

A percepção dos servidores técnico administrativos da UFCG sobre a capacitação profissional por meio da EAD

The perception of UFCG technical-administrative servers on professional training through EAD

Michelly Raianne Ferreira dos Santos

Universidade Federal de Campina Grande

Mestre em Gestão nas Organizações Aprendentes na área de Gestão e Aprendizagens pela Universidade Federal da Paraíba (MPGOA/UFPB)

Marckson Roberto Ferreira de Sousa

Docente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Doutor em Engenharia Elétrica na área de Processamento da Informação pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

RESUMO: A contínua inovação no contexto mundial ocasionou a necessidade de transformações e a conseqüente procura por capacitação profissional. O presente artigo objetivou analisar a percepção dos servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) – *Campus* Cajazeiras, sobre a capacitação profissional por meio da Educação a Distância (EAD). O campo empírico ocorreu na UFCG e a amostra da pesquisa foi estabelecida por 13 servidores técnico-administrativos do *campus* citado. Quanto aos procedimentos metodológicos, caracterizou-se como uma pesquisa de campo, com abordagem quantitativa e qualitativa, dirigida de maneira exploratória e descritiva, onde foi utilizado o método de Análise de Conteúdo para diagnóstico, por meio da categorização das respostas abertas. Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado um questionário com questões abertas e fechadas, tendo como objetivo na primeira parte a investigação do perfil socioeconômico e profissional dos pesquisados, e na segunda parte, o perfil dos Quatro Níveis de Avaliação de Treinamento de Equipes, ancorado na literatura de Kirkpatrick, em termos de Reação, Aprendizagem, Comportamento e Resultados. Verificou-se ao final da pesquisa, que a satisfação total com os cursos de capacitação a distância na UFCG obteve repercussão positiva e favorável, com a classificação exclusivamente ‘bom’, ‘muito bom’ e ‘excelente’.

PALAVRAS-CHAVE: Educação a Distância. Ensino-aprendizagem. Competência Informacional. Capacitação Profissional. Tecnologia da Informação e Comunicação.

ABSTRACT: Continued innovation in the global context has brought about the need for change, and the consequent demand for professional training. This article aims to analyze the perception of the technical-administrative servers of the Federal University of Campina Grande (UFCG) - Campus Cajazeiras, about the professional qualification through Distance Education (EAD). The empirical field occurred at the UFCG and the research sample was established by 13 technical-administrative servers of the mentioned campus. As for the methodological procedures, it was characterized as a field research, with a quantitative and qualitative approach, directed in an exploratory and descriptive way, where the Content Analysis method for diagnosis was used, through the categorization of the open answers. As a data collection instrument, a questionnaire was used with open and closed questions, with the first objective being the investigation of the socioeconomic and professional profile of the respondents, and in the second part, the profile of the Four Levels of Evaluation of Team Training, anchored in Kirkpatrick's literature in terms of Reaction, Learning, Behavior and Results. It was verified at the end of the research that the total satisfaction with the distance training courses at the UFCG obtained a positive and favorable repercussion, with the classification being exclusively 'good', 'very good' and 'excellent'.

KEYWORDS: Distance Education. Teaching-learning. Informational Competence. Professional Training. Information and Communication Technology.

1 Introdução

O desenvolvimento da tecnologia proporcionou a criação de um novo modelo educativo que viria a tornar mais fácil a vida das pessoas: a Educação a Distância (EAD). Com o advento da EAD, muitas pessoas demonstraram interesse em participar de cursos a distância, o que impulsionou diversas instituições públicas e privadas a aderirem a esta modalidade, que ganhou sua própria regulamentação baseada na modalidade de ensino presencial, diferenciando-se desta pelo ensino e aprendizagem a distância, ou seja, com professores e alunos em lugares diferentes, porém com a atuação destes professores por meio de ambientes virtuais de aprendizagem, a fim de orientá-los.

