Enap Escola Nacional de Administração Pública

Desenho de Cursos: introdução ao modelo ADDIE

Módulo 5 Avaliação

Atualizado em: abril de 2015

Conteúdo para impressão

Fundação Escola Nacional de Administração Pública

Presidente
Gleisson Rubin

Diretor de Desenvolvimento Gerencial
Paulo Marques

Coordenadora-Geral de Educação a Distância
Natália Teles da Mota Teixeira

Conteudistas

José Mendes de Oliveira

Márcia Csik

Paulo Marques

Planejador Educacional

Guilherme Silva Milagres

Projeto desenvolvido no âmbito do Termo de Cooperação Enap UnB

Diagramação realizada no âmbito do acordo de Cooperação Técnica FUB/CDT/Laboratório Latitude e Enap.

SUMÁRIO

1 - Introdução 4

2 - Os Quatro Níveis de Avaliação de Kirkpatrick 4

3 - Encerramento 7

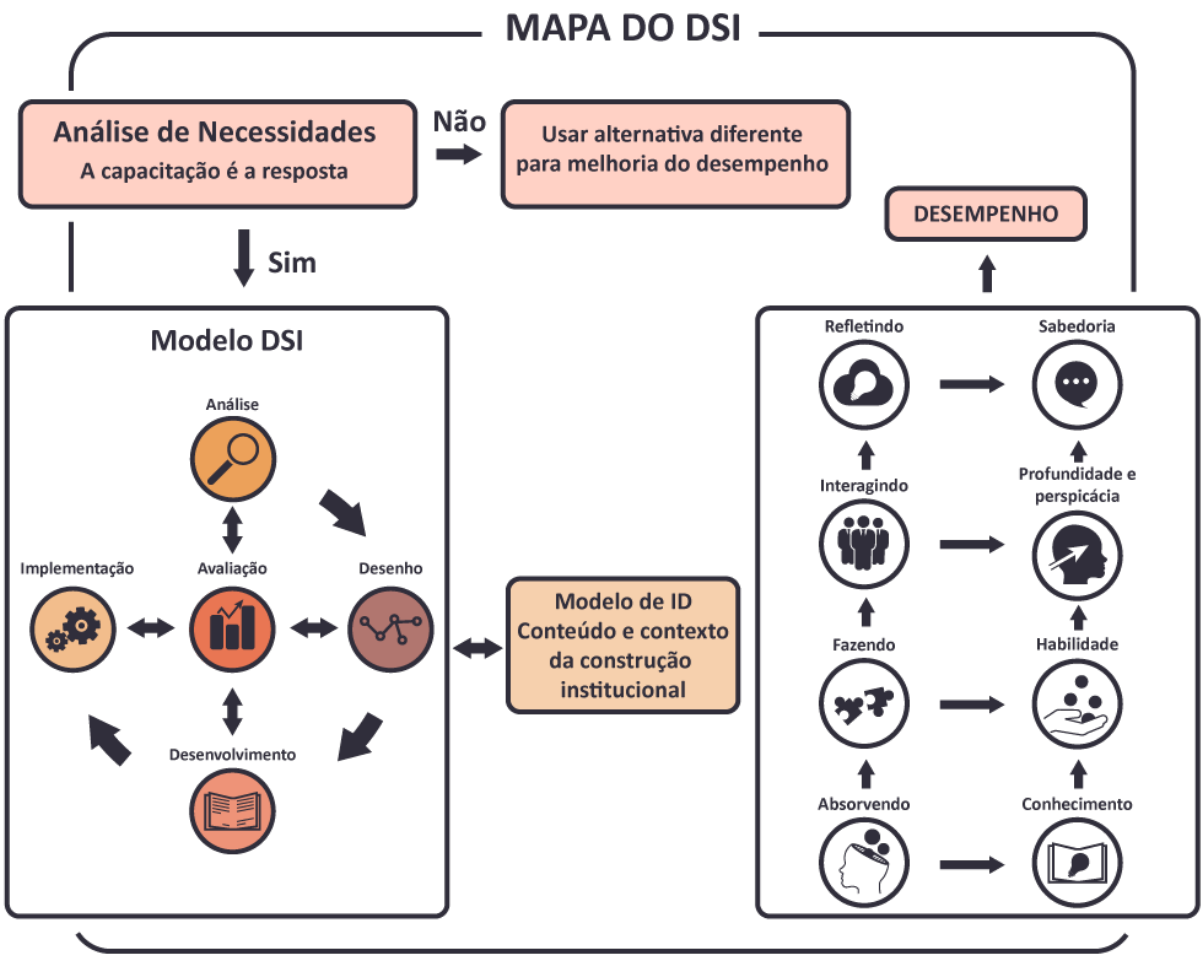
5ª Fase do DSI: Avaliação

1 - Introdução

Chegamos ao último módulo e vamos completar o estudo do DSI ou ADDIE. Seguimos o modelo de Kirkpatrick de forma bem resumida, embora existam outros modelos.

A avaliação está presente em todos os momentos do ciclo de ensino e de aprendizagem. Ademais, é relevante destacar que o conceito não compreende somente a tradicional mensuração da aprendizagem do aluno (somativa e formativa), mas pode envolver, quando o planejador tem os recursos necessários, a análise da efetividade do ensino no desempenho observado no ambiente de trabalho. Em verdade, a padrão ideal da capacitação é justamente o da obtenção de resultados que gerem a mudança de comportamentos, sejam eles na escala dos conhecimentos ou das atitudes. Portanto, a avaliação permite, dentre outros benefícios, corrigir o rumo de ações, aperfeiçoar práticas, sofisticar métodos e técnicas e, por fim, garantir o crescente padrão de excelência dos educadores e dos aprendizes.

2 - Os Quatro Níveis de Avaliação de Kirkpatrick



Os Quatro Níveis de Avaliação de Kirkpatrick[19]

A mensuração da eficácia da capacitação frequentemente implica a utilização do Modelo de Avaliação dividido em quatro níveis, desenvolvido por Donald Kirkpatrick.

