

**Avaliação do software usado pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação
nas avaliações externas educativas.**

Evaluation of software used by the Brazilian Accreditation Consortium
external evaluations in education.

Autora: Ana Maria Feydit Brito

Orientadora: PROF.^a DR.^a Angela Carrancho da Silva.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Fundação Cesgranrio. Mestrado em Avaliação. Rio de Janeiro, 30 de julho de 2013.

RESUMO: O objetivo do estudo foi avaliar o grau de satisfação dos colaboradores do Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), com a versão atual do sistema SAvE. O SAvE é o sistema usado como ferramenta de suporte às avaliações educativas realizadas em instituições de saúde. O modelo de avaliação adotado foi fundamentado na abordagem centrada nos consumidores. Para avaliar o nível de satisfação dos usuários foram utilizadas as categorias Qualidade em Uso e Contexto de Uso, baseadas nas normas das séries ISO/IEC 9126 e ISO/IEC 14598, que visam avaliar a qualidade do produto de software. A visão do usuário responsável pelas atividades administrativas de cadastramento, agendamento das avaliações e compilação do relatório final, bem como dos dois usuários responsáveis pela coordenação técnica das avaliações foi obtida através de uma entrevista. A visão de 28 dos profissionais, que realizam as avaliações educativas nas instituições de saúde e utilizam o SAvE para os registros das evidências encontradas, foi coletada através de um questionário on-line. A análise dos dados coletados nas entrevistas e nas questões abertas do questionário foi feita através registro das principais falas, as informações obtidas nas questões fechadas do questionário foram tabuladas e os dados relativos às características da categoria Qualidade em Uso foram analisados usando uma Matriz de Importância e Desempenho. Os participantes do estudo avaliaram positivamente o SAvE como ferramenta para coleta, compilação e preparação dos relatórios das avaliações de educação, mas indicaram diversos aspectos que poderiam ser melhorados. Como todas as etapas dessa avaliação foram acompanhadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação do CBA que é responsável pelo sistema SAvE, diversos pontos fracos que foram elencados nesse estudo, como aspectos que deveriam receber ações de melhoria, já serão atendidos na nova versão do SAvE em fase de preparação.

Palavras-chave: Avaliação. Consumidores. Qualidade do produto de software. Matriz de importância e desempenho.

ABSTRACT: The purpose of this study was to determine the satisfaction level of the employees of the Brazilian Accreditation Consortium (CBA), with the current version of the system used as a tool to support the evaluations performed in educational health institutions, named SAVE. A consumer-centric design approach was employed to develop the evaluation. To assess the level of user satisfaction, the following categories were drawn: Quality in Use and Context of Use, both of them based on the standards of the series ISO / IEC 9126 and ISO / IEC 14598, which main aim is to assess the quality of software products. The vision of the user responsible for the administrative activities of registration, scheduling of evaluations and compilation of the final report, as well as two users responsible for the technical coordination of the evaluations was obtained through an interview. The vision of 28 professionals, who perform evaluations in educational and health institutions using the Save for records of findings, were collected through a questionnaire on-line. The analysis of data collected through the interviews and open questions of the questionnaires was carried out by recording the main lines, the information obtained from the closed questions of the questionnaire were tabulated and data concerning the characteristics of the Quality in Use category were analyzed by using an Importance and Performance Matrix. Study participants have a positive evaluation of the SAvE as a tool for collection, compilation and preparation of evaluation reports of education but indicated several aspects that could be improved. As all steps of the evaluation were followed by Department of Information Technology of the CBA which is responsible for the SAVE system, several of the weak aspects pointed out while this study, as aspects that should receive improvement actions, already been improved in the new version of the SAvE.

Keywords: Evaluation. Consumers. Software product quality. Importance and performance matrix.

Recebido em: 25 out. 2013.

Avaliado em:30 out 2013.

Publicado em:06 fev 2014