

**GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU****A Gestão do Conhecimento e os Novos Modelos de Universidade**

Florianópolis – Santa Catarina – Brasil  
3, 4 e 5 de dezembro de 2014.

**ISBN: 978-85-68618-00-4**

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO ORIENTADA A  
EDUCAÇÃO SUPERIOR: USO ESTRATÉGICO DO BPM NO ENADE**

**Antônio Carlos Sanches Cardoso**  
UNEB - Universidade do Estado da Bahia  
[antoniojvcs@hotmail.com](mailto:antoniojvcs@hotmail.com)

**RESUMO**

A tecnologia da informação se tornou um dos fatores mais importantes para as empresas, pois possibilita a gestão da informação organizacional, aumenta o controle e agiliza processos. Acredita-se que os benefícios do Business Process Management (BPM) aliados ao Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE) contribuam com a evolução das Instituições de Ensino Superior, promovam a consolidação de parcerias estratégicas, liderança de custo, produtos diferenciados e inovação. Tem-se como objetivo prover subsídios para que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) tenham um direcionamento estratégico dentro da Educação Superior, abordará também um conjunto de informações relacionadas à elaboração do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes – ENADE, bem como estabelecerá elos de esclarecimento a respeito da avaliação das Instituições de Ensino Superior e dos estudantes. Caracterizando, dessa forma, a finalidade das avaliações, apresentando conceitos, teorias e práticas inerentes ao processo de avaliação que o Ministério da Educação – MEC dispõe para avaliar os estudantes da Educação Superior.

**Palavras-Chave:** Ensino Superior. BPM. ENADE.

**ABSTRACT**

Information technology has become one of the most important factors for companies because it enables the management of organizational information, increases control and streamlines processes. It is believed that the benefits of Business Process Management (BPM) allied to the National Survey of Student Performance (ENADE) contribute to the evolution of higher education institutions, promote the consolidation of strategic partnerships, cost leadership, differentiated products and innovation. Has the objective of providing subsidies for the Information and Communication Technologies (ICTs) have a strategic direction into Higher Education, will also address a set of information related to the preparation of the National Survey of Students' Performance - ENADE and establish links clarification regarding the evaluation of higher education institutions and students. Featuring thus the purpose of the evaluations, presenting concepts, theories and inherent in the evaluation process the Ministry of Education practices - MEC has to assess students in Higher Education.

**Keywords:** Higher Education. BPM. ENADE.

## 1. INTRODUÇÃO

O presente artigo visa analisar uso do BPM (Business Process Management), que proporciona uma plataforma tecnológica, introduzindo o conceito de “processamento de processos”, promovendo a descoberta, o desenho, o detalhamento de processos de negócio, assim como executar, administrar e supervisionar os mesmos, de modo que estejam sempre alinhados com os objetivos, que neste caso exploraremos o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes – ENADE, onde, este, por sua vez funciona como uma das diversas maneiras que o Ministério da Educação – MEC, através do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP, tem para avaliar a Educação Superior – ES.

O BPM está totalmente interligado a gestão de processos, que proporciona o melhor desempenho da organização, que gera clientes satisfeitos e produtos ou serviços de alta qualidade (Significado de Gestão de Processos). A definição de processo é um conjunto de atividades que representam os métodos de execução de um trabalho necessário para alcançar um objetivo.

Para tanto, o ENADE utiliza uma abordagem complexa e completa, articulando a construção de um conhecimento com o saber fazer diferenciado, capaz de compreender onde estão às dificuldades e assim aprimorar o ensino superior, bem como formar o Conceito Preliminar de Curso – CPC, através de indicadores locais desenvolvidos para subsidiar a gestão acadêmica dos cursos de graduação.

Assim, o foco do ENADE é o planejamento norteador, no sentido de aperfeiçoar a gestão acadêmica, revisar se necessário, o projeto pedagógico, avaliar as fragilidades, buscar efetivamente a qualidade da educação, com o objetivo de “assegurar que o exame produza um diagnóstico da formação oferecida pelas instituições de ensino superior”, conforme salientam RODRIGUES e PEIXOTO (2009). Acrescentamos que com a visão sistêmica da gestão de processos se torna muito mais fácil o empreender no sucesso deste exame e a real promoção da sinergia onde todos a cada etapa estarão aprendendo.

