta de pesquisa: Quais são as oportunidades de pesquisa relativas à Avaliação de Desempenho de cursos de graduação ofertados na modalidade de Educação a Distância? Para responder a isso, este estudo tem como objetivo identificar e analisar as oportunidades de pesquisa do fragmento da literatura referente à Avaliação de Desempenho de cursos de graduação ofertados nessa modalidade. Para atingir esse objetivo, foi selecionado o instrumento de intervenção *Knowledge Development Process-Constructivist (ProKnow-C)*, por ser um processo estruturado de revisão e análise da literatura (VALMORBIDA; ENSSLIN, 2015; DUTRA *et al.*, 2015; ENSSLIN; ENSSLIN; PINTO, 2013).

A justificativa deste estudo fundamenta-se quanto à sua importância, viabilidade e originalidade (CASTRO, 1977). Justifica-se quanto à originalidade, pois não foram encontrados na literatura consultada trabalhos que identificassem oportunidades de pesquisa para o fragmento da literatura científica pesquisado neste estudo. Este torna-se viável pela facilidade de acesso aos dados, visto que os artigos foram consultados no portal de periódicos da CAPES e pela disponibilidade de tempo dos autores. Por fim, justifica-se quanto à importância, uma vez que este estudo objetiva identificar oportunidades de pesquisa que contribuam para a EaD dos cursos de graduação.

A investigação possui estas delimitações: (i) consulta a artigos científicos nas seguintes bases de dados: *Scopus*, *Web of Science*, *Proquest (ERIC)*, *Science Direct*, *Wiley e Emerald*; e (ii) consulta de artigos publicados a partir de 2000.

2 METODOLOGIA

2.1 Enquadramento Metodológico

Em relação à abordagem do problema, este artigo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa (RICHARDSON, 1999), haja vista a seleção e a análise do PB da pesquisa terem sido realizadas sob a percepção dos autores. Quanto ao objeto, enquadra-se como exploratório e descritivo, por explorar o fragmento da literatura referente ao tema da pesquisa e identificar, descrever e analisar as características definidas pelos autores.

Quanto aos procedimentos técnicos, utilizou pesquisa bibliográfica e pesquisa ação (CRESWELL, 2010), por analisar artigos científicos publicados nas bases de dados delimitadas e pela interação dos pesquisadores com os dados da pesquisa. Isso possibilitou a seleção do Portfólio Bibliográfico (PB), composto por 21 artigos; identificação de determinadas características para análise e reflexão, pelos pesquisadores, para encontrar oportunidades para futuras pesquisas.

Acerca da coleta de dados, este estudo faz uso de dados primários e secundários (RICHARDSON, 1999). Os dados primários são utilizados na etapa de seleção do Portfólio Bibliográfico. Além disso, faz-se uso de dados secundários, pois os artigos científicos do PB foram analisados.

2.2 Instrumento de Intervenção

O instrumento de intervenção *Knowledge Development Process-Constructivist (ProKnow-C)* foi utilizado na seleção e análise do Portfólio Bibliográfico (PB) referente ao fragmento da literatura: Avaliação de Desempenho de cursos de graduação ofertados na modalidade de Educação a Distância. O *ProKnow-C* configura-se como um processo estruturado para revisão da literatura constituído de quatro etapas: i) seleção de portfólio bibliográfico; (ii) análise bibliométrica; (iii) análise sistêmica; e (iv) formulação de perguntas e objetivos de pesquisa. Tal processo já foi operacionalizado nas pesquisas de Valmorbida e Ensslin (2016), Dutra *et al.* (2015), Cardoso *et al.* (2015), Valmorbida e Ensslin (2015), Ensslin *et al.* (2015), Marafon *et al.* (2015), Silva *et al.* (2014), Bortoluzzi *et al.* (2014), Ensslin, Ensslin e Pinto (2013), Waiczuk e Ensslin (2013), entre outras.

A primeira etapa do *ProKnow-C* objetiva identificar publicações científicas relativas ao tema pesquisado. Três subetapas a compõem: (i) seleção do banco de artigos bruto; (ii) filtragem do banco de artigos; e (iii) teste de representatividade do PB. Ao final da primeira etapa, os autores selecionam um Portfólio Bibliográfico, ou seja, um conjunto restrito de artigos científicos e relevantes, que representa o fragmento da literatura em que eles têm interesse de investigar (LACERDA; ENSSLIN; ENSSLIN, 2012).

Na segunda etapa do *ProKnow-C*, realiza-se a análise bibliométrica dos artigos selecionados, com o intuito de identificar as características das publicações da área de conhecimento investigada e construir conhecimento no pesquisador e, posteriormente, pela apresentação e análise dos resultados à comunidade científica (SILVA *et al.*, 2014; CARDOSO *et al.*, 2015).

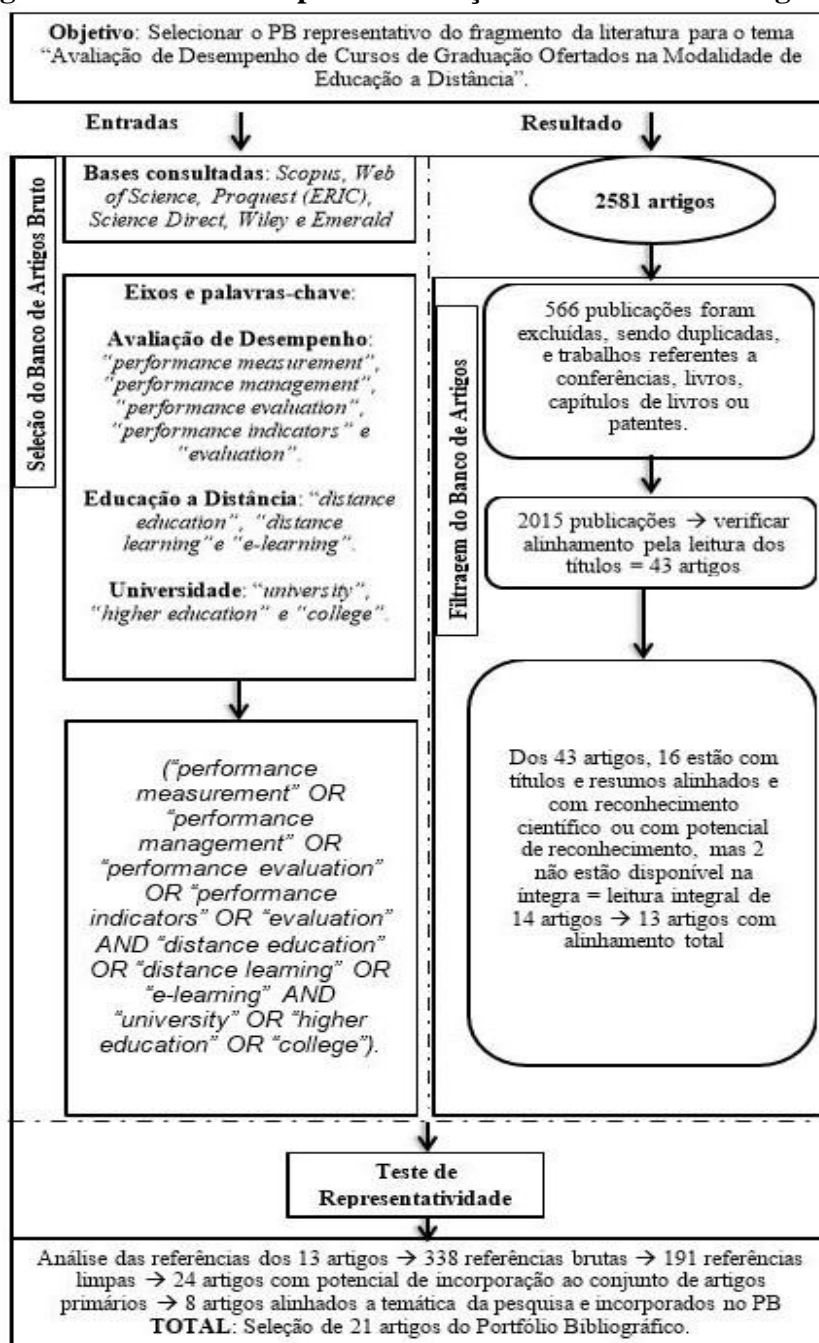
A terceira etapa, análise sistêmica, visa contribuir para o fragmento da literatura investigado, pela análise crítica do PB selecionado, baseada na afiliação teórica da AD adotada pelos pesquisadores (VALMORBIDA *et al.*, 2014; MARAFON *et al.*, 2012). Portanto, a geração do conhecimento no pesquisador é um resultado natural desse processo.

