

## **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 Valmorbidia e Ensslin (2016), Dutra *et al.* (2015), Cardoso *et al.* (2015), Valmorbidia 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).

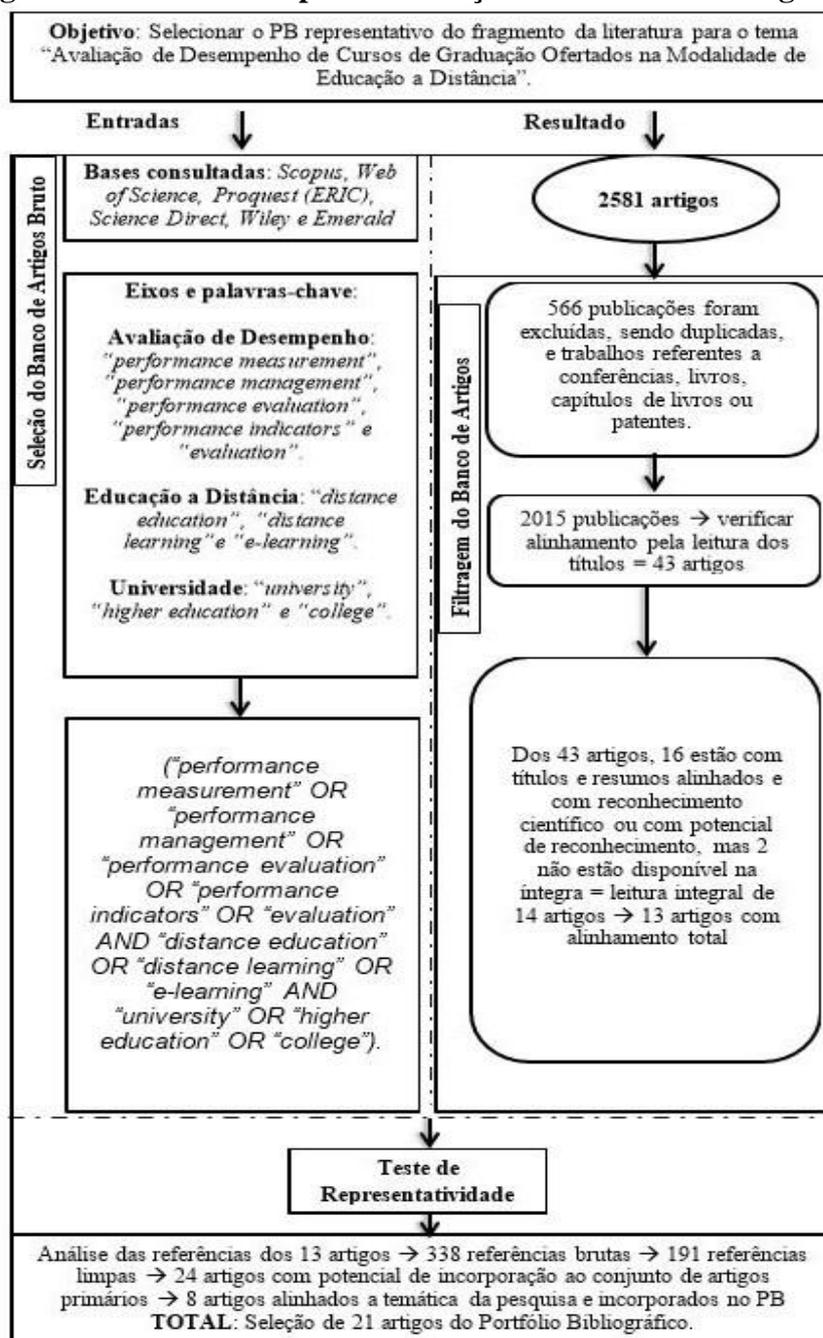
A terceira etapa, análise sistêmica, visa contribuir para o fragmento da literatura investigado, pela análise crítica do PB selecionado, baseada na afiliação teórica da AD adotada pelos pesquisadores (VALMORBIDA *et al.*, 2014; MARAFON *et al.*, 2012). Portanto, a geração do conhecimento no pesquisador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

<b>Sistemas de Avaliação de Desempenho</b>	
<b>Sistema de mensuração de desempenho</b> (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).
<b>Sistema de gestão de desempenho</b> (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**

	<b>Lente</b>	<b>O que busca?</b>
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"> <li>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?</li> <li>2) Disponibilizar processo(s) para gerar ações de aperfeiçoamento?</li> </ol>

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**

<b>Lente de Avaliação de Desempenho</b>	<b>Pergunta de Pesquisa</b>
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**

<b>Lentes Analisadas</b>	<b>Desafios para os pesquisadores</b>	<b>Desafios para gestores educacionais dos cursos de EaD</b>
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. **Internation 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 Bussiness 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.