

AUTO-AVALIAÇÃO DA TUTORIA

05/2005

133-TC-D5

Nara Liane Ávila Prieto Silveira
SEBRAE – naraliane@uol.com.br

Suporte e Serviços

Educação Continuada em Geral

Relatório de Pesquisa

Este trabalho apresenta a importância da auto-avaliação na atividade do tutor, considerando o exercício da tutoria no seu papel mais amplo em cursos pela Internet, mais especificamente, o curso “Iniciando um Pequeno Grande Negócio pela Internet”, oferecido pelo SEBRAE. A pesquisa faz um comparativo dos indicadores antes da auto-avaliação e depois de implantada a auto-avaliação. O período da análise abrange o ano de 2003 até o primeiro trimestre de 2005, em turmas realizadas e encerradas. Foi necessário definir o Perfil do Tutor para que a auto-avaliação tivesse sua validação efetivada. Assim como os indicadores de resultados também passaram por um processo de formatação adequada a fim de que a auto-avaliação pudesse ser eficazmente implantada e mensurada. Finalmente, chega-se a uma primeira conclusão de que mesmo sendo a auto-avaliação um instrumento de contestação humana, nesta análise específica a utilização do instrumento tem trazido relevantes resultados de qualidade junto aos clientes SEBRAE.

Tutoria, avaliação, e-learning.

Introdução

A Educação a Distância Mediada por Computador, que transformou a sala de aula em um espaço virtual é um dos exemplos da era da tecnologia e dos avanços científicos.

Nesta era, a educação mostra grandes exigências no que diz respeito à qualidade, tornando a avaliação um tema muito importante.

A avaliação é um dos maiores desafios não só para a educação, como para a gestão de pessoas.

Na tutoria estão presentes estes dois aspectos: a educação como resultado final da atuação do tutor e a competente gestão de pessoas para que as atividades sejam desenvolvidas dentro dos critérios estabelecidos pela instituição.

A realidade atual exige das organizações educacionais, constante acompanhamento das suas ações, como uma forma de medir se estão correspondendo às necessidades dos seus estudantes.

Na modalidade presencial as evidências de satisfação ou de insatisfação do estudante se tornam mais fáceis de diagnosticar, já na educação a distância algumas devolutivas podem passar despercebidas se os quesitos de avaliação não forem bem definidos.

A definição clara dos quesitos de avaliação assegura que o processo avaliativo possibilitará o crescimento dos avaliados.

A avaliação convive com uma dicotomia muito interessante: as pessoas constantemente avaliam e são avaliadas, por suas ações, suas falas, suas maneiras. Faz parte do dia a dia o ato de avaliar, no entanto o processo avaliativo causa angústia, incertezas, insegurança. Mesmo convivendo diariamente com a avaliação as pessoas não a percebem como algo natural do processo evolutivo.

Todo educador precisa ser avaliado para melhoria da qualidade da docência.

De acordo com GADOTTI (1984),

A avaliação é essencial à educação. Inerente e indissociável enquanto concebida como problematizadora, questionamento, reflexão sobre a ação. Educar fazer ato de sujeito, é problematizar o mundo em que vivemos para superar as contradições, comprometendo-se com esse mundo para recriá-lo constantemente. (p.52).

A avaliação de desempenho dos tutores é fundamental para a qualidade da educação que é oferecida aos alunos.

Segundo CHIAVENATO (2002, p.200) “o desempenho humano depende de uma complexidade de fatores que atuam interagindo entre si de maneira extremamente dinâmica” (...) “assim o desempenho é consequência do estado motivacional e do esforço individual para realizar a tarefa e atingir os objetivos.”

Justificativa

A avaliação da tutoria surgiu pela necessidade de assegurar a qualidade na ação do tutor junto aos alunos.

No momento que as instituições educacionais optam por avaliar como os educadores se preparam para o exercício de suas atividades, esta ação passa a ser valorizada.

O foco desta avaliação é a preparação do tutor para a ação educacional, o como ele se prepara para interagir, para responder, para ser presente em sua turma.

PALLOF (2004) “Os professores que trabalham centrados nos alunos tem uma contribuição significativa a fazer para a experiência da aprendizagem, e os alunos querem que eles estejam presentes e envolvidos.” (p.149).

A ação junto ao estudante é produto da atividade planejada e executada pelo tutor, que vai desde usar uma linguagem adequada até a criação de um ambiente favorável para o ensinar e o aprender.

