

Resumo expandido

Título: Sistemas de Medição de Desempenho por indicadores em Instituições de Ensino Superior: Uma revisão sistemática da literatura

Wallas Pereira Caetano

Aluno do Mestrado em Administração da Universidade Ibirapuera

wallas.caetano@gmail.com

Leonardo Fabris Lugoboni

Professor do Mestrado em Adm. da Universidade Ibirapuera e da Universidade Alves Faria

leonardo.lugoboni@gmail.com

1. Introdução

A Educação Superior brasileira tem experimentado uma nova forma de se gerir o aprendizado e suas Instituições de Ensino Superior (IES) em consequência das grandes mudanças no mercado de educação, relacionadas à grandes mudanças na competitividade das IES sobretudo por causa dos grandes conglomerados que se formaram. Para manter seus controles e acompanhamento de suas metas os indicadores de desempenho estão sendo adotados pela gestão destas organizações.

Segundo Chen, Wang e Yang (2009), o gerenciamento de desempenho foi identificado como o fator mais crucial para as universidades. Esse processo deve certificar-se de medir o desempenho da operação da universidade, incentivar cada universidade a melhorar as fraquezas e garantir o ensino universitário de qualidade. Um sistema de medição abrangente também deve medir cada área da administração da universidade.

Dentro deste contexto Kennerley e Nelly (2002), entendem que a forma como as organizações devem gerir seu desempenho desafia estudiosos e profissionais de administração há muitos anos. Venkatesh e Dutta (2006), afirmam que indicadores fornecem aos executivos uma estrutura abrangente que traduz os objetivos estratégicos da empresa em um conjunto coerente de medidas de desempenho, permitindo manter o foco na visão estratégica.

A relação entre esses objetivos da organização e os indicadores de desempenho foi estudada amplamente por Kaplan e Norton (1992, 1997, 2000 e 2004), na série de Estudos sobre *Balanced Scorecard* por exemplo.

De acordo com Chen, et al. (2009), para se promover qualidade no ensino universitário, medir desempenho através de indicadores é necessário. Esses indicadores garantem o desempenho de operação da universidade, incentivando cada universidade a resolver suas desvantagens e garantir competitividade universitária. O desempenho operacional da universidade tornou-se referência para alunos e pais na escolha de universidades e na alocação de recursos educacionais.

Embora o tema gestão da performance por indicadores de desempenho seja recorrente, sendo possível identificar pesquisas envolvendo empresas de pequeno porte (Cocca & Alberti, 2010), financeiras (Waal, 2008), multinacionais (Yeniyurt, 2003), e mesmo sendo possível encontrar algumas pesquisas sobre gestão da performance na educação como Venkatesh e Dutta (2006), Chen et al. (2009), Crispim e Lugoboni (2012), ainda assim, segundo Theresia, Lahuddin e Bangun (2017), são escassos as pesquisas que estudam gestão por indicadores em universidades.

Embora haja revisões da literatura sobre a gestão por indicadores de desempenho (Taticchi, Tonelli & Cagnazzo, 2010 e Bourne, Neely, Mills, & Platts, 2003) não foi possível encontrar nenhuma pesquisa que tenha realizado uma revisão sistemática da literatura sobre gestão por indicadores em instituições de ensino.

Portanto, esta pesquisa apresenta como objetivo: Identificar e categorizar as pesquisas que tratam do tema gestão por indicadores de desempenho em instituições de ensino.

Esta pesquisa poderá contribuir com a literatura e para gestores de IES, uma vez que se propõe a identificar os indicadores e as áreas avaliadas por indicadores mais recorrentes na literatura. Conforme Neely (1999) identificar os melhores indicadores para as cada tipo de organização é um desafio para a literatura e para os gestores das empresas.

2. Referencial Teórico

2.1. Gestão da performance

De acordo com Kennerley e Neely (2002), o grande desafio para o gestor é identificar a forma mais adequada para medir o desempenho organizacional.

Segundo Lugoboni (2017), a pressão por resultados está cada vez mais presente no cotidiano das organizações. Isso ocorre devido aos interesses de diversas partes interessadas como acionistas, clientes, fornecedores, funcionários, entre outros. Esses interesses são de grande complexidade de gestão e comumente acabam sendo dicotômicos como, por exemplo, no que diz respeito à excelência no atendimento e aos custos.