Com as mudanças ocorridas no funcionalismo público brasileiro, acom-

panhadas da globalização e expansão do uso da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), a EAD entra em cena como modalidade de ensino regular. A criação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação, Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, estabeleceu as diretrizes e bases da educação nacional, sua organização e funcionamento. Esta lei foi criada com o intuito de universalizar o acesso à educação para todos, sancionada pelo ex-presidente Fernando Henrique Cardoso e pelo ministro da educação à época, Paulo Renato Souza, em 20 de dezembro de 1996 (BRASIL, 1996).

Segundo Faria (2010) a efetivação da EAD no Brasil teve seu ponto de partida na década dos anos de 1940, no então governo comandado pelo presidente Getúlio Vargas, em plena Segunda Guerra Mundial, juntamente com a fundação do Instituto Universal Brasileiro (IUB), bem como o oferecimento de cursos de pequena duração, com o fornecimento de materiais impressos aos estudantes. Atualmente, o IUB oferta cursos online, dando continuidade à EAD dos anos 1970, em que se utilizava o rádio e a correspondência impressa para alfabetizar e capacitar os cidadãos, porque essa era a tecnologia disponível naquele momento. Isto possibilitou o início de uma nova visão e concepções pedagógicas que poderiam se adaptar a cada tipo de organização ou empresa e às necessidades de cada aluno naquele momento, possibilitando comunicações virtuais, sem a exigência de presença física dos alunos em sala de aula como fonte de relacionamento, ou seja, uma *aldeia global* formada em virtude das transformações ocorridas no processo de comunicação. “Quando o sistema social mundial se põe em movimento e se moderniza, então o mundo começa a parecer uma espécie de *aldeia global*. Aos poucos, ou de repente, conforme o caso, tudo se articula em um vasto e *complexo todo moderno, modernizante, modernizado*” (IANNI, 2013, p. 119, grifo nosso).

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação citada anteriormente, prevê em seu art. 80º que a EAD será oferecida por instituições de ensino particularmente habilitadas pela União que normatizará as condições para a realização de análises

e validação de diplomas inerentes aos cursos de EAD, bem como as regras para criação, direção e análise de projetos de ensino a distância. A aprovação para sua realização caberá aos respectivos sistemas de ensino, ocasionando possibilidade de colaboração e reunião entre os diferentes sistemas (BRASIL, 1996).

Mediante essa temática, o Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, descreve a EAD como uma modalidade educacional por meio da qual a intervenção didático-pedagógica dos professores, que atuam na aplicação do ensino e da aprendizagem ocorre com a execução de recursos de informação e comunicação, com alunos e mestres progredindo em exercícios pedagógicos em locais diferentes (BRASIL, 2005).

Assim, as formas de trabalho ultrapassadas pelo tempo, bem como a constante inovação no cenário mundial, acarretaram a necessidade de transformações e a mobilização de servidores públicos técnico-administrativos que, conseqüentemente, buscavam se atualizar para atuar na gestão pública, de forma a aprimorar e enriquecer seus conhecimentos, a fim de pôr em prática atitudes cotidianas para proporcionar maior impacto e solucionar com mais rapidez os problemas existentes. Nesse sentido, na modalidade da educação a distância, diferentemente das aulas presenciais, a estrutura dos cursos e o conteúdo ministrado são repassados aos alunos através de recursos tecnológicos utilizados em conjunto, com a finalidade de auxiliar o processo de ensino-aprendizagem em EAD. Esse processo de transmissão de dados, informações e conhecimentos é possível através de *hardwares* e *softwares* desenvolvidos, como também através da internet, formando um complexo de comunicação geral, por meio de *e-mails*, vídeo-aulas, fóruns, grupos, *sites* de relacionamentos, entre outros.