Esta preparação nem sempre é percebida pelo estudante, de forma clara, no entanto o reflexo deste trabalho é sentido em cada detalhe e fundamental para a aprendizagem do aluno.

FREIRE (1996) “A prática educativa é tudo isto: afetividade, alegria, capacidade técnica a serviço da mudança...”(p.52).

A preocupação com qualidade da atuação do tutor e com o seu aprimoramento constante, levou ao desenvolvimento de um sistema de auto-avaliação.

CHIAVENATO (2002, p. 207) “A avaliação mais autêntica é aquela que a própria pessoa faz a respeito do seu desempenho.” E em se tratando de educadores a auto-avaliação é coerente por levar o tutor a refletir sobre a sua atividade.

Na avaliação há uma tendência de explicar as razões do desempenho junto ao avaliador, na auto-avaliação o tutor é o sujeito da sua própria avaliação, eliminando assim as justificativas.

Um outro aspecto importante é que na auto-avaliação dificilmente existe discussão se o critério é justo.

Por este motivo a opção por um instrumento de auto-avaliação.

A Auto-avaliação da tutoria

Definido que o instrumento seria de auto-avaliação foi realizada uma pesquisa sobre o formato do documento e a forma de implantação junto ao quadro de tutores.

A implantação da auto-avaliação percorreu as seguintes fases:

- 1- Definição do Perfil do Tutor;
- 2- Discussão junto aos tutores sobre o entendimento do Perfil e sensibilização para a importância da avaliação;
- 3- Conceituação dos quesitos que compõem o Perfil do Tutor, considerando o entendimento da instituição e as definições levantadas junto aos tutores;
- 4- Definição dos indicadores de resultados;
- 5- Implantação da auto-avaliação.

Definição do Perfil do Tutor

O Perfil do Tutor é definido na contratação, porém é esperado o desenvolvimento do profissional, para isso são realizadas as capacitações. O tutor também vai fazendo seu aprendizado, no exercício de cada tutoria. Isto faz com que o perfil vá recebendo acréscimos em suas competências. E para a avaliação é considerado o perfil esperado para responder a proposta educacional do SEBRAE, e não o perfil básico utilizado na contratação.

Discussão do Perfil

A discussão junto aos tutores sobre o entendimento do Perfil e sensibilização para a importância da avaliação, foi um dos momentos mais importantes no processo de avaliação. O tutor entender cada quesito do perfil é muito mais do que ter claro os conceitos, é saber como e o que fazer para atingir os resultados esperados. O segundo momento, desta fase é diminuir a ansiedade que o processo avaliativo causa no avaliado. E a proposta da auto-avaliação tem como objetivo paralelo estabelecer um plano de melhoria contínua do profissional. A sensibilização do tutor está sustentada exatamente neste ponto. Por isso o tutor precisa entender que ao avaliar um item adequadamente estará contribuindo para o seu desenvolvimento, assim a auto-avaliação foge ao critério punitivo.

Nesta fase os tutores relataram o que entendiam de cada um dos itens do seu perfil, isto possibilitou trabalhar com os conceitos que circulavam entre os tutores facilitando o entendimento e a busca de caminhos adequados para atingir os resultados propostos.

Estes conceitos foram recolhidos para serem organizados na próxima fase.

Conceituação dos quesitos que compõem o Perfil do Tutor

A conceituação dos quesitos que compõem o Perfil do Tutor, considerando o entendimento da instituição e as definições levantadas junto aos tutores foi uma fase caracterizada pelo refinamento de todos os constructos levantados.

Esta construção também proporcionou muitos ganhos para a equipe como um todo, pelo simples fato do esclarecimento do que é esperado de cada profissional.

Definição dos indicadores de resultados

Após está definição era importante se saber como medir cada um dos quesitos, por isso o próximo passo foi a definição dos indicadores de resultados que também foi construído com o envolvimento dos tutores. A conceituação dos quesitos de avaliação e a definição dos indicadores de resultados fecharam a fase de construção do instrumento de avaliação (anexo 1).

A auto-avaliação é composta pelos seguintes quesitos: domínio do conteúdo, resultados alcançados com o aluno, interatividade com o aluno, existência de reclamações, Índice de concluintes, Assertividade, tempo de acesso as turmas, avaliação dos alunos. Os critérios de avaliação são: acima do esperado, dentro do esperado, abaixo do esperado.

