

Avaliação Institucional da Extensão: conceitos, níveis, parâmetros e indicadores

ALUI OLIVEIRA BARBISAN*

Resumo: *Objetivos.* Proposição de um Modelo Institucional de Avaliação da Extensão, constituído de um conjunto de indicadores que possam avaliar a clientela, a estrutura institucional, o desempenho e as mudanças sociais geradas pelas ações extensionistas. *Metodologia.* Consolidação, através de revisão bibliográfica, de conceitos, terminologia e relações entre variáveis utilizadas para avaliar as ações de Extensão acadêmica, bem como desenvolver uma classificação dos diferentes tipos e níveis de avaliação. *Resultados.* Um nível de avaliação (clientela) avalia a *comunidade externa e interna*; dois níveis (esforço, disponibilidade) avaliam a *estrutura institucional*; 6 níveis (carga de trabalho, acessibilidade, adequação, eficiência, efetividade, propriedade) avaliam o *desempenho da instituição* e 2 níveis (eficácia, efeitos colaterais) avaliam as *mudanças sociais*. *Conclusões.* O Modelo proposto tem como vantagens o fato de: definir linguagem comum em avaliação, sistematizar conjuntos de indicadores (tipos e níveis de avaliação) para serem usados em todas as ações, estabelecer a forma como calcular cada indicador e permitir que cada Unidade identifique quais indicadores possui, quais se lhe aplicam e quais devem ser buscados.

Palavras-chave: Universidade; Extensão universitária; Avaliação institucional; Níveis de avaliação; Indicadores de avaliação.

Abstract: *Institutional Evaluation of Academic Extension: Concepts, Levels, Parameters and Indicators. Objectives.* The purpose of this paper is to construct an Institutional Evaluation of Academic Extension, integrated by a set of indicators that could evaluate the clientele, the institutional structure, the performance and the social changes attained by the extension activities. *Methodology.* Pertinent literature was reviewed to assess concepts, terminology and relationships among variables used to evaluate academic extension activities, and develop a classification of the different kinds and levels of evaluation. *Results.* Clientele evaluation evaluates external and internal community; effort and availability evaluate the institutional structure; workload, efficiency, effectiveness, accessibility, appropriateness and adequacy evaluate the institutional performance; efficacy and side effects evaluate the social changes. *Conclusions.* The proposed model has the following advantages: it states a common language for evaluating; it systematizes the set of indicators (kinds and levels of evaluation) to be used for all activities; it sets up ways to calculate each indicator; and it allows every school to identify which indicators apply to its situation and which must be developed.

Key-words: University; University Extension; Institutional Evaluation; Evaluation Levels.

* Mestre em Saúde Pública, Prof. Titular da Faculdade de Odontologia/UFRGS, Membro da Secretaria de Avaliação Institucional/UFRGS, Ex-Presidente da Câmara de Extensão/UFRGS.

Introdução

“A análise do real, o conhecimento profundo da Instituição, pressupõe um Processo de Avaliação. Avaliação exige o desenvolvimento da crítica e da capacidade de pensar, pressupondo a capacidade de mudar daqueles que fazem a Instituição da Universidade ser o que ela é hoje, no presente, e de preparar o que ela será, no futuro.” (Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, 1994a, 32)

O momento político pelo qual passam as universidades públicas federais ao fim da década de 90 e início dos anos 2000 tem se caracterizado pelas inúmeras tentativas desenvolvidas pelo Governo Federal no sentido de minimizar sua importância, ações essas que podem ser vistas como um movimento visando a privatização do ensino superior no Brasil através de um modelo de autonomia que lhe permita descompromissar-se, pelo menos em parte, do financiamento do ensino de 3º grau no país.

Para isso, tem desenvolvido na mídia uma série de críticas às universidades públicas federais caracterizando-as como detentoras de uma estrutura pesada, de baixo desempenho, alto custo e de pouca capacidade de mudança. Tais críticas têm levado a universidade pública à tarefa incessante de rebatê-las, o que nem sempre tem sido feito de forma precisa, uma vez que as instituições federais de ensino superior ainda não têm seus sistemas de avaliação completamente institucionalizados. (UFRGS, s.d., 9)

Por consequência, muitas de suas ações não são conhecidas pelo grande público, gerando a percepção de que são tarefas não desenvolvidas pelas universidades, o que viria a acarretar, segundo seus críticos, o seu baixo desempenho, alto custo e sua pouca capacidade de mudança.

Sendo a Extensão uma das atividades fins da universidade, sofre, como consequência, parte da crítica em virtude de ser a atividade acadêmica que mais alterações de sua base legal, conceituação e tipificação das atividades teve em passado recente, o que lhe proporcionou uma maior precisão de conceituação e reconhecimento, levando por conseguinte a uma visão diferente de suas características passadas que eram a de uma simples divulgadora de saberes, separada de sua fonte de produção, para uma atuação integrada à realidade social, produtora de conhecimento e renovadora de práticas pedagógicas. (Baibich e Arcoverde, 1997, 9)

Considerando que ainda não se tem hoje no Brasil um sistema de avaliação da Extensão e que as tentativas de organizá-lo têm sido tímidas, (Baibich e Arcoverde, 1997, 15; Encontro Nacional do Fórum de Pró-Reitores de Extensão,

1993, 3; UFRGS, 1994a, 45; Fórum de Pró-Reitores de Extensão, 2001, 44), torna-se urgente atuação nesse sentido uma vez que a extrema diversidade das ações de Extensão, por si só, já evidencia a complexidade de se construir um sistema de avaliação da Extensão.

Por último, deve-se salientar que a complexidade da tarefa não deve servir como argumento para postergar sua implementação, mas sim determinar para a universidade a decisão de fazê-lo no menor espaço de tempo, em função das razões expostas acima.

Este fato, determina para quem detém o poder decisório, a necessidade de uma forte vontade política de operar mudanças, sem a qual não será possível planejar, desenvolver e colocar em operação um sistema de avaliação da Extensão que possa dar as respostas tão necessárias no sentido de evidenciar o volume, as características, os custos e as mudanças geradas pela Extensão acadêmica.

Objetivos

Este trabalho tem como objetivo a proposição de um *Modelo Institucional de Avaliação da Extensão*, constituído de um conjunto de dados e indicadores que possam avaliar a comunidade beneficiada, a estrutura institucional da Extensão, o seu desempenho e as mudanças sociais geradas pelas ações extensionistas desenvolvidas pela Universidade.

Revisão da Literatura

Para que tal modelo de avaliação seja coerente com o atual momento político/acadêmico das universidades públicas federais e coordenado com o que se pensa no momento sobre os objetivos, características e amplitude de um sistema de avaliação da Extensão, não se pode pensá-lo sem considerar o trabalho desenvolvido pelo Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras, que consubstanciaram no Plano Nacional de Extensão Universitária, (Universidade Federal do Paraná - UFPR, 1998, 45; Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras, 2001a, 38) os seguintes objetivos para o desenvolvimento da avaliação da Extensão:

- 1) *Tornar permanente a avaliação institucional das atividades de Extensão Universitária como um dos parâmetros de avaliação da própria Universidade;*
- 2) *Criar as condições para a participação da Universidade na elaboração das políticas públicas voltadas para a maioria da população, bem como para se constituir em organismo legítimo para acompanhar e avaliar a implantação das mesmas;*

3) *Consolidação do Sistema de Informações sobre Extensão Universitária, através da implantação de Banco de Dados Inter-relacional, em até dois anos;*

4) *Elaboração de uma proposta de Programa Nacional de Avaliação da Extensão Universitária das universidades brasileiras a ser apoiado e financiado pela Secretaria de Ensino Superior do MEC, no prazo de um ano;*

5) *Implementação do programa de Avaliação da Extensão Universitária nas IES em até três anos.*

6) *Adoção de indicadores quantitativos e qualitativos de Extensão nas análises de mérito para alocação de vagas para docentes nas Unidades e Departamentos e para distribuição de recursos orçamentários internos, em até dois anos;*

Como esses objetivos se referem explicitamente a Extensão, e considerando a extrema diversidade das ações de Extensão desenvolvidas pela universidade, é necessário explicitar, em primeiro lugar, os conceitos de: Extensão, ação de Extensão, tipos de ações de Extensão, projeto de Extensão, atividade de Extensão e programa de Extensão.

CONCEITO DE EXTENSÃO

“A Extensão universitária é o processo educativo, cultural e científico que articula o ensino e a pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre universidade e sociedade. A Extensão é uma via de mão dupla, com trânsito assegurado à comunidade acadêmica, que encontrará, na sociedade, a oportunidade da elaboração da praxes de um conhecimento acadêmico. No retorno à universidade, docentes e discentes trarão um aprendizado que, submetido à reflexão teórica, será acrescido àquele conhecimento. Este fluxo, que estabelece a troca de saberes sistematizados, acadêmico e popular, terá como consequência a produção do conhecimento resultante do confronto com a realidade brasileira e regional, a democratização do conhecimento acadêmico e a participação efetiva da comunidade na atuação da Universidade”. (Santos, 1998, 24; Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras, 2001a, 29)

CONCEITO GERAL DE AÇÃO DE EXTENSÃO

Ações de cunho social, educacional, cultural, científico e tecnológico de interesse para a sociedade e realizadas pela Universidade, através de seus docentes, servidores técnico-administrativos e alunos, que, preservando seu caráter acadêmico, quanto ao mérito, registro e controle pelas instâncias competentes, desti-

nam-se prioritariamente à comunidade externa à Universidade ou à comunidade acadêmica, objetivando a ampliação, o desenvolvimento e realimentação do ensino e da pesquisa para o desenvolvimento mútuo da Universidade e da Sociedade (UFRGS, 1998, 2).

TIPOS E CONCEITOS DE AÇÕES DE EXTENSÃO:

Os diferentes tipos de ações de extensão podem ser definidos conforme segue: (Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras, 2001b, 51; Câmara de Extensão, 1998, 1-3)

CURSOS DE EXTENSÃO são ações de Extensão que têm como objetivo iniciar, capacitar, atualizar ou aperfeiçoar população específica em conhecimentos, atitudes ou práticas, integrado por um conjunto articulado de procedimentos pedagógicos organizados de maneira sistemática, de caráter teórico e/ou prático, presencial ou a distância, com carga horária acima de 8 horas/aula, processo de avaliação de frequência e/ou aproveitamento e com/sem trabalho de conclusão.

EVENTOS são ações de Extensão de cunho científico, tecnológico, desportivo, filosófico, social, educacional, artístico e cultural desenvolvidas sob a forma de: a) palestras, conferências ou discursos; b) encontros, congressos, simpósios, jornadas, colóquios, oficinas de trabalho, seminários, ciclo de palestras, convenções, debates ou assembléias; c) exposições, espetáculos, recitais, exibições, concertos, performances ou audições.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS são ações de Extensão pelas quais a Universidade procura atender às necessidades da comunidade ou a demandas específicas, através de tarefas de ensino, pesquisa, consultoria, assistência, assessoria técnica e profissional, utilizando a disponibilidade de seus recursos humanos e materiais, em parceria com entidades públicas ou privadas, através de convênios, acordos, contratos ou outros instrumentos legais e recebendo a devida contrapartida pecuniária para ressarcimento de seus custos com vistas ao fomento de suas atividades-fim.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS INSTITUCIONAIS são ações de Extensão, pelas quais a Universidade, sem contrapartida pecuniária, procura atender às necessidades da comunidade ou a demandas específicas, através de tarefas técni-

"A Extensão universitária é o processo educativo, cultural e científico que articula o ensino e a pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre universidade e sociedade".

cas especializadas, que se utilizam dos recursos humanos e materiais próprios da universidade.

PRODUÇÃO E PUBLICAÇÕES são ações de Extensão desenvolvidos sob a forma de produtos acadêmicos que viabilizam ou que são resultantes das ações de ensino, pesquisa ou Extensão (fitas cassetes ou de vídeo, filmes, programas de computador, discos compactos, cartilhas, publicações e outros).

Cabe, a seguir, explicitar as características, as fases de desenvolvimento e os componentes de uma ação de Extensão.

CARACTERÍSTICAS: As características de um ação de Extensão são as mesmas de qualquer ação, já que se trata de uma ação de planejamento, processo contínuo, dinâmico, circular e cumulativo, que visa racionalizar o processo decisório sobre problemas que podem ser resolvidos de diversas formas ou de escolher entre objetivos diferentes entre si.

FASES: Uma ação de Extensão deve se iniciar pelo diagnóstico de um problema, a partir do qual se desenvolve o resto do processo de planejamento, a saber: programação, execução e avaliação (Barbisan, 1985a, 7; World Health Organization - WHO, 1971, 2). (Fig. 1 - Fases de uma ação de Extensão)

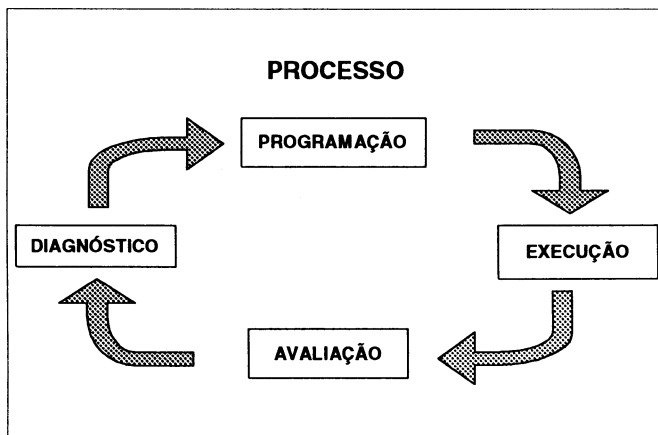


FIG.1 - FASES DE UMA AÇÃO DE EXTENSÃO

Diagnóstico: é o conhecimento da situação-problema e os fatores que a condicionam.

Programação: é o ato de transformar a decisão em ação. Nesta etapa, são analisadas as características da situação-problema, propostas alternativas de solução e estabelecidas as prioridades, que se traduzem em termos de objetivos, tarefas e recursos necessários.

Execução: é a etapa em serão postas em prática as medidas estabelecidas pela ação, envolvendo uma série de procedimentos técnicos e administrativos.

Avaliação: é um conjunto de processos analíticos, corretivos ou não, realizados ao término de períodos definidos, que mede com procedimentos técnicos e administrativos os resultados obtidos pela ação .

Diz-se que a avaliação é a imagem, no espelho, da programação, pois a lógica da avaliação é verificar a correção das estimativas elaboradas pela programação. (WHO, 1971, 21). Tem-se aqui os dois processos básicos da avaliação, *medição e comparação*. (Deniston, 1978b, 1)

COMPONENTES: A partir da identificação do problema, uma ação de Extensão deve ter necessariamente objetivos, tarefas e recursos, elementos fundamentais para o seu desenvolvimento (Barbisan, 1985, 12; Deniston, 1978a, 12; Committee On Evaluation And Standards, 1970, 1548) (*Fig.2 – Componentes de uma ação de Extensão*).

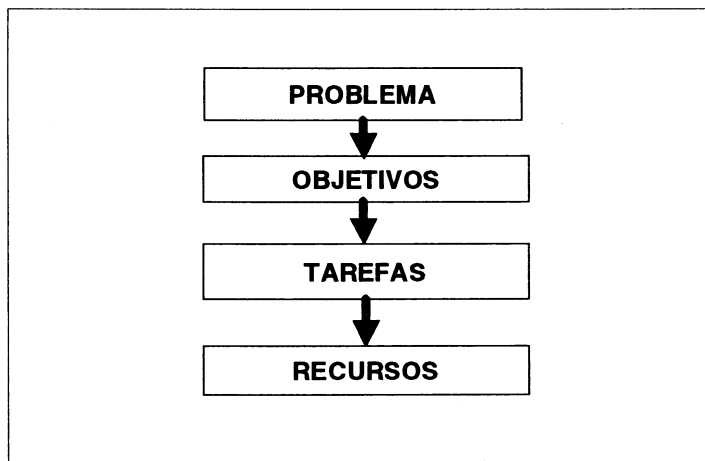


FIG.2 - COMPONENTES DE UMA AÇÃO DE EXTENSÃO

Problema: A situação ou condição de pessoas, de instituições ou do ambiente consideradas indesejáveis pelos responsáveis pelo programa/ação (**necessidades**) ou pela comunidade (**demanda**). Os problemas trabalhados pela Extensão universitária são do tipo social, educacional, cultural, científico e tecnológico.