Dessa forma, a gestão pública busca eficiência através da capacitação dos seus servidores técnico-administrativos, e espera-se que eles obtenham desempenho nos treinamentos e na sua aplicação, orientando e oferecendo serviços de qualidade ao público por meio de atitudes corretas. Dentre as melhorias a serem encontradas através da capacitação profissional, está o ambiente

organizacional e a criação de competências gerenciais, pois as experiências de gerenciamento conduzem não só a vida profissional, mas a vida pessoal e social do servidor, que pode sentir-se motivado através dos novos conhecimentos, provocando mudanças positivas no ambiente de trabalho, e influenciando o clima organizacional dentro do seu grupo cotidiano (BÄCHTOLD, 2013).

Especificamente nesta pesquisa, serão estudados os cursos de capacitação a distância realizados pelos servidores públicos técnico-administrativos da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), oferecidos pela Secretaria de Recursos Humanos através da (SRH Virtual), buscando entender as diferentes opiniões do corpo administrativo da instituição sobre esta modalidade de treinamento.

Neste sentido, Bächtold (2013) discorre que a forma de capacitação contínua do servidor público é importante devido às várias regras a serem cumpridas de acordo com a legislação, que impõem o caminho a percorrer dentro da legalidade, reivindicando o conhecimento e cumprimento de suas obrigações, atendendo à gestão pública moderna e eficiente. O serviço público busca a realização das atividades com maior qualidade e menor custo, através da participação de todos os atores envolvidos com pró-atividade, transparência de ações e responsabilidade na busca de resultados eficientes, através de foco e autonomia na resolução de problemas, que tem o cidadão como cliente no processo final.

Acerca desta percepção, a capacitação profissional dos servidores técnico-administrativos da UFCG, através da Educação a Distância, ocorrerá à medida que houver uma maior disposição dos agentes públicos em busca de competências administrativas com ênfase na qualidade do serviço público, a fim de reorganizar sua estrutura através de atitudes produtivas que propiciem a mudança de perfil no gerenciamento público, através da EAD como instrumento de ensino-aprendizagem, inovação e capacitação. Assim, emerge a seguinte questão: **Qual a percepção dos servidores técnico-administrativos da UFCG sobre a capacitação profissional a distância?**

2 Procedimentos Metodológicos

A primeira etapa desta pesquisa surge na **fase exploratória**. Segundo Gil (2008, p. 27) “Muitas vezes as pesquisas exploratórias constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla. Quando o tema escolhido é bastante genérico, tornam-se necessários esclarecimentos e delimitação, o que exige revisão da literatura [...]”. Em seguida, o aspecto científico e estratégico para a direção desta pesquisa é caracterizado como **descritivo**, pois de acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2006, p. 100), nos estudos descritivos “o objetivo do pesquisador consiste em descrever situações, acontecimentos e feitos, isto é, dizer como é e como se manifesta determinado fenômeno”.

Esta pesquisa se caracteriza por sua abordagem **quantitativa-qualitativa**, em virtude de prevalecerem a integração entre os métodos, e estes entram em cena por meio da necessidade de se analisarem dados estruturados e fechados, que precisam ser quantificados, bem como interpretação das informações no contexto da pesquisa.

Este estudo também se caracteriza como uma **pesquisa de campo**, e de acordo com Minayo (2001, p. 26), “estabelece-se o trabalho de campo que consiste no recorte empírico da construção teórica elaborada no momento”. Para a autora, esta etapa proporciona um forte relacionamento com a aplicabilidade, que possui importância no campo exploratório, pois certifica ou contrapõe as hipóteses e o levantamento das teorias.

Neste estudo, especificamente, o **campo empírico** correspondeu à UFCG - *Campus* Cajazeiras, tendo em vista a proximidade com a pesquisadora. A escolha deste campo se deve ao fato de a Instituição de Ensino Superior (IES) mencionada, que é uma ramificação do *Campus* sede, ser também contemplada com cursos de capacitação na modalidade a distância para sua equipe de trabalho. A respeito da caracterização do campo deste estudo, tem-se a Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, implantada através da Lei nº 10.419 de 09/04/2002,

decorrente da separação da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. A UFCG possui matriz na cidade de Campina Grande, contando com uma estrutura em sete *Campi*, ou seja, além de Campina Grande, também está presente nas cidades de Cuité, Sumé, Patos, Pombal, Sousa e Cajazeiras, que integram onze Centros no total, difundidos no estado da Paraíba.

