

## **Avaliação como feedback estratégico para qualidade: o caso do curso em Gestão do Ambiente em Estabelecimentos Assistenciais de Saúde**

Evaluation as a strategic feedback for quality: the case  
of the course in Environmental Management in Health Care Facilities

Rosangela Boigues Pittioni<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Coordenadora de Ensino no Consórcio Brasileiro de Acreditação. Mestre em avaliação. Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: ensino@cbacred.org.br

### **RESUMO**

Trata-se de um caso de estudo descritivo apresentado na perspectiva da pesquisa avaliativa. O objetivo foi identificar se os resultados avaliativos do instrumento de avaliação do Curso de Pós-Graduação desenvolvido na proposta da educação corporativa oferecida pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação, nos anos 2008, 2010 e 2011, proporcionam feedback estratégico. No referido Curso foram realizadas 524 avaliações em 16 disciplinas ministradas. Porém, a grade curricular de cada ano foi constituída por 13 disciplinas, pois houve troca de disciplina e integração de outras. Os resultados das avaliações identificaram que os critérios avaliativos obtiveram êxito na opinião de 90% dos cursistas. Porém daqueles que identificaram alguma não adequação, poucos justificaram o motivo. Foi observado que o instrumento de avaliação proporcionava um retorno reativo e verificativo ao gestor e o plano de ação perante estes resultados era frágil. Assim, não havia um feedback estratégico porque não possuía parâmetros avaliativos para remodelações estratégicas no plano de ação.

**Palavras-chave:** Avaliação. Educação. Feedback.

### **ABSTRACT**

This is a descriptive case study, presented from the perspective of qualitative evaluative research. The objective was to identify if evaluation results obtained from the assessment instrument of a Specialization Course developed as part of a proposal of corporate education provided strategic feedback. In 2008, 2010 and 2011 were held 524 ratings in 16 disciplines

that were taught although the curriculum consisted of 13 disciplines each year. This difference is justified by the exchange and integration of other disciplines. The results of the evaluations identified that the assessment criteria were successful in the opinion of 90% of the course participants. From those who identified any inadequacy, few justified the reason. It was observed that the assessment tool provided a reactive return to the manager and that the plan of action toward these results was fragile. Thus, there was no strategic feedback because it had no evaluative parameters to reform the strategic plan of action.

**Keywords:** Assessment. Education. Feedback.

*Recebido em: 28/04/2014.*

*Publicado em: 29/07/2014*