É também configurado como obrigação das IES, especificamente dos coordenadores, o preenchimento de um questionário na página da internet <http://enade.inep.gov.br>, com o propósito de reunir informações que contribuam para a definição do perfil do curso.

As IES devem registrar, no histórico escolar do estudante, nos termos do art. 28 da Portaria 2.051/2004, a situação regular do componente curricular obrigatório ENADE, cabe à instituição orientar aos estudantes habilitados ao ENADE sobre o ônus do descumprimento desse componente curricular que gera a impossibilidade de recebimento do diploma.

Esta pesquisa foi desenvolvida na FACTAE – Faculdade de Ciência e Tecnologia Albert Einstein<sup>1</sup>. No decorrer deste artigo busca-se expor os seguintes questionamentos: qual a importância do mapeamento dos processos para a realização do ENADE? Como se dará a associação do BPM ao ENADE? Será que são compatíveis?

Na primeira seção, apresenta-se a introdução, que contextualiza sobre o BPM e o ENADE, bem como seus objetivos, a metodologia utilizada e os questionamentos norteadores que ajudarão a entender como o MEC avalia os estudantes da ES. A segunda a fundamentação teórica do BPM e do ENADE. A terceira o método de pesquisa. A quarta a análise dos resultados. A quinta seção destaca as considerações finais, avaliando e fazendo inferências acerca deste.

---

<sup>1</sup> FACTAE - Faculdade de Ciência e Tecnologia Albert Einstein, localizada no município de Cruz das Almas – BA a aproximadamente 140km da capital.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Apenas definir processos não é suficiente para que as IES consigam os benefícios da metodologia BPM. Todo o ciclo de vida de um processo necessita ser gerenciado para ter uma melhora de resultados contínua e constante. O BPM está relacionado ao gerenciamento de oito atividades ou capacidades inerentes ao ciclo de vida dos processos, sendo eles: descoberta, projeto, implantação, execução, interação, controle, otimização e análise dos processos (VERAS, 2011).

Estas atividades também podem ser compreendidas como uma metodologia de gestão BPM. A figura 1 representa as atividades constantes do ciclo de vida dos processos gerenciados pelo BPM e seus relacionamentos. É importante ressaltar que essa figura em si representa um processo (VERAS, 2011).

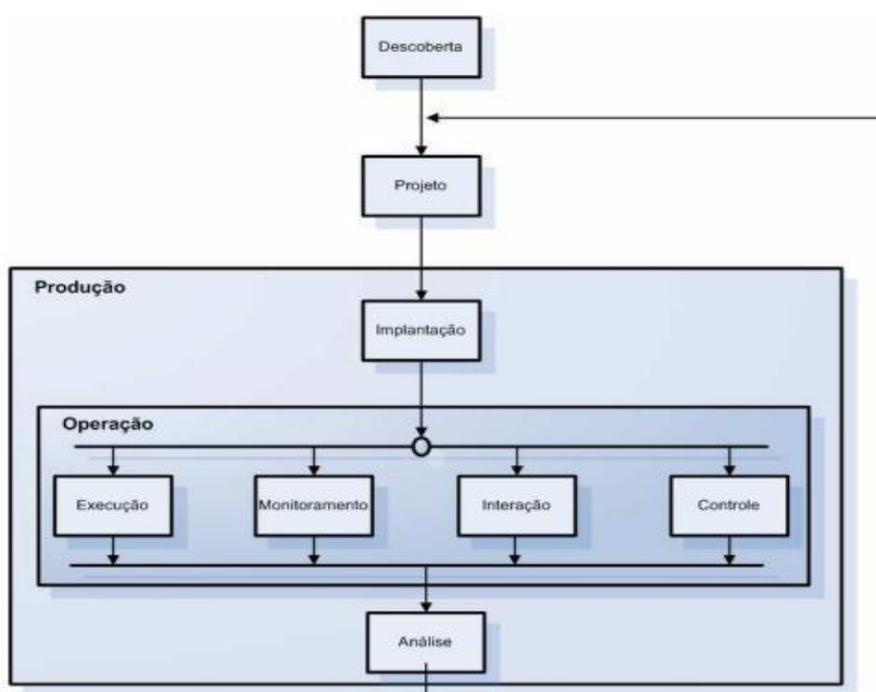


Figura 1. Atividades dos ciclos de vida dos processos gerenciados pelo BPM. Fonte: Smith; Fingar (2002).