Segundo esse modelo, a avaliação sempre deve começar pelo nível um e, em seguida, dependendo da disponibilidade de tempo e orçamento, avançar sequencialmente pelos níveis dois, três e quatro. As informações de cada nível anterior servem como base para a avaliação do próximo nível. Portanto, cada nível sucessivo representa uma medida mais precisa da eficácia do programa de capacitação, mas, ao mesmo tempo, exige uma análise mais rigorosa e demorada.

Avaliação de Nível 1 - Reações

Como o próprio termo indica, a avaliação nesse nível mede as reações dos participantes ao programa de capacitação, buscando responder perguntas relacionadas às percepções dos participantes, tais como:

- Gostaram do curso?
- O material era relevante para o seu trabalho?

Esse tipo de avaliação frequentemente é chamado de "pesquisa de satisfação". Segundo Kirkpatrick, cada programa de capacitação deve ser avaliado pelo menos nesse nível para permitir o seu aprimoramento. Além disso, as reações dos participantes têm consequências importantes para a aprendizagem (nível dois). Embora uma reação positiva não garanta a aprendizagem, uma reação negativa quase certamente reduz a sua possibilidade.

Ferramentas de avaliação

- Folhas de avaliação do programa.
- Entrevistas pessoais.
- Comentários dos participantes durante a capacitação.
- Capacidade do curso em manter o interesse do aprendiz.
- Percepção dos participantes quanto ao valor e à possibilidade de aplicação ao local de trabalho.

Esse tipo de avaliação é barato e fácil de administrar, desde que se estabeleça a interação com os participantes e a adoção de formulários impressos ou *on-line.*

Avaliação de Nível 2 - Aprendizagem

Para avaliar a quantidade de aprendizagem proporcionada por um programa de capacitação, as avaliações de nível dois frequentemente usam testes realizados antes da capacitação (pré-teste) e após a capacitação (pós-teste). Esse nível de avaliação vai além da satisfação do participante, tentando avaliar o grau de evolução de suas habilidades, seu conhecimento ou sua atitude. A medição nesse nível é mais difícil e trabalhosa que no nível um. Os métodos variam de testes formais e informais a avaliações e autoavaliações do grupo. Se possível, os participantes devem fazer um teste ou avaliação antes da capacitação (pré-teste) e após a capacitação (pós-teste) para determinar a quantidade de aprendizagem que ocorreu.