Um problema deve ser especificado em termos de: a) *O quê?* - a natureza do problema existente ou previsto; b) *Quanto?* - a magnitude do mesmo; c) *Quem?* - as pessoas, grupos, instituições ou meio ambiente afetados; d) *Quando?* - em um determinado ponto ou período de tempo; e) *Onde?* - a área geográfica ou programática envolvida. (Deniston, 1978a, 3)

Objetivos: São situações ou estado dos indivíduos, das instituições ou do ambiente que, a juízo do planejador, é conveniente conseguir em determinada área

programática através da aplicação de ações em certa quantidade e qualidade, durante certo tempo e se expressando em termos de *mudança de estado*.

Os objetivos de uma ação de Extensão podem ser expressos em termos de *reduzir problemas, aumentar efeitos ou melhorar resultados* e sempre visam a manutenção, modificação ou término de uma ação de Extensão.

Um objetivo deve incluir, sempre que possível, a especificação de: a) O quê? – natureza da condição ou situação a ser obtida; b) Quanto? – a quantidade da condição ou situação a ser obtida (meta); c) Quem? – o grupo alvo, a instituição ou a parte do ambiente a ser atingido; d) Quando? – tempo em que ou através do qual a condição ou situação desejada deve ser obtida; e) Onde? – a área programática a ser abrangida pela ação/programa. (Barbisan, 1985a, 13)

Quando a clientela da ação de Extensão tratar-se de pessoas (Quem), é importante diferenciar se é dirigido para a comunidade externa à universidade ou interna (acadêmica), bem como indicar também se a realização da ação será feito em instalação próprias da universidade ou de outras instituições (Onde).

Tarefas: Tarefa é o conjunto de procedimentos combinados, quantitativa e qualitativamente, segundo um critério de eficiência, que é desenvolvida em sequência lógica, cronológica e funcional, constituindo uma unidade completa, definida e mensurável e que tem por finalidade proporcionar bens ou serviços específicos a uma comunidade, com vistas à materialização dos objetivos da ação/programa.

As tarefas são realizadas pelos recursos humanos da ação/programa com vistas ao cumprimento dos objetivos dos mesmos. Especificação das tarefas responde a questão “como os objetivos serão obtidos” e inclui “O quê” será realizado, “por Quem”, “Quando”, e “Onde”. (Deniston, 1978a, 10)

Recursos: Todos os meios que podem ser utilizados para produzir bens e serviços. Os recursos são classificados em quatro categorias, a saber:

Institucionais: Compreendem as instituições públicas ou privadas responsáveis pela realização das ações.

Materiais: Os recursos materiais podem ser de capital (bens duráveis necessários à realização das tarefas) e/ou correntes (todo e qualquer material de consumo ou de transformação que durante um período determinado estão prontos para serem utilizados num processo de produção de bens ou realização de serviços).

Humanos: São os elementos humanos, qualificados ou não, que desempenham tarefas durante o desenvolvimento da ação de extensão.

Financeiros: São representados pelo montante de unidades monetárias colocadas a disposição da ação com a finalidade de aquisição ou utilização dos recursos institucionais, materiais ou humanos.

Como exemplo das relações existente entre situação-problema, objetivos, tarefas e recursos, temos:

Problema: Diagnóstico de 8.000 (quanto) dentes cariados (o quê) em estudantes de 1º grau (quem) de escola estadual (onde), em março de 2001 (quando).

Objetivo geral: Reduzir a incidência de cárie dental (o quê) em 40% (quanto) dos estudantes de 1º grau (quem) de escola estadual (onde), no período de 5 anos (quando).

Objetivo específico: Oferecer tratamento inicial e de manutenção a 2.000 alunos de 1º grau de escola estadual no período de março a novembro de 2001.

Tarefa: Restaurar 3.850 superfícies dentárias (o que) em alunos de 1º grau (quem) de escola estadual (onde) no período de março a novembro de 2001 (quando).

Recursos: Utilizar 1840 horas/dentista para atendimento aos alunos de 1º grau da escola estadual no período de março a novembro de 2001. (Chaves, 1977, 303)

Verifica-se pois que, internamente, a ação de extensão comporta dois elementos que, embora intimamente relacionados, não se confundem: *os fins e os meios*. Por conseguinte, as ações de extensão articulam esses elementos na chamada *cadeia meios/fins*, que baseia-se na premissa de que um fim pode ser visto como um meio para outro fim, o qual, por sua vez, é um meio para outro fim e, assim por diante, até um objetivo final. (Fig. 3 – Cadeia fins-meios, hierarquia de objetivos e níveis de programação).

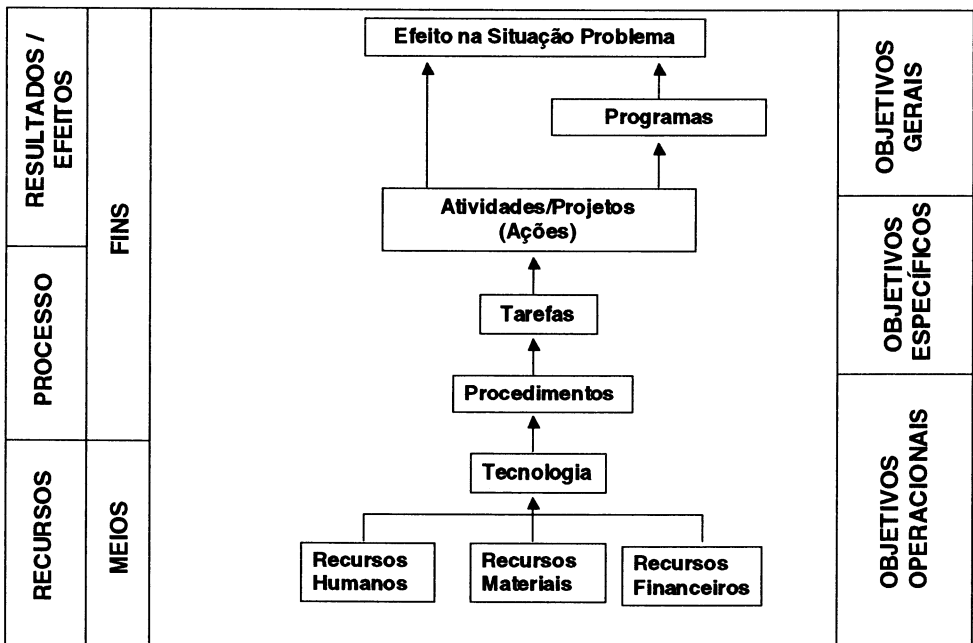


FIG. 3 - CADEIA FINS-MEIOS, HIERARQUIA DE OBJETIVOS E NÍVEIS DE PROGRAMAÇÃO.

NÍVEIS DE HIERARQUIZAÇÃO

As ações de extensão desenvolvem-se dentro de unidades administrativas de diferentes níveis hierárquicos. Sendo o *departamento* a menor unidade administrativa dentro da universidade, sob o ponto de vista de *níveis de hierarquização institucional*, cabe ao mesmo ser o local onde primeiro se vincula uma ação de extensão.

A partir dele, as ações de extensão passam a ser agregadas a nível de *faculdade, escola ou instituto*, que podem ser agrupadas por *área de conhecimento e/ou por áreas temáticas*, sendo por último agregadas a nível da *universidade* como um todo.

O conceito de *área temática* é o proposto pelo Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras, que espelha o conteúdo do Plano Nacional de Extensão Universitária e que pode ser usado de forma mais universal. As áreas temáticas representam um nível de agregação de subconjuntos de ações de extensão que concorrem para um objetivo comum e são as seguintes: *Comunicação, Cultura, Direitos humanos, Educação, Meio Ambiente, Saúde, Tecnologia e Trabalho* (Fig. 4 - *Níveis de Hierarquização Institucional por Área Temática*).

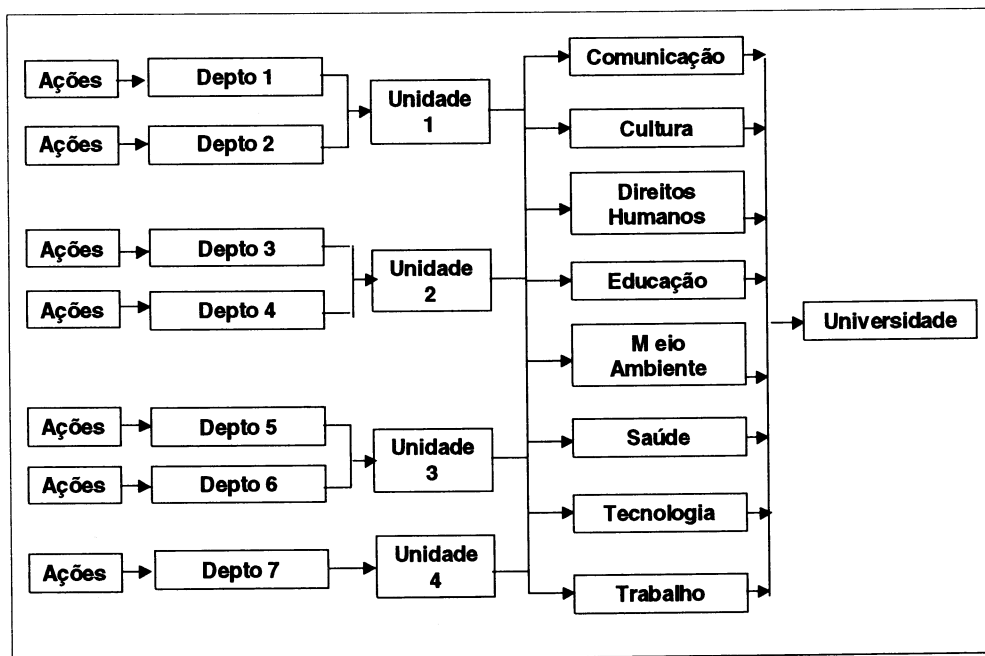


FIG. 4 - NÍVEIS DE HIERARQUIZAÇÃO INSTITUCIONAL POR ÁREA TEMÁTICA

Quanto ao conceito de *área de conhecimento* e sua classificação são os já conhecidos e amplamente utilizados pelo CNPq, a saber: Ciências Agrárias, Ciências Biológicas, Ciências Exatas e da Terra, Ciências Humanas, Ciências Sociais Aplicadas, Ciências da Saúde, Engenharias, Linguística, Letras e Artes e outras. (Fig. 5 – Níveis de Hierarquização Institucional por Área de Conhecimento).

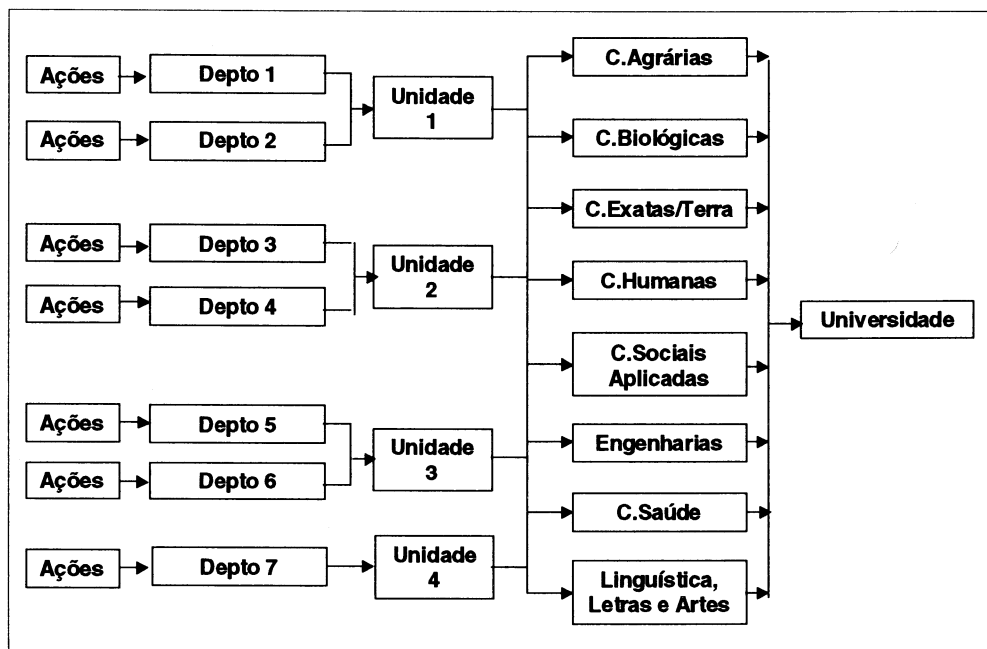
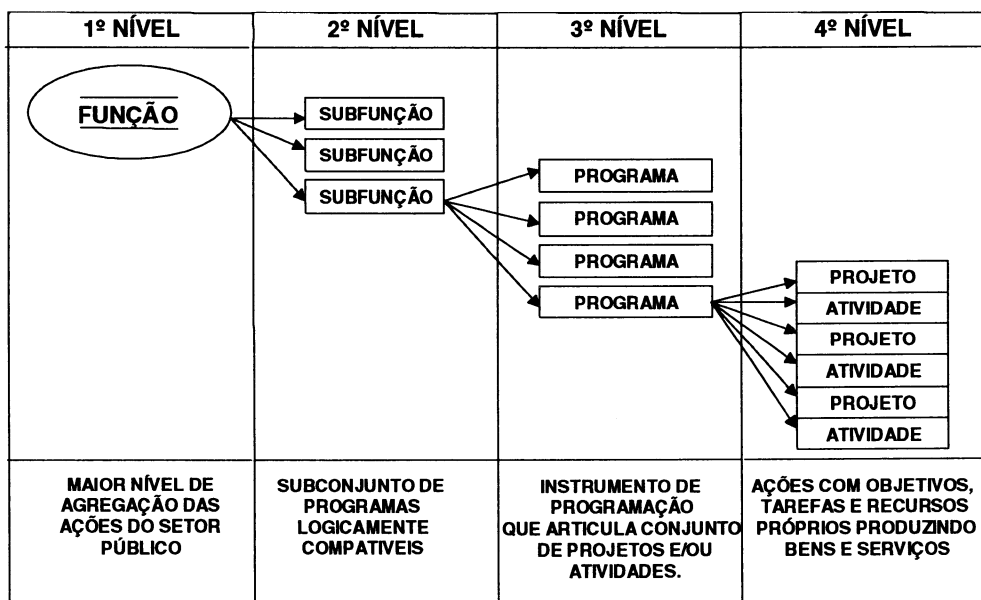


FIG. 5 - NÍVEIS DE HIERARQUIZAÇÃO INSTITUCIONAL POR ÁREA DE CONHECIMENTO

Um segundo nível de hierarquização diz respeito a *níveis de programação e orçamentação* que representam a possibilidade de agregar, de forma hierarquizada, as ações de extensão em função de serem desenvolvidas de forma sistemática e/ou repetitiva (*atividades*) ou ainda de forma eventual (*projetos*), sendo em seqüência, agrupadas em programas, sub-funções e funções, de acordo com a Classificação funcional-programática e níveis de programação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. (Fig. 6 – Classificação funcional-programática e níveis de programação (Port. N° 42/99 - MPOG))



**FIG. 6 - CLASSIFICAÇÃO FUNCIONAL-PROGRAMÁTICA
NÍVEIS DE PROGRAMAÇÃO (PORT. Nº42/99 - MPOG)**

Portanto, para fins de níveis de programação e orçamentação, os conceitos de projeto, atividade, programa, sub-funções e funções, são os seguintes: (Barbisan, 1985, 13; Brasil, 1998, 32; Brasil, 2000, 28, 62).