Há dois motivadores que impulsionam atualmente o BPM nas Instituições de Ensino Superior, um fator externo que vem das demandas exigidas pelo novo contexto em que as IES estão inseridas e outro fator interno, que vem da evolução das ações de processos realizadas pelas organizações ao longo dos anos. Ambos os impulsionadores exigem um escopo de atuação mais abrangente e a inserção de BPM como um mecanismo cotidiano de gestão das IES.

Essa passagem de BPM para uma ferramenta de gestão cotidiana das organizações não é trivial e além da ausência de governança, outros problemas são encontrados nesse sentido como: a falta de padronização nas ações de processos, a falta de métodos e o não alinhamento das iniciativas de processo entre si e com os objetivos estratégicos da IES, o que faz com que a governança de BPM ganhasse destaque e importância. Segundo HARMON, (2006) o ponto central da governança BPM é organizar a gestão de processos para permitir que os processos atendam às expectativas da organização em relação a eles, e apresenta um conjunto de publicações que permite uma abordagem aprofundada sobre o assunto.

HARMON, (2006), define a governança de BPM como a organização de BPM através

da definição dos objetivos, dos princípios e da estrutura funcional responsável por atribuir responsabilidades pela tomada de decisão. Além de também definir as políticas e regras que dispõe o que os gestores podem fazer em relação à gestão de processos.

HARMON, (2006), aponta a existência de três níveis de governança BPM: um primeiro sendo o nível executivo associado a desempenho organizacional, um segundo nível dos gestores de processos associados à performance dos macroprocessos e a priorização de ações de melhoria e um terceiro nível dos supervisores de processo associado à eficiência e eficácia de cada atividade dos processos.

Com relação à estrutura funcional de governança, a necessidade da definição de gestores para os processos, nos diferentes níveis (estratégico, tático e operacional), deve ser nomeada para um controle e gerenciamento dos processos.

A Tecnologia da Informação – TI assumiu nos últimos anos um papel imprescindível no contexto das Instituições de Ensino Superior Brasileiras. O foco principal da TI é a efetiva utilização da informação como suporte às práticas das IES. Além disso, a TI tem transversalidade sobre vários eixos da organização, tangenciando suas áreas negociais.

É a TI que serve de parceiro estratégico para as IES atenderem às exigências por agilidade, flexibilidade, efetividade e inovação. Para alcançar esse resultado, é necessário que haja um alinhamento entre as estratégias e ações de TI e as estratégias organizacionais. Dessa maneira, exemplificamos com o ENADE que possui seu processo de inscrição através das tecnologias, apresentamos um pouco do seu histórico a seguir.

Em 1995 Fernando Henrique Cardoso criou o Exame Nacional de Cursos – ENC, o Provão, a fim de avaliar os formandos no ano de conclusão. No entanto, este foi severamente criticado em diversos aspectos, principalmente porque o Provão não era utilizado como parte integrante da avaliação e sim como única forma avaliativa da ES, outro aspecto se dá ao fato de que o Provão só avaliava estudantes concluintes, enquanto o ENADE avalia além destes, também os ingressantes, tendo uma visão mais diversificada da trajetória do aprendizado dos estudantes e do perfil de contribuição do curso.

Nesse sentido, Verhine, Dantas e Soares (2009), afirma que se pode perceber a separação nítida entre avaliação institucional e avaliação de curso e, nesse momento, a avaliação de desempenho de estudantes (ENADE) foi instituída como a terceira parte do sistema, com igual peso, que de acordo com Polidori, Marinho-Araújo e Barreyro (2009), compreendem uma das participações mais importantes no ambiente do SINAES. Essa proposta é evidenciada no art. 2º da Portaria 2.051/2004:

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) promoverá a avaliação das instituições da educação superior, de cursos de graduação e de desempenho acadêmico de seus estudantes sob a coordenação e supervisão da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES).

O ENADE possui marcantes diferenças com relação ao antigo Provão. Para Ristoff e Limana (2007), ele difere no tipo de Exame; no destinatário do exame; na periodicidade; na forma de aplicação; no tipo de resultados produzidos; no uso dos detalhes; no questionário a ser aplicado aos alunos; no questionário a ser aplicado aos coordenadores, entre outros.

