

INSTRUMENTO PARA AVALIAR AS COMPETENCIAS NO TRABALHO DE TUTORIA NA MODALIDADE EAD MAIO/2010

Nilvânia Ap. Sprezza – USP - nziviani@usp.br e nilvania@claretiano.edu.br

José Dutra de Oliveira Neto – USP – dutra@usp.br

Elaine Maria dos Santos - USP – elainems@sc.usp.br

Nadia Melli – USP – nc.melli@uol.com.br

Categoria: Pesquisa e Avaliação – F

Setor Educacional: Educação Universitária – 3

Natureza do Trabalho: Relatório de pesquisa – B

Classe: Investigação Científica – 1

RESUMO

O trabalho de tutoria é sem dúvida um ponto para qualidade em EaD. A formação de tutores devem ser um ponto de atenção constante para a qualidade de ensino em EaD, porém não existem instrumentos que avaliem se o trabalho está sendo realizado de acordo com as necessidades da Instituição. Este artigo representa a descrição da pesquisa para a criação de um instrumento que avalie as competências para o trabalho de tutoria em Instituições de ensino superior na modalidade EaD no Brasil. O Objetivo desta pesquisa é criar um instrumento que seja válido e confiável e possa ser utilizado em todas as instituições de ensino utilizando parâmetros para regulamentar as necessidades de cada IES no instrumento. Em etapas, após intensa revisão bibliográfica investigando competências, formação continuada e o trabalho do tutor, selecionar com especialistas em EaD de várias instituições de ensino no Brasil, as competências essenciais ao trabalho do tutor e com elas construir um instrumento válido e confiável. Esperamos com os resultados, agilizar os processos de formação contínua de tutores, pontuando de forma mais eficaz, situações de maior necessidade de treinamento Após este processo, é utilizada a técnica de análise fatorial para validar o constructo. Com o conhecimento mais aprofundado sobre cada tutor, poderemos iniciar um conjunto de processos onde mapearemos informações que possam gerar estratégias de treinamento inicial e formação continuada para professores, de forma mais eficiente, gerando estratégias mais definidas a um público alvo analisado. Com isso, esperamos maior rapidez na identificação e correção de problemas, proporcionando as Instituições uma visão geral da realidade dos tutores e menor custo de treinamento.

Palavras-chave: Formação continuada, tutor, competências

1. Introdução

A Educação a distancia cresce a cada dia e a cada ano novas instituições querem desenvolver seus trabalhos e serem integradas a esta modalidade de ensino. Com a tecnologia, novas ferramentas puderam ser acrescentadas a esta modalidade, que ganhou força e provocou a necessidade de que o professor tenha competências diversificadas para atender diferentes estratégias. Tem-se verificado que esta função exige muitas habilidades e competências adicionais no trabalho docente. Todos os docentes possuem habilidades para este trabalho? Haveria um perfil ideal para cada instituição de Ensino? Qual o perfil ideal para esta função? Todo professor pode trabalhar perfeitamente como tutor?

Precisamos nos preparar como instituições de ensino e como gestores para a atualização dos nossos docentes, estimulando-os à formação continuada, a aprender continuamente. Pelo ponto de vista administrativo e pedagógico, para acompanhar esta nova dimensão da função docente e a rapidez tecnológica que estamos todos envolvidos, cada Instituição de ensino precisa reformular rotinas de contratação e de formação continuada, estar por dentro de mecanismos que possam facilitar o conhecimento e desenvolvimento das habilidades de tutoria durante o seu trabalho.

2. O tutor e o seu desenvolvimento no Brasil

Gonçalves, (2007) define “Tutoria” como o conjunto de ações educativas que contribuem para desenvolver e potencializar as capacidades básicas dos acadêmicos, orientando-os, dirigindo-os, motivando-os, avaliando-os para que obtenham crescimento intelectual e autonomia, ajudando-os a tomar decisões em vista de seus desempenhos e participações como acadêmicos. [1]. Desse modo, é possível perceber a importância da figura do tutor no contexto da Educação a Distância, no sentido de cumprir a função de “cooperador” no processo de aprendizagem dos estudantes.

Aretio, 2002 ao ter uma visão geral sobre o trabalho de tutoria afirma que o tutor deve possuir algumas qualidades, como: autenticidade e honradez,

maturidade emocional, bom caráter e cordialidade, compreensão de si mesmo, capacidade empática, inteligência e agilidade mental, capacidade de escutar, cultura social, estabilidade emocional, capacidade de aceitação, inquietude cultural e amplos interesses, liderança, entre outras[2]. De forma geral, o que se espera da função é um profissional completo em suas habilidades, competências e atitudes profissionais.