PROJETO: É um instrumento de programação (ação de Extensão) desenvolvido de forma isolada ou vinculado a um programa, contendo objetivos, tarefas e recursos próprios. Desenvolve-se a partir de um início convencional e tem duração limitada no tempo, determinando um produto final, física e financeiramente identificável, que concorre para a expansão ou o aperfeiçoamento da ação da universidade.

ATIVIDADE: É um instrumento de programação (ação de Extensão) desenvolvido de forma isolada ou vinculada a um programa, contendo objetivos, tarefas e recursos próprios. Desenvolve-se a partir de um início convencional e tem duração sistemática ou repetitiva, determinando um produto final, física e financeiramente identificável, que concorre para a manutenção da ação da universidade.

PROGRAMA: É um instrumento de programação que articula um conjunto de ações de extensão (projetos e/ou atividades) que tem objetivos comuns ou que guardam entre si compatibilidade lógica, podendo ou não conter tarefas e recursos próprios. Desenvolve-se a partir de um início convencional e pode ter duração sistemática ou eventual, produzindo bens ou serviços, física e financeiramente.

te identificáveis, que concorrem para a expansão e/ou manutenção da ação da universidade.

SUB-FUNÇÃO: Partição de uma função para fins de planejamento e orçamentação, é um nível de agregação menor dos projetos, atividades e programas, formando um subconjunto que guarda entre si uma compatibilidade lógica.

FUNÇÃO: Representa o maior nível de agregação das sub-funções utilizado para fins de planejamento e orçamentação.

A Fig. 7 – *Hierarquização dos níveis de programação em Extensão* evidencia claramente a relação entre os termos ações, projetos e atividades, bem como a hierarquização externa das ações de extensão com os programas, sub-funções e funções e a hierarquização interna com as tarefas e procedimentos desenvolvidos pelas ações de extensão.

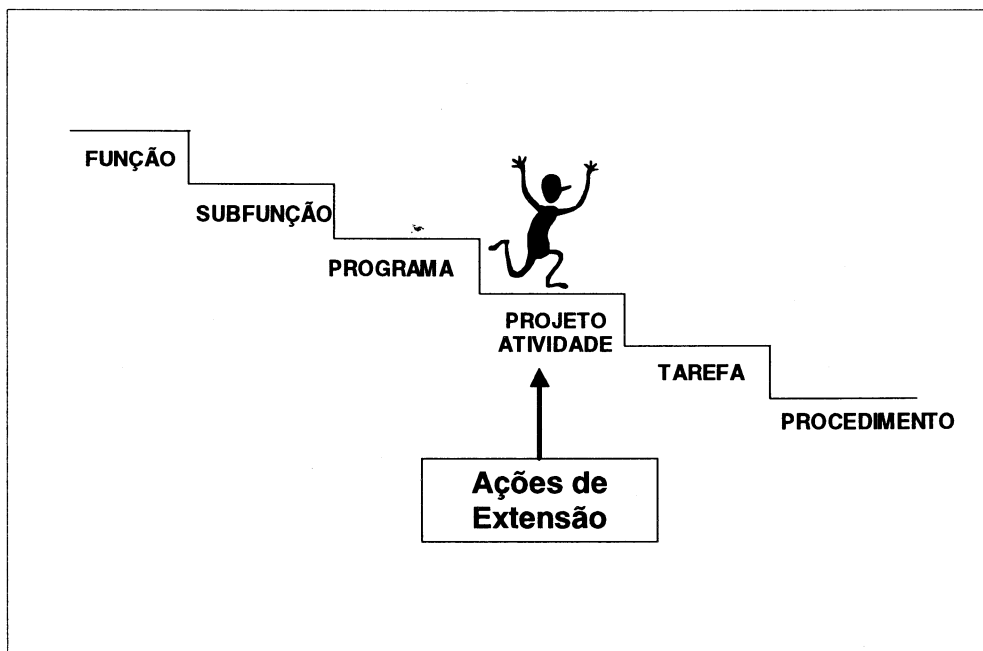


FIG. 7 - HIERARQUIZAÇÃO DOS NÍVEIS DE PROGRAMAÇÃO EM EXTENSÃO

Consolidando todos esses conceitos, estabelece-se a relação entre as ações de extensão, os projetos e atividades, os tipos de ação de extensão e as áreas temáticas (Fig. 8 – *Classificação das ações de extensão por projeto/atividade, tipo e área temática*).

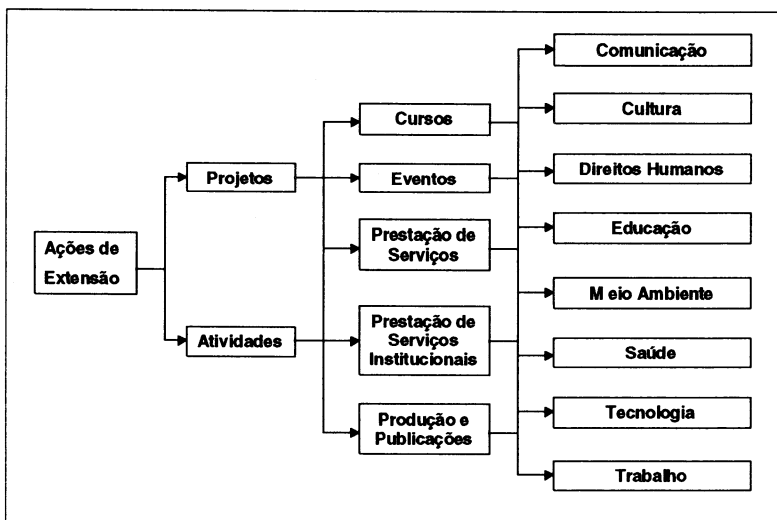


FIG. 8 - CLASSIFICAÇÃO DAS AÇÕES DE EXTENSÃO POR PROJETO/ATIVIDADE, TIPO E ÁREA TEMÁTICA.

Finalmente, quando da utilização de indicadores surge a possibilidade de um terceiro nível de hierarquização, ou seja, o **nível de hierarquização institucional por indicadores**. Sua função é a de agregar, a partir da ação de extensão, os indicadores em níveis hierárquicos ascendentes (departamento, unidade, universidade), permitindo sua visualização e comportamento dentro da estrutura administrativa da universidade. (Fig. 9 – Níveis de Hierarquização Institucional por Indicadores).

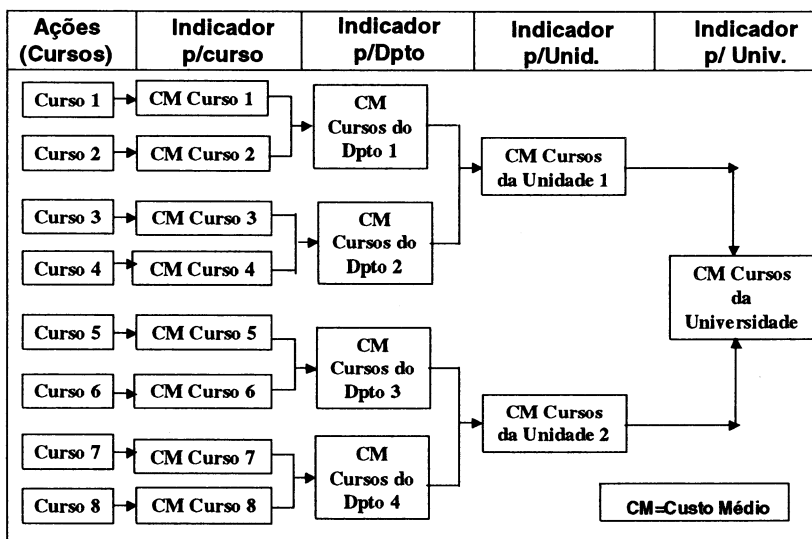


FIG. 9 - NÍVEIS DE HIERARQUIZAÇÃO INSTITUCIONAL POR INDICADORES

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Uma vez definidos os pressupostos básicos necessários para se implementar um programa de avaliação, pode-se começar a desenvolver o *Modelo de Avaliação da Extensão* que se pretende propor. Para fins deste trabalho, adota-se como conceito de avaliação, o definido pela Associação Americana de Saúde Pública, a saber:

“A avaliação é o processo pelo qual se determina o valor ou o nível de sucesso na consecução de um objetivo predeterminado, incluindo quatro passos: a formulação do objetivo, a identificação de critérios de medida, a determinação e explicação do grau de sucesso e a recomendação para reajuste das atividades do programa”. (American Public Health Association, 1960, 225).

“Qualquer avaliação precisa se configurar em relação a algo, necessita de uma referência que possa tomar como padrão. Se toda avaliação se estabelece por referência a um padrão, para propor ou para discutir uma proposta de avaliação é imprescindível identificar e explicar tal padrão”. (Documenta, 1992, 21)

Por isso, para começar a explicar tal padrão, a formulação de um quadro teórico - conceitual é o primeiro passo para o estabelecimento do modelo de avaliação proposto.

1 - QUADRO TEÓRICO-CONCEITUAL (WHO, 1981, 13)

1 - A avaliação da Extensão é parte de um contínuo processo de planejamento e gestão que visa a estimular o desenvolvimento da qualidade acadêmica e científica das atividades realizadas pela Universidade (UFRGS, 1994a, 34).

2 - O propósito da avaliação é contribuir para a melhoria da infra-estrutura e dos programas de Extensão e guiar a alocação de recursos para os programas atuais e futuros.

3 - A responsabilidade pela avaliação é centrada em indivíduos e grupos que são responsáveis pelo desenvolvimento e implementação do processo.

4 - Um processo de avaliação necessita de parâmetros e indicadores quantitativos e qualitativos que servem para analisar a clientela, a estrutura, o desempenho e as mudanças geradas pela instituição.

5 - A avaliação depende de informação válida, confiável, relevante, sensível, específica, de baixo custo e facilmente disponível. Esta informação, entendida como o(s) dado(s) avaliado(s), depende de um conjunto de dados, representados por registros não avaliados de informes recebidos num contexto específico (Chaves, 1977, 317; Rodrigues e Torres, 1982, 39).

6 - O processo de avaliação é para ser usado de maneira flexível e precisa ser adaptado às circunstâncias nas quais será usado, em função da grande diversidade das ações de Extensão da Universidade.

7 - A frequência da avaliação é variável em função do nível hierárquico que avalia e do nível de avaliação que está sendo usado.

8 - O desenvolvimento do processo de avaliação necessita de mentes abertas capazes do exercício da crítica construtiva.

9 - Avaliação implica em julgamento baseado em diagnóstico cuidadoso e análise crítica de uma dada situação, levando a formulação de conclusões e propostas para ação futura.

10 - A utilização do modelo proposto deve fornecer uma base sistemática de dados para a avaliação e permitir a liberação da mente para se concentrar nos julgamentos necessários.

2 - CARACTERÍSTICAS GERAIS DO MODELO:

Segundo Dias Sobrinho, (1998, 66) as diversas formas de avaliação que a universidade promove, sejam fragmentadas ou integradas, específicas ou globais são deliberadas e objetiváveis.

As principais marcas de uma avaliação institucional da universidade, podem ser explicitadas: deve ser um processo socialmente organizado e promovido por atores sociais com legitimidade e competência técnica e política institucionalmente conferidas e reconhecidas, agindo com instrumentos, objetivos, critérios e metodologias construídos também socialmente e tornados públicos.

Os seus principais momentos são de constituição dos agentes ou sujeitos sociais comprometidos com o processo de constituição do objeto e correlativamente dos objetivos, de estabelecimento dos critérios, normas, metodologia e instrumentos, que implicam na produção dos juízos de valor, e dos dispositivos para a transformação das realidades avaliadas.

A avaliação institucional é, pois, um processo intencional, resultado de vontade e opção políticas, um conjunto coerente de conceitos e práticas deliberada e socialmente organizados, estruturados e implementados.

3 - CONSTITUIÇÃO DOS SUJEITOS SOCIAIS

“A operação que transforma os dados puros de uma determinada realidade em objeto construído para efeito de conhecimento e de produção de juízo de valor, de acordo com um corpo de normas e objetivos, estes também construídos de modo articulado, pertinente, intencional, de modo participativo e público, ..., é uma ação estruturada, conduzida por agentes sociais reconhecidos”.

Esses agentes não são todos iguais quanto a sua função institucional e quanto ao seu modo de pensar a avaliação. Por isso, a avaliação deverá basear-se num processo permanente de negociação que dê lugar a um consenso que considere todos os possíveis critérios e perspectivas de um modo equilibrado.

Os indivíduos implicados na avaliação se qualificam como sujeitos ou agentes concretos com responsabilidade social significativa, cujas relações estão inscritas em códigos sociais reconhecidos, de forma que se apresentam como consentidos os papéis, as funções e as competências. (Dias Sobrinho, 1998, 67) (Fig. 10 - Identificação dos agentes de avaliação)

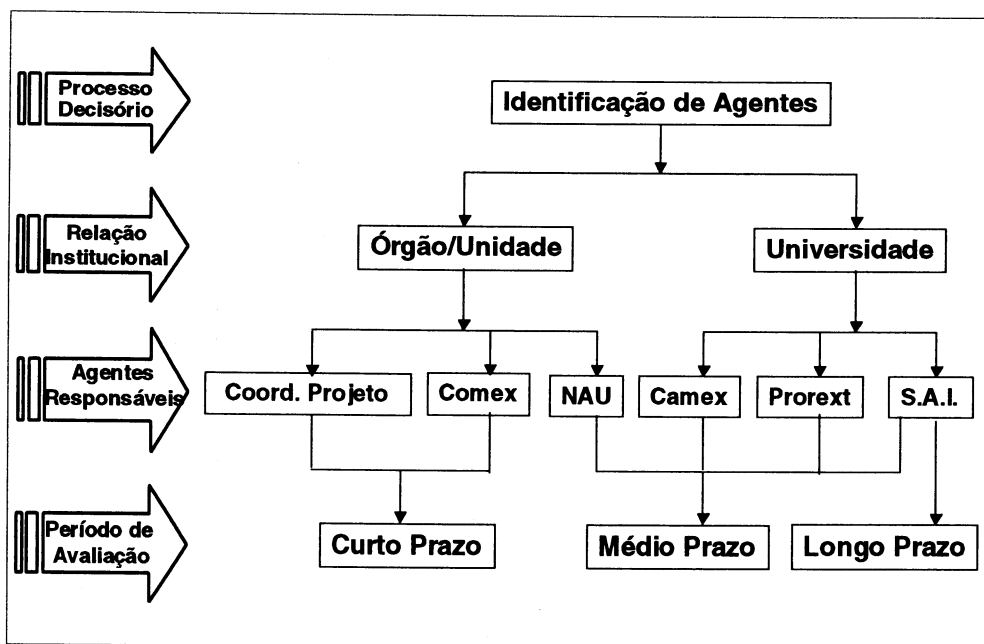


FIG.10 - IDENTIFICAÇÃO DE AGENTES DE AVALIAÇÃO

4 - CONSTITUIÇÃO DO OBJETO E DOS OBJETIVOS

Novamente aqui recorre-se a Dias Sobrinho, (1998, 69) quando afirma que o “objeto corresponde às questões: o que deve ser avaliado?; qual é o ponto de partida para o exercício de um processo de avaliação?; qual a realidade que se apresenta e o que a representa? O objeto da avaliação é constituído através de um processo cheio de alternativas de escolha e seleção.”

O objeto não é inicialmente e por completo a Extensão, enquanto entidade abstrata, já que não é possível captar de forma imediata, por inteiro e sem mediações qualquer realidade complexa. São representações dessa realidade que devem levar em conta as suas funções e estruturas estáveis e universais, como é o caso da Extensão, e “a existência de agentes sociais com relativa estabilidade, que se relacionam em lugares formalmente institucionalizados, cumprindo papéis e funções reconhecidos.