Dessa forma, compreende-se a importância da aplicação do exame considerado componente curricular obrigatório, conforme menciona o §5º do art. 5º da Lei 10.861/2004. O ENADE tem a finalidade de aferir o desempenho dos discentes ingressantes englobando diversas dimensões do aprendizado durante o curso, buscando igualmente perceber o quanto a instituição contribuiu para o desenvolvimento das competências profissionais e a formação global do concluinte.

Para a viabilização desse artigo, desenhamos o processo, mapeamos, envolvemos coordenadores dos cursos de graduação e acadêmicos que estão ingressando e concluindo os cursos, estes definidos conforme o disposto no art. 2º da Portaria 107/2004:

Para a inscrição no ENADE, estarão habilitados os estudantes das áreas selecionadas, sendo considerados como estudantes do final do primeiro ano, aqueles que tiverem concluído, até a data inicial do período de inscrição, entre 7% a 22% (inclusive) da carga horária mínima do currículo do curso da Instituição de Educação Superior (IES), e como estudantes do final do último ano do curso, aqueles que tiverem concluído, até a data inicial do período de inscrição, pelo menos 80% da carga horária mínima do currículo do curso da IES.

Após a inscrição de todos os estudantes que se enquadram nos critérios estabelecidos para a realização do ENADE o INEP divulgará a lista dos selecionados para o exame através do site [www.inep.gov.br](http://www.inep.gov.br). Cabe ao INEP constituir comissão para elaboração das provas que serão aplicadas aos estudantes habilitados, de acordo com o parágrafo único, art. 4º da Portaria 2.051/2004: a realização da avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes será responsabilidade do INEP, o qual instituirá Comissão Assessora de Avaliação Institucional e Comissões Assessoras de Áreas para as diferentes áreas do conhecimento.

Vale ressaltar, que a educação oferecida pelas IES precisa ser de qualidade, considerando as respectivas diretrizes curriculares nacionais. Dessa forma, possibilitará um entendimento consistente a respeito, onde para Ristoff e Limana (2007), da “compreensão que os discentes têm do curso e de seu coordenador, e a compreensão que o coordenador do curso tem dos discentes e do curso como um todo”, proporcionando uma visão mais ampla das questões que envolvem o aprender, apreender e aprimorar. Nesse sentido, importa investigar questões voltadas para a preocupação com a qualificação da formação do estudante, a fim de prepará-lo para o amplo mercado de trabalho estando em contínuo processo de aprendizado, de acordo com o que determina a LDBEN 9.394/96:

Art. 43, II. Formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua.

Em complemento, é importante acrescentar que a Portaria Normativa nº 40/2007, norma importante sobre procedimento de regulação da Educação Superior, diferencia o CPC, simples indicador de qualidade, do Conceito de Curso (CC), que resulta da visita *in loco* da comissão de especialistas:

Art. 33-B São indicadores de qualidade, calculados pelo INEP, com base nos resultados do ENADE e demais insumos constantes das bases de dados do MEC, segundo metodologia própria, aprovada pela CONAES, atendidos os parâmetros da Lei nº 10.861, de 2004:

I - de cursos superiores: o Conceito Preliminar de Curso (CPC), instituído pela Portaria Normativa nº 4, de 05 de agosto de 2008; [...]

Art. 33-C São conceitos de avaliação, os resultados após avaliação *in loco* realizada por Comissão de Avaliação do INEP:

I - de curso: o Conceito de Curso (CC), consideradas, em especial, as condições relativas ao perfil do corpo docente, à organização didático-pedagógica e às instalações físicas;

II - de instituição, o Conceito de Instituição (CI), consideradas as dimensões analisadas na avaliação institucional externa.

Tais informações são relevantes no sentido de introduzir e desenvolver na educação a multiplicação dos objetivos da avaliação conjunta e assim, expandir a qualidade dos resultados obtidos.

Os resultados do exame são encaminhados pelo INEP individualmente aos estudantes participantes, sem divulgação pública do seu desempenho, diante do estabelecido no § 9º, art. 5º da Lei 10.861/2004. No entanto, a divulgação do relatório dos conceitos de cursos é disponibilizada na página do INEP na internet.

O ENADE inovou buscando incorporar no conceito do curso o Indicador de Diferença entre Desempenhos Observado e Esperado (IDD), que segundo o INEP tem o propósito de trazer às instituições informações comparativas dos desempenhos de seus estudantes concluintes em relação aos resultados obtidos, constituindo um instrumento com caráter

diagnóstico, uma vez que o resultado é proveniente do cálculo da diferença entre a nota alcançada pelos concluintes e a nota esperada dos ingressantes.