Percebemos que ao analisar os diversos aspectos deste profissional, o professor tutor é fundamental no processo de articular o entendimento das interações nos ambientes virtuais, possibilitando que o conhecimento seja direcionado e compartilhado de forma correta e constante. Para Litwin, (2001, p99), um bom docente “cria propostas de atividades para a reflexão, apóia sua resolução, sugere fontes de informação alternativas, oferece explicações, facilita os processos de compreensão; isto é, guia, orienta, apóia, e nisso consiste o seu ensino” [3].

A visão das situações no processo de aprendizagem fez a autora particionar em três fases interligadas sobre o trabalho do professor em EaD: Tempo, Oportunidade e Risco:

Situações	Competências do tutor
Tempo	O tutor deve ter a habilidade de controlar e utilizar bem seu tempo, e proporcionar estratégias para manter o aluno motivado. O risco de evasão é grande e o tutor, como é peça chave neste processo, deve ter o controle de seus atos e do tempo..
Oportunidade	O risco do aluno não aparecer na aula seguinte é sempre real. O tutor não pode perder nenhuma oportunidade para oferecer ao aluno o que ele precisa, para aprender, pois não sabe se voltará a ter outro.
Risco	O risco está associado ao fato do aluno não aprender, como deveria, formar um aprendizado errôneo sobre determinado tema. O tutor não pode perder oportunidades de ensinar nem tempo.

Tabela 1 – Dimensões de situações de aprendizado segundo Litwin, 2001, p.102

Levando em conta as situações propostas por Litwin, o tutor precisa ser dinâmico e pró-ativo, gerenciando todo o processo. Precisa se antecipar e provocar situações, e não ser levado por elas. Emerenciano, (2001) reforça a visão de tutoria de forma integrada ao ser pedagógico não vendo o tutor

diferente de um professor educador. Seu propósito deve ser o mesmo, utilizando estratégias e ferramentas diferentes[5].

3. Formação Continuada e o trabalho do tutor

Pensando na formação continuada deste profissional, ao analisarmos que no processo de contratação, talvez não tenhamos tempo ou condições de avaliar qual o candidato ideal para a função de tutoria. Este instrumento será muito útil para definir mais claramente quais os aspectos precisam ser treinados e quais não são necessários ou tão necessários nesta instituição de ensino. Identificar a dimensão necessária para cada tutor ser treinado e propor treinamento dependendo de cada dimensão que ele tiver dificuldade é uma ação necessária e que reduz diversos problemas em todo o processo pedagógico em que ele está inserido. Assim, o tutor pode ser treinado naquilo que realmente precisa ser treinado, proporcionando a instituição mais rapidez de processos de treinamento, identificando as dificuldades imediatas e qualidades que poderão ser utilizadas no trabalho mais rapidamente.

Esta ação, reflete e muito no cuidado ao aluno de Educação à distância, pois terá seus tutores mais capacitados para o trabalho e por conseguinte, a instituição, com menor custo e com mais rapidez tem em suas mãos o perfil de competências mais aprofundadas dos tutores. Com isso, pode estruturar, capacitar, e até direcionar para uma função diferenciada. Como um bom exemplo, a instituição com o conhecimento das competências de seus tutores, pode agrupar tutores que tem capacidades específicas, como grande habilidade de condução de aulas presenciais, para tutores presenciais e com grande habilidade na escrita para tutores virtuais. Acolher, inclusive professores portadores de necessidades especiais, como por exemplo, que tenham algumas dificuldades na fala, porém, com ampla habilidade na escrita. Tutores bem treinados em sua função são um caminho eficiente para motivar, orientar e controlar as desistências de alunos no meio do processo.

4- Competências

O Conselho Nacional da Educação, define competência profissional, no art. 7º da Resolução CNE/CP nº. 3 como: “capacidade pessoal de mobilizar, articular

e colocar em ação conhecimentos, habilidades, atitudes e valores necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho e pelo desenvolvimento tecnológico”[7]. Ao analisar esta conclusão a que chegou o CNE, percebemos que não são todos a conseguirem transformar o aprendizagem em atos concretos positivos e eficazes. A competência é um grande diferencial então, pois ao ser mensurada, pode proporcionar grandes avanços pessoais e institucionais.