É pois, necessário, trabalhar-se com categorias intelectuais, ou seja, com indicadores da realidade. (Dias Sobrinho, 1998, 70)

Tem-se, por conseguinte, a primeira operação de constituição do objeto. “A idéia abstrata de universidade é substituída por um conjunto criteriosamente selecionado de informações, dados, fatos e qualidades capazes de fornecer uma representação da realidade a respeito da qual desejamos produzir os juízos de valor, com o intuito de transformá-la. A constituição de algo em objeto é uma operação intencional que exige escolhas, seleção e organização em função de objetivos definidos”.

Por outro lado, a existência de um conjunto definido de dados de base é fundamental, pois sem eles não é possível realizar-se nenhum juízo de valor, e como consequência, não existe avaliação. São os dados de base, ainda que quantitativos, que conferem concretude aos julgamentos qualitativos, uma vez que não é possível existir uma realidade qualquer sem as indissociáveis dimensões quantitativas e qualitativas. Por último, deve haver congruência entre a definição dos objetivos, constituição do objeto e a construção e seleção dos indicadores. (Dias Sobrinho, 1998, 70)

5 - CONSTITUIÇÃO DOS PARÂMETROS

O próximo passo na elaboração do modelo proposto é o da constituição dos parâmetros, entendidos como *critérios ou marcos de referência*, que vão servir de base para comparação entre a realidade de um objeto e seu estado desejável. Os juízos de valor são emitidos em função desses parâmetros de qualidade, que estão intimamente relacionados com os objetivos, o que lhes confere um sentido prático.

Esses parâmetros são operacionais e explicativos e sem eles a avaliação corre o risco de produzir juízos espontâneos e inconsistentes, sujeitos a pontos de vista destituídos de referência, tirando da avaliação a possibilidade de cumprir o seu papel pedagógico e formativo. (Dias Sobrinho, 1998, 72)

É evidente que parâmetros são extremamente úteis para a programação e a avaliação, mas dependem de informação de boa qualidade e de conhecimentos sólidos por parte de quem tem a responsabilidade por sua elaboração. (Cordera e Bobenrieth, 1983, 534; WHO, 1971,15).

No estabelecimento de parâmetros para um sistema de avaliação, o avaliador irá defrontar-se com o problema da utilização ou alteração de normas institucionais e normas técnicas já existentes na instituição acadêmica.

Normas institucionais são dispositivos amplamente conhecidos e aceitos, apoiadas pela autoridade legítima e incorporadas pela consciência social dos membros da instituição. (Cordera e Bobenrieth, 1983, 532)

Normas técnicas são parâmetros de referência relativos a meios efetivos para obtenção de objetivos específicos e definem ações a serem desenvolvidas tanto com elementos físicos ou biológicos como com elementos sociais em situações imediatas. (Cordera e Bobenrieth, 1983, 532)

Um outro problema no que se refere a parâmetros para avaliação é a escolha ou aceitação de parâmetros empíricos e/ou normativos.

Parâmetros empíricos são derivados da prática real e utilizados, geralmente, para comparar programas ou ações em diferentes contextos ou com médias e variações obtidas de um grande número de situações similares. Os padrões empíricos tem a seu favor o fato de representarem níveis de atenção alcançáveis e demonstráveis e por isso gozam de um certo grau de credibilidade e aceitação. (Chaves, 1977, 314; Cordera e Bobenrieth, 1983, 533)

Parâmetros normativos são, em princípio, derivados de fontes que legitimamente estabelecem os padrões de conhecimentos, atitudes e habilidades num sistema acadêmico. Operacionalmente são estabelecidos por leis, normas, pesquisa, peritos ou agentes sociais reconhecidos. (Chaves, 1977, 314; Cordera e Bobenrieth, 1983, 533).

Uma vez escolhidos e definidos os parâmetros a serem utilizados em cada um dos níveis de avaliação, cabe ao avaliador realizar o processo de coleta de dados reais da execução da ação de Extensão. O passo seguinte consiste em fazer a comparação do desempenho real com o resultado esperado, com o objetivo de identificar variações para mais ou para menos em relação aos parâmetros selecionados. Por último, procura-se detectar as causas dessa variações, indicar medidas corretivas, realizar o acompanhamento e reiniciar o processo de obtenção de dados reais. (Chaves, 1977,316) (Fig. 11 - Processo de utilização de parâmetros).

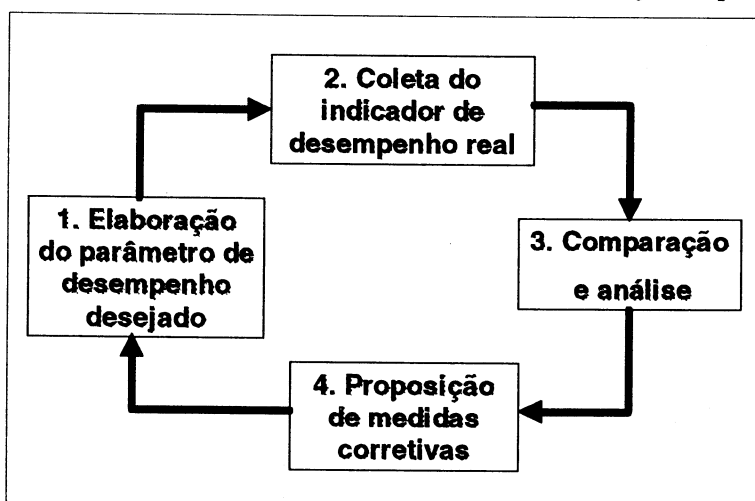


FIG. 11 - PROCESSO DE UTILIZAÇÃO DE PARÂMETROS

6 - TIPOS E NÍVEIS DE AVALIAÇÃO

O passo seguinte na elaboração de um modelo de avaliação é definir os tipos e categorias (níveis) de avaliação que deverão ser utilizados. Para desenhar um sistema de avaliação é importante diferenciar entre os indicadores que avaliam a clientela, os recursos, o processo e os resultados daqueles que avaliam os efeitos da ação .

Serão considerados dois tipos de avaliação: quantitativa e qualitativa, que referem-se a dimensões relativas à quantidade e à qualidade da Extensão (Dias Sobrinho, 1998, 70; Brasil, 1980, 81) e 11 (onze) níveis, a saber: clientela, esforço, carga de trabalho, disponibilidade, eficiência, efetividade, eficácia, acessibilidade, propriedade, adequação e efeitos colaterais (Barbisan, 1985a, 14; Lasso, 1985, 47; WHO, 1981, 26) (Fig. 12 - Tipos e Níveis de avaliação).

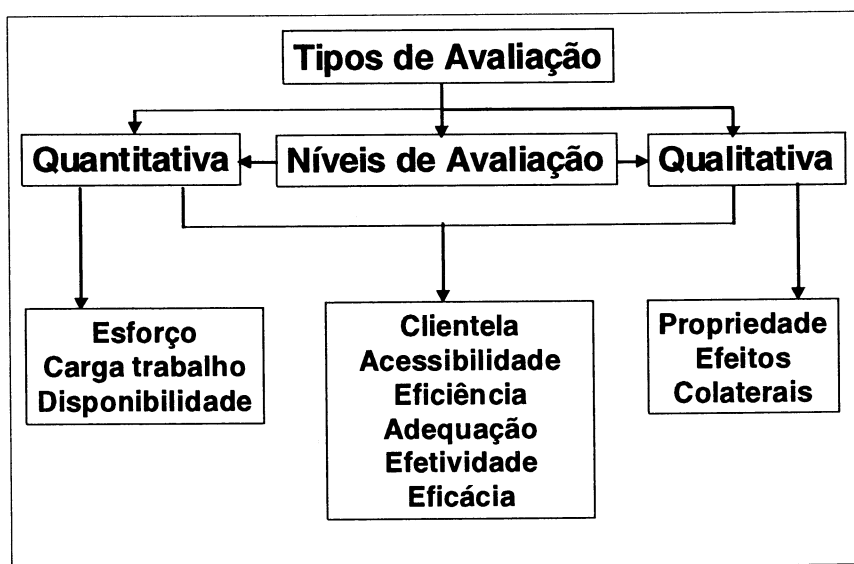


FIG.12- TIPOS E NÍVEIS DE AVALIAÇÃO

Chama-se a atenção para o fato de que os diferentes níveis de avaliação não devem ser tomados isoladamente e que o processo de avaliação pressupõe a utilização equilibrada e concomitante de diferentes categorias. (Chaves, 1977, 301)

7 - VISÃO GERAL DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO

“É difícil que se possa conceber planejamento e avaliação na ausência de informações sobre o contexto em que ações se desenvolvem ou sobre o produto destas ações e seu impacto neste mesmo contexto. Informações que refletem, dire-

ta ou indiretamente, a situação ou o desempenho de sistemas, são denominadas, de modo genérico, indicadores” (Brasil, 1980, 118).

Adota-se, neste trabalho, o conceito de indicador proposto por Nascimento e Marques em “Indicadores educacionais no contexto de desenvolvimento social”, a saber:

“Indicadores são medidas de variáveis, de natureza quantitativa ou qualitativa, que refletem a situação, as tendências ou mudanças ocorridas com relação a determinado fenômeno, quer isoladamente ou em função do sistema a que pertença” (Brasil, 1980, 119).

A natureza cíclica da avaliação permite definir um modelo básico da avaliação, no qual a avaliação se dá em nível de clientela, processo, resultados e efeitos, como fator de retroalimentação do planejamento e da sua implementação (Chaves, 1977, 299). (Fig. 13 – Modelo básico de avaliação)

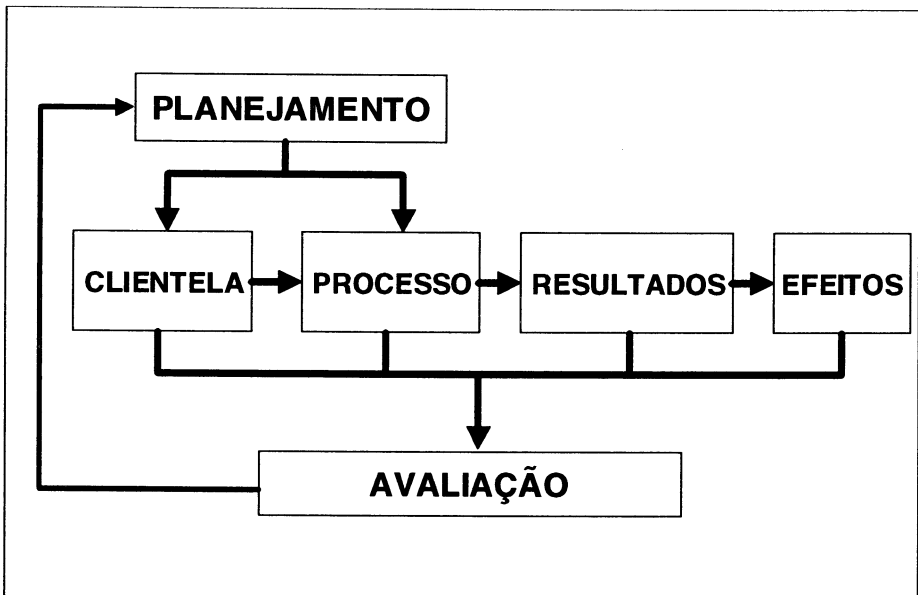


FIG.13- MODELO BÁSICO DE AVALIAÇÃO

Fonte: CHAVES, M. M. Odontologia Social. Cap.2, p.300,1997

Uma vez tomadas as grandes definições sobre o modelo básico da avaliação e que tipos e níveis de indicadores a universidade pretende adotar para avaliar a Extensão, observa-se que os mesmos refletem todas as características avaliáveis de uma instituição acadêmica, (Brasil, 1980, 76; Chaves, 1977, 299) a saber:

Indicadores de clientela

Os indicadores de clientela são aqueles que medem as variáveis relacionadas à situação da população, de instituições ou do meio ambiente antes de serem beneficiadas por uma ação de Extensão acadêmica (UFRGS, 1994b, 48; Barbisan, 1985a, 10; Barbisan, 1985b, 1; Chaves, 1977, 79).

Indicadores de meios

Os indicadores de meios são os que medem todos os tipos de meios que são mobilizados para a ação da instituição universitária, meios característicos para cada tipo de unidade acadêmica. Os indicadores de meios avaliam, portanto, a estrutura institucional (recursos) já que descrevem as características de cada universidade ou unidade acadêmica (Barbisan, 1985a, 12; Brasil, 1980, 76).

Indicadores de produto

Os indicadores de produto são os que quantificam o processo e os resultados imediatos ou de curto prazo das ações de uma instituição acadêmica. Os indicadores de produto, por sua vez, avaliam o desempenho institucional no sentido do que e quanto produz cada unidade acadêmica (Barbisan, 1985a, 14; Brasil, 1980, 76).

Indicadores de situação

Os indicadores de situação são os que se situam ao nível da realidade social e podem ser ou não os resultados mediatos ou de médio ou longo prazo (diretos ou indiretos) de intervenções de uma ou várias unidades acadêmicas. Avaliam as mudanças sociais (efeitos) geradas pelas ações da universidade (Barbisan, 1985a, 14; Brasil, 1980, 76).

Pode-se, agora, explicitar uma visão geral do modelo proposto onde se evidencia que um nível de avaliação (clientela) avalia a comunidade externa à Universidade, a comunidade acadêmica, as instituições e o meio ambiente; dois níveis de avaliação (esforço, disponibilidade) avaliam a estrutura institucional; 6 níveis (carga de trabalho, eficiência, efetividade, acessibilidade, propriedade e adequação) avaliam o desempenho da instituição e 2 níveis (eficácia e efeitos colaterais) avaliam as mudanças sociais (*Fig. 14– Visão Geral do Sistema de Avaliação*).



FIG.14 - VISÃO GERAL DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO

Uma vez que os níveis de avaliação têm graus de complexidade crescente e funcionam gradativamente como pré-requisitos para os níveis mais complexos seguintes, é importante que sejam obtidos de forma seqüencial, a partir dos mais simples para os mais complexos. (Fig. 15 - Fluxo de Obtenção dos Indicadores, por Nível de Avaliação)

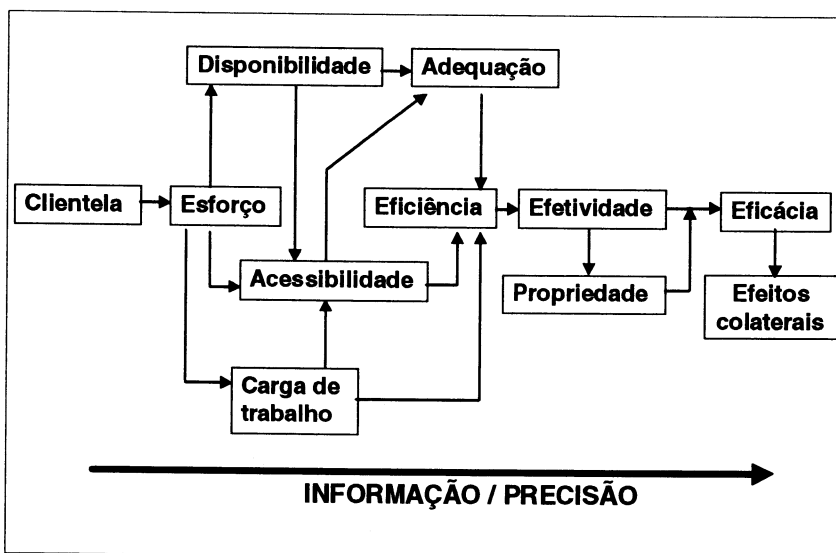


FIG.15 - FLUXO DE OBTENÇÃO DOS INDICADORES, POR NÍVEL DE AVALIAÇÃO

Seleção dos Indicadores

Uma vez definidos os níveis de avaliação que servem para avaliar cada parte do sistema acadêmico de ações extensionistas, cabe agora encaminhar o processo de seleção dos indicadores que vão avaliar as ações de Extensão, a ser desenvolvido na seguinte seqüência: processo decisório de identificação de indicadores para o nível de avaliação a ser desenvolvido, os tipos de variáveis (se iguais ou diferentes), o tipo de relação (se nominal ou matemática), as variáveis relacionadas para cada indicador e o nome dos indicadores escolhidos (Fig. 16 – Processo de seleção dos indicadores).