Ao final dessas três etapas, o pesquisador é capaz de identificar onde e como intervir cientificamente em relação ao tema investigado. Além disso, baseado no conhecimento gerado, é possível evidenciar as lacunas de pesquisa e formular perguntas para orientar futuros trabalhos de investigação (VALMORBIDA *et al.*, 2014).

2.3 Procedimentos para Coleta dos Dados: Seleção do Portfólio Bibliográfico

O processo de seleção dos artigos científicos que formaram o PB pode ser visualizado na Figura 2.

Figura 2. Processo Completo de Seleção do Portfólio Bibliográfico



Fonte: Adaptado de Valmorbida e Ensslin (2015).

Assim, o PB desta pesquisa contempla 21 artigos científicos referentes ao fragmento da literatura de Avaliação de Desempenho de cursos de graduação ofertados na modalidade de Educação a Distância.

2.4 Procedimentos para Análise dos Dados

2.4.1 Análise Bibliométrica: Variáveis Básicas e Avançadas.

Finalizada a seleção do Portfólio Bibliográfico (PB) sobre o fragmento da literatura, passa-se para análise bibliométrica, que visa à geração de conhecimento para o pesquisador sobre determinadas características do tema em estudo (DUTRA *et al.*, 2015). As características identificadas pelo *Proknow-C*, referentes às variáveis básicas, dizem respeito a: (i) quem são os pesquisadores com trajetória nessa área de conhecimento; (ii) quais são os

periódicos destaques no assunto; (iii) quais artigos se sobressaem quanto ao reconhecimento científico, considerando o número de citações; e (iv) qual é o fator de impacto dos periódicos que publicam nesse assunto. Essas variáveis serão buscadas nos 21 artigos do PB e em 16 referências dos artigos do PB alinhadas com o tema. Em relação às variáveis avançadas, os artigos do PB serão classificados quanto: (i) aos Sistemas de Avaliação de Desempenho (AD); (ii) aos Caminhos da AD; e (iii) ao movimento do Controle Racional para Controle Cultural e Aprendizado.

(i) Sistemas de Avaliação de Desempenho

Para a classificação dos Sistemas de Avaliação de Desempenho, utilizaram-se as definições de Melnyk *et al.* (2014) para verificar se os artigos do PB apenas mensuram o desempenho, se atendem parcialmente à gestão de desempenho ou se atendem totalmente à gestão de desempenho. A Figura 3 demonstra as definições de Melnyk *et al.* 2014 que forneceram subsídios para análise.

Figura 3 - Descrição dos Sistemas de Avaliação de Desempenho

Sistemas de Avaliação de Desempenho	
Sistema de mensuração de desempenho (Melnyk <i>et al.</i> , 2014)	"Abrange o processo (ou processos) para o estabelecimento de metas (desenvolvimento do conjunto de métricas) e coleta, análise e interpretação de dados de desempenho." (p. 175, tradução nossa).
Sistema de gestão de desempenho (Melnyk <i>et al.</i> , 2014)	"Engloba o processo (ou processos) de avaliar as diferenças entre os resultados reais e desejados, identificar e sinalizar essas diferenças [...], a compreensão se e por que as irregularidades tenham ocorrido e, quando necessário, introduzir (e monitorar) ações corretivas destinadas a [minimizar] as lacunas significativas de desempenho." (p. 175, tradução nossa)

Fonte: Melnyk *et al.* (2014, p.175).

Os artigos do PB serão classificados em gestão parcial de desempenho quando efetivarem a atividade de mensuração de desempenho e identificarem aspectos a serem melhorados, porém sem a sugestão/aplicação às ações corretivas.

(ii) Caminhos da Avaliação de Desempenho

Para a classificação dos Caminhos que os estudos fizeram uso da AD, adotou-se a classificação de Srimai *et al.* (2011 *apud* DUTRA *et al.* 2015, p. 245):

- a) Transição da AD operacional para uma ferramenta de apoio à vantagem competitiva estratégica (implementação da estratégia organizacional).
- b) Transição da AD baseada em uma ferramenta para implementar a estratégia organizacional para uma ferramenta que identifica, diagnostica, monitora, comunica e relata as informações de aprendizagem organizacional (gestão estratégica).
- c) Transição de um processo de AD estático que acompanha as mudanças do ambiente externo.
- d) Transição com base na perspectiva do acionista no processo de AD para a incorporação da perspectiva das partes interessadas (modelo de AD que incorpora as dimensões consideradas relevantes pelos *stakeholders*).

(iii) Controle Racional para Controle Cultural e Aprendizagem

Os artigos do PB foram analisados com base em uma variável proposta no quadro holístico apresentado por Bibitci (2012): Controle Racional para Controle Cultural e Aprendizagem. A análise visa identificar se a proposição por trás da medição de desempenho tem mudado com a diminuição da ênfase no controle e a crescente ênfase no aprendizado.

Portanto, visa identificar se a medição de desempenho está evoluindo do controle racional para o cultural.