Após 14 anos de existência, a UFCG se ampliou e diversificou os cursos ofertados em todo o estado da Paraíba, favorecendo a integração da sociedade, bem como o avanço da economia e tecnologia. Diante dos novos paradigmas existentes de crescimento, a UFCG beneficiou a diversos atores da sociedade em um programa de universidade englobando, atualmente, a modalidade de EAD. Assim, lançando-se em um novo modelo de inclusão da educação, centrado em causas baseadas na mudança e melhoria organizacional, utilizando-se de tecnologias modernas, metodologias e posturas pedagógicas, originou-se a UFCG Virtual, lançando como meio de trabalho os métodos e recursos de tecnologia (UFCG, 2015).

O Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Talentos da UFCG possuía inicialmente um espaço virtual, o chamado *Blog* de Capacitação do Servidor da UFCG, onde os servidores tomavam conhecimento de todas as informações referentes aos cursos que seriam ofertados. Este programa oferece cursos presenciais, bem como cursos a distância para os servidores técnico-administrativos que desejam se qualificar, porém, nesta pesquisa, serão estudados especificamente, os cursos na modalidade de EAD. O *blog* era caracterizado como um espaço interativo e dinâmico de acesso às informações sobre os cursos de capacitação profissional, além de promover a integração dos servidores técnico-administrativos, influenciando-os a se atualizarem. Porém, promovendo melhorias no ambiente virtual de comunicação, de forma a interligar e facilitar o acesso dos interessados às informações dos cursos disponibilizados, bem como informações da instituição, além de padronizar todos os ambientes de navegação eletrônica na organização. No ano de 2016, todas as notícias passaram a ser incluídas no

site da UFCG, no link da SRH, acessando a seção da Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (CGDP).

O universo da pesquisa corresponde aos servidores técnico-administrativos da UFCG – *Campus* Cajazeiras, incluídos em programas de capacitação e aperfeiçoamento, desenvolvidos pelo Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Talentos da UFCG, em que foram realizados cursos em áreas de interesse ao trabalho, através da EAD por meio do ensino-aprendizagem. O público alvo desta pesquisa é composto de 64 (sessenta e quatro) servidores técnico-administrativos ativos da UFCG - *Campus* Cajazeiras, com idade superior a 18 anos de idade, aprovados em concurso público por meio de regime estatutário, podendo ocupar cargos de nível fundamental, médio ou superior, níveis (C, D e E), respectivamente.

Neste estudo, foram analisadas as listas de conclusão de 7 (sete) cursos na modalidade de EAD oferecidos pela UFCG. A partir destas listas foi verificada a quantidade de servidores técnico-administrativos do *Campus* de Cajazeiras, dentre os 64 (sessenta e quatro) existentes que poderiam responder os questionários, a fim de avaliar a percepção destes sobre a capacitação profissional por meio da EAD. Os referidos cursos foram ofertados nos anos de 2013 e 2014, com carga horária de 40 horas cada um, com 30 ou 60 vagas distribuídas por cada curso para todos os *campi*.

Na coleta de dados, os questionários foram compostos por questões abertas e fechadas, os quais buscaram identificar o perfil socioeconômico e profissional dos servidores técnico-administrativos usuários dos cursos de capacitação por meio da EAD na UFCG - *Campus* Cajazeiras. Buscaram também analisar a percepção dos servidores técnico-administrativos usuários destes cursos de capacitação a distância, tendo como base o Modelo de Kirkpatrick, que elenca os Quatro Níveis de Avaliação de Treinamento de Equipes, em termos de reação, aprendizagem, comportamento e resultados, a fim de extrair informações relevantes dos respondentes sobre os cursos. O tratamento e a análise dos da-

dos foram realizados mediante a tabulação dos dados quantitativos obtidos a partir dos questionários, por meio de inferência estatística, em que na primeira parte, foram analisados os dados em termos percentuais para definir o perfil socioeconômico e profissional dos servidores técnico-administrativos da UFCG – *Campus Cajazeiras*.