A variedade de concepções e definições sobre competências é muito grande. É uma palavra do senso comum, utilizada para designar uma pessoa qualificada para realizar alguma coisa. Várias são as abordagens encontradas e vários são os contextos em que se aplicam os conceitos de competências, que podem ser no nível da pessoa ou das organizações.

Um dos mais conhecidos conceitos de competência é o de Boyatzis (1982, p21): “é uma característica sobressalente de uma pessoa, que está casualmente relacionada com um desempenho bom ou excelente em um posto de trabalho concreto, em uma organização concreta”[8].

Para Durand (1998), o conceito de competência está baseado em três dimensões:

Conhecimento:	Conjunto de informações armazenadas na memória da pessoa, que tem relevância e causa impacto em seu julgamento ou comportamento. É o saber que a pessoa acumulou ao longo da vida
Habilidade:	Refere-se à capacidade de fazer uso produtivo do que aprendeu. É a capacidade de aplicar e fazer uso produtivo do conhecimento adquirido.
Atitude:	Aspectos sociais e afetivos relacionados ao trabalho

Tabela 2– Competências segundo Durand, (1998)

Durand (1998) evidencia o caráter de interdependência entre as dimensões do modelo (conhecimentos, habilidades e atitudes). As três dimensões se complementam, bem como a necessidade de aplicação conjunta dessas dimensões em torno de um objetivo qualquer[9].

Perrenoud, (1999, p7) mais ligado na área da educacional, define competência como a “capacidade de agir com eficácia em determinadas situações, apoiada em conhecimentos, mas sem limitar-se a eles”. Analisando a visão proposta por Perrenoud para designação de competência, vemos que o individuo mobiliza seus recursos cognitivos, cria operações mentais para enfrentar situações[10]. Este procedimento exige esforço e atenção e faz com que o individuo realize uma ação adaptada à determinada situação.

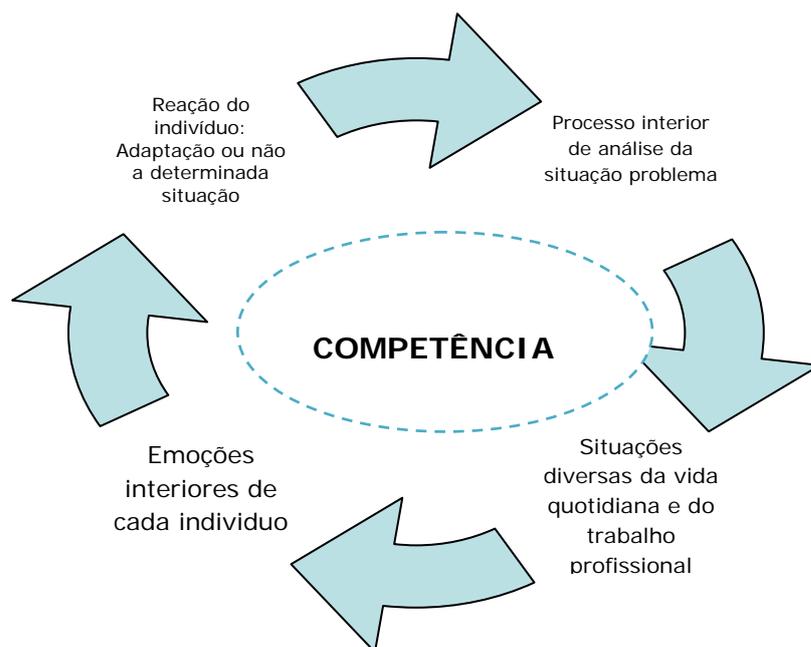


Tabela 2– Demonstração de Competência segundo Perrenoud, 1999

O ser humano ao enfrentar situações, utiliza seus recursos cognitivos para aquisição de conhecimentos e que resolvam o problema ou a falta de conhecimento sobre o assunto. Estas assimilações de conhecimento se integram em modelos, onde o individuo utiliza na construção de competências, a formação de esquemas de ação. Para Perrenoud, at all, (2002), estas assimilações podem ocorrer com treinamentos, experiências vividas e reflexão por parte do individuo. O individuo deve refletir, analisar sobre o assunto e assimilar o conteúdo[11]. A determinação de mudar o comportamento, atitude ou assimilar o conhecimento depende do individuo e pode acontecer ou não.

Partindo da definição de competência proposta por Perrenoud, é necessário que as instituições de ensino revejam suas posturas quanto a transferências de conteúdo para o aluno. Ao sair da escola, o aluno deve ter criado competências

para o trabalho e para a vida e o tutor, deve ter contribuído para isso intensamente, colaborado e participado do processo de construção coletiva do conhecimento.