2.4.2 Análise Sistêmica

Análise sistêmica é o processo científico utilizado para analisar os artigos do PB, baseado em uma afiliação teórica, visando evidenciar destaques e oportunidades de pesquisa encontrados no PB (VALMORBIDA *et al.*, 2014). Neste estudo, adota-se a afiliação teórica de AD proposta por Chaves *et al.* (2013, p. 10):

Processo para construir conhecimento no decisor (1), a respeito do contexto específico (2) que se propõe avaliar, a partir da percepção do próprio decisor (3) por meio de atividades que identificam, organizam, mensuram (4) ordinalmente e cardinalmente, e integram (5) os aspectos considerados como necessários e suficientes para sua gestão permitindo visualizar o impacto das consequências das ações e seu gerenciamento (6).

Além da afiliação teórica de AD, é necessário explicitar as lentes utilizadas pelos pesquisadores, as quais servem para informar “o que” e “como” os dados serão interpretados e analisados (VALMORBIDA *et al.*, 2014). Em relação às lentes, a Figura 4 apresenta as terminologias e o que será analisado em cada lente.

Figura 4 - Lentes Utilizadas na Análise Sistêmica do *Proknow-C* no Contexto da Avaliação de Desempenho

	Lente	O que busca?
1	Abordagem	Existe harmonização entre a abordagem e os dados do modelo construído? E sua utilização/aplicação?
2	Singularidade	Reconhece que o problema é único em termos de decisor(es) e do contexto físico?
3	Processo para Identificar	Utiliza processo(s) para identificar os objetivos/critérios do modelo de avaliação de desempenho, segundo a percepção do(s) decisor(es)?
4	Processo de Mensuração	As escalas do modelo de avaliação atendem à Teoria da Mensuração em termos: das operações matemáticas e estatísticas realizadas? De suas propriedades?
5	Processo para Integrar	Utiliza processo(s) para integrar os objetivos/escalas/indicadores do modelo: a partir de níveis de referência estabelecidos segundo a percepção do(s) decisor(es)? Que permita(m) uma visão holística do desempenho da organização e forneça(m) o desempenho global da organização, segundo os valores e preferências do(s) decisor(es)?
6	Processo de Gestão	O conhecimento gerado permite a realização da atividade de gestão do desempenho organizacional em termos de: <ol style="list-style-type: none"> 1) Possibilitar diagnóstico do perfil atual de desempenho, seus pontos fortes e fracos? Permitir monitorar o desempenho dos fatores percebidos pelo(s) decisor(es) como críticos? 2) Disponibilizar processo(s) para gerar ações de aperfeiçoamento?

Fonte: Adaptado de Bortoluzzi *et al.* (2014); Chaves *et al.* (2013); Marafon *et al.* (2015); Lacerda *et al.* (2014); e Valmorbida *et al.* (2014).

Na sequência, apresenta-se o referencial teórico acerca do tema da Avaliação de Desempenho de cursos de graduação ofertados na modalidade de Educação a Distância.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Avaliação de Desempenho

A medição e a gestão de desempenho caracterizam-se como fenômeno social, no qual seu comportamento é moldado pelos sentimentos, valores e crenças básicas dos indivíduos, da organização, da comunidade e da sociedade em que opera (BITITCI *et al.*, 2012). São reconhecidas como fundamentais para qualquer organização, pois informam o nível atual de desempenho e comparam com o nível desejado. A utilização de sistemas de medição e de

gestão de desempenho é recomendada para facilitar a implementação da estratégia e melhorar o desempenho organizacional (MELNYK *et al.*, 2014).

Para Globerson (1985), um sistema de medição de desempenho deve incluir um conjunto de critérios mensuráveis bem definidos; padrões de desempenho para cada critério; rotinas para medir cada critério; procedimentos para comparar o desempenho real com as normas; e procedimentos para lidar com as discrepâncias entre o desempenho real e o desejado. Já na percepção de Neely (1999), um sistema de medição de desempenho abrange o processo para definir objetivos (desenvolvimento do conjunto de métricas) e para recolher, analisar e interpretar dados de desempenho, com o intuito de avaliar eficácia e eficiência da ação (NEELY, 1999).

Por sua vez, um sistema de gestão de desempenho engloba o processo de avaliar as diferenças entre os resultados reais e desejados, identificar e sinalizar as diferenças críticas, compreender os motivos das possíveis deficiências ocorridas e, quando necessário, introduzir e acompanhar ações corretivas. O sistema de gestão de desempenho, junto com o sistema de medição, forma um sistema integrado: organizacional, estratégico e ambiental (MELNYK *et al.*, 2014).

3.2 Avaliação de Desempenho de Cursos de Graduação Ofertados na Modalidade de Educação a Distância: o estudante como agente informacional

Arbaugh (2002) descobriu, em seu estudo, que as características comportamentais são os preditores mais fortes de aprendizagem e satisfação dos estudantes em cursos a distância. Embora as características tecnológicas sejam importantes, os principais impulsionadores de experiências bem-sucedidas em EaD são os estilos de ensino interativos, como a influência e o incentivo do instrutor para a interação dos alunos.

Alstete e Beutell (2004) concluíram que sexo e idade estão relacionados de forma diferente com o desempenho de estudantes de graduação e pós-graduação em cursos ofertados em EaD e que alguns fatores são críticos para os professores e gestores dos cursos, como a participação dos estudantes nos fóruns de discussão e sua relação com o desempenho no curso.

Ao analisar os fatores que influenciam na satisfação dos estudantes em cursos a distância, Sun *et al.* (2008) concluem que a ansiedade do estudante ao computador, a atitude do instrutor ao direcionar a aprendizagem, a flexibilidade, a qualidade do curso, a utilidade percebida, a facilidade de uso e a diversidade nas avaliações são os fatores críticos que afetam essa satisfação.

Ozkan e Koseler (2009), ao avaliarem sistemas de aprendizado a distância, chegaram à conclusão de que seis dimensões do modelo proposto possuem efeito significativo sobre a satisfação dos estudantes: a qualidade do sistema, a qualidade do serviço, a qualidade do conteúdo, a perspectiva do aluno, as atitudes do instrutor e questões de suporte.

Corlett *et al.* (2005), ao avaliarem um aplicativo móvel utilizado em cursos a distância, identificaram uma demanda por apoio institucional por aprendizado móvel, especialmente para fornecer o conteúdo do curso e informações sobre horários. McConatha, Praul e Lynch (2008) também avaliaram um aplicativo de aprendizado móvel e concluíram que o uso pode fazer diferença positiva e significativa nos resultados de desempenho dos estudantes que utilizam esses aplicativos.

Nesse contexto da EaD, segundo Holsapple e Lee-Post (2006), um fator crítico de sucesso é a disponibilidade dos estudantes. Além disso, é necessário equilíbrio na promoção de cursos a distância como meio para entregar melhorias reais em educação de qualidade, e não como meio de automatizar a educação (HOLSAPPLE; LEE-POST, 2006).

