

Avaliação de pessoas na EAD através de um processo e um sistema de gestão de competências – relato de experiência na avaliação de tutores a distância no Ifes

Serra, 05/2009

Vanessa Battestin Nunes, MSc, MPS.BR– Ifes – vanessa@ifes.edu.br

José Mário Costa Junior, Ifes – jcjunior@ifes.edu.br

Isaura Alcina Martins Nobre, MSc – Ifes - isaura@ifes.edu.br

Categoria (Métodos e Tecnologias)

Setor Educacional (Educação Universitária)

Natureza do Trabalho (Descrição de Projeto em Andamento)

Classe (Experiência Inovadora)

RESUMO

Na Educação a Distância temos diversos atores envolvidos no processo de ensino aprendizagem. A importância da avaliação e acompanhamento das competências dessa equipe multidisciplinar se torna imprescindível para que se estabeleça um curso de excelência. Este texto discute a avaliação e acompanhamento de pessoas na EAD através de um sistema de gestão de competências, pautado num processo bem definido. Trata especificamente da avaliação de tutores a distância na ótica do professor especialista. São apresentados os resultados obtidos na avaliação dos tutores a distância da disciplina de Lógica e Matemática Discreta do curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, no projeto UAB, utilizando-se o sistema de gestão de competências desenvolvido por um dos membros da equipe CEAD.

Palavras-chave: Educação a Distância; Avaliação; Gestão de Competências; Tutoria.

1. INTRODUÇÃO

O Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes), antigo Centro Federal de Educação Tecnológica do Espírito Santo (CEFETES), iniciou em 2006 o

processo de implantação do primeiro curso de graduação na modalidade a distância, através do projeto UAB (Universidade Aberta do Brasil). Trata-se do Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas (TADS), que possui carga horária de 2.400h e duração de 3 anos (6 períodos). As aulas iniciaram em 2007. Neste mesmo ano foi criado o Centro de Educação a Distância do Ifes – CEAD. Uma equipe multidisciplinar foi formada para dar apoio ao Centro, contando com vários papéis, entre eles: coordenador do curso – Responsável pelo gerenciamento do curso; coordenador de tutoria – apóia a coordenação de curso com relação à comunicação e interação com os tutores; professor especialista – planeja e gerencia o processo de desenvolvimento da aprendizagem de certa disciplina; tutor a distância – orienta e acompanha as atividades dos estudantes através do ambiente colaborativo de aprendizagem, sanando dúvidas e corrigindo tarefas; tutor presencial – contribui com o estudante no planejamento e na administração do tempo acadêmico, visando a sua autonomia intelectual.

Mas para que o curso TADS tenha a qualidade necessária é importante que vários aspectos sejam constantemente avaliados. Avaliar é importante para descobrir onde estão os problemas e corrigi-los a tempo. Destaca-se a avaliação da equipe multidisciplinar, que tem papel imprescindível no processo de ensino-aprendizagem. A grande dificuldade está, no caso da EAD, no grande contingente de pessoas envolvidas e na complexidade das interações entre os diferentes atores do processo.

Uma das formas citadas na literatura para avaliação de pessoas é a gestão de competências. Assim, este trabalho discute a avaliação e acompanhamento de pessoas na EAD através de um sistema de gestão de competências, pautado em processo bem definido. O foco do artigo é avaliação de tutores a distância na ótica do professor especialista. Neste são apresentados os resultados obtidos na avaliação de tutores a distância da disciplina de Lógica e Matemática Discreta, confrontando-os com os desempenhos obtidos pelas turmas nas quais os tutores aturam.

2. GESTÃO DE COMPETÊNCIAS

Competência é um importante conceito a ser compreendido na gestão

de pessoas, integrando-o à gestão estratégica e cultura institucional, provendo um maior conhecimento das potencialidades das pessoas e seu desenvolvimento (SANTOS, 2001).

Neste trabalho adotou-se a definição de Gramigna (2002), na qual competência é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes. Conhecimento consiste em um conjunto de informações que a pessoa armazena e utiliza quando necessita. As habilidades medem a capacidade de agir com talento e técnica, resolvendo problemas e obtendo resultados positivos. Já as atitudes são os valores, crenças e princípios adquiridos com a experiência de vida. Para que uma instituição de ensino possa gerir de maneira eficaz as competências das pessoas que compõem a equipe multidisciplinar é necessária a definição de um processo que torne possível avaliá-las e, com isso, levantar, de forma estruturada, a qualificação da mão-de-obra disponível.