Com a necessidade da utilização de processos seletivos para avaliar as competências comportamentais do indivíduo e escolher o melhor candidato para a função, pode ser avaliados requisitos necessários para cada função a ser exercida, como a facilidade de expressão do candidato, o autocontrole dele em situações difíceis, o relacionamento interpessoal, a autonomia, e a como ele reage a conflitos. Segundo (2000), p21), a competência está ligada ao “saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”[12].

E durante o trabalho? O que fazer para obter maior eficácia em treinamentos e em menos tempo? Quais as competências que o indivíduo possui e quais as que precisa aprimorar para trabalhar melhor? Dutra (2004) reflete como competência individual como a capacidade de entregar-se a empresa, a partir dos resultados obtidos de acordo com as metas e objetivos da organização. Ao analisar e gerenciar melhor as competências dos seus colaboradores, a empresa tem um diferencial estratégico que pode proporcionar a seleção do melhor funcionário e adequação ao processo de trabalho, maior produtividade e lucros[13].

A Gestão por Competências proporciona a união e integração da missão e propósitos institucionais, que são idéias e conceitos que devem ser seguidos por todos os funcionários, refletidos na prática do trabalho de cada um. O conceito de Gestão de Pessoas tem sido construído nas últimas décadas e sua base teórica proporciona apoio para sua aplicação em grandes organizações. As instituições devem analisar e ter clareza para definir o perfil do indivíduo ao contratar. Após a contratação, ao formar o docente, identificar suas próprias prioridades institucionais. O colaborador precisa ter assimilado as diretrizes institucionais, bem como o que a empresa quer da sua função. Assim, garantirá o alinhamento com o plano de desenvolvimento estratégico da Instituição.

Cada instituição de ensino tem estratégias diferentes e por isso as responsabilidades da função também mudam. Com isso, as competências exigidas pela instituição para o trabalho de tutoria também serão. Levando em consideração essa premissa, as competências estabelecidas para o trabalho de tutoria devem ser analisadas e acordadas pela IES e seu modelo de requisitos, o resultado desta definição, é a síntese do que a Instituição quer para seus funcionários e docentes.

Kenski (2007), e vários outros autores definiram estrategicamente em suas empresas, as competências necessárias durante a contratação e após a contratação do docente tutor. Se a IES analisa suas necessidades ao contratar, terá um referencial para a formação continuada e irá nortear o trabalho do tutor na instituição de ensino. Na formação continuada a análise e definição de competências é ainda mais importante, pois perde-se tempo retirando o docente para treinamento e em alguns casos, fazendo-o mais vezes ou várias vezes por ano, causando desânimo e irritação nos tutores, sem necessidade. Com as responsabilidades competências definidas e com uma análise completa do que a empresa precisa e quer para o trabalho de tutoria, o trabalho flui com mais facilidade e qualidade.

5- Metodologia

Conforme Silva e Menezes (2001), esta pesquisa pode ser definida como levantamento, pois é quando a pesquisa envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer[14]. Também é uma pesquisa aplicada, pois tem como objetivo gerar conhecimentos para a aplicação prática e direcionada a solução de problemas específicos. Quanto ao tipo de abordagem do problema, este estudo pode ser avaliado como quantitativo e qualitativo.

Foi feito um levantamento de uma maior quantidade possível de competências informadas Kensky, Litwin, Salmon, Berge, Shumann, Gonzalez, Seno. As competências foram retiradas de diversas publicações sobre o assunto. Inicialmente foram encontradas 112 competências, porém com o intuito de

torná-las flexíveis à utilização em todas as instituições e agregar competências sinônimas foi analisado previamente cada ítem com este propósito.

Ao investigar as responsabilidades do tutor, é importante identificar as competências necessárias para seu trabalho na instituição que trabalha. Muito se tem falado sobre isso e diversos modelos foram criados, porém cada instituição tem seu modelo pedagógico, sua metodologia e design instrucional diferentes. As competências que são valorizadas em uma instituição podem não ser em outra. As necessidades institucionais devem ser levadas em conta na hora da contratação e treinamento. Após a contratação, muitas vezes o tutor vai ser treinado em todos os aspectos, o que causa perda de tempo e desmotivação para o treinamento. Pouco se sabe após esse momento, como identificar de forma mais eficaz as deficiências que precisam ser treinadas e habilidades formadas durante o trabalho.