4 RESULTADOS

4.1 Análise Bibliométrica: Variáveis Básicas e Avançadas.

4.1.1 Variáveis Básicas

Com o propósito de gerar conhecimento básico sobre o fragmento da literatura, serão identificadas e analisadas estas variáveis básicas: autores; periódicos; artigos e fator de impacto dos periódicos de destaque.

(i) Autores de destaque

Arbaugh se destaca nesta pesquisa com duas publicações no PB. Ele é professor de Estratégia e de Gestão de Projetos na Universidade de Wisconsin Oshkosh, Estados Unidos. Possui 144 publicações e 5.732 citações, sendo 3.780 a partir de 2010, de acordo com pesquisa realizada no *Google Scholar*, em 30 de outubro de 2015. Os temas que se destacam em suas publicações são: educação a distância, ensino e aprendizado *online*, avaliação da educação a distância, *e-learning* e programas de MBA.

Em relação à autoria dos artigos das referências do PB, não há repetição deles. Na análise conjunta dos autores do PB e das referências, apenas Admiraal possui uma publicação no PB e outra publicação nas referências. Apresentando expertise em educação, educação superior, tecnologia e educação e métodos de pesquisa educacional. Porém, apesar de figurar entre os autores do PB e das referências e ser um pesquisador da área, não possui destaque na comunidade científica no que se refere ao tema da EaD.

(ii) Periódicos de destaque

A análise demonstra que o periódico *American Journal of Distance Education* destaca-se com duas publicações de artigos do PB e duas publicações de artigos das referências do PB. Na sequência, o periódico nacional *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação* aparece com duas publicações no PB e uma publicação nas referências. Os periódicos *Decision Sciences Journal of Educational Technology*, *Turkish Online Journal of Educational Technology* e *Avaliação* publicaram um artigo que faz parte do PB e um, das referências. O periódico destaque *American Journal of Distance Education*, fundado em 1987 com a missão de promover a investigação e divulgação de informações sobre EaD nas Américas, explora tópicos sobre todas as relações de ensino e aprendizagem, nas quais os atores estão separados geograficamente, e a comunicação ocorre por meio das tecnologias. Assim, é alinhado ao tema pesquisado.

(iii) Artigos de destaque

O artigo do PB com maior representatividade na comunidade científica foi escrito por Sun *et al.* (2008): *What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction* (957 citações). O segundo artigo foi escrito por Arbaugh (2002): *Managing the on-line classroom: A study of technological and behavioral characteristics of web-based MBA courses*, também destaque na análise bibliométrica pela importância como pesquisador na área da EaD. Outro artigo destaque é *Measuring e-learning systems success in an organizational context: scale development and validation*, de Wang, Wang e Shee (2007), (274 citações). Ressalta-se que as citações dos artigos foram coletadas em 30 de outubro de 2015, no *Google Scholar*.

(iv) Fator de impacto dos periódicos de destaque

Essa variável, ao ser identificada, possibilita a visibilidade dos periódicos do PB nas bases de dados em que estão indexados. Num primeiro momento, procedeu-se à identificação do fator de impacto SJR dos periódicos. O destaque, com maior valor de SJR (2,58), é do periódico *Computers & Education*. Em relação ao fator de impacto JCR, o periódico *Computers & Education* também apresenta o maior valor (2,556), seguido pelo periódico

Journal of Computer Assisted Learning, que apresenta o segundo maior fator de impacto JCR (1,36) e SJR (2,05).

O periódico *Computers & Education* objetiva aumentar o conhecimento e a compreensão das maneiras como a tecnologia digital pode melhorar a educação pela publicação de pesquisas de alta qualidade, que se estendem à teoria e à prática. O periódico *Journal of Computer Assisted Learning* (JCAL) abrange toda a gama de usos de tecnologias de informação e comunicação para apoiar a aprendizagem e troca de conhecimentos. Ambos os periódicos, portanto, estão alinhados ao tema da pesquisa, sobretudo à área educacional e demonstram, por suas publicações, estarem abertos a publicações relacionadas ao tema da pesquisa.

4.1.2 Variáveis Avançadas

Com base no conhecimento geral, busca-se agora aprofundá-lo pela identificação e análise do tipo de Sistemas e do Caminho pelo qual os autores dos estudos do PB analisaram a EaD pela Avaliação de Desempenho, bem como a existência ou não da mudança epistemológica do Controle Racional para o Controle Cultural e Aprendizagem.

(i) Sistemas de Avaliação de Desempenho

Com exceção do trabalho de Lei e Gupta (2010), que consiste em revisão de literatura, os demais artigos do PB foram analisados com base nos conceitos descritos na Figura 3. Constatou-se que os trabalhos de Corlett *et al.* (2005) e Alstete e Beutell (2004) realizam apenas mensuração de desempenho. Todos os demais trabalhos realizam gestão parcial de desempenho. No entanto, nenhum artigo evidencia a realização de gestão total, pois não atendem a todas as características do conceito proposto por Melnyk *et al.* (2014). Assim, há uma carência na área de trabalhos que abordem sistemas integrados de AD.

(ii) Caminhos da Avaliação de Desempenho

Apenas o trabalho de Kelly (2008) incorpora os *stakeholders*. Corlett *et al.* (2005) e McConatha, Praul e Lynch (2008) apresentam uma transição de um ambiente estático para acompanhar o ambiente externo. Verificou-se que 50% dos trabalhos apresentam uma situação de transição da AD com base em uma ferramenta para implementar a estratégia organizacional e que 38% dos trabalhos apresentam a transição da AD operacional para a implementação da estratégia organizacional para sucesso do curso.

(iii) Controle Racional para Controle Cultural e Aprendizagem

A análise dos artigos do PB, quanto à variável avançada Controle Racional para Controle Cultural e Aprendizagem, demonstrou que todos os trabalhos apresentam essa característica, pois evidenciam diminuição da ênfase no controle e crescente ênfase no aprendizado, bem como influência da interação social no comportamento das organizações, em vez de processos puramente burocráticos.

4.2 Análise Sistêmica

Nesta seção, apresentam-se os resultados da análise sistêmica dos artigos do PB sob a perspectiva de Avaliação de Desempenho, adotada pela afiliação teórica dos pesquisadores.

4.2.1 Lente 1: Abordagem

Para a construção dos modelos de avaliação, verificou-se a abordagem em que o autor baseia a construção do modelo: (i) Normativista; (ii) Descritivista; (iii) Prescritivista; ou (iv) Construtivista (DIAS; TSOUKIÀS, 2004, p. 4). A Normativista não foi utilizada por nenhum

autor na construção do modelo, e um trabalho não foi classificado quanto à abordagem, pois refere-se à uma revisão de literatura e não propõe a construção de modelo ou ferramenta.