Implantação da auto-avaliação

A implantação do instrumento experimental foi realizada por um período de 120 dias e a avaliação foi positiva. Foram necessários, apenas alguns reajustes do ponto de vista do leiaute do instrumento.

A implantação da auto-avaliação começou pela definição de como seria realizado este processo. E ficou assim definido: antes de começar cada turma, o tutor planeja sua ação, priorizando os quesitos que deseja aprimorar no seu desempenho. Após encaminha ao tutor máster (que coordena as atividades do tutor junto às turmas) para negociação do desempenho. A negociação do desempenho é uma forma do SEBRAE e o tutor chegam a um consenso sobre os resultados que precisam ser alcançados com os estudantes.

Junto a avaliação o tutor encaminha o seu planejamento das ações que serão realizadas com aquela turma.

Após esta negociação o tutor coloca em prática o seu planejamento. Ao final de cada turma o tutor realiza a sua auto-avaliação.

Os cursos do SEBRAE pela internet têm um período de 30 ou de 60 dias. Nos cursos de 60 dias, é realizada uma avaliação intermediária aos 30 dias.

O próximo planejamento deverá considerar os resultados obtidos na última turma realizada, buscando ações que contribuam para o desenvolvimento contínuo do tutor.

Assim a auto-avaliação serve como um diagnóstico para o tutor trabalhar a sua melhoria. A auto-avaliação tem com o tutor uma relação de educando, ela busca o desenvolvimento e o aperfeiçoamento contínuo do tutor, seguindo o que afirma LUCKESI (1990) “Se a avaliação não assumir a forma diagnóstica, ela não poderá estar a serviço da proposta política – “estar interessado que o educando aprenda e se desenvolva...” (p. 32).

Como a auto-avaliação tem este caráter de diagnóstico, o resultado não se dá por acaso, o tutor se planeja para obter os resultados desejados por ele e pelo SEBRAE.

Este planejamento é acompanhado e na medida da necessidade são realizadas ações educacionais junto aos tutores para que os resultados desejados sejam atingidos.

Inserindo assim um outro fator educacional importantíssimo que é o acompanhamento do processo para a obtenção dos resultados.

Todo este processo é realizado de forma colaborativa, e as ações educativas são realizadas na modalidade EAD, na sua maioria.

Na auto-avaliação o compromisso dos atores é muito maior do que na avaliação e com o acompanhamento do processo efetivo, o tutor recebe os subsídios necessários para buscar os resultados planejados.

Assim a auto-avaliação se constitui como um forte aliado das organizações institucionais, no atendimento de suas propostas educacionais.

O SEBRAE tem um compromisso com seus clientes, que é o de oferecer produtos de qualidade e que satisfaçam as suas necessidades.

Quando o produto é educação e o cliente é o estudante, este compromisso se reforça, revestindo-se da responsabilidade que precisa estar presente em cada um dos seus educadores que levam a palavra do SEBRAE aos mais distantes pontos do País.

Com toda esta responsabilidade, cada uma das ações precisa cumprir o seu papel na Sociedade e para que isto aconteça, nada melhor do que envolver todos os atores.

Conclusão

A avaliação foi implantada no ano de 2004

No ano de 2003, 68,49% dos alunos avaliaram os serviços prestados pelo tutor como excelente, no ano de 2004 o índice sobe para 74,62% e nas turmas encerradas até o momento, em 2005, este índice foi de 80,57% (Fonte: Relatório do Instituto de Estudos Avançados – IEA).

Estes resultados comprovam que trabalhar a atividade da tutoria reflete na melhoria da sua atuação junto ao aluno.

FREIRE (op. cit., p. 37) “ Não posso ser professor sem me pôr diante dos alunos(...) não posso escapar a apreciação dos alunos. E a maneira como eles me percebem tem importância capital para o seu desempenho.”

Além dos resultados mensurados na pesquisa é possível perceber a preocupação dos tutores em obter resultados positivos na avaliação dos seus serviços junto ao aluno. Como reflexo disso apresenta-se o investimento dos tutores na sua qualificação através da realização de cursos de extensão e especializações que contribuam para a melhoria de suas práticas educacionais.