Diante disso, Fernandes (2009), afirma que o IDD é, na verdade, uma medida da contribuição do curso para o desempenho de seus estudantes no ENADE, ou seja, identifica o quanto a instituição acrescenta aos seus discentes. Pois, de acordo com o INEP, conhecendo o desempenho dos estudantes que ingressam na instituição, é possível extrair uma estimativa de qual seria o resultado esperado na avaliação de desempenho dos estudantes ao final do curso.

O cadastramento dos alunos é de inteira responsabilidade dos dirigentes das respectivas IES. Para melhor esclarecer esse ponto, dedicaremos, após o método de pesquisa um tópico exclusivamente sobre o assunto.

Vinculamos o assunto em tela ao que ENOKI,( 2006), diz: o termo Business Process Management tem sido trabalhado no mais variado contexto, desde o tecnológico até a perspectiva de gerenciamento de mudanças. O BPM surgiu logo após a fase de implantação de sistemas integrados de gestão (ERPs<sup>2</sup>) nas grandes empresas privadas, no final da década passada (SAP, Oracle e TOTVS). Os ERPs contêm uma infinidade de regras, cuja alteração é de alto custo e demorada, requerendo pessoal especializado de TI.

Já o BPM é capaz de extrair de ERPs a administração dessas regras e possibilita aos analistas de processo fazerem alterações sem alterar a programação do mesmo. O objetivo do BPM é acompanhar sistematicamente como os recursos (físicos, financeiros, humanos, tecnológicos etc.) de uma organização são alocados e convertidos em ações operacionais na busca das metas organizacionais, a partir da definição de prioridades.

Isso facilitará também no atendimento ao calendário do ENADE e ajudará ao gestor visualizar quais estão sendo as dificuldades porque as ações estão vinculadas e integradas.

O BPM pode ser interpretado como a reengenharia da reengenharia. Sterling Commerce, (2009), afirma que o BPM oferece a oportunidade de mudar a forma como os negócios são feitos utilizando uma solução ampla que pode integrar os processos internos e externos. A gestão de processos, seguido do BPM, esta senda analisado de maneira mais ampla e de importância nos dias de hoje, devido à necessidade de organização e eficácia, resultando no poder de competitividade no negócio da empresa.

Para isso, o uso do BPM (Business Process Management), a formação de um sistema de gestão de processos de negócio, proporciona uma plataforma tecnológica, introduzindo o conceito de “processamento de processos”, promovendo a descoberta, o desenho, o detalhamento de processos de negócio, assim como executar, administrar e supervisionar os mesmos, de modo que estejam sempre alinhados com os objetivos do negócio.

O art. 27 da Portaria 2.051/2004 descreve que, será de responsabilidade do dirigente da instituição de educação superior a inscrição, junto ao INEP, de todos os estudantes habilitados a participarem do ENADE. Portanto, cabe exclusivamente às IES o cadastramento dos estudantes no prazo estabelecido pelo INEP. A IES que descumprir essa regulamentação estará sujeita as sanções como prevê a Lei 10.861/2004 no art. 5º, § 7º: a não inscrição de alunos habilitados para a participação no ENADE, nos prazos estipulados pelo INEP, sujeitará a instituição à aplicação das sanções previstas no § 2º do art. 10, sem prejuízo do disposto no art. 12 desta Lei, estabelecendo que responderá civil, penal e administrativamente por essa conduta.

É constituído também obrigação das IES, a ampla divulgação da lista dos estudantes habilitados ao exame, antes do envio do cadastro dos estudantes ao INEP e, a lista dos estudantes selecionados para o ENADE, disponibilizada pelo INEP, junto ao corpo discente, tanto dos irregulares, aqueles que foram selecionados, mas não compareceu às provas nos anos anteriores, quanto dos ingressantes e concluintes.

---

<sup>2</sup> ERPs - *Enterprise Resource Planning* - é um sistema de informação que integra todos os dados e processos de uma organização em um único sistema.

### 3. MÉTODO DE PESQUISA

A metodologia trata de um estudo descritivo com abordagem exploratória. Acredita-se, assim, que a exploração do objeto exigirá técnicas inerentes a esse tipo de pesquisa por entender que poderão surgir variáveis imprecisas, partindo do princípio de que se tem como sujeito o ser humano e sua subjetividade.