Na segunda parte, também foi realizada a tabulação dos dados quantitativos, para verificar a percepção dos servidores técnico-administrativos usuários dos cursos de capacitação a distância na UFCG, bem como a motivação ao realizar estes cursos, tomando como base a literatura e os questionamentos de Kirkpatrick a respeito do perfil dos quatro níveis de avaliação de treinamento de equipes, desencadeando os resultados auferidos estatisticamente, através de planilhas preenchidas no software Microsoft Excel.

No campo qualitativo, buscou-se com as informações obtidas dos questionários, entender um pouco da subjetividade de cada indivíduo pesquisado, através de um espaço destinado a questões abertas na segunda parte do questionário, para que os servidores dessem suas opiniões a respeito da modalidade de EAD como capacitação profissional, submetendo-se à **análise de conteúdo** para compreender os respondentes por meio da categorização das suas respostas. Posteriormente, procedeu-se à criação de gráficos que foram essenciais na análise das questões, para a demonstração dos resultados das respostas.

3 Educação a Distância: aceção, evolução histórica, regulamentação, tipologias e reflexões

A Educação a Distância perpassou um longo caminho até obter popularidade como modalidade de ensino capaz de oferecer aos estudantes, os atributos essenciais que a modalidade de ensino presencial ofertara até o momento, diferenciando-se pela flexibilidade no acesso. O Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394/1996, a qual estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, define em seu art. 1º a Educação a

Distância como:

[...] modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos (BRASIL, 2005, p. 1).

No entendimento de Cortelazzo (2013, p. 57) a respeito da definição de EAD “o governo reconheceu, formalmente, o que é EAD por meio do decreto nº 2.494/1998 (Brasil, 1998). Este definiu EAD em termos de responsabilidade do aluno por sua aprendizagem apoiada pelos meios de comunicação [...]”. A autora relata a respeito da definição do Decreto de nº 2.494/1998 e sua posterior transição para o Decreto nº 5.622/2005, tendo em vista que aquele foi revogado por este:

Quanto à definição, percebemos que houve uma mudança no foco. Em 1998, a ênfase estava nos recursos, suportes de informação e meios de comunicação. Na nova definição de 2005, a ênfase mudou para **mediação didático-pedagógica**, sendo inferida uma prática pedagógica de e para professores e alunos com o apoio de meios de comunicação e de tecnologias. Essa mudança revela um avanço em relação à tendência tecnicista anterior (CORTELAZZO, 2013, p. 95, grifo do autor).

No contexto internacional, de acordo com uma visão macro de Alves (2011), o despontar mundial da Educação a Distância ocorreu em 1728, muito antes do imaginado, por meio da publicidade da Gazeta de Boston em 20 de março do ano citado, através do Professor Caleb Philipps, que disponibilizava o material didático, bem como a supervisão e orientação através de correspondência, o primeiro meio para comunicação entre aluno e professor distantes fisicamente. Após a adesão de vários professores a este método de ensino por um longo tempo, com a tentativa de proporcionar conhecimento e inclusão, a EAD se firmou inicialmente no século XIX, a fim de obter seu estabelecimento.