2.1. Processo para a Gestão de Competências

A gestão de competências possui como referencial a estratégia da instituição e direciona várias de suas ações, como recrutamento e seleção, treinamento, gestão de carreira e avaliação de desempenho, entre outras. Alguns modelos de implantação foram propostos na literatura, como o de Gramigna (2002), a partir dos quais foi desenvolvida em Costa Junior (2008), no âmbito do Ifes, a proposta de processo para a Gestão de Competências, que consta das seguintes etapas:

Etapa 1: Definição do Cronograma - A coordenação do curso será a responsável por definir as datas de início e fim para cada fase do processo.

Etapa 2: Sensibilização - Consiste na divulgação do processo, a fim de que todos estejam sensibilizados acerca do real papel da avaliação de competências.

Etapa 3: Definição de Perfis - Cada papel dentro da EAD exige um conjunto de competências diferentes. O coordenador do curso deverá decidir quais papéis necessitam de quais competências e em que grau. No caso deste trabalho, as competências determinadas para o papel de Tutor a Distância serviram para a avaliação individual dos mesmos pelos Professores Especialistas. Haverá níveis esperados de determinada competência, por exemplo: para a competência X, a situação esperada é “Excelente”. Pode-se

especificar uma competência relacionando a mesma a um conjunto de conhecimento, habilidades e atitudes.

Etapa 4: Avaliação de Competências e Definição de Metas - Nesta etapa se faz o levantamento das competências definidas para o perfil do papel Tutor a Distância e a definição de metas para as pessoas. Formulários de competências individuais dos tutores deverão ser disponibilizados para os Professores Especialistas. Eles deverão conter um espaço para que os especialistas insiram o nível real que o tutor possui das competências. Após esse levantamento, o coordenador de curso deverá gerar o Plano de Trabalho para cada tutor a distância. O Plano de Trabalho é constituído das metas para aprimorar cada competência atrelada ao perfil do avaliado. Um meta específica a ser alcançada para uma determinada competência pode ser definida com base na aquisição de uma ou mais habilidades e/ou atitudes requeridas.

Etapa 5: Ações de Capacitação e Andamento das Metas – Nesta etapa, os tutores terão a chance de aprimorar suas competências e adequá-las ao perfil do curso em que atuam, para que possam melhorar o seu trabalho em período posterior.

Etapa 6: Avaliação dos Resultados - Para gerar o resultado da avaliação, os níveis esperados e os níveis reais deverão ser transformados em valores numéricos, iniciando em 1 para o menor nível e incrementando 1 até o nível maior. Por exemplo, “Ruim” equivale a 1 e “Excelente” a 5. O valor de uma competência avaliada deverá ser a razão entre o nível real pelo nível esperado, multiplicada por 100. Já o valor de uma avaliação deverá ser uma média aritmética do valor de todas as competências componentes da mesma.

2.2. Sistema de Gestão de Competências

O sistema foi projetado segundo os princípios da Engenharia de *Software* e desenvolvido para funcionar via *web*. Através da ferramenta desenvolvida é possível cadastrar os papéis da equipe multidisciplinar, as competências necessárias a cada papel e seus respectivos níveis, os membros da equipe e, então, efetuar as avaliações, momento em que é atribuído um nível a cada competência da pessoa que está sendo avaliada. Na seção 4 será verificada esta utilização através da Figura 1.

Após as avaliações, é possível visualizar um relatório, no qual os

tutores são classificados de forma decrescente em relação ao resultado obtido na avaliação. Estes resultados são decorrentes da comparação entre os níveis informados (reais) e os níveis esperados relativos à função exercida. Há ainda a opção de filtrar por período e por curso. Essa funcionalidade é de fundamental importância para o coordenador de curso e de tutoria, fornecendo uma visão prática que o ajudará a identificar os tutores mais talentosos. Um exemplo também será visto posteriormente na seção 4, através da Figura 2. Há ainda a tela do Plano de Trabalho na qual acontece a edição de metas. Porém, a mesma não foi utilizada na experiência inicial relatada neste trabalho.

3. A IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO DA TUTORIA A DISTÂNCIA

Atualmente se discute uma perspectiva de avaliação que se opõe à prática tradicional, tendo como perspectiva uma avaliação inovadora, crítica e reflexiva, como um ato de inclusão, acolhedor e integrativo. Propõe-se a criação de uma “cultura avaliativa”, uma mudança de atitude frente à avaliação, que inclui a postura de avaliação constante, flexível e democrática (OLIVEIRA et. al, 2007).