A Prescritivista foi utilizada em 70% dos artigos, como nos trabalhos de Arbaugh e Duray (2002); Johnson, Hornik e Salas (2008); Ozkan e Koseler (2009); Howland e Moore (2002); Arbaugh (2002); Holsapple e Lee-Post (2006), Corlett *et al.* (2005); Sims, Dobbs e Hand (2002); Alstete e Beutell (2004); Roberts *et al.* (2005); Urtel (2008); Chaney *et al.* (2007); Gaba e Dash (2004); Admiraal, Huisman e Pilli (2015); Rodrigues *et al.* (2014).

A Descritivista foi utilizada por 25% dos artigos que compõem o PB, nos trabalhos de Sun *et al.* (2008); McConatha, Praul e Lynch (2008); Urtel (2008); Arieira *et al.* (2009); Pinto Junior e Nogueira (2014);

Já a Construtivista foi utilizada apenas no trabalho de Kelly (2008). A abordagem construtivista, ou seja, a que incorpora os valores e preferências do decisor com foco na geração de seu conhecimento é oportunidade de investigação futura para estudos que visem apoiar a gestão/decisão.

Quanto ao contexto onde os dados foram coletados para construir os modelos, as alternativas são: (i) Genéricos: contexto similares, literatura (ciência), especialistas, passado histórico, outros locais; e (ii) Específicos: com base no decisor e contexto físico (VALMORBIDA *et al.* 2014).

Verificou-se que há uma concentração de artigos (60%) que buscam critérios estabelecidos na literatura e na opinião de especialistas. Por outro lado, 40% dos trabalhos se preocupam com a busca de informações em contextos específicos para a construção do modelo.

Procedeu-se, na sequência, à análise da harmonia entre o local que deu origem ao modelo construído e o local onde o modelo construído foi aplicado. Observou-se que 87% dos artigos se preocuparam com a particularidade de cada situação, ou seja, coletaram dados e aplicaram o modelo nos mesmos ambientes/contextos, portanto indicam a existência de harmonia entre a origem e a aplicação dos modelos construídos. No entanto, 13% dos trabalhos não possuem aderência entre contexto de origem e aplicação dos modelos.

Salienta-se que os trabalhos de Sims, Dobbs e Hand (2002); Roberts *et al.* (2005); Lei e Gupta (2010); Kelly (2008); e Pinto Junior e Nogueira (2014) não aplicam modelos, não sendo analisados quanto à aderência entre origem do modelo e local de aplicação. Desse modo, identifica-se uma oportunidade de contribuição: aplicação dos modelos apenas no contexto que deu origem aos dados e para o qual foi construído, bem como aplicação dos modelos que foram construídos, mas que ainda não foram aplicados/testados.

4.2.2 Lente 2: Singularidade

Essa lente busca reconhecer se o problema é único em termos de decisores/atores e do contexto físico e se há algum decisor dentro da organização que transmitirá a identidade institucional para o modelo proposto. Sob essa perspectiva, observou-se que 85% dos trabalhos reconhecem que o ambiente físico é único e que o modelo deve ser utilizado para o contexto para o qual foi construído. Um artigo não entrou nessa análise, pois consiste em uma revisão de literatura. Os demais artigos (15%) não reconhecem que o ambiente físico é único. Isso se constitui em uma oportunidade de melhoria: a consideração, em futuros trabalhos, de que cada organização/contexto possui características distintas, mesmo que dentro do mesmo setor, com determinadas potencialidades e fragilidades.

Também foi verificado, no PB, o tipo de participação do decisor na construção do modelo, onde foi identificado que 75% dos artigos constroem o modelo sem a participação do gestor educacional. Nenhum artigo trabalha com a participação do gestor em todas as etapas de construção do modelo, e 35% dos artigos científicos do PB consideram a participação do gestor educacional em algumas etapas do processo de construção do modelo.

Identifica-se, como oportunidade de melhoria para futuras investigações, a participação dos gestores na construção dos modelos de avaliação, haja vista serem eles conhecedores do contexto específico e interessados nas avaliações que são propostas.

4.2.3 Lente 3 – Processo para identificar objetivos (variáveis/critérios)

Foi possível identificar que 65% dos trabalhos não levam em consideração valores e preferências do gestor educacional ao identificar e operacionalizar critérios a serem mensurados no processo de AD. Referente à participação do gestor para validar o processo de identificação dos objetivos, enquadram-se 20% dos trabalhos.

Dos trabalhos (PINTO JUNIOR; NOGUEIRA, 2014; RODRIGUES *et al.*, 2014; KELLY, 2008), 15% figuram na situação em que o processo para identificar os objetivos/variáveis/critérios está parcialmente fundamentado em valores e percepções dos gestores. Por fim, nenhum trabalho considera valores e percepções do gestor em todas as etapas do processo. Isso indica uma oportunidade de pesquisa, qual seja, melhorar o processo de AD no sentido de deixá-lo cada vez mais preciso e adequado ao contexto em análise, agregando as preferências do gestor educacional da EaD.

4.2.4 Lente 4 – Mensuração

Primeiramente, verificou-se se os trabalhos realizaram a mensuração do desempenho dos objetivos identificados, constatando-se que os trabalhos de Lei e Gupta (2010) (revisão de literatura); Sims, Dobbs e Hand (2002); Kelly (2008) e Pinto Junior e Nogueira (2014), Rodrigues *et al.* (2014) não realizaram a atividade de mensuração.

Ao averiguar se os trabalhos permitem identificar a escala utilizada, verificou-se que dois deles, que realizam a atividade de mensuração, não permitem identificar a escala (HOWLAND; MOORE, 2002; URTEL, 2008).

Dos trabalhos que realizam a atividade de mensuração do desempenho dos objetivos e que permitem identificar a escala, ou seja, 71,42% dos artigos do PB, identificou-se se as operações realizadas eram compatíveis com a escala. Nos trabalhos de Corlett *et al.* (2005), Roberts *et al.* (2005) e Rodrigues *et al.* (2014), as operações não atendem à Teoria da Mensuração (BARZILAI, 2001; ROBERTS, 1979), pois não são compatíveis com a escala utilizada. Nesses trabalhos, os pesquisadores calculam a média e o desvio padrão para escalas ordinais.

Como oportunidade de investigação futura, sugere-se a utilização de operações matemáticas que atendam à Teoria da Mensuração, ou seja, compatíveis com a escala, visando atender ao conceito de validade do modelo matemático.

4.2.5 Lente 5 – Processo para integrar os objetivos/escalas/indicadores do modelo de AD

Quanto à realização do processo de integração dos objetivos/escalas/indicadores do modelo, foram investigados se os autores realizaram essa integração e de que forma o fizeram. Os trabalhos de Howland e Moore (2002), Roberts *et al.* (2005) e Pinto Junior e Nogueira (2014) não possuem o propósito de integração. Os demais artigos do PB não realizaram a atividade de integração dos objetivos/escalas/indicadores.