19. Adaptado de Canada School of Public Service. Oficina de Compartilhamento de Bases Teóricas e Abordagens Metodológicas em Desenho Instrucional. Módulo 9-2/5, que utilizou os textos: Winfrey, E.C. (1999). Kirkpatrick's Four Levels of Evaluation. In. B. Hoffman (Ed.), Encyclopedia of Educational Technology.

Ferramentas de avaliação

- Testes individuais pré e pós-capacitação para fins de comparação.
- Avaliação de aprendizagem com base em ação, como projetos fundamentados no trabalho e representação de papéis.
- Observações e *feedback* por parte dos colegas, gerentes e professores.

Avaliação de Nível 3 - Transferência

Esse nível mede a transferência que ocorreu no comportamento do participante em decorrência do programa de capacitação. A avaliação nesse nível tenta responder à seguinte pergunta: as habilidades, os conhecimentos ou as atitudes recém-adquiridos estão sendo usados no ambiente cotidiano do participante?

Para muitos facilitadores, esse nível representa a avaliação mais objetiva da eficácia de um programa. Entretanto, a medição nesse nível é difícil, porque muitas vezes é impossível prever quando a mudança de comportamento ocorrerá. Portanto, isso exige decisões importantes em termos do que avaliar, com que frequência e como.

Ferramentas de avaliação

- Testes ou pesquisas individuais pré e pós-capacitação.
- Entrevistas pessoais.
- Observações e *feedback* de terceiros.
- Grupos focais para colher informações e compartilhar conhecimentos.

Avaliação de Nível 4 - Resultados

A avaliação de nível quatro tem como propósito avaliar a capacitação em termos de resultados para a organização. Esse nível, frequentemente encarado como o teste definitivo, mede o sucesso do programa em termos que os gerentes e executivos conseguem entender - aumento da produção, melhoria da qualidade, redução de custos, redução na frequência de acidentes, aumento das vendas e até aumento dos lucros ou do retorno sobre o investimento. Embora do ponto de vista de uma empresa ou organização, essa seja a razão básica para um programa de capacitação, geralmente os resultados de nível quatro não são aferidos. É difícil medir os resultados em termos financeiros e associá-los diretamente à capacitação.

Avaliações

- **Capacitação em qualidade:** medir a redução na quantidade de defeitos.
- **Capacitação em segurança:** medir a redução na quantidade ou na gravidade dos acidentes.
- **Capacitação em vendas**: medir a alteração na retenção de clientes, volume de vendas e lucratividade de cada venda após a implementação do programa de capacitação.
- **Capacitação em gestão:** medir o aumento dos níveis de envolvimento dos subordinados diretos.
- **Capacitação técnica:** medir a redução do tempo gasto para concluir tarefas e preencher formulários e relatórios; a redução das chamadas de suporte técnico; ou a melhoria no uso de *softwares* ou sistemas.

- **Outros:** medir as alterações na rotatividade de pessoal, número de reclamações, crescimento, atritos, desperdício, falhas, problemas de conformidade, índices de qualidade, padronização, credenciamentos e retenção de clientes.

Métodos de Avaliação de Longo Prazo

- Enviar pesquisas pós-capacitação.
- Oferecer capacitação permanente, sequencial e *coaching*[20] por um período de tempo.
- Realizar uma avaliação de necessidades subsequente.
- Testar parâmetros (por exemplo, descartes, repetições no trabalho, erros etc) para medir se os participantes atingiram os objetivos da capacitação.
- Entrevistar os participantes e seus gerentes ou grupos de clientes (por exemplo, pacientes, outros membros do departamento etc).

3 - Encerramento

Chegamos ao fim do nosso curso.

Agradecemos sua participação e esperamos ter contribuído para seu desenvolvimento profissional.

Não esqueça de realizar a avaliação desse curso, você sabe a importância dela para o processo de aprendizagem.

20. No campo da capacitação profissional há uma clara tendência, defendida por muitos autores, de que os estilos de aprendizagem impõem o desafio de prover meios para o ensino personalizado, donde surge a concepção do aconselhamento ou coaching como alternativa mais efetiva frente o ensino tradicional.

Enap