Neste sentido, a avaliação deve cumprir, basicamente, três funções didático-pedagógicas: diagnóstica (que se refere à identificação do nível inicial de conhecimento de uma pessoa), formativa (que visa informar sobre o rendimento de tal pessoa, sobre suas deficiências e os possíveis alinhamentos necessários para atingir os objetivos) e somativa (que visa a classificação segundo níveis pré-estabelecidos (SANTOS, 2006). Sendo assim, a avaliação formativa de toda equipe multidisciplinar envolvida no curso é relevante, uma vez que através dela é possível identificar e acompanhar as deficiências, para que sejam tratadas e não se transformem em problemas graves. Isso é verdade especialmente para os tutores a distância, já que eles realizam funções de mediação e avaliação no processo de aprendizagem do aluno, esclarecendo suas dúvidas quanto aos conteúdos e avaliando suas atividades. Além disso, ela deve também estimular, motivar e orientar os alunos a desenvolverem suas atividades acadêmicas e de auto-aprendizagem.

Além das razões para avaliação citadas anteriormente, que servem tanto para tutores a distância como para quaisquer outros membros da equipe

multidisciplinar, há a importância do reaproveitamento de tutores a distância, por já estarem capacitados e terem experiência na realização da tutoria com a metodologia adotada no Ifes. A questão está em estabelecer critérios para que haja o reaproveitamento dos mesmos. Para isso, buscou-se identificar competências importantes no perfil de um tutor a distância na ótica do professor especialista.

3.1. Lista de Competências para o papel Tutor a Distância

Para que fosse possível avaliar e acompanhar o trabalho de tutoria a distância na ótica do professor especialista, foi elaborada uma lista de competências considerando diversos aspectos. Destacamos abaixo algumas das competências avaliadas.

Quanto ao Apoio Acadêmico: Domina o conteúdo da disciplina; Conhece os objetivos, a metodologia de ensino e outros aspectos significativos referentes à disciplina e ao curso; Estimula os alunos, de forma agradável, por meio de comentários completos e construtivos; Coloca-se a disposição para auxiliar, até mesmo encorajar, um aluno em dificuldade.

Quanto a Avaliação: Avalia, classifica e dá *feedback* aos alunos acerca das atividades; Fornece um *feedback* justo, dentro do prazo e útil aos alunos, acerca das atividades; Comunica aos alunos os pontos fortes e fracos em seus trabalhos e faz encaminhamentos, objetivando atender necessidades específicas.

Quanto a Comunicação e Interação: No início do curso, estabelece o contato com os alunos de forma adequada; Mantém contato regular com os alunos durante todo o curso; Comunica-se com os alunos de maneira clara, útil e gramaticamente correta; Esclarece as dúvidas dos alunos prontamente.

4. AVALIAÇÃO DE TUTORES DA DISCIPLINA LÓGICA E MATEMÁTICA DISCRETA

A disciplina *Lógica e Matemática Discreta* é ofertada no primeiro período do TADS. A escolha desta disciplina para ser avaliada deve-se ao fato de ser considerada difícil por maior parte dos alunos. Neste caso, o tutor a distância se torna indispensável para guiar o aluno na construção de seu conhecimento.

Para a avaliação, foram seguidas as etapas definidas no processo de gestão de competências. Primeiramente, como a avaliação seria realizada por apenas uma pessoa (a professora especialista), as etapas de definição de cronograma e de sensibilização foram realizadas de forma simples, através de *email*. Em seguida, para definição de perfis, foram levantadas as competências necessárias ao papel de tutor a distância e estas foram cadastradas no sistema de gestão de competências, com seus respectivos níveis esperados. Já a etapa Avaliação de Competências e Definição de Metas foi realizada apenas parcialmente. Foram cadastrados no sistema todos os tutores a distância da disciplina. A seguir, a professora especialista fez a avaliação dos tutores, atribuindo a cada um deles um nível para cada competência previamente cadastrada. Porém, como a avaliação foi realizada apenas após a conclusão da disciplina, não houve necessidade da definição de metas.

A Figura 1 mostra a avaliação de um tutor a distância cujo nome foi omitido. Podemos perceber que este tutor apresentou um resultado regular, tendo o nível real atribuído às competências através do resultado 68%.