Avaliamos dois cursos: Administração e Pedagogia, seus respectivos Coordenadores, com um quantitativo de 30 alunos em cada curso, entre ingressantes e concluintes. Buscando favorecer a aprendizagem e garantir os resultados, aplicamos diferentes métodos e instrumentos, como: questionários (sempre nos eventos do calendário ENADE).

Na primeira etapa da pesquisa, foi analisada a forma de trabalho dos assuntos em separado, procurando o entendimento do ENADE, logo após, o entendimento do BPM e sua funcionalidade e vantagens de uso em conjunto com as tecnologias da informação.

A segunda etapa foi elaborar uma estratégia de atendimento às demandas do ENADE onde podemos usar os fundamentos do BPM para a qualificação de processos, dentro da IES, de forma que melhore as definições de ações a serem tomadas, de forma eficaz e que não atrapalhe o modo de uso do plano e juntamente aperfeiçoe processos a serem verificados na parte de TI da organização, auxiliando a gestão da Tecnologia da Informação e comunicação (TICs).

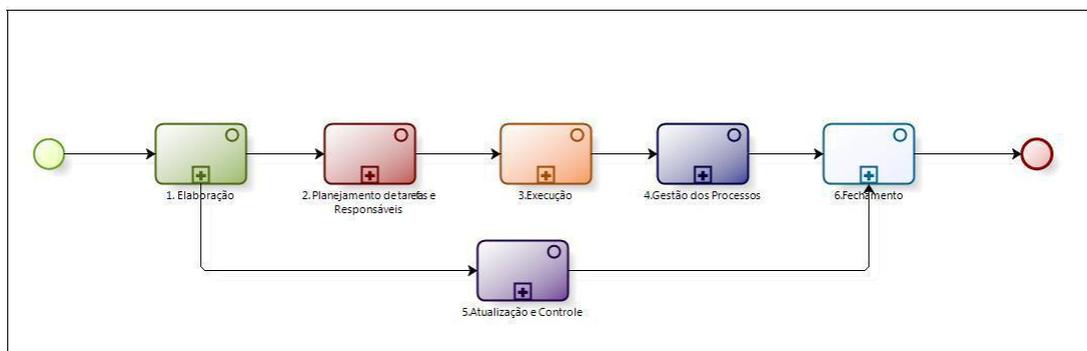
A terceira etapa é analisar a funcionalidade na FACTAE diferenciando e que proporcione boas melhorias na TIC, na organização, em nível de competitividade de mercado, de forma que complemente o projeto apresentado sem citar nomes de organizações ou marcas de produtos.

A quarta etapa consistiu em deixar uma análise da aplicabilidade no ENADE de forma diferenciada, podendo ser aproveitada em outras oportunidades e ferramentas que auxilie na melhoria da gestão da informação no calendário do exame.

### 4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

O uso da ferramenta BizAgi possibilitou a criação do mapeamento dos processos de uma maneira explicativa e funcional para implantação do projeto de gestão das etapas do ENADE. De uma maneira prática os fluxogramas mapeiam todos os processos necessários para efetivação e controle das atividades e explicam todo o projeto que foi elaborado para programar na FACTAE.

Junto a eles estão à explicação de toda a rotina de cada processo e sua função dentro do fluxograma para o projeto seguir em perfeito estado através do BPM para o ENADE, dentro de uma IES e entendimento de todos os responsáveis pelo uso e elaboração do projeto.



Fluxograma 2. Grupo de processos  
Autor: ACSC Versão: 1.0

A seguir são apresentados os elementos do processo.



#### 1. Elaboração

Grupo de processos para elaboração inicial do Monitoramento ENADE. Número de Processos: 4.



#### 2. Planejamento de tarefas e Responsáveis

Grupo de processos para planejamentos de responsáveis e tarefas. Número de Processos: 7.



#### 3. Execução

Grupo de processos responsável pela execução do Plano dentro da organização. Número de Processos: 5.



#### Início dos grupos de processos

Início da elaboração dos grupos.



#### 4. Gestão dos Processos

Grupo de gestão dos processos que serão afetados na organização que formarão informações para do Monitoramento ENADE e o projeto. Número de Processos: 5.



#### 5. Atualização e Controle

Grupo de processos que gerenciará de forma organizada a atualização do projeto e o controle do mesmo de forma correta e segura. Número de Processos: 7.