Wall (2008), afirma que as organizações não precisam apenas se tornar melhores, mas também permanecer melhores por um longo período de tempo.

Neely, Gregory e Platts (2005), afirmam que a gestão da performance pode ser definida como métricas utilizadas para quantificar a eficiência e/ou a eficácia de uma ação ou organização.

De acordo com Kennerley e Neely (2002), empresas possuem indicadores que refletem diversas dimensões do seu desempenho, estando em busca de desenvolver indicadores como medidas para tomada de decisão, principalmente com relação às atividades operacionais de curto prazo.

Yeniyurt (2003), afirma que uma das principais críticas às métricas tradicionais é que elas não consideram o desempenho não financeiro medido como satisfação do cliente, eficiência do processo ou taxa de inovação.

De acordo com Yeniyurt (2003), a tecnologia da informação desempenhou um papel importante em abordagens emergentes de medição de desempenho. Com a infraestrutura de TI aprimorada, tornou-se possível implementar novas práticas de mensuração que visam agregar as métricas de nível operacional em métricas de nível estratégico.

2.2. Gestão da performance em instituições de ensino

Indicadores de desempenho são ferramentas de gestão que quantificam a performance de organizações, quando utilizados por instituições de Ensino, seus gestores passam a possuir acesso a dados que evidenciam os resultados obtidos pela organização. Segundo Muniandy, Ong, Phua e Ong (2011), os indicadores de performance, avaliam o desempenho qualitativo e quantitativo de uma organização ou instituição. Nas instituições de ensino superior, o indicador é uma medida eficaz da qualidade da produção das universidades usada no planejamento e na melhoria do desempenho das universidades.

De acordo com Lugoboni (2017), os indicadores de desempenho asseguram o funcionamento da universidade, incentivando-a a solucionar seus problemas e aumentar sua competitividade.

Segundo Chen (2009), no setor educacional, é preciso estabelecer suas competências com base em sua missão e visão, além de considerar seus recursos atuais e seu estado de competitividade. Diferentes temas estratégicos terão diferentes alvos estratégicos e diferentes indicadores de medida de desempenho. À medida que temas ou metas mais estratégicos forem desenvolvidos, a natureza e o número dos indicadores relevantes também aumentarão.

Venkatesh e Dutta (2006), afirmam que no ensino superior, como nos negócios, existem convenções aceitáveis de medir a excelência. Em vez de enfatizar o desempenho financeiro, o ensino superior enfatizou as medidas acadêmicas.

Uma série de fatores tem forçado o setor do ensino superior a se tornar muito mais competitivo na sua abordagem para atrair e reter estudantes. Um processo estruturado de gestão do desempenho organizacional pode melhorar a qualidade do ensino universitário assim como o desempenho de toda a organização. O processo deve certificar-se de medir o desempenho da universidade, incentivar a melhoria de pontos fracos e garantir a qualidade do ensino universitário. (Lugoboni, 2017).

3. Metodologia

Para a execução deste trabalho, será realizada uma pesquisa de natureza teórica e qualitativa com o objetivo compreender a literatura sobre gestão por indicadores em instituições de ensino.

Primeiramente, definiu-se as bases de dados para a pesquisa. As bases escolhidas foram a Springer, Scopus e Web of Science. O recorte temporal selecionado compreende os anos entre 1999 a 2020. Esperava-se com esse recorte compreender a evolução das pesquisas sobre performance dos últimos 20 anos.

Todas as palavras-chave selecionadas foram utilizadas nessas bases de dados, com o objetivo de analisar a extensão de cobertura dos artigos na área de cada plataforma. As palavras-chave utilizadas são:

Performance or Measurement or indicator and Higher Education or university

Após a coleta de dados será feita uma cuidadosa leitura dos títulos e resumos para exclusão dos trabalhos. Os critérios de exclusão serão detalhadamente explicados. Após isso haverá uma leitura cuidadosa dos trabalhos e processamento dos artigos utilizando o software Nvivo®.