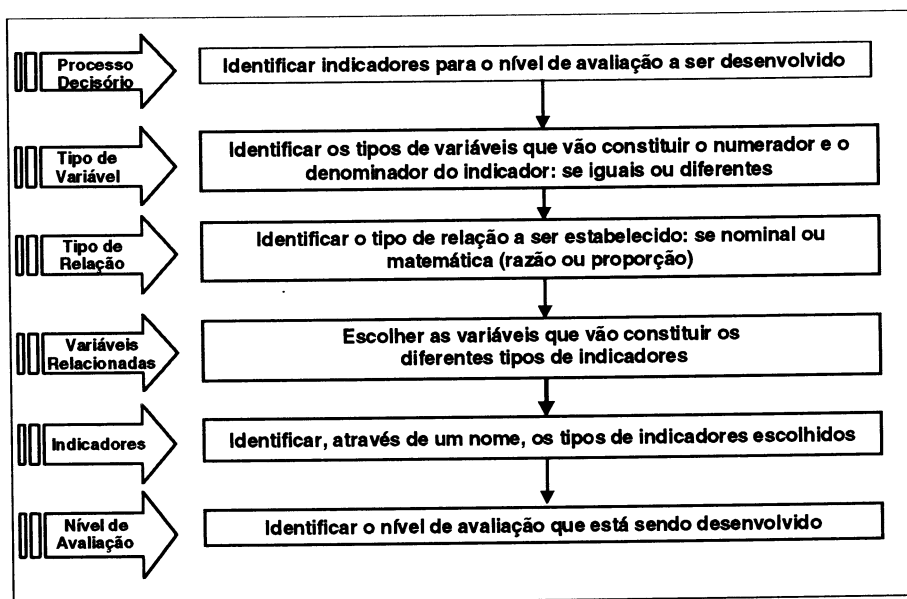


FIG.16 - PROCESSO DE SELEÇÃO DE INDICADORES

8 - AVALIAÇÃO DA CLIENTELA

8.1 – Nível de Avaliação Da Clientela

Avalia o **estado da clientela**, identificando as necessidades, demandas e situações-problema, antes da realização da ação de Extensão. As características da clientela se expressam através de valores absolutos, relações nominais e razões, decorrentes da análise de **variáveis relacionadas a pessoas, instituições ou meio ambiente**, para um ano calendário/exercício. (Fig. 17 – Indicadores de Clientela).

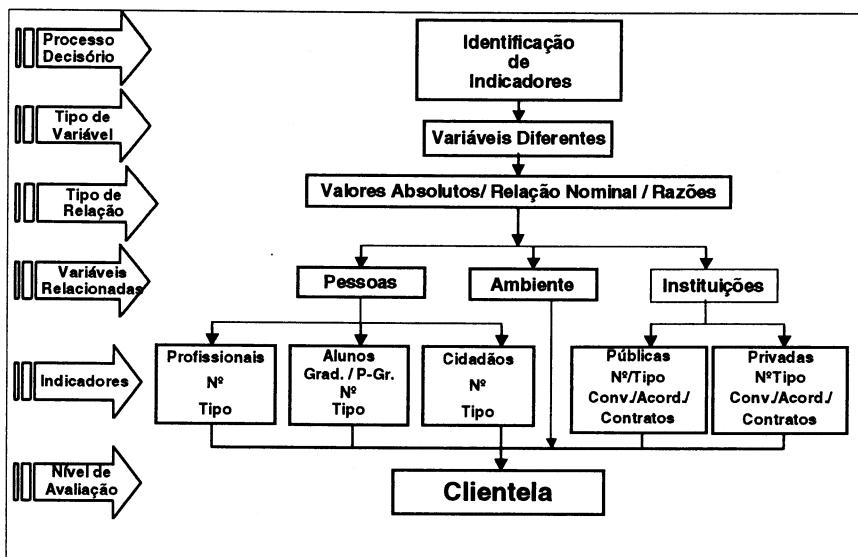


FIG.17- INDICADORES DE CLIENTELA

A clientela será novamente avaliada pelos indicadores do nível de eficácia para se medir os efeitos da ação de Extensão em relação à mudança de estado da situação-problema. (Cadernos de Extensão Universitária, 1998, 14; UFRGS, 1995, 12; UFRGS, 1994b, 48; Barbisan, 1985a, 11; Barbisan, 1985b, 1)

Ex: Nº de crises asmáticas de indivíduos inscritos em um programa de nataçãõ.

9 - AVALIAÇÃO DA ESTRUTURA INSTITUCIONAL

Dois são os níveis de avaliação da estrutura institucional, a saber: avaliação do esforço e avaliação da disponibilidade.

9.1 – Nível de Avaliação do Esforço

Avalia a **estrutura institucional**, descrevendo a quantidade e os tipos de recursos programados/utilizados e a forma como se interrelacionam no desenvolvimento da ação de Extensão. A magnitude do esforço empregado nas ações de Extensão se expressa através de valores absolutos, relações nominais, razões e proporções, decorrentes da relação entre **variáveis institucionais, materiais, financeiras, humanas e pedagógicas**, para um ano calendário/exercício. (Fig. 18A, 18B, 18C e 18D – Indicadores de esforço).

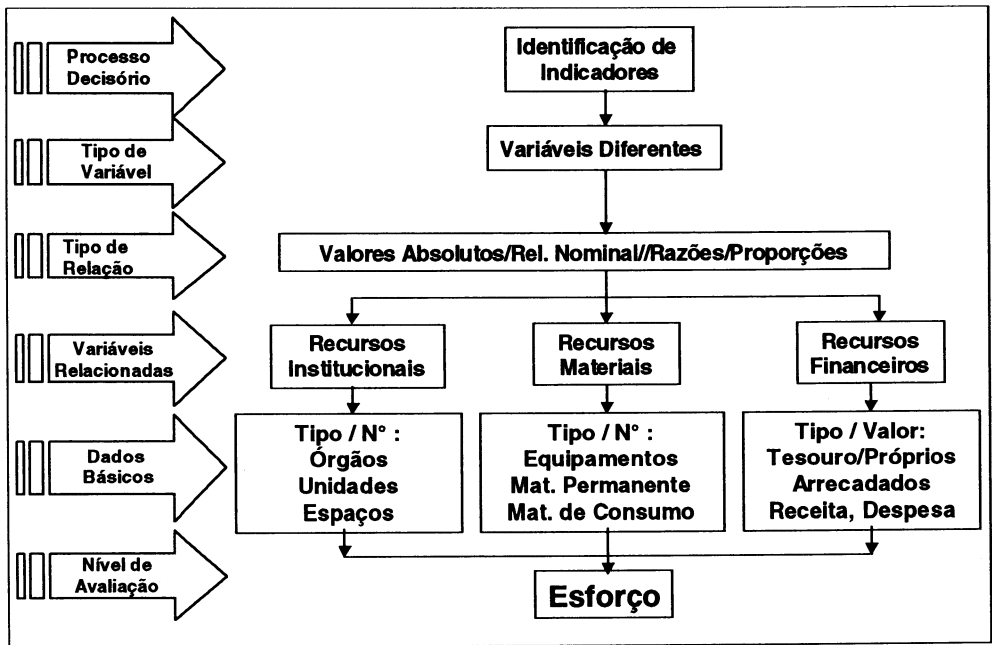


FIG.18A - INDICADORES DE ESFORÇO

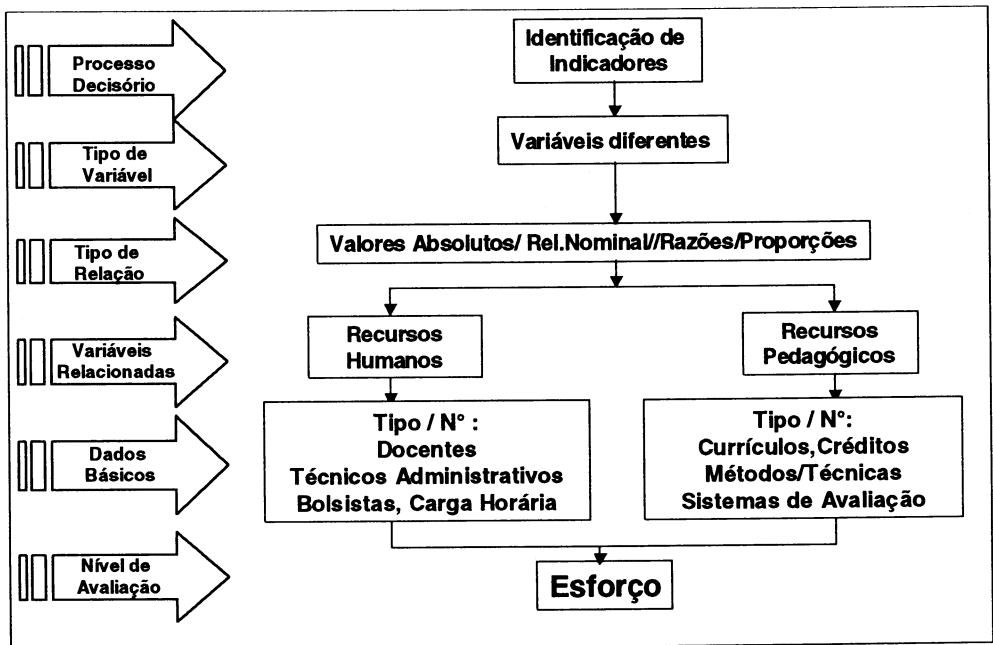


FIG.18B- INDICADORES DE ESFORÇO

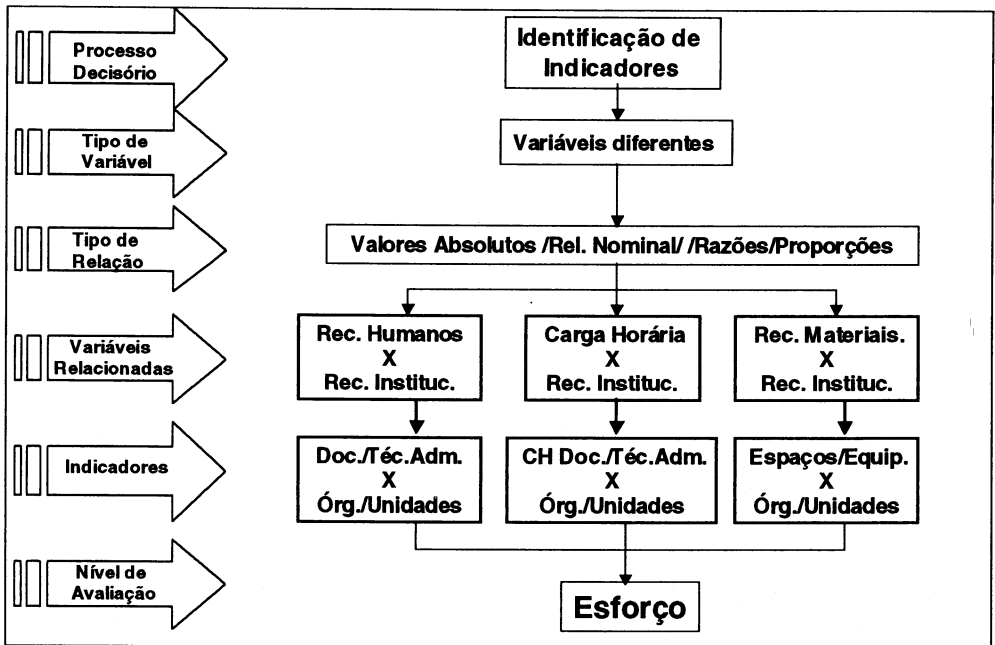


FIG.18C- INDICADORES DE ESFORÇO

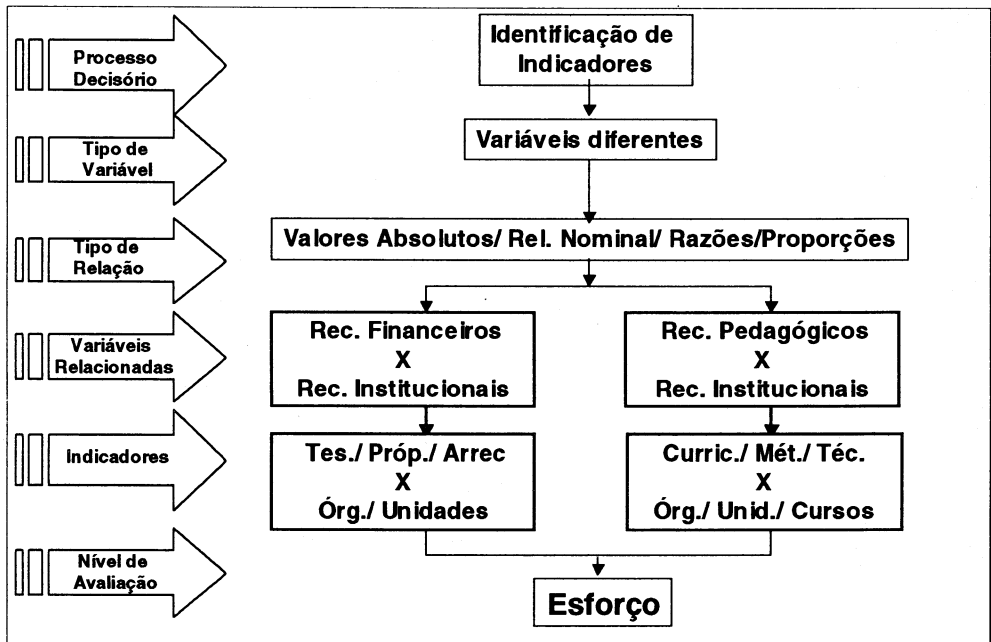


FIG.18D- INDICADORES DE ESFORÇO

É o nível mais elementar e situa-se na entrada do modelo básico de avaliação. A avaliação do esforço nada informa a respeito dos resultados da ação de Extensão ou de seus efeitos. Nesse sentido, constitui uma condição necessária mas não suficiente para a consecução dos objetivos. (Lasso, 1985, 48;Chaves, 1977, 301).

Ex: N° de laboratórios utilizados por ações extensionistas; Receita orçamentária destinada à Pró-Reitoria de Extensão; N° de docentes participando de ações de Extensão; N° de créditos equivalentes em cursos de Extensão.

9.2 - Nível de Avaliação da Disponibilidade

Avalia a **estrutura institucional**, buscando identificar a equidade (maior necessidade, maior recurso) na distribuição dos recursos programados/ utilizados pela ação de Extensão com as necessidades e/ou demandas da população e/ou instituições as quais estão destinados. As características da disponibilidade das ações de Extensão se expressam através de razões, decorrentes da relação entre as **variáveis institucionais, materiais, financeiras, humanas e pedagógicas com a clientela alvo** das ações de Extensão, em um ano calendário/exercício. (Fig. 19 – Indicadores de disponibilidade).