#### 6. Fechamento

Grupo de processos que encerrará todo o fluxo de informações para concluir a meta de construir um projeto do Monitoramento ENADE com processos organizados dentro de uma IES. Número de Processos: 5.



#### Fim dos grupos de processos

Em cada um destes grupos será definido o desenho das tarefas que por sua vez começam a gerar informações para a gestão das estratégias de acompanhamento do ENADE e em fluxogramas separados que evidenciam os processos

O INEP a cada ano de aplicação do ENADE publica as Diretrizes Avaliativas de cada curso que por sua vez estão relacionadas às Diretrizes Curriculares Nacionais, também individualizadas por curso. Nossas ações foram diante testes comparativos: o que será exigido no exame X o que está previsto nas Diretrizes e o que de fato está sendo trabalhado na FACTAE.

Para Barbosa (2003), o INEP esclarece que um “sistema de avaliação não deve apenas apontar o que os estudantes sabem ou não, mas detectar em que ponto do processo de

construção do conhecimento os estudantes se encontram e que habilidades estão sendo desenvolvidas, durante as suas diferentes etapas de aprendizado, em razão das competências referidas pela sociedade atual”. Nesse sentido, os resultados do ENADE compõe o Conceito Preliminar de Curso – CPC.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O uso estratégico do BPM para o monitoramento e aplicação do ENADE tem por finalidade disponibilizar informações para auxiliar os gestores educacionais nos processos decisórios.

Ficou comprovadamente demonstrado que o BPM é compatível com as gestões dos processos para o ENADE.

São esperados como resultados da conclusão deste trabalho prover subsídios para que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) tenham um direcionamento estratégico dentro das organizações, em especial nas IES.

Para oferecer melhor qualidade educacional é relevante entender como funciona a Educação Superior, nos seus diversos setores: IES, cursos e estudantes. Proporcionando desenvolvimento profissional e pessoal, a fim de que alcancem seus objetivos, suprimindo, assim, desejos e necessidades.

É preciso, primeiramente, ter domínio sobre o assunto, em seguida, deve-se organizar de maneira minuciosa cada etapa proposta, articular-se de modo a permitir a integração dos envolvidos no ENADE e ajudando a nortear a IES acerca da importância de sempre está atendendo às mudanças necessárias para a formação e uma constante atualização com base nas diretrizes curriculares nacionais para a revisão do currículo a ser seguido. Portanto, BRITO (2009), afirma que o ENADE “deixa de ser uma avaliação da aprendizagem e passa a ser uma avaliação para a aprendizagem”.

Nesse contexto, deve-se incentivar e explorar a prática do BPM nas IES, promovendo o conhecimento para construir uma nova realidade, permitindo um constante crescimento acadêmico que evidencia a necessidade de políticas de investimento indispensáveis ao desenvolvimento científico.

Segundo BONAMINO e FRANCO (1999), a avaliação da educação é – deve ser – mais do que um projeto particular de um grupo político ou de um governo. Ela atende demandas muito variadas, de gestores educacionais e, em sentido amplo, de diversos setores da sociedade, por isso ela veio para ficar.

Este estudo talvez não comporte afirmações conclusivas, mas esperamos que estas possam ao menos servir de partida para outros estudos que pretendam aprofundar a relação entre a avaliação da educação superior, BPM e o ENADE.

## REFERÊNCIAS

\_\_\_\_\_. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Leis, Brasília, DF, 2004. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/leisinaes.pdf>>. Acesso em: 11 de out. de 2009.

\_\_\_\_\_. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional - LDBEN. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf>>. Acesso em: 11 de out. de 2009.

AMORIM, C. Brasil é 27º em ranking de patentes. **O Estado de S. Paulo**, São Paulo, 09 jul. 2007.

BARBOSA, Raquel Lazzari Leite. **Formação de educadores: desafios e perspectivas**. São Paulo: UNESP, 2003.

BRASIL. Decreto n. 2553/98, de 16 de abril de 1998. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 20 abr. 1998. Seção I. Disponível em: <<http://www.presidencia.gov.br>>. Acesso em: 15 mar. 2011.

BRITO, Márcia Regina F. de. **O SINAES e o ENADE: da concepção à implantação. Avaliação (Campinas)**, v.13, n.3, p.841-850, nov. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v13n3/14.pdf>>. Acesso em: 25 de out. de 2009.