SISTEMA DE GESTÃO DE COMPETÊNCIAS		
Colaboradores	Períodos	Competências
Período > Grade > Editar Atuação > Editar Avaliação		
Resultado da Avaliação: 68%		
Nível Esperado	Nível Real	Resultado Atual
Excelente	Bom	80.0%
Excelente	Bom	80.0%
Competência	Nível Esperado	Nível Real
1 - Domina o conteúdo da disciplina.	Excelente	Bom
2 - Conhece os objetivos, a metodologia de ensino e outros aspectos significativos referentes à disciplina e ao curso.	Excelente	Bom
3 - Fornece informações acerca de recursos adicionais para os alunos que buscam aprofundar conhecimento sobre a disciplina.	Excelente	Bom
4 - Estimula os alunos, de forma positiva, por meio de comentários completos e construtivos.	Excelente	Bom
5 - Coloca-se a disposição para auxiliar, até mesmo encorajar, um aluno em dificuldade.	Excelente	Bom
6 - Esclarece pontos que não foram entendidos ou corretamente aprendidos anteriormente.	Excelente	Bom
7 - Avalia os alunos e fornece pareceres.	Excelente	Bom

Figura 1 - Avaliação de competências de um tutor a distância.

Na lista de resultados (Figura 2), que está em ordem decrescente, os quatro primeiros tutores foram considerados excelentes, os dois próximos tutores obtiveram um bom resultado, os cinco próximos tutores tiveram uma atuação regular, enquanto os últimos quatro deixaram a desejar.

SISTEMA DE GESTÃO DE COMPETÊNCIAS		
Colaboradores	Períodos	Competências
Relatório de Avaliações		
Período: Todos	Disciplina: Todos	
Tutor	Avaliação	
Tutor 1	99 %	Excelente
Tutor 2	99 %	Excelente
Tutor 3	99 %	Excelente
Tutor 4	80.0 %	Bom
Tutor 5	80.0 %	Bom
Tutor 6	80.0 %	Bom
Tutor 7	80.0 %	Bom
Tutor 8	80.0 %	Bom
Tutor 9	80.0 %	Bom
Tutor 10	80.0 %	Bom
Tutor 11	80.0 %	Bom
Tutor 12	80.0 %	Bom
Tutor 13	80.0 %	Bom
Tutor 14	80.0 %	Bom
Tutor 15	80.0 %	Bom
Tutor 16	80.0 %	Bom

Figura 2 – Resultado da avaliação de competências dos tutores à distância.

Na Tabela 1 temos o resultado das turmas tutoradas exibidos aqui na mesma ordem da figura anterior, para facilitar a visualização.

Tabela 1 – Resultados das turmas tutoradas pelos tutores à distância avaliados.

Tutor à distância	Total de alunos	Alunos Aprovados			Alunos Reprovados			% aprovação
		Boas notas (acima de 70)	Notas regulares (entre 60 e 70)	Total	Por nota	Por falta	Total	
Tutor 1	30	14	7	21	4	5	9	70
Tutor 2	18	5	6	11	5	2	7	61
Tutor 3	19	3	6	9	4	6	10	47
Tutor 4	19	7	2	9	4	6	10	47
Tutor 5	28	1	2	3	12	13	25	11
Tutor 6								
Tutor 7	20	11	0	11	5	4	9	55
Tutor 8	29	5	0	5	24	0	24	17
Tutor 9	30	0	5	5	17	8	25	17
Tutor 10	29	7	9	16	6	7	13	55
Tutor 11	20	0	0	0	9	11	20	0
Tutor 12	30	12	3	15	6	9	15	50
Tutor 13								
Tutor 14	13	0	1	1	10	2	12	8
Tutor 15	19	4	8	12	5	2	7	63

A disciplina de Lógica e Matemática Discreta apresenta frequentemente um alto índice de reprovação, mesmo nas turmas do ensino presencial.

Considerando este fato e os resultados da Tabela 1, percebe-se que os quatro tutores muito bem avaliados tiveram turmas com médio a bons resultados. Os dois tutores seguintes, bem avaliados, apresentaram, porém, turmas com resultados ruins. Essa exceção fica por conta de problemas internos no polo que afetaram diretamente o desempenho dos alunos, levando muitos a evadir.

Os tutores avaliados com desempenho regular mostraram turmas com resultado ainda pior, se comparado com os tutores anteriores. Apesar de haver duas turmas com desempenho regular, nota-se que em uma delas a maior parte dos alunos teve aprovação com notas regulares e não boas. Além disso, temos outras três turmas com desempenho muito ruim.