Constatou-se que nenhum trabalho realiza a integração, portanto o modelo/ferramenta não é capaz de fornecer “resultado final quantitativo” para a variável investigada na avaliação da EaD. Assim, esse resultado indica oportunidade de melhoria no sentido de estabelecer níveis de referência para cada objetivo, com a participação dos gestores, para facilitar o processo de gestão do desempenho, permitindo uma visão holística do desempenho do contexto que se pretende avaliar.

4.2.6 Lente 6 – Processo de gestão do desempenho organizacional pelo modelo de AD

Essa lente possui a finalidade de analisar se o modelo construído ou utilizado nos artigos do PB contempla ou permite realizar a atividade de gestão do desempenho do contexto. Quanto à realização do processo de identificação e apresentação do diagnóstico do desempenho atual da organização, os artigos do PB foram classificados da seguinte forma:

Tabela 1 - Classificação dos artigos quanto ao processo de identificação e apresentação do diagnóstico

Processo de identificação e apresentação do diagnóstico	(%)
(i) Evidenciam o diagnóstico do desempenho atual da organização em forma gráfica e/ou numérica e explicitam os pontos fracos do desempenho.	0
(ii) Evidenciam o diagnóstico do desempenho atual da organização em forma textual e explicitam os pontos fracos do desempenho.	35
(iii) Evidenciam o diagnóstico do desempenho atual da organização em forma gráfica e/ou numérica.	10
(iv) Evidenciam o diagnóstico do desempenho atual da organização em forma textual.	20
(v) Não evidenciam o diagnóstico do desempenho atual da organização.	35

Fonte: Adaptado de Ensslin, Ensslin e Dutra (2015).

O trabalho de Lei e Gupta (2010), por ser revisão de literatura, não entrou na análise dessa lente. Quanto à situação (i), nenhum artigo contemplou suas características, pois se apresenta como oportunidade de melhoria, visto que a apresentação gráfica e/ou numérica do diagnóstico do desempenho atual da organização/contexto pode facilitar a visualização dos resultados de possíveis ações de melhoria aplicadas, permitindo comparação entre desempenho atual e desempenho futuro.

No entanto, o diagnóstico da situação atual da organização/contexto foi apresentado de forma textual em 35% dos trabalhos, nos quais também apresentaram-se os pontos fracos do desempenho.

Nos trabalhos que compõem o PB, 65% não explicitam os pontos fracos do desempenho, pois 10% destes apresentam o diagnóstico do desempenho atual em forma gráfica e/ou numérica (OZKAN; KOSELER, 2009; ARBAUGH; DURAY, 2002), e 20% apresentam o diagnóstico em forma textual (JOHNSON; HORNIK; SALAS, 2008; MCCONATHA; PRAUL; LYNCH, 2008; SUN *et al.*, 2008; HOWLAND; MOORE, 2002). Dos trabalhos que não evidenciam os pontos fracos do desempenho, 35% sequer apresentam o diagnóstico do desempenho atual da organização/contexto.

Verificou-se que, no PB, apenas 11% dos trabalhos apresentam um processo para gerar ações de aperfeiçoamento, identificam ações e as hierarquizam (RODRIGUES *et al.* 2014; SUN *et al.*, 2008). Outros apresentam um processo para gerar ações de aperfeiçoamento e sugerem ações, porém sem hierarquizá-las, somando 33%.

Ainda quanto aos trabalhos que apresentam processo para gerar ações de aperfeiçoamento, 28% não sugerem ações, e 28% dos trabalhos não apresentam processo para gerar ações de aperfeiçoamento.

Essas informações indicam que existe, na literatura, uma lacuna em relação ao processo de aperfeiçoamento, onde poucos trabalhos sugerem ações e as hierarquizam. Isso poderia fornecer ao gestor uma fundamentação e/ou orientação quanto à tomada de decisão acerca do que precisa ser melhorado no desempenho do contexto analisado.

4.3 Contribuições para o Avanço da Área

Com a realização da análise sistêmica, os pesquisadores identificaram lacunas científicas que demandam investigações no campo da Avaliação de Desempenho de cursos de graduação ofertados na modalidade de Educação a Distância, que foram transformadas em questões de pesquisa para orientar futuras investigações (Figura 6).

Figura 6 - Perguntas de Pesquisa Identificadas nas Lentes para o Fragmento da Literatura Relativo ao Tema da Pesquisa

Lente de Avaliação de Desempenho	Pergunta de Pesquisa
Lente 1 – Abordagem	Como construir um modelo de AD construtivista, que incorpore os valores e preferências dos gestores educacionais dos cursos de graduação na modalidade a distância, com foco na sua geração de conhecimento? Como construir um modelo de AD que possua harmonia entre contexto de onde se originaram os dados e local de sua aplicação?
Lente 2 – Singularidade	Como desenvolver um modelo de AD que considere a participação dos gestores dos cursos de graduação na modalidade a distância em todas as etapas de construção do modelo?
Lente 3 – Processo para identificar	Como construir um modelo de AD que identifique e operacionalize os objetivos/critérios a serem mensurados, com base nos valores e preferências dos gestores educacionais dos cursos de EaD, em todas as etapas do processo?
Lente 4 – Processo de mensuração	Como elaborar um modelo de AD que atenda aos critérios da Teoria da Mensuração, ou seja, que realize operações matemáticas compatíveis com a escala proposta?
Lente 5 – Processo para integrar	Como desenvolver um modelo de AD que considere a percepção dos gestores educacionais dos cursos de EaD na identificação dos níveis de referência para cada objetivo, para facilitar o processo de gestão do desempenho?
Lente 6 – Processo de gestão	Como desenvolver um modelo de AD que contemple a atividade de gestão de desempenho, que diagnostique a situação atual do contexto, proponha e hierarquize sugestões de melhorias?

Fonte: Dados da pesquisa.

Baseado na definição das perguntas específicas relativas a cada lente, explicita-se a seguinte pergunta de pesquisa geral: Como construir um modelo de Avaliação de Desempenho que incorpore valores e preferências do(s) gestores educacionais dos cursos de graduação na modalidade a distância em todas as etapas de desenvolvimento do modelo para identificação dos objetivos a serem mensurados, com base na Teoria da Mensuração, dos níveis de referência para todos os objetivos e que permita diagnosticar gráfica e/ou numericamente o desempenho atual e apresentar um processo estruturado de aperfeiçoamento do contexto?

Com base no conhecimento gerado pelo *ProKnow-C*, são apresentadas proposições de ação para pesquisadores e gestores (Figura 7.)