Para que a Educação a distância alcance o que se propõe, é necessário investir no aperfeiçoamento do tutor e, sobretudo, regulamentar a atividade. Para Alves, Nova, (2003) o Tutor precisa ser repensado pelas instituições de ensino e por todos os agentes, para que não se reproduzam na educação a distância as concepções tradicionais já existentes[15]. Na modalidade a distancia, a instituição de ensino, alunos e professores devem trabalhar em parceria, para produzir algo novo e motivador para ambas as partes.

As necessidades institucionais devem ser levadas em conta na hora da contratação e treinamento. Após a contratação, muitas vezes o tutor vai ser treinado em todos os aspectos, o que causa perda de tempo e desmotivação para o treinamento. Pouco se sabe após esse momento, como identificar de forma mais eficaz as deficiências que precisam ser treinadas e habilidades formadas durante o trabalho.

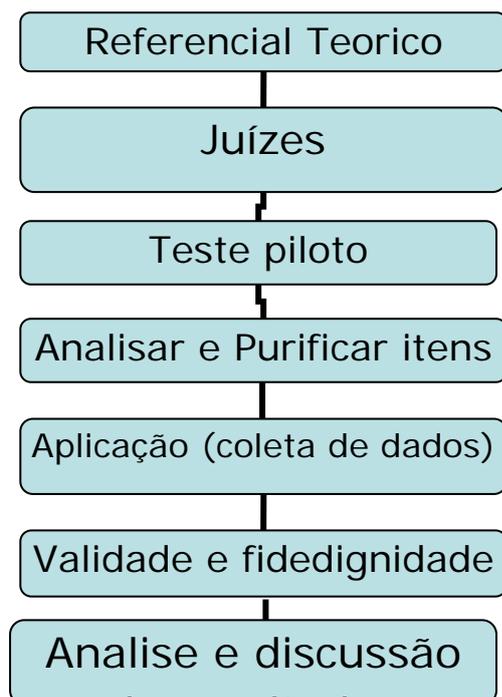


Figura 3–. Definição das fases metodológicas do projeto

No primeiro momento, pretendeu-se fazer uma grande revisão bibliográfica onde a união dos assuntos: Tutoria, Competências e formação de competências na área de educação a Distância eram preponderantes. Após esta etapa, constituir uma lista de competências propostas anteriormente por diversos autores, dentre eles Kenski, Salmon, Berge, Seno, Emerenciano, Litwin e Gonzalez.

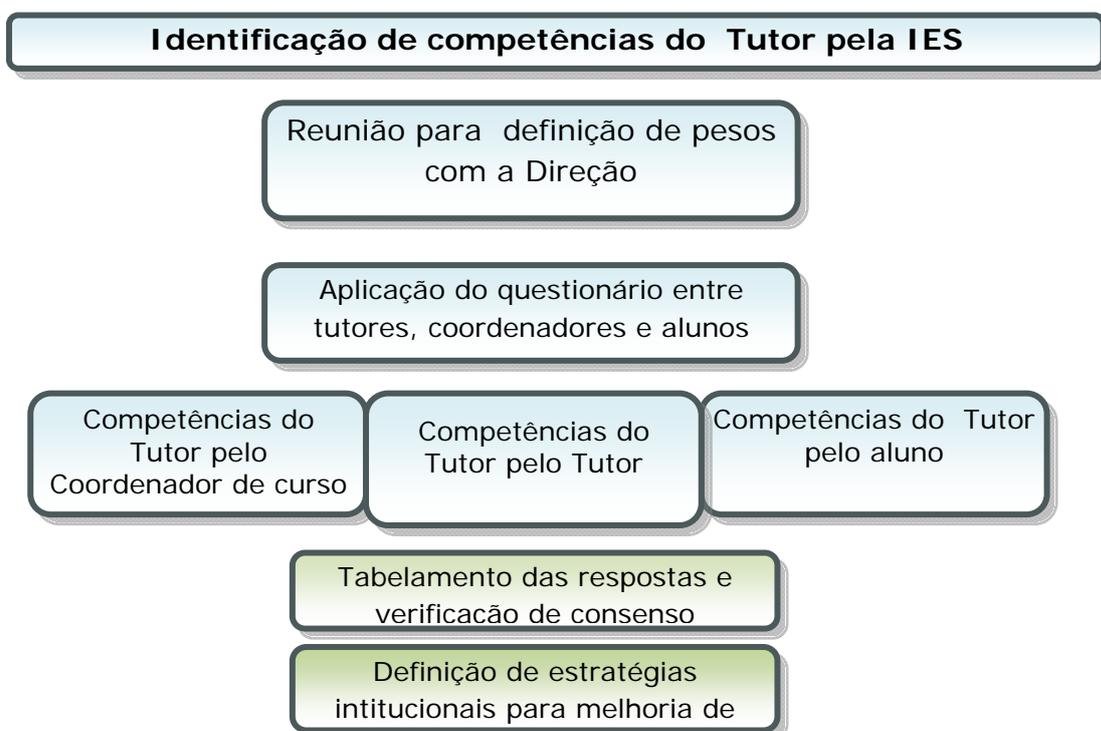
No segundo momento, pretende-se estudar, compreender, avaliar e remodelar a lista de competências e por meio da técnica de análise fatorial, analisar e agrupar os itens (competências) de acordo com simetrias entre elas. Com isso tivemos como resultado, uma lista mais sintetizada e agrupada. Ao final deste processo foram definidas 67 competências (itens). No terceiro momento, os itens foram disponibilizados aos juízes (especialistas de diversas instituições de ensino do Brasil, onde eles definiram as competências essenciais para o trabalho do tutor. Após esta etapa, instrumento será aplicado em pré teste, no Centro universitário Claretiano e após a verificação da validade e fidedignidade das informações, será aplicado novamente com alunos tutores e coordenadores de diversos cursos da instituição. Cada competência, baseado