Por fim, ao analisarmos o resultado dos quatro tutores que mais deixaram a desejar em sua atividade de tutoria, percebemos um fato que pode ser enganador a primeira vista. Temos duas turmas com desempenho regular a bom e uma com desempenho muito ruim. Vale destacar aqui, que uma das turmas era constituída, em sua maioria, por alunos que já possuíam curso superior e, portanto, alunos mais maduros e autônomos, que são os que

tiravam as boas notas. Por este motivo, a má atuação dos tutores a distância não prejudicou tanto o desempenho destes. A outra turma que teve um resultado aparentemente bom, na verdade teve apenas quatro alunos aprovados com notas boas. A grande maioria dos alunos não tinha nota suficiente para aprovação e apenas conseguiu nota mínima na prova final. Além disso, o tutor presencial, que tinha formação na área, supriu, em muitos momentos, a ausência do tutor a distância. Logo, os resultados dessas duas turmas não demonstram a verdadeira realidade. Se não fossem as questões particulares ocorridas é bem provável que as duas turmas tivessem apresentado resultados tão insatisfatórios como a outra.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve a finalidade de mostrar uma avaliação de tutores a distância ocorrida na disciplina de Lógica e Matemática Discreta, do curso TADS do Ifes, oferecido na modalidade a distância. Nela percebeu-se o impacto da atuação dos tutores no resultado final das turmas por eles tutoradas. Turmas bem assessoradas tendem a ter melhores resultados do que aquelas onde o tutor apresenta deficiências tais como ausência, pouco incentivo aos alunos, longos tempos de resposta, avaliações tardias, entre outros. Assim, a avaliação se faz necessária para detecção e correção de problemas.

Parte das funcionalidades do sistema de avaliação de competências desenvolvido foi utilizada, uma vez que a finalidade era ter uma primeira utilização da ferramenta em avaliações na EAD e de ter um comparativo entre a atuação dos tutores a distância e os resultados das turmas.

Ainda há muito a se fazer para termos resultados mais confiáveis e uma utilização mais eficaz do sistema de avaliação e de seus resultados. Em primeiro lugar, nesta avaliação apenas apurou-se a visão do professor especialista. Outras visões são também extremamente importantes, tais como as visões dos tutores presenciais e dos alunos. Também é importante realizar um comparativo através da aplicação de instrumentos de autoavaliação para que seja possível identificar a real percepção do tutor quanto a sua prática.

Uma segunda questão a ser considerada é a forma de avaliação. Foi

realizada uma avaliação somativa, mas há interesse também na avaliação em seu sentido formativo. É preciso detectar onde estão os problemas e tratá-los antes que seja tarde. Para isso, outras etapas do processo e da ferramenta devem ser utilizadas, visando avaliações diagnósticas, atribuição de metas, acompanhamento e posterior avaliação final.

Por fim, uma última consideração a ser feita é que se avaliou apenas tutores a distância. Porém, obviamente não são eles os únicos a impactarem o processo de ensino-aprendizagem e o conseqüente resultado das turmas.

REFERÊNCIAS

COSTA JUNIOR, José Mário. **Processo, Ontologia e Ferramenta para a Gestão de Competências**. 2008. Monografia (Graduação em Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas), Campus Serra, Instituto Federal do Espírito Santo, Serra, 2008.

GRAMIGNA, Maria R. **Modelo de competências e gestão de talentos**. São Paulo: MakronBooks, 2002.

NOBRE, Isaura A M., NUNES, Vanessa, BALDO, Yvina Pavan, MOURA, Elton Siqueira, CARNEIRO, Danielli Veiga. **Comunicação e interação entre os atores responsáveis pela gestão EAD - experiência do Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas em EAD – CEFETES**. In: 14º Congresso Internacional de Educação a Distância. Santos – SP, 2008.

OLIVEIRA, Eloiza da Silva Gomes, CUNHA, Vera Lúcia, ENCARNÇÃO, Aline Pereira da, SANTOS, Lázaro, OLIVEIRA, Rachel Alonso de, NUNES, Raquel da Silva. **Uma experiência de avaliação da aprendizagem na educação a distância. O diálogo entre avaliação somativa e formativa**. REICE - Revista Ibero Americana sobre Qualidade, Eficácia e Mudança em Educação. Volume 5. Numero 2e, 2007.

SANTOS, Armando C. **O uso do método Delphi na criação de um modelo de competências**. Revista da Administração. v. 36, n. 02, p. 25-32, 2001.

SANTOS, João Francisco Severo. **Avaliação no Ensino a Distância**. Revista Ibero-Americana de Educação. 2006.