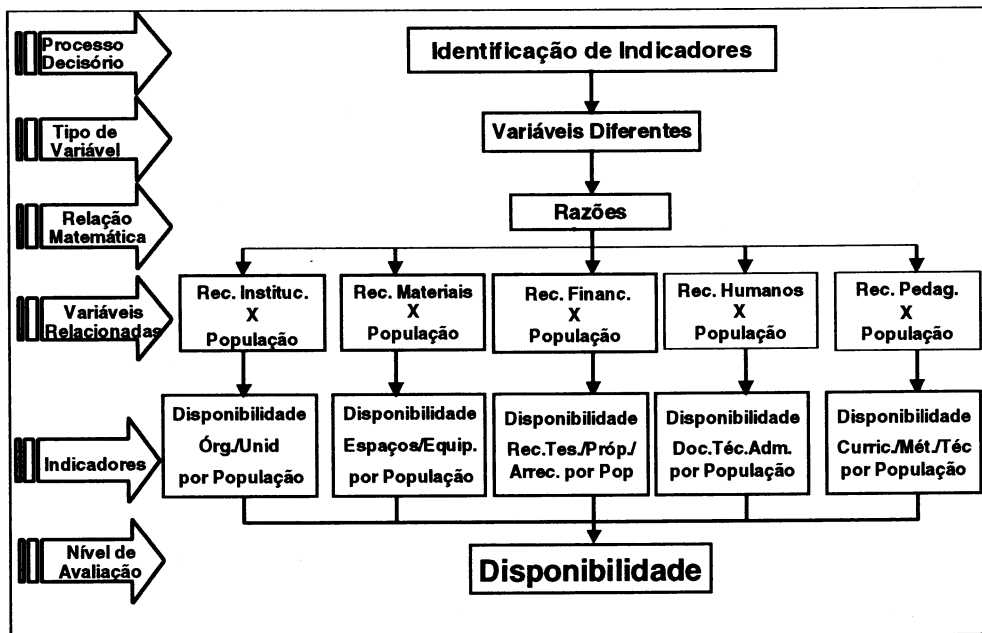


FIG.19- INDICADORES DE DISPONIBILIDADE

A avaliação da disponibilidade permite avaliar a existência de recursos com que se conta para atender as necessidades de uma determinada população (Lasso, 1985, 63).

Exemplos: Relação laboratório/alunos, relação dentista/habitantes, relação professor/alunos, relação leito/pacientes.

10 - AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO INSTITUCIONAL

Seis (6) níveis (carga de trabalho, acessibilidade, eficiência, efetividade, propriedade e adequação) avaliam o desempenho da instituição.

10.1 - Nível de Carga de Trabalho

Avalia o **desempenho Institucional**, descrevendo os tipos e o nº de unidades de trabalho programadas/realizadas (tarefas) pela ação de Extensão. Os resultados imediatos (curto prazo) do trabalho realizado pelas ações de Extensão se expressam através de relações do tipo nominal e razões, decorrentes da análise de **variáveis relacionadas aos tipos e quantidades de bens produzidos e serviços prestados**, em um ano calendário/exercício. (Fig. 20 - Carga de Trabalho)

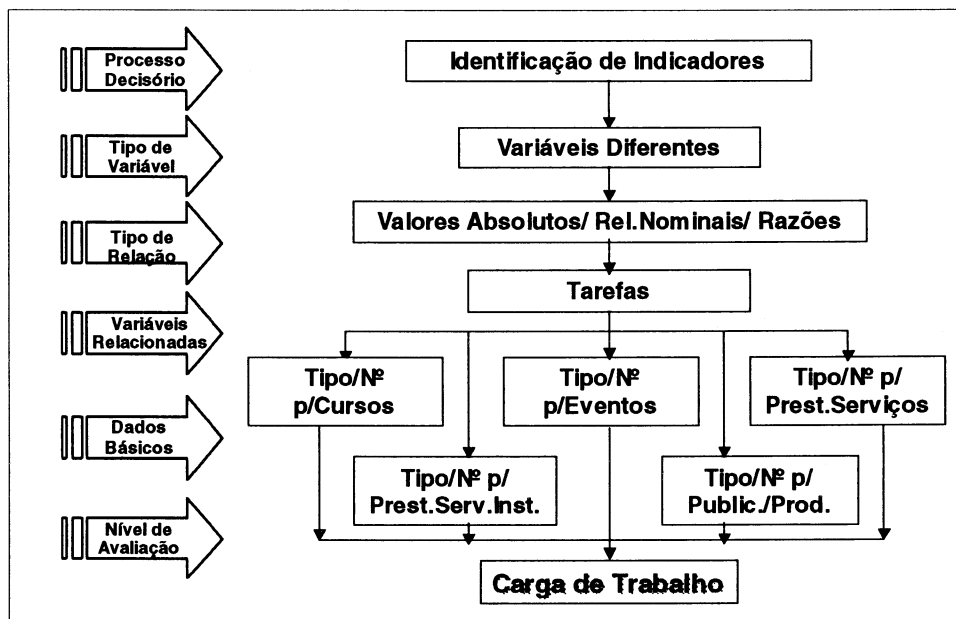


FIG.20 - INDICADORES DE CARGA DE TRABALHO

Trata-se do mais simples indicador de desempenho, pois somente descreve os diferentes serviços realizados, sem informar a respeito de como a ação está utilizando os recursos na busca da obtenção dos objetivos.

Exemplos típicos de tarefas são: nº de alunos atendidos, nº de auditorias realizadas, nº de processos analisados, nº de consultas, nº de horas/aula, nº de vídeos produzidos, nº de educadores sensibilizados, nº de análises de laboratórios realizadas, nº de amostras colhidas, nº de equinos atendidos, nº de equipamentos testados.

10.2 - Nível de Acessibilidade

Avalia o **desempenho institucional**, evidenciando as condições de utilização pela população e/ou instituições, bem como as barreiras para acesso aos produtos ou serviços oferecidos pela ação de Extensão. As características da acessibilidade das ações de Extensão se expressam através de relações nominais e proporções, decorrentes da relação entre as **variáveis processo de produção (trabalho) e o grau de utilização do mesmo pela clientela**, em um ano calendário/exercício. Existem quatro grupos de indicadores de Acessibilidade: Econômica, Cultural, Geográfica e Organizacional. (Fig. 21 – Indicadores de Acessibilidade).

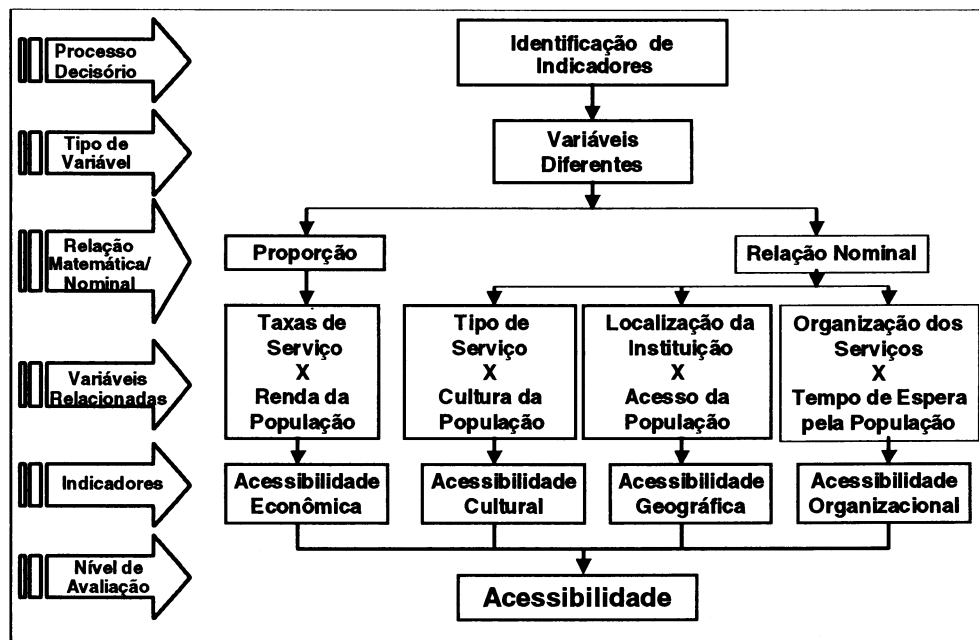


FIG.21 - INDICADORES DE ACESSIBILIDADE

Os indicadores de Acessibilidade evidenciam as condições da clientela de poder utilizar ou ser atendida pelo programa que deve se organizar para reduzir ao mínimo as barreiras para acesso aos bens ou serviços. (Lasso, 1985, 63).

10.2.1 - Acessibilidade Econômica

Reflete a relação existente entre a **capacidade aquisitiva da população e as taxas de inscrição, de serviços ou de cursos** cobrados pelas ações ou programas extensionistas desenvolvidos pela universidade, sendo medida em termos percentuais.

Ex: Valor da taxa de inscrição para receber o serviço x salário mínimo (população de baixa renda)

10.2.2 - Acessibilidade Cultural

Este indicador identifica a relação entre os **tipos de serviços oferecidos através de ações extensionistas e as características culturais da clientela**, cabendo à instituição o desenvolvimento de ações no sentido de adequar seus programas com vistas a diminuir a incidência de barreiras do tipo cultural.

Ex: serviço odontológico oferecido é tratamento de canal e a preferência da população alvo da ação é por extrações; programas nutricionais x hábitos alimentares da população..

10.2.3 - Acessibilidade Geográfica

Diz respeito à **localização física dos serviços relacionada a capacidade de acesso ou deslocamento da população alvo** dos mesmos.

Ex: Variáveis do tipo “serviços localizados em zona rural, tempo de deslocamento, meios de locomoção ou locais de difícil acesso para pacientes com problemas físicos” (Lasso, 1985, 76) são barreiras geográficas típicas.

10.2.4 - Acessibilidade Organizacional

Mede a relação existente entre a **organização dos serviços oferecidos e o tempo de espera** que a clientela leva para poder usufruir desses serviços.

Ex: A falta de acessibilidade organizacional é representada muito bem pelas filas e horários de funcionamento resultantes, na maioria das vezes, da deficiência de recursos.

10.3 - Nível de Adequação

Avalia o **desempenho Institucional**, identificando se as tarefas realizadas pela ação de Extensão estão de acordo com padrões técnicos e se as pessoas estão

recebendo atendimento pessoal adequado, com vistas ao alcance dos resultados desejados, tanto pelos executores das ações como pelos usuários. As características da adequação das ações de Extensão se expressam através de relações nominais e proporções, decorrentes da relação entre as **variáveis resultados de curto prazo (tarefas) e padrões técnicos, padrões administrativos e atendimento pessoal**, em um ano calendário/exercício. Existem cinco grupos de indicadores de Adequação: Oportunidade, Qualidade Técnica, Continuidade, Integralidade e Qualidade Humana. (Fig. 22A e 22B – Indicadores de Adequação).

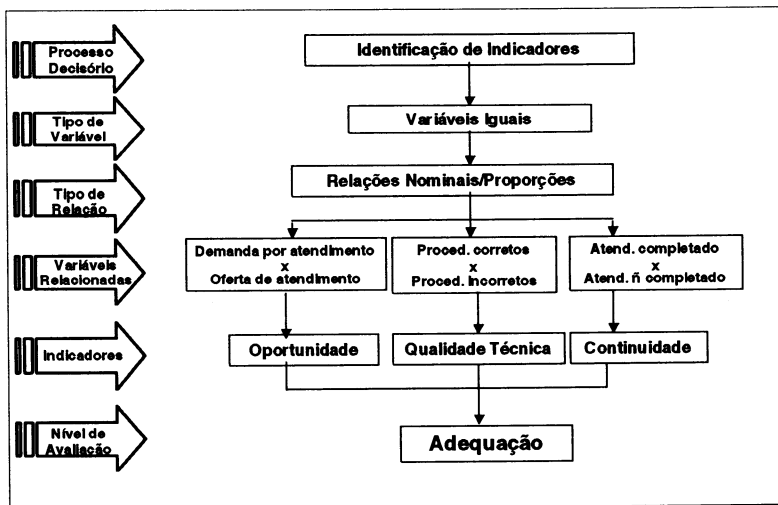


FIG.22A - INDICADORES DE ADEQUAÇÃO

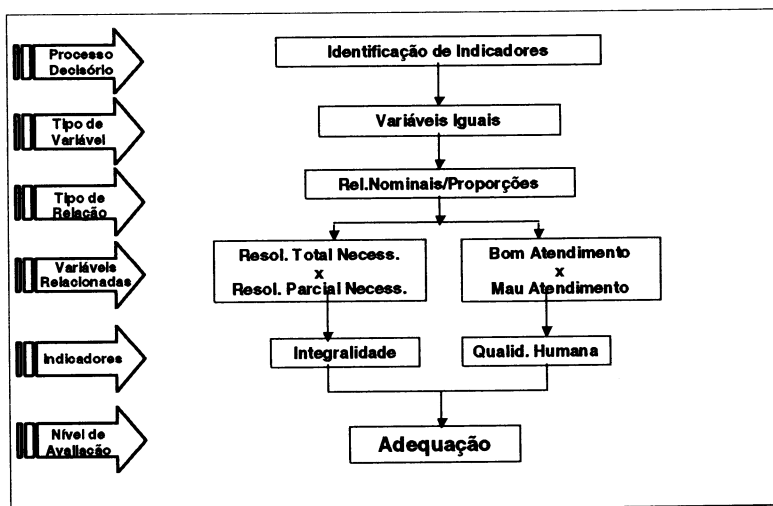


FIG.22B - INDICADORES DE ADEQUAÇÃO

Tanto a qualidade técnica quanto a qualidade humana dependem das tarefas desenvolvidas e da infra-estrutura administrativa. (Lasso, 1985, 135). Padrões de qualidade devem ser estabelecidos em níveis que possam ser alcançados pela grande maioria dos executores. (Abramowitz e Mecklenburg, 1972, 92). A longo prazo, qualidade deficiente determina redução na eficiência e na eficácia, por isso, o acompanhamento da adequação deve ser preocupação permanente (Barbisan, 1985a, 14).

O estabelecimento de indicadores de adequação pode ser especificado nos cinco grupos seguintes:

10.3.1 - Integralidade

Indica a capacidade de um serviço ou instituição de identificar o total de necessidades de seus usuários e realizar as tarefas cabíveis com vistas a sua total resolução. Como as necessidades são ilimitadas e os recursos limitados, estes indicadores tendem a medir, em termos percentuais, a relação entre **atendimentos/serviços completados e não completados**.

Ex: % de tratamentos iniciados e não completados.

10.3.2 - Oportunidade

Indicadores de oportunidade medem a **relação oferta/demanda**, cabendo a instituição intervir com procedimentos no seu devido tempo no processo de atenção ao usuário. A variável principal que está em jogo é a variável tempo, tanto para dar início como para dar respostas à solicitação de atendimento.

Ex: nº de pessoas que buscaram obter ficha para consulta médica e não conseguiram.

10.3.3 - Continuidade

Refletem a característica do serviço de realizar, desde o início até a conclusão do atendimento, as tarefas necessárias na seqüência apropriada e sem interrupções ou ruptura do processo de resolução da problemática da clientela (**atendimentos completados x atendimentos não completados**).

Ex: % de cumprimento de indicações de tratamento.

10.3.4 - Qualidade Técnica

Indica a relação entre a **aplicação correta ou incorreta** de uma série de critérios, conhecimentos teóricos e práticos, atitudes, habilidades e elementos do trabalho (**parâmetros técnicos**) necessários para a resolução de problemas dos usuários do serviço, em todos os procedimentos requeridos no processo.

Ex: Não utilização de luvas por estudantes de enfermagem no trato de pacientes com doenças infecciosas.

10.3.5 - Qualidade Humana

Diz respeito a indicadores que evidenciam as **condições de atendimento e o comportamento humano adequado** (respeito e consideração) ou não do pessoal técnico e administrativo no trato com a clientela da instituição.

Ex: Informações incorretas dadas a pacientes sobre locais onde se realizam certos serviços.

10.4 - Nível de Eficiência

Avalia o **desempenho institucional**, descrevendo os tipos e o nº de unidades de trabalho programadas/realizadas (tarefas) e o tempo ou recursos utilizados para produzi-las. A avaliação da eficiência das ações de Extensão se expressa através de razões e proporções, decorrentes da relação entre as **variáveis trabalho, tempo e gasto relacionadas aos resultados imediatos (curto prazo)** da ação de Extensão, em um ano calendário/exercício. Permite a utilização de cinco grupos de indicadores, a saber: Produtividade, Concentração, Atenção, Custo Médio e Tempo Médio. (Barbisan, 1985a, 14). (Fig. 23A e 23B – Indicadores de eficiência).