COSTA, H. G.; FREITAS, A.L.P. Metodologia multicritério para a medição e classificação do grau de satisfação de clientes. In: METROLOGIA, 1., 2000, São Paulo. **Anais...**São Paulo:

ENOKI, CESAR, 2006: GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO: Uma contribuição para a avaliação de soluções Business Process Management (BPM) sob a ótica estratégica das operações. São Paulo 213p. Dissertação (Mestrado). Escola Politécnica da Universidade de São Paulo – Departamento de engenharia de Produção.

FERNANDES, Reynaldo... [et al.]. **Avaliação de cursos na educação superior: a função e a mecânica do Conceito Preliminar de Curso**. Disponível em: <[http://www.publicacoes.inep.gov.br/arquivos/{A60720EB-A186-49F2-BB66-CC9A1C8B4D73}\\_MIOLO\\_Texto para discussão nº 32.pdf](http://www.publicacoes.inep.gov.br/arquivos/{A60720EB-A186-49F2-BB66-CC9A1C8B4D73}_MIOLO_Texto_para_discussão_nº_32.pdf)>. Acesso em: 22 de out. de 2009.

HARMON, PAUL. BPM Methodologies and Process Maturity. BPTrends: Business Process Trends. Volume 4, Number 9, 2006.

LIKERT, R. A. Technique for measurement of attitudes. **Archives of psychology**, v.140, n.1, p.5-55, 1932.

MARTELETO, R (2001). Análise de Redes Sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a09v30n1.pdf>>

POLIDORI, Marlis Morosini; MARINHO-ARAÚJO, Claisy M.; BARREYRO, Gladys Beatriz. **SINAES: perspectivas e desafios na avaliação da educação superior brasileira. Ensaio: aval.pol.públ.Educ.**, Rio de Janeiro, v.14, n.53, oct./dec. 2006. Disponível em:

<[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-40362006000400002&script=sci\\_arttext&tlng=e!n](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-40362006000400002&script=sci_arttext&tlng=e!n)>. Acesso em: 18 de set. de 2014.

RODRIGUES, Viviane Aparecida; PEIXOTO, Maria do Carmo de Lacerda. **ENADE: considerações sobre o primeiro ciclo de avaliação dos estudantes de graduação em uma universidade federal.** Disponível em: <<http://www.anped11.uerj.br/32/gt11-5559--int.pdf>>. Acesso em: 19 de out. de 2009.

RIBEIRO, T. A. C. Avaliação institucional de IES: um estudo de caso sob a ótica do corpo discente. 2003. **Dissertação** (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Estadual do Norte Fluminense, Campos dos Goytacazes.

RISTOFF, Dilvo; LIMANA, Amir. **O Enade como parte da avaliação da educação superior.** Disponível em: <http://www.cpa.unopar.br/enade.pdf>, 2007. Acesso em: 06 de out. de 2009.

BONAMINO, A.; FRANCO, C. **Avaliação e política educacional: o processo de institucionalização do SAEB.** São Paulo: Cadernos de Pesquisa, nº 108, nov. 1999.

SAATY, T. L. **Método de Análise Hierárquica.** São Paulo: McGraw-Hill, 1991.

Sociedade Brasileira de Metrologia, 2000. v.1. p.10.

STERLING COMMERCE. Disponível em: < <http://www.sterlingcommerce.com/resourcecenter> > Acessado em: agosto de 2014.

VERAS, MANOEL E MEDEIROS, VITOR. Afinal o que é Business Process Management (BPM)? Um novo conceito para um novo contexto. Artigo submetido em 08/11/2008. Revista Eletrônica de Sistemas de Informação, v.7, n.2, artigo 9.

VERAS, MANOEL. **Gestão da Tecnologia da Informação.** 1 ed. Natal: EDUFRN, 2011.

VERHINE, Robert Evan; DANTAS, Lys Maria Vinhaes; SOARES, José Francisco. **Do Provão ao ENADE: uma análise comparativa dos exames nacionais utilizados no Ensino Superior Brasileiro.** *Ensaio: aval.pol.públ.Educ.*, v.14, n.52, p.291-310, set. 2006. **Disponível em** : < [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-40362006000300002&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40362006000300002&lng=pt&nrm=iso) >. Acesso em: 20 de set. de 2014.