Figura 7 - Estrutura de Proposições Científicas e Práticas para o Fragmento da Literatura Referente ao Tema da Pesquisa

Lentes Analisadas	Desafios para os pesquisadores	Desafios para gestores educacionais dos cursos de EaD
1 – Abordagem	Construir modelo de AD construtivista, que incorpore os valores e preferências do decisor. Construir modelo de AD que possua harmonia entre o contexto de onde se originaram os dados do modelo e sua aplicação.	Participar ativamente de todo o processo de construção de modelos de AD, socializando seus valores e preferências.
2 – Singularidade	Desenvolver modelo de AD que considere a participação do gestor dos cursos de EaD em todas as etapas do processo de	Participar ativamente de todo o processo de construção de modelos de AD, caso haja interesse em conhecer e auxiliar

	construção.	esse processo, socializando valores e preferências.
3 – Processo para identificação	Construir um modelo de AD que identifique e operacionalize os objetivos/critérios a serem mensurados, com base nos valores e preferências do gestor, em todas as etapas do processo.	Relatar, ao pesquisador, todos os aspectos que podem afetar o desempenho do contexto em análise, para que estes sejam considerados no modelo de AD.
4 – Processo de mensuração	Elaborar modelo de AD que atenda aos critérios da Teoria da Mensuração, ou seja, que realize operações matemáticas compatíveis com a escala proposta.	Colaborar com o pesquisador na etapa de atribuição de graus aos indicadores que serão avaliados, ordenando-os em função de sua relevância.
5 – Processo de integração	Desenvolver um modelo de AD que considere a percepção dos gestores do EaD na identificação dos níveis de referência para cada objetivo, para facilitar o processo de gestão do desempenho.	Identificar níveis de referência para cada objetivo que será avaliado, socializando essa informação com o pesquisador.
6 – Processo de gestão	Desenvolver um modelo de AD que contemple a atividade de gestão de desempenho, que diagnostique a situação atual do contexto, proponha e hierarquize sugestões de melhorias.	Refletir acerca do diagnóstico atual do contexto e, quando necessário, aplicar as ações de aperfeiçoamento aprendidas no processo de geração de conhecimento.

Fonte: Dados da pesquisa.

As informações evidenciadas (Figura 7) podem ser úteis para os pesquisadores, responsáveis por ampliar os horizontes do conhecimento, e também para os gestores dos cursos de graduação do EaD, responsáveis pela melhoria do desempenho dos cursos nessa modalidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho objetivou identificar e analisar as oportunidades de pesquisa do fragmento da literatura referente à Avaliação de Desempenho de cursos de graduação ofertados na modalidade de Educação a Distância. Para isso, realizaram-se: (i) seleção do PB, composto por 21 artigos alinhados ao tema da pesquisa; (ii) análise bibliométrica dos artigos do PB; e (iii) análise sistêmica dos artigos do PB.

O processo de seleção do PB, análise bibliométrica e análise sistêmica foi realizado com base no processo estruturado e completo de revisão da literatura denominado *Knowledge Development Process-Constructivist (ProKnow-C)*.

Os resultados da análise bibliométrica identificaram que Arbaugh J. B. é o autor de maior destaque dentre as publicações que contemplam o PB. O periódico de maior destaque é o *American Journal of Distance Education*, que enfoca as áreas de aprendizagem e *e-learning*. O artigo mais representativo foi escrito por Sun *et al.* (2008): *What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction* (957 citações). As palavras-chave mais utilizadas foram *Distance Education* e *Distance Learning*. A análise do fator de impacto dos periódicos do PB evidenciou que *Computers & Education* é o mais relevante.

Quanto às variáveis avançadas, identificou-se carência na área de trabalhos que abordem sistemas integrados de AD. Além disso, a maioria dos trabalhos aplica uma ferramenta no contexto para implementar a estratégia organizacional, e todos os trabalhos

evidenciam diminuição da ênfase no controle e crescente ênfase no aprendizado, bem como a influência da interação social no comportamento das organizações, em vez de processos puramente burocráticos.

A análise sistêmica permitiu aos pesquisadores a identificação de lacunas na literatura científica relacionada ao tema da AD de cursos de graduação ofertados na modalidade de Educação a Distância. Dessa forma, foi possível definir uma pergunta de pesquisa geral: Como construir um modelo de AD que incorpore valores e preferências do(s) gestores educacionais em todas as etapas de desenvolvimento do modelo para identificação dos objetivos a serem mensurados, baseado na Teoria da Mensuração, dos níveis de referência para todos os objetivos, que permita diagnosticar gráfica e/ou numericamente o desempenho atual e apresentar um processo estruturado de aperfeiçoamento do contexto?

Como limitações da pesquisa, aponta-se delimitação temporal dos artigos publicados entre 2000 e 2015 e busca dos artigos científicos em seis bases de dados, podendo ser alteradas em futuras investigações sobre o tema.

Com base no conhecimento gerado pelo *Proknow-C*, apresentaram-se proposições de ação para pesquisadores e gestores do contexto de EaD. O tema da Avaliação de Desempenho de cursos de graduação ofertados na modalidade de Educação a Distância configura-se, baseado nos resultados apresentados, como um campo a ser explorado.

REFERÊNCIAS

- ADMIRAAL, W.; HUISMAN, B.; PILLI, O. Assessment in Massive Open Online Courses. **Electronic Journal of e-Learning**, v.13, n. 4, 2015.
- ALSTETE, J. W.; BEUTELL, N. J. Performance indicators in online distance learning courses: a study of management education. **Quality Assurance in Education**, v.12, n. 1, p. 6-14, 2004.
- ARBAUGH, J. B. Managing the on-line classroom: A study of technological and behavioral characteristics of web-based MBA courses. **The Journal of High Technology Management Research**, v.13, n. 2, p. 203-223, 2002.
- ARBAUGH, J. B.; DURAY, R. Technological and structural characteristics, student learning and satisfaction with web-based courses an exploratory study of two on-line MBA programs. **Management learning**, v.33, n. 3, p. 331-347, 2002.
- ARIEIRA, J. O. et al. Avaliação do aprendizado via educação a distância: a visão dos discentes. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, v.17, n. 63, p. 313-340, 2009.
- BARZILAI, J. On the foundations of measurement. 2001. **Anais Eletrônicos**. IEEE, 2001.
- BITITCI, U. et al. Performance Measurement: Challenges for Tomorrow. **International Journal of Management Reviews**, v.14, n. 3, p. 305-327, 2012.
- BORTOLUZZI, S. C. et al. Avaliação de desempenho de redes de pequenas e médias empresas (PMES): lacunas e oportunidades de pesquisa. **Revista Gestão Industrial**, v.9, n. 4, p. 886-906, 2014.
- CARDOSO, T. L. et al. Reflexões para avanço na área de Avaliação e Gestão do Desempenho das Universidades: uma análise da literatura científica. **In: Seminários em Administração (XVIII SEMEAD)** São Paulo – SP. 2015.
- CASTRO, C. M. A prática da pesquisa. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1977.
- CHANEY, B. H. et al. Development of an instrument to assess student opinions of the quality of distance education courses. **The American Journal of Distance Education**, v.21, n. 3, p. 145-164, 2007.
- CHAVES, L. C. et al. Sistemas de apoio à decisão: mapeamento e análise de conteúdo. **RECADM – Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v.12, n. 1, p. 6-22, 2013.