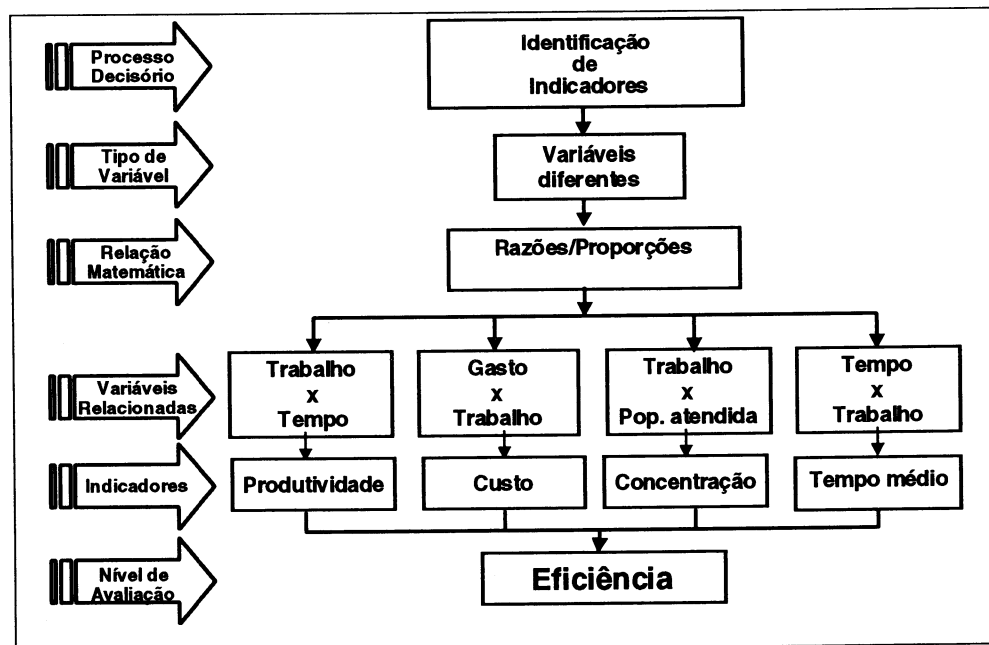


FIG.23A - INDICADORES DE EFICIÊNCIA

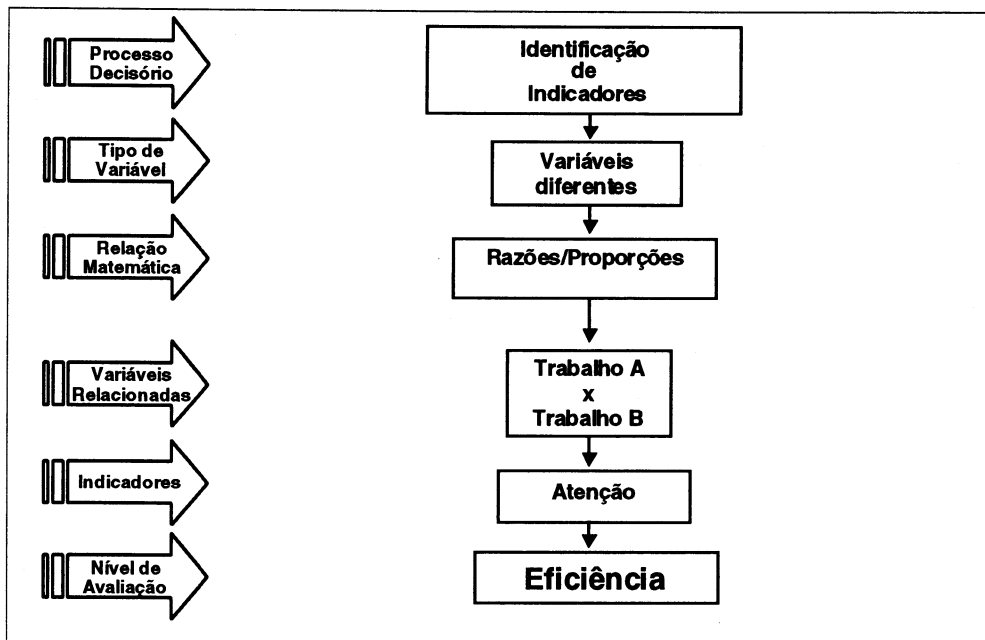


FIG.23B - INDICADORES DE EFICIÊNCIA

10.4.1 - Produtividade

É o número de unidades de trabalho (tarefas) realizado na unidade de tempo. Correlaciona, portanto, duas variáveis importantes (*trabalho e tempo*).

Ex: 6 consultas odontológicas por hora/cirurgião-dentista; 8 horas/aula semanais/docente (Barbisan, 1985a, 14).

10.4.2 - Custo Médio

É a relação entre os **recursos**, quantificados em termos monetários, utilizados na produção das tarefas pelo número das **tarefas realizadas**.

Ex: Custo médio da hora de trabalho de um docente envolvido em uma ação de Extensão = R\$20,00/hora/docente (Barbisan, 1985a, 14).

10.4.3 - Concentração

Reflete o *número de vezes* que se cumpre uma *determinada tarefa* de uma ação de Extensão em/com um indivíduo/grupo de indivíduos em relação ao *mesmo problema*.

Ex: **número de tarefas realizadas** dividida pelo **número de primeiros atendimentos**, ou seja, quantas vezes um professor de música precisa repetir, com o

mesmo aluno/grupo, uma aula sobre uma escala musical para que o aluno/grupo aprenda (Barbisan, 1985a, 12).

10.4.4 - Tempo Médio

É a duração média, quantificada em termos temporais, que se leva para produzir uma tarefa. A relação aqui é inversa a do indicador de Produtividade, pois relaciona no numerador o total de **tempo gasto** para produzir um certo número de tarefas e no denominador o número de **tarefas produzidas**.

Ex: 2 minutos, em média, por criança vacinada contra o sarampo.

10.4.5 - Atenção

Reflete a ênfase relativa, em termos percentuais, que é dada a uma determinada tarefa em detrimento de outras, traduzindo **opções políticas ou programáticas**. Os indicadores de Atenção são sempre calculados em relação ao total dos diferentes tipos de tarefas desenvolvidas pelo programa (Barbisan, 1985b, 1; Silva, Freire e Uchoa, 1966, 239).

Ex: bolsas de monitoria + bolsas de iniciação científica + bolsas de Extensão divididas pelo total de bolsas x 100 indica, em termos percentuais, qual é a prioridade dada pela universidade a cada tipo de bolsa.

10.5 - Nível de Efetividade

Avalia o **desempenho institucional**, evidenciando se os objetivos específicos, tarefas e recursos definidos na ação de Extensão foram efetivamente atingidos. Os resultados de curto prazo (imediatos) das ações de Extensão se expressam através de proporções, decorrentes da relação entre as **variáveis resultados obtidos e resultados programados**, em um ano calendário/exercício. Utiliza três grupos de indicadores, a saber: Obtenção de Objetivos, Realização de Tarefas e Utilização dos Recursos. (Barbisan, 1985a, 14; Barbisan, 1985b, 2). (*Fig. 24 – Indicadores de efetividade*).

A análise da efetividade envolve sempre um quociente em que numerador e denominador são da mesma natureza e em que o numerador apresenta a quantidade do objetivo/tarefa/recurso realmente atingido, e o denominador o valor do objetivo/tarefa/recurso programado. (Barbisan, 1985b, 2; Chaves, 1977, 302).

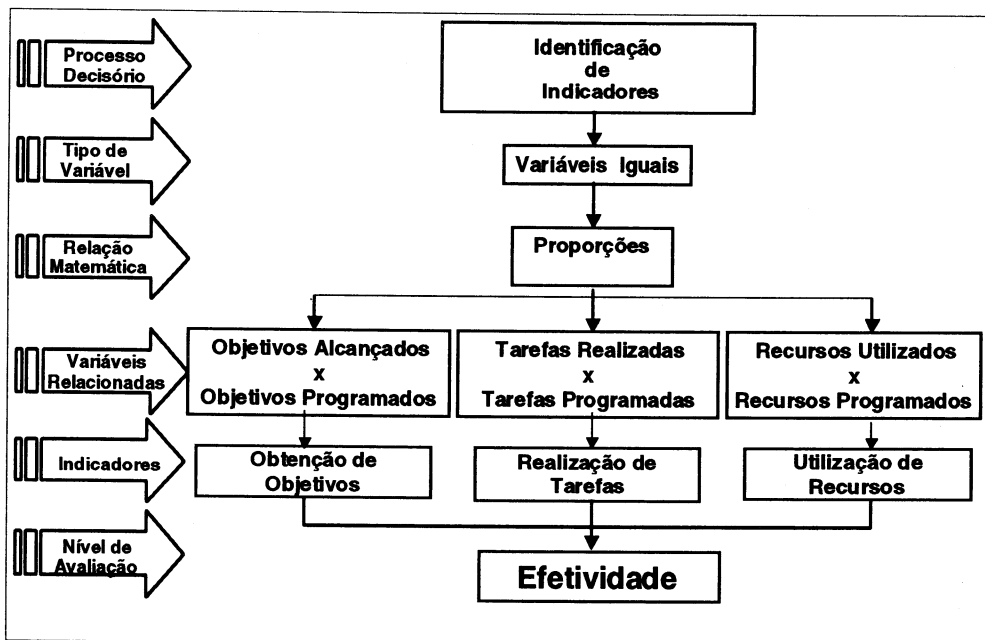


FIG.24- INDICADORES DE EFETIVIDADE

10.5.1 – Obtenção de Objetivos

O indicador Obtenção dos Objetivos mede em que quantidade os objetivos específicos de uma ação foram efetivamente obtidos, e dentre os três indicadores, é o mais importante. Calcula-se pelo quociente **objetivos alcançados/objetivos programados** vezes cem.

Ex: 285 casos diagnosticados de dermatofitose dividido por 385 casos de suspeita clínica de dermatofitose x 100 = 74% de obtenção do objetivo que seria: melhorar o índice de diagnóstico de casos com suspeita clínica de dermatofitose.

10.5.2 – Realização de Tarefas

O indicador Realização de Tarefas avalia o nível de consecução dos serviços prestados por uma ação de Extensão e é feito pelo quociente **tarefas realizadas/tarefas programadas** vezes cem.

Ex: 308 diagnósticos laboratoriais realizados dividido por 385 diagnósticos laboratoriais esperados x 100 = 80%.

10.5.3 – Utilização de Recursos

A medida mais simples da efetividade é dada pelo quociente **recursos utilizados/recursos programados** vezes cem, que indica, no que se refere aos recur-

... a extensão em que os pressupostos de um programa, foram atingidos (Barbisan, 1985a, 10).

Ex: 165 hs/laboratorista gastas para fazer os exames laboratoriais divididas por 184 hs/laboratorista esperadas x 100 = 89%.

10.6 - Nível de Propriedade

Avalia o **desempenho Institucional**, identificando se os programas e as ações desenvolvidas guardam relação com as diretrizes escolhidas para a resolução de situações-problema. Os resultados imediatos (curto prazo) e mediatos (médio e longo prazo) das ações de Extensão se expressam através de relações nominais, decorrentes da relação entre as **variáveis processo de produção (políticas, estratégias e táticas)** e as **linhas de trabalho, a base institucional e a base de dados** existentes para a consecução dos objetivos gerais da Extensão universitária, em um ano calendário/exercício. Existem quatro grupos de indicadores de Propriedade: Compromisso Institucional, Formalização Institucional, Formulação Conceitual e Sistema de Informações. (Fig. 25 – Indicadores de Propriedade).

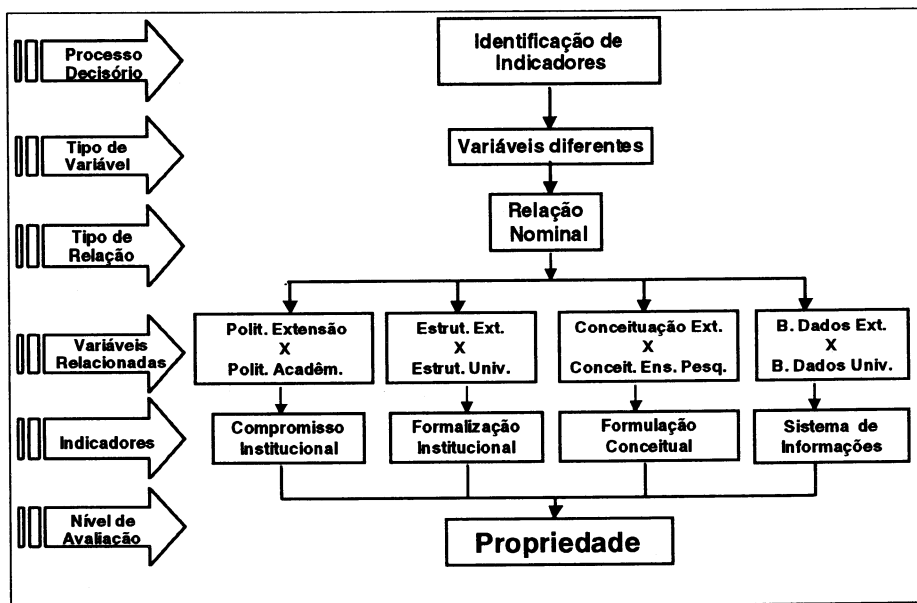


FIG.25 - INDICADORES DE PROPRIEDADE

Deve-se analisar se existe correlação entre os problemas prioritários da comunidade/clientela e as alternativas de solução escolhidas. Implica na revisão da estratégia escolhida (juízo de valor) e é dependente do sistema de valores (econômicos e éticos) existente na sociedade. (Barbisan, 1985a, 14; Champagne, Contandriopoulos e Pineault, 1985, 174; WHO, 1972, 27).

Ex: Um programa de tratamento de cárie dental privilegiando procedimentos do tipo curativo, sem prever procedimentos do tipo educativo ou preventivo.

11 - AVALIAÇÃO DAS MUDANÇAS SOCIAIS

Dois problemas são centrais na avaliação dos efeitos: o da investigação da causalidade desse efeito e o seu julgamento de valor. Os indicadores que avaliam as relações de causalidade programa-efeito são os de eficácia e os que avaliam o efeito através de seu julgamento de valor são os indicadores de efeitos colaterais (Brasil, 1980, 134).

11.1 - Nível de Eficácia

Avalia as **mudanças de estado** nas pessoas, instituições e/ou no ambiente (efeito) em decorrência da realização de uma ação de Extensão, relacionando-se com o objetivo geral da mesma. Os resultados mediatos (médio e longo prazo) da ação de Extensão se expressam através de proporções e relações nominais decorrentes da relação entre as **variáveis Efeito obtido e Efeito existente/Esperado**, em um ano calendário/exercício. Utiliza três grupos de indicadores, a saber: Abrangência, Resolubilidade e Satisfação. (Barbisan, 1985a, 14; Chaves, 1977, 311; Encontro Nacional do Fórum de Pró-Reitores de Extensão, 1993, 5). (Fig. 26 – Indicadores de Eficácia).