Um outro fator importante, é que a auto-avaliação permite realizar um diagnóstico das competências dos tutores. Este diagnóstico leva a realização de ações para desenvolver outras competências necessárias para que a proposta educacional do SEBRAE seja atingida.

Isto mostra que os benefícios de um programa de avaliação de desempenho são incontestáveis e que os dados da pesquisa são indicadores importantes da melhoria alcançada, porém existem outros resultados que

escapam a mensuração, embora perceptíveis no cotidiano dos tutores e que igualmente contribuem para a criação de um ambiente favorável a aprendizagem.

LOPES (1998) “Ensinar deve ser então um processo de criar condições favoráveis para que o aluno aprenda...”(p. 7).

A avaliação de desempenho, na modalidade de auto-avaliação proporcionou melhorias na atuação dos tutores, refletindo favoravelmente na avaliação dos seus serviços juntos aos alunos.

Conclui-se que a avaliação da tutoria contribuiu para a qualidade da ação do tutor junto aos alunos.

Bibliografia

AFONSO, Almerindo Janela. **Avaliação educacional: regulação e emancipação: para uma sociologia das políticas avaliativas contemporâneas**. São Paulo: Cortez, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando Pessoas: como transformar gerentes em gestores de pessoas**. São Paulo; Prentice Hall, 2003.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996.

GADOTTI, Moacir. **Pedagogia: diálogo e conflito**. São Paulo: Ática, 1993.

HARGREAVES, Andy. **Aprendendo a mudar: o ensino para além dos conteúdos e da padronização**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

LUCKESI, Cipriano. **Avaliação da aprendizagem escolar: estudos e proposições**. São Paulo: Cortez, 1997.

_____ **Prática docente e avaliação**. Rio de Janeiro: ABT, 1990.

PALLOF, Rena M. e Pratt, Keith. **O Aluno Virtual**. Porto Alegre\RS: Artmed, 2004

Anexo:

- Formulário de auto-avaliação

1	Relatório	CLIQUE AQUI e escolha o relatório	Curso	CLIQUE AQUI e escolha o CURSO	
	Tutor		TM	CLIQUE AQUI e escolha o TM	
	e-mail(s)		Telefone(s)		
	Período de	à			

2	Turma	Estados Atendidos	Concluintes		% Avaliação(média)		Turma	Estados Atendidos	Concluintes		% Avaliação(média)	
			Qtde	%	Bom	Exc.			Qtde	%	Bom	Exc.
			1.									2.
3.							4.					

3	Qual foi o maior índice de conclusão alcançado por você no último conjunto de turmas?	%
	Qual foi o maior índice de conclusão alcançado por você até agora (em todas as turmas)?	%
	Qual é a sua meta de concluintes para esta(s) turma(s)?	%
	Qual é a sua meta em serviços de tutoria, considerando a resposta Excelente ? (utilizar a média dos itens Ambiente Favorável, Conteúdo, Relacionamento, Linguagem e Geral do tutor, respondida pelos alunos)	%

4	Descreva, clara e objetivamente, quais estratégias pretende utilizar nesta(s) turma(s), na utilização do fórum, caixa postal e mural - Ambiente Educacional , ou comunidade, chat, caixa postal e mural - IPGN . Como fará a integração entre estas ferramentas e o conteúdo do curso, com vista a desenvolver as competências que o curso se propõe?

5	Critério / Prioridade		Definição do Padrão de Desempenho	Resultado alcançado Turma			
				1	2	3	4
	A	<input type="checkbox"/>	Domínio do conteúdo				
B	<input type="checkbox"/>	Resultados alcançados com o aluno					
C	<input type="checkbox"/>	Interatividade com o aluno					
D	<input type="checkbox"/>	Existência de reclamações					
E	<input type="checkbox"/>	Índice de concluintes					
F	<input type="checkbox"/>	Participação na sala dos tutores					
G	<input type="checkbox"/>	Assertividade					
H	<input type="checkbox"/>	Frequência de acesso					
I	<input type="checkbox"/>	Avaliação dos alunos					
Observação							

6	ATENÇÃO:	Os campos deste quadro só devem ser preenchidos no "Relatório Parcial - 30 dias" para os cursos de 60 dias
	Principais estratégias utilizadas até o momento	
	Conquistas significativas já alcançadas	

	Problemas encontrados nesta primeira fase
	Ações planejadas para atingir os resultados propostos para esta(s) turma(s)