4 – Resultados esperados

Com a análise do conteúdo do trabalho, espera-se identificar em um primeiro momento as principais teorias utilizadas para se discutir performance em instituições de ensino. Espera-se também compreender como os trabalhos abordam as diversas dimensões possíveis. Pretende-se também tentar identificar os indicadores mais usados pela literatura.

5 – Considerações finais esperadas

Espera-se com este estudo contribuir para a com a literatura relacionada à gestão da performance. Revisões sistemáticas da literatura servem como ponto de partida para pesquisadores que querem estudar o tema. A pesquisa também terá como contribuição gerencial um mapeamento da literatura que permitirá que os dirigentes das instituições de ensino melhorem os processos relacionados à gestão da performance em suas organizações

REFERÊNCIAS

Bourne, M., Neely, A., Mills, J., & Platts, K. (2003). Implementing performance measurement systems: a literature review. *International Journal of Business Performance Management*, 5(1), 1-24.

Chen, Shun-Hsing; Wang, Hui-Hua; Yang, King-Jang. (2009). Establishment and application of performance measure indicators for universities. *The TQM Journal*, 21 (3). 220 -235.

- Cocca, P. and Alberti, M. (2010), "A framework to assess performance measurement systems in SMEs", *International Journal of Productivity and Performance Management*, 59(2), 86-200. <https://doi.org/10.1108/17410401011014258>
- Crispim, S. F., & Lugoboni, L. F. (2012). Modelos de Avaliação de Desempenho Organizacional nas Instituições de Ensino Superior da Região Metropolitana de São Paulo. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 11(1), 42-54.
- KAPLAN, R. S., & NORTON, D. P. (1992). O balanced scorecard: medidas que impulsionam o desempenho. *Boston: Harvard Business Review*.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1997). *A Estratégia em Ação: Balanced Scorecard*. Rio de Janeiro: Campus.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). *Mapas estratégicos: convertendo ativos intangíveis em resultados tangíveis*. Rio de Janeiro: Campus.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2000). *Organização orientada para a estratégia: como as empresas que adotam o balanced scorecard prosperam no novo ambiente de negócios*. Rio de Janeiro: Campus.
- Kennerley, Mike; Neely, Andy. (2002). A framework of the factors affecting the evolution of performance measurement systems. *International Journal of Operations & Production Management*, 22 (11), 1222–1245.
- Lugoboni, L. F. (2017). *A relação entre os sistemas de gestão por indicadores e o desempenho das instituições de ensino superior*. Tese de doutorado, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Muniandy, Balakrishnan; Ong, Mei Yean; Phua, Kia Kien; Ong, Saw Lan. (2011). User Acceptance of a Key Performance Indicators Monitoring System (KPI-MS) in Higher Education: An Application of the Technology Acceptance Model. 2011 2nd International Conference on Education and Management Technology IPEDR vol.13 IACSIT Press, Singapore.
- Neely, A. (1999). The performance measurement revolution: why now and what next? *International Journal of Operations & Production Management*, 19(2), 205-228.
- Neely, A., Gregory, M., & Platts, K. (2005). Performance measurement system design: a literature review and research agenda. *International Journal of Operations & Production Management*, 25(12), 1228-1263.
- Taticchi, P., Tonelli, F. and Cagnazzo, L. (2010), "Performance measurement and management: a literature review and a research agenda", *Measuring Business Excellence*, Vol. 14 No. 1, pp. 4-18.

Theresia, L., Lahuddin, A. H., & Bangun, R. (2017). Establishment proper of the balanced scorecard indicators to support decision making in a university: a case study in Institut Teknologi Indonesia. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*. Vol. 277, No.1.

Venkatesh, [Umashankar](#); Dutta, [Kirti](#). (2006). Balanced scorecards in managing higher education institutions: An Indian perspective. *International Journal of Educational Management* 21(1), 54-67.

Waal, A. A. de (2008). The secret of high performance organizations. *Management Online Review*. (4), 1-10.

Yeniyurt, S. (2003). A literature review and integrative performance measurement framework for multinational companies. *Marketing Intelligence & Planning*. 21(3), 134-142.