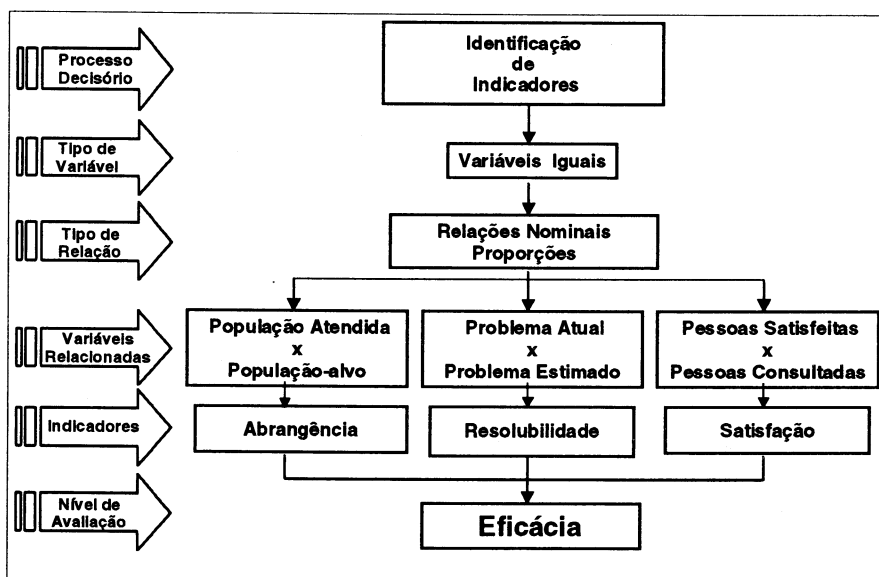


FIG.26 - INDICADORES DE EFICÁCIA

Indiscutivelmente, os indicadores de eficácia são os de maior significação, já que medem, em última instância, a capacidade de um programa/ação de Extensão em alterar o tamanho do problema da clientela alvo do mesmo.

A análise da eficácia envolve também um quociente em que numerador e denominador são da mesma natureza e em que o numerador apresenta a quantidade do efeito realmente obtido, e o denominador o valor do efeito existente/esperado. O resultado estará, conseqüentemente, expresso em valores percentuais (Barbisan, 1985a, 14; Chaves, 1977, 311).

11.1.1 - Abrangência

É a relação percentual entre o **número de pessoas atendidas e o número de pessoas susceptíveis de receber a tarefa**. Não visa, portanto, a qualidade da tarefa, mas exclusivamente a quantidade. A abrangência, também conhecida por Cobertura, pode ser de dois tipos: programada (% de pessoas a serem alcançadas pelas tarefas do programa) e real (% de pessoas que receberam as tarefas do programa) (Barbisan, 1985a, 12).

Ex: N° de deficientes mentais moderados participantes do programa de atividades aquáticas dividido pelo n° de deficientes mentais moderados cadastrados na APAE x 100 = % de abrangência obtido.

11.1.2 – Resolubilidade

Refere-se a repercussão da execução da ação sobre a situação-problema (proporção da mudança), quer dizer, os *resultados e os benefícios mediatos* obtidos pela clientela em relação a *objetivos gerais* previamente definidos. Se traduz pela relação, medida em termos percentuais, entre o **tamanho da situação-problema após a realização do programa e seu tamanho antes do início do programa** (Rodrigues e Torres, 1982, 30; Aguilar e Dominguez, 1979, 598).

Ex: N° de crises asmáticas depois do programa de natação dividido pelo N° de crises asmáticas antes do programa x 100 = % de redução do n° de crises.

11.1.3 – Satisfação

É a relação percentual entre o **número de pessoas satisfeitas com os efeitos do programa e o número de pessoas consultadas** a respeito. Visa, também, medir somente a quantidade de indivíduos satisfeitos com os benefícios do programa. Requer-se aqui a utilização de pesquisa adicional do tipo “survey”, aplicação de testes ou escalas sociais de avaliação. (Brasil, 1980, 94)

Ex: N° de respondentes satisfeitos dividido pelo total de respondentes x 100 = % de satisfeitos com o programa.

11.2 - Nível de Efeitos Colaterais

Avalia as **mudanças do tipo qualitativo** nas pessoas e instituições (cliente-la) e/ou no ambiente que indicam efeitos não intencionais obtidos com o desenvolvimento da ação de Extensão, relacionando-se com o objetivo geral da mesma. Os resultados mediatos (médio e longo prazo) da ação de Extensão se expressam através de relações nominais entre as **variáveis Efeitos Previstos, Efeitos não Previstos, Efeitos Desejáveis e Efeitos não Desejáveis**, em um ano calendário/exercício. Utiliza três grupos de indicadores, a saber: Efeitos Previstos Não Desejáveis decorrentes da obtenção dos objetivos, Efeitos Não Previstos Desejáveis e Efeitos Não Previstos Não Desejáveis. (Fig. 27 - *Indicadores de Efeitos Colaterais*).

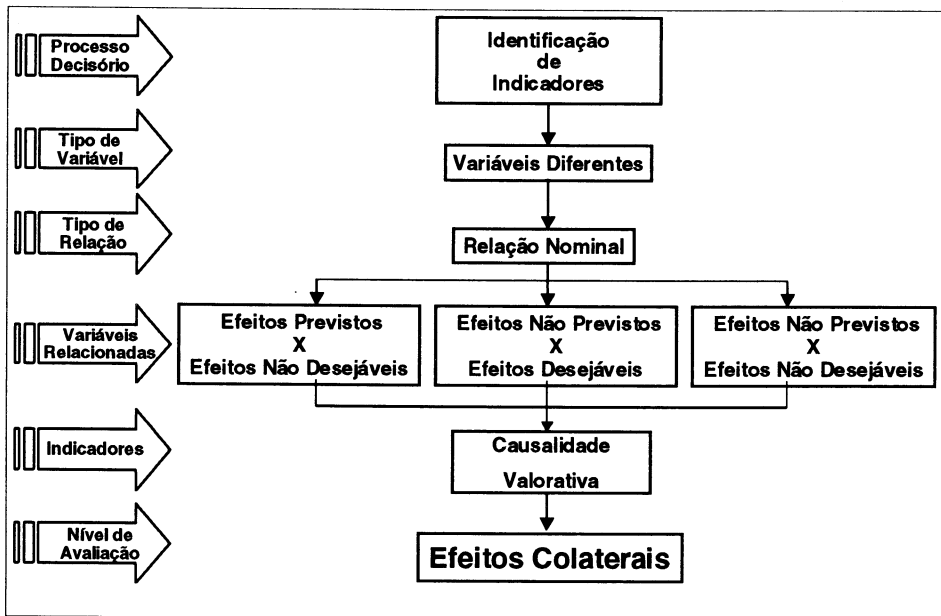


FIG.27 - INDICADORES DE EFEITOS COLATERAIS

Os resultados *previstos desejáveis* são os objetivos do programa e os *previstos não desejáveis* são os prováveis efeitos que ocorrerão como consequência necessária da obtenção dos objetivos. Os *não previstos (desejáveis ou não desejáveis)* são os que se procuram identificar, pois são os mais problemáticos já que não se pode planejar sua obtenção sistemática (Barbisan, 1985a, 14; Committee on Evaluation and Standards, 1970, 1546; Brasil, 1980, 134).

Ex: Redução da cárie dental através de um Programa de Fluoretação das águas = efeito previsto desejável; Aumento dos movimentos populares contra a Fluoretação das águas = efeito previsto não desejável; Maior procura ao dentista

= efeito não previsto desejável; Percepção de que como o fluor previne a cárie, não é preciso ir mais ao dentista = efeito não previsto não desejável;

12 - INCORPORAÇÃO AO SISTEMA DE INFORMAÇÃO-DECISÃO

Uma vez escolhidos os indicadores, devem os mesmos ser incorporados ao Sistema de Informação-Decisão que, geralmente extrapola a área de Extensão vindo a fazer parte do Sistema Geral de Avaliação da Universidade.

Sendo a informação o ingrediente básico do processo decisório, o Sistema de Informação deve ser gerenciado e operado em bases econômicas e desenhado em função do tipo e da quantidade de dados necessários ao Sistema de Avaliação.

Um Sistema de Informação-Decisão compõe-se de quatro componentes (processos) básicos, como segue, que por sua vez, constituem-se de diversas atividades.

12.1 - Coleta

12.2 - Processamento

12.3 - Análise

12.4 - Decisão e Controle

“A utilização exclusiva dos dois primeiros componentes configura um sistema de estatística no qual existem dados que, contudo, não se transformam em informação.

A incorporação do componente “Análise” ao sistema transforma-o num sistema de informação. Através da análise medem-se as variáveis de controle propostas pelo Sistema de Avaliação, e, comparando-as com os padrões ou com os valores programados, determinam-se as discrepâncias existentes conferindo valores às diferenças observadas. Procura-se então determinar as causas das discrepâncias observadas.

Finalmente, para que se disponha de um sistema de informação-decisão, deve-se agregar o quarto componente, o de “decisão e controle”. Esse componente envolve a geração de um sinal ativador, ou seja, a indicação da necessidade de correção das discrepâncias, a seleção das medidas corretivas, a emissão da ordem de alteração das discrepâncias e nova medida das variáveis de controle.” (Chaves, 1977,316)

CONCLUSÕES

Em função do exposto, é lícito concluir que o Modelo de Avaliação da Extensão proposto, se adotado, tem como vantagens o fato de ser:

- RELEVANTE pois salienta de forma sistematizada conjuntos de indicadores importantes e necessários.
- DETERMINANTE já que estabelece com clareza quais conjuntos de indicadores devem ser usados para todas as ações de Extensão.
- GLOBALIZANTE uma vez que define uma linguagem comum para toda a Universidade em termos de como avaliar a Extensão.
- ABRANGENTE já que inclui todos os grandes tipos e níveis de avaliação possíveis.
- CONCLUDENTE pois estabelece de forma clara como se chegar a cada conjunto de indicadores e, a partir daí, obter indicadores mais específicos.
- EXCLUDENTE uma vez que permite que cada Unidade identifique quais indicadores possui, quais se lhe aplicam e quais devem ser buscados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABRAMOWITZ, Joseph; MECKLENBURG, Robert E. Quality of care in dental practice; the approach of the Indian Health Service. Journal of Public Health Dentistry. V.32, No.2, p.90-99, Spring Issue, 1972.
- AGUILAR, José Abel Garcia, DOMINGUEZ, José Rodriguez. Marco general de um modelo para la evaluación de programas de salud. Salud Publica de Mexico, Mexico, v.21, n.5, p.593-601, set-out. 1979.
- AMERICAN PUBLIC HEALTH ASSOCIATION. Glossary of administrative terms in public health. American Journal of Public Health, v.50, p.225-226, 1960.
- Avaliação da Extensão. In: ENCONTRO NACIONAL DO FORUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO, 7. Cuiabá. Documento Final. 1993, 5p.
- BAIBICH, Tânia Maria, ARCO-VERDE, Yvelise de Souza. (Org) Avaliação dos programas e projetos de Extensão. Curitiba, Universidade Federal do Paraná, 1997. 134p. Avaliação 2.
- BARBISAN, Aluí Oliveira. Subsídios para o planejamento operacional em saúde pública - modelo docente (1ª parte - fase de diagnóstico). Boletim da Saúde, Porto Alegre, v.12, n.2, p.6-14, dez. 1985a.

- BARBISAN, Aluf Oliveira, CASARIN, Arlindo, CHAVES, Paulo de Oliveira. Indicadores: Epidemiológicos, de Eficiência, de Efetividade e de Eficácia. Porto Alegre: Secretaria da Saúde e do Meio Ambiente/RS, Escola de Saúde Pública, 1985b. 3p.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA. Departamento de Documentação e Divulgação. Indicadores educacionais no contexto de desenvolvimento social. Brasília: DF. 1980.
- BRASIL. MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO. Secretaria de Orçamento Federal. Manual Técnico de Orçamento. Brasília: Imprensa Nacional, 1998. 189p.
- BRASIL. MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. Secretaria de Orçamento Federal. Manual Técnico de Orçamento. Brasília: Imprensa Nacional, 2000. 289p.
- CADERNOS DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA. Extensão Universitária. Reflexões. Brasília, v.3, n.1, 1998. 55p. Número Especial. Fórum De Pró-Reitores de Extensão Universitária das Universidades Brasileiras.
- CHAMPAGNE, F., CONTANDRIOPOULOS, A. P., PINEAULT, R., Un cadre conceptuel pour l' évaluation des programmes de santé. Rev. Epidém. et Santé Publ., Paris, v33, p.173-181, 1985.
- CHAVES, Mário Magalhães. Saúde e Sistemas. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1972. 212p.
- CHAVES, Mário M. Odontologia Social. 2 ed. Rio de Janeiro: Labor, 1977. Cap. 7: Avaliação, p: 297-319.
- COMMITTEE ON EVALUATION AND STANDARDS. Glossary of evaluative terms in public health. American Journal of Public Health, v.60, n.8, p.1546-52, ago. 1970.
- CORDERA, Armando; BOBENRIETH, Manuel. Administracion de sistemas de salud, México: A. Cordera y M. Bobenrieth, 1983, v.2
- DENISTON, O. Lynn. Program planning for disease control programs. Ann Arbor: University of Michigan, 1978a. 22p.
- DENISTON, O. Lynn. Evaluation of Disease Control Programs. Ann Arbor: University of Michigan, 1978b. 32p.
- DIAS SOBRINHO, José. Funcionamento e modos sociais da avaliação institucional. Avaliação, Revista da rede de avaliação institucional da educação superior, Campinas, v.3, n.2, p. 65-77, jun 1998.
- DOCUMENTA. 1º Seminário Avaliação docente na Universidade. Porto Alegre: v. 1, n.3, fev.1992. 26p. Número Especial.
- FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES BRASILEIRAS. Plano Nacional de Extensão Universitária. Ilhéus, Editus, 2001a, 65p. (Coleção Extensão Universitária; v.1)

- FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES BRASILEIRAS. Sistema de dados e informações: Base operacional de acordo com o Plano Nacional de Extensão. Rio Janeiro: NAPE, UERJ, 2001b. 84p. (Coleção Extensão Universitária; v.2)
- LASSO, Hipólito Pabón. Evaluacion nos servicios de salud, Cali, Universidad del Valle, 2 ed., 1985.
- LEITE, Denise Cavalheiro e BORDAS, Merion Campos. Avaliação na UFRGS: a qualidade da diferença e a diferença de qualidade. In: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Pró-Reitoria de Graduação. Avaliação interna na UFRGS. Porto Alegre, s.d. 67p. (Fascículos 4).
- PLANNING and evaluating dental health services. Oslo: WHO, Regional Office For Europe, 1972. 44p. Report on a Working Group convened by the Regional Office For Europe of the World Health Organization, 7-11 June 1971.
- RIEDL, Mario e FRÖHLICH, Egon Roque. Perfil Sócio-econômico dos Estudantes da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (1994). In: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Pro-Reitoria de Graduação. Avaliação da UFRGS: Perfil Sócio-econômico dos Estudantes (1994). Porto Alegre, 1995. 38p. (Fascículos 7)
- RODRIGUES, Wanda W; TORRES, Valquíria R. Contribuição ao desenvolvimento do processo de avaliação em serviços de saúde. Brasília: Centro de Documentação do Ministério da Saúde, 1982.
- SANTOS, Doracy Morais. Considerações gerais sobre Extensão universitária. In: FORUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA DAS UNIVERSIDADES BRASILEIRAS. Cadernos de Extensão Universitária. Extensão Universitária Reflexões. Brasília, 1998, 55p. Ano 3, n.1
- SILVA, Aldir Henrique; FREIRE, Paulo da Silva; UCHÔA, Hélio Wanderley. Avaliação de Produtividade e Análise de Custo. Revista do Serviço Especial de Saúde Pública. Rio de Janeiro, v.12, n.2, p.235-253, 1966.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Pró-Reitoria de Extensão e Cultura. Guia de Extensão. Plano Nacional de Extensão Universitária. Curitiba: UFPR, 1998 p.45-60.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Pró-Reitoria de Graduação. Programa de avaliação institucional da UFRGS-PAIUFRGS. Porto Alegre, 1994a. 58p. (Fascículos 3).
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Programa de Avaliação Institucional da UFRGS: Ênfase no ensino de graduação 1994/1995. Porto Alegre, 1994b. 72p.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão. Câmara De Extensão. Crítérios para análise de mérito e enquadramento de projetos como de Extensão. Porto Alegre: UFRGS, 1998. 3p.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION. Health Programme Evaluation: Guiding Principles. Geneva: WHO, 1981.