7	Relato da tutoria (conquistas significativas; objetivos alcançados; problemas encontrados, etc)

7.1	Você utilizou todas as estratégias / ações planejadas?	
	<input type="checkbox"/> Sim, e a minha avaliação é:	
	<input type="checkbox"/> Não, e tomei esta decisão porque:	

Data:

assinatura do tutor

Orientações para o preenchimento do instrumento de avaliação

Objetivo:

- Avaliar o desempenho dos tutores dos cursos pela Internet do SEBRAE, considerando aspectos qualitativos e quantitativos.
- Trabalhar um instrumento que oportunize a avaliação de forma participativa e construtiva, partindo do mapeamento das competências pessoais.

Como preencher:

- O Instrumento é enviado para cada tutor pelo tutor master que o acompanha.
- Cada tutor deverá preencher os **quadros 1, 2** - exceto o(s) campo(s) **Concluintes** (Qtde, %), e **Avaliação** (Bom, Exc), **3, 4 e 5** - exceto o(s) campo(s) **Resultado Alcançado**. No **quadro 5** o tutor analisa os itens da avaliação e escolhe **04 itens** que gostaria que fossem considerados na sua avaliação. Feitas as escolhas, prioriza-os classificando de **1** a **4**, sendo **1** para o item mais importante, e **4** para o item menos importante.
- Após a priorização, o tutor define no campo **Definição do Padrão de Desempenho** o seu entendimento para aquele item.
- No **quadro 5**, o tutor poderá acrescentar mais algum critério que julgar importante na sua avaliação e negociar com o tutor master que o acompanha.
- **Quadro 5** critério **Índice de concluintes**. A escolha deste critério não é obrigatória, porém o tutor master deve informar ao tutor, qual é o índice esperado pelo SEBRAE.
- No **quadro 5**, item **Resultado alcançado**, as siglas disponíveis significam:
 - AE** = acima do esperado
 - DE** = dentro do esperado
 - ABE** = abaixo do esperado
- O tutor deverá devolver a avaliação preenchida para o tutor master que o acompanha, que por sua vez preencherá o campo **Item de observação** do **quadro 5**, devolvendo-a em seguida para o tutor.
- Os itens serão trabalhados na vigência do conjunto de turma em que o instrumento de avaliação for preenchido.
- Para os cursos de 60 dias de duração, este documento deve ser enviado, impresso e assinado - anexado a nota fiscal da primeira parcela fixa dos serviços - e por e-mail para a coordenação do **SEBRAE Nacional**, este último com cópia para o tutor master que o(a) acompanha, como Relatório Parcial de Tutoria (escolha a opção **Relatório Parcial - 30 dias** do campo **Relatório** no **quadro 1**, e preencha os campos do **quadro 6**).
- As estratégias/ações deverão ser norteadas pelo guia do tutor, observando os princípios institucionais do **Sebrae Nacional**.
- Independente do tempo de duração do curso, ao seu término, o tutor deverá preencher os campos **Concluintes** no quadro 2, e **Resultado alcançado** no quadro 5, além de selecionar a opção **Relatório Final** no campo **Relatório** do quadro 1, e enviar por e-mail para o tutor master que o acompanha. Deve também enviar uma cópia assinada para o SEBRAE Nacional. Este será o relatório final que deve acompanhar recibo ou nota fiscal, conforme contrato celebrado.
- Na avaliação geral de desempenho de tutoria além dos nove critérios citados no quadro 5, o tutor será avaliado por mais dois critérios "Participação do tutor nos estudos de educação continuada" e "Orientar-se pelo manual do tutor".

INFORMAÇÕES DIVERSAS**IMPRESSÃO do RELATÓRIO:**

Para que, no momento da impressão deste documento, não sejam impressas as observações (comentários) existentes no campo 5, faça o seguinte: Vá até o menu "ARQUIVO" e escolha a opção "IMPRIMIR". Ao abrir a tela, verifique o item: IMPRIMIR e certifique-se de que esteja escolhida a opção: "DOCUMENTO".

Fórmula que determina a classificação para a distribuição de turmas:

$$\frac{(\% \text{ concluintes} \times 2) + ((\% \text{ excelente dos 5 itens de avaliação do serviço de tutoria}^*) \times 3)}{5}$$

$$5$$

* Ambiente Favorável + Conhecimento do Conteúdo + Relacionamento + Linguagem + Geral.