na importância dada a elas pelos agentes especialistas, definirão um peso e dimensão.

6 - Resultados e discussão dos resultados

O instrumento está em fase de construção e como resultados das fases anteriores, esperamos obter um instrumento válido, confiável e que pode ser flexível, para ser aplicado em qualquer instituição de ensino em Educação a distância e poderá atender as especificidades de cada uma, basta que sigam as definições e instruções propostas.

Abaixo, descrevemos o processo de identificação das competências em cada Instituição de ensino a ser aplicado o instrumento.



Cada instituição tem suas necessidades e seus objetivos ao contratar um tutor. Vimos na prática alguns tutores serem valorizados por algum aspecto em sua tutoria que não seriam necessários e valorizados em outra. A própria instituição deve inserir a valorização das competências, inserindo pesos para elas. Ao utilizar o instrumento, a IES irá dimensionar o que é mais importante para si própria e adequar o mesmo as suas necessidades.

Referências

- [1] GONÇALVES, L.M. **Tutoria em EaD: com a palavra tutores e alunos.** In: VII Encontro Internacional Virtual Educa Brasil, 2007, São José dos Campos.
- [2] ARETIO, Lorenzo Garcia. **Educación a distancia hoy.** Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia, 1994.
- [3] LITWIN, Edith (organizadora). **Educação a distância - Temas para o debate de uma nova agenda educativa.** Porto Alegre: Artmed Editora, 2001.
- [5] EMERENCIANO, M. S. J.; WICKERT, M.S.: Uma Concepção Integrada para especialização em educação a distância, **Revista Universa**; 1998.
- [7] CNE/MEC - **RESOLUÇÃO CNE/CP 3, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2002.**(*) disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CP032002.pdf> acesso em 12/04/2010.
- [8] BOYATZIS, R.E. (1982). **The competent manager: a model for effective performance.** New York: John Wiley & Sons
- [9] DURAND, T. **Forms of incompetence.** In: FOURTH INTERNATIONAL CONFERENCE ON COMPETENCE-BASED MANAGEMENT, 1998, Oslo. Norwegian School of Management, 1998.
- [10] PERRENOUD, P. (1999), **Construir as competências desde a escola.** Artmed, Porto Alegre.
- [11] _____. **Les Cycles d'apprentissage: une autre organisation du travail pour combattre l'échec scolaire.** Sainte-Foy: Presses Universitaires du Québec, 2002.
- [12] FLEURY, A. C. C.; FLEURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências.** São Paulo: Atlas, 2000.
- [13] DUTRA, J. S. **Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna.** São Paulo: Atlas, 2004.
- [14] SILVA E.L., MENEZES, E.M., (2001) **Metodologia da Pesquisa e elaboração de Dissertação, 3ed.** Florianópolis. Laboratório de Ensino a distância de UFSC.
- [15] ALVES, Lynn; NOVA, Cristiane. **Educação a distância: uma nova concepção de aprendizagem e interatividade.** São Paulo: Futura, 2003.