CORLETT, D. *et al.* Evaluation of a mobile learning organiser for university students. **Journal of Computer Assisted Learning**, v.21, n. 3, p. 162-170, 2005.

CRESWELL, J. W. Projeto de Pesquisa: Métodos Qualitativos, Quantitativos e Mistos. Tradução: Magda Lopes. Porto Alegre: Artmed, 2010. 296 p.

DIAS, L. C.; TSOUKIÁS, A. On the constructive and other approaches in decision aiding **In:** (Ed.). C.H. Antunes, J. Figueira, J. Clímaco (eds). Aide multicritère à la décision: Multiple criteria decision aiding. CCDRC/INESCC/FEUC. Coimbra, 2004. p. 13-28.

DUTRA, A. *et al.* The construction of knowledge from the scientific literature about the theme seaport performance evaluation. **The International Journal of Productivity and Performance Management**, v.64, iss 2, p. 243-269, 2015.

ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R.; PINTO, H. M. Processo de investigação e Análise bibliométrica: Avaliação da Qualidade dos Serviços Bancários. **RAC – Revista de Administração Contemporânea**, v.17, n. 3, p. 325-349, 2013.

ENSSLIN, S. R. *et al.*; Avaliação Multicritério de Desempenho de Portos Marítimos Brasileiros: Estudo de Caso para Apoiar à Gestão do Porto de São Francisco do Sul. **In:** Congresso Internacional de Desempenho Portuário (CIDESPORT) Florianópolis – SC. 2015.

GABA, A. K.; DASH, N. K. Course evaluation in open and distance learning: A case study from Indira Gandhi National Open University. **Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning**, v.19, n. 2, p. 213-221, 2004.

GLOBERSON, S. Issues in developing a performance criteria system for an organisation. **International Journal of Production Research**, v.23, n. 4, p. 639-646, 1985.

HOLSAPPLE, C. W.; LEE-POST, A. Defining, Assessing, and Promoting E-Learning Success: An Information Systems Perspective. **Decision sciences journal of innovative education**, v.4, n. 1, p. 67-85, 2006.

HOWLAND, J. L.; MOORE, J. L. Student perceptions as distance learners in Internet-based courses. **Distance education**, v.23, n. 2, p. 183-195, 2002.

JOHNSON, R. D.; HORNIK, S.; SALAS, E. An empirical examination of factors contributing to the creation of successful e-learning environments. **International Journal of Human-Computer Studies**, v.66, n. 5, p. 356-369, 2008.

KELLY, G. A collaborative process for evaluating new educational technologies. **Campus-Wide Information Systems**, v.25, n. 2, p. 105-113, 2008.

LACERDA, R. T. O.; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R. Uma Análise Bibliométrica da literatura sobre Estratégia e Avaliação de Desempenho. **Gestão & Produção [online]**, v.19, n. 1, p. 59-78, 2012.

LACERDA, R. T. O. *et al.* Research opportunities in strategic management field: a performance measurement approach. **International Journal of Business Performance Management**, v.15, n. 2, p. 158-174, 2014.

LEI, S. A.; GUPTA, R. K. College Distance Education Courses: Evaluating Benefits and Costs from Institutional, Faculty and Students' perspectives. **Education**, v.130, n. 4, p. 616, 2010.

MARAFON, A. D. *et al.* The effectiveness of multi-criteria decision aid methodology. **European Journal of Innovation Management**, v.18, p. 86-109, 2015.

MCCONATHA, D.; PRAUL, M.; LYNCH, M. J. Mobile Learning in Higher Education: An Empirical Assessment of a New Educational Tool. **Online Submission**, v.7, n. 3, 2008.

MELNYK, S. A. *et al.* Is performance measurement and management fit for the future? **Management Accounting Research**, v.25, p. 173-186, 2014.

NEELY, Andy. The measure performance revolution. Why now and what next? **International Journal of Operations & Production Management**, v.16, n. 2, p. 205-228, 1999.

OZKAN, S.; KOSELER, R. Multi-dimensional students' evaluation of e-learning systems in the higher education context: An empirical investigation. **Computers & Education**, v.53, n. 4, p. 1285-1296, 2009.

PINTO JUNIOR, G. C.; NOGUEIRA, V. M. R. Programa Universidade Aberta do Brasil: Aspectos Relevantes na Construção de uma Metodologia para Avaliar sua Implementação. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, v.19, n. 1, 2013.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBERTS, F. S. **Measurement theory with applications to decision making, utility, and the social sciences**. United States: MacAddison Wesley, 1979.

ROBERTS, T. G. et al. The development of an instrument to evaluate distance education courses using student attitudes. **The American Journal of Distance Education**, v.19, n. 1, p. 51-64, 2005.

RODRIGUES, C. M. C. et al. Uma Proposta de Instrumento para Avaliação da Educação a Distância. **Revista Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, v.22, n. 83, p. 321-354, 2014.

SILVA, R. V. et al. E-government and Public Accounting Information: Bibliometric and Systemic Analysis. **International Research Journal of Finance and Economics**, v.1, n. 122, p.76-91, 2014.

SIMS, R.; DOBBS, G.; HAND, T. Enhancing quality in online learning: Scaffolding planning and design through proactive evaluation. **Distance Education**, v.23, n. 2, p. 135-148, 2002.

SUN, P. C. *et al.* What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. **Computers & education**, v.50, n. 4, p. 1183-1202, 2008.

URTEL, M. G. Assessing academic performance between traditional and distance education course formats. **Journal of Educational Technology & Society**, v.11, n. 1, p. 322-330, 2008.

VALMORBIDA, S. M. I.; ENSSLIN, L. Construção de conhecimento sobre avaliação de desempenho para gestão organizacional: uma investigação nas pesquisas científicas internacionais. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 13, n. 28, 2016.

VALMORBIDA, S. M. I. et al. Avaliação de Desempenho para Auxílio na Gestão de Universidades Públicas: Análise da Literatura para Identificação de Oportunidades de Pesquisas. **Contabilidade, Gestão e Governança**, v. 17, n. 3, 2014.

VALMORBIDA, S. M. I.; ENSSLIN, S. R.; Avaliação de Desempenho de Rankings Universitários: Revisão da Literatura e diretrizes para futuras investigações. **In: Anais do Encontro da ANPAD (XXXIX EnANPAD 2015) Belo Horizonte-MG**. 2015.

WAICZYK, C.; ENSSLIN, S. R. Avaliação de produção científica de pesquisadores: mapeamento das publicações científicas. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v.10, n. 20, p. 97-112, 2013.

WANG, Y. S.; WANG, H. Y.; SHEE, D. Y. Measuring e-learning systems success in an organizational context: Scale development and validation. **Computers in Human Behavior**, v.23, n. 4, p. 1792-1808, 2007.