No Brasil, o início da EAD se deu em 1904, segundo Alves (2011), no momento em que o Jornal do Brasil publicou na 1ª seção dos classificados a notícia da oferta de capacitação para datilógrafo por correspondência. Outro momento

importante ocorreu no ano de 1941, com o surgimento do Instituto Universal Brasileiro (IUB) ocupando o segundo lugar na oferta de cursos profissionalizantes a distância, por correspondência, demonstrando a preocupação já naquela época a respeito da inclusão educacional de pessoas que não eram contempladas pela educação presencial. Posteriormente, no ano de 1976, surgiu o Sistema Nacional de Teleducação, ofertando cursos por meio de materiais explicativos aos estudantes. Em 1979, a Universidade de Brasília, à época uma das mais importantes do país, destaque no Ensino Superior e no uso da EAD, elaborou cursos que eram transmitidos através de jornais e revistas, os meios de comunicação mais comuns na década de 1990. Posteriormente, esses cursos foram modificados para o Centro de Educação Aberta, Continuada e a Distância.

Dias e Leite (2010) afirmam que nos anos de 1960, com a grande utilização do rádio a pilha, houve um incentivo para a alfabetização de adultos por meio do rádio de forma educativa, com o programa do Movimento de Educação de Base (MEB), vinculado ao Governo Federal e à Igreja Católica, demonstrando a preocupação veemente pelo fornecimento de conhecimento ao povo. Na visão de Dias e Leite (2010, p. 17) “com a Lei 9.394/96, a EAD ganha status de modalidade plenamente integrada ao sistema de ensino. [...] ou seja, entende-se que a educação, independente da modalidade, não é um produto, mas um processo e, portanto, nunca se termina de aprender”.

No conceito de Moran (2013), estão presentes no Brasil dois tipos de EAD e suas variantes: inicialmente, na forma mais tradicional, tem-se o professor ensinando aos estudantes ao vivo, por meio de tele-aulas, ou por meio de aulas previamente gravadas em estúdios, denominadas vídeo-aulas, como também, há o cumprimento de exercícios de maneira presencial e virtual, na forma de tele/vídeo-aula. Em relação ao segundo tipo de EAD, o professor não está presente fisicamente em uma sala de aula virtual, pois o meio de interação se dá através dos livros e apostilas digitais ou impressos entregues aos alunos, elaborados em comum acordo com os tutores do curso, presencialmente nos polos ou

virtualmente pela *web*, com o emprego de vídeos de maneira circunstancial, como apoio didático.

Nesse sentido, na visão de Carmo (2013, p. 150) “[...] parece exigir um esforço internacional de educação generalizada para a cidadania, de modo a dotar as populações de qualificações que lhes permitam ser sujeitos do seu destino”.

4 O ensino-aprendizagem na educação a distância

Para Fleury e Fleury (1997) a aprendizagem é um procedimento que provoca transformação no indivíduo e, conseqüentemente, na organização, pois advém de exercícios anteriores, que podem ser ou não, expressões de modificações explícitas do desempenho das pessoas. O ensino-aprendizagem surge diante da necessidade de remodelar a integração entre professor e aluno, em que o primeiro transmite as informações e oferta conhecimentos por meio de um relacionamento mútuo e vivência de forma semipresencial ou virtual, provocando a coesão do grupo. A colaboração entre ambos provoca o conhecimento que deve ser internalizado pelos alunos, de forma que seja considerado aprendido através da preservação (CORTELAZZO, 2013).

No entendimento de Belloni (2015, p. 87-88, grifo do autor), “em EaD, como na aprendizagem aberta e autônoma da educação do futuro, o professor deverá tornar-se *parceiro dos estudantes no processo de construção do conhecimento*, isto é, em atividades de pesquisa e na busca da inovação pedagógica”. Assim, o papel do professor continua essencial em todas as modalidades de ensino, não apenas como possuidor das informações e disseminador de conhecimentos, mas como um orientador e parceiro que auxilia seus alunos quando necessário, mostrando o caminho a percorrer. Mesmo com toda a tecnologia disponível atualmente, com vastas opções hipermediáticas de aprendizagem, é necessário um olhar atento a respeito das modificações nos conceitos de ensino e aprendizagem em (DIAS; LEITE, 2010).

Belloni (2015, p. 92, grifo do autor) acrescenta que “A formação inicial de professores tem, pois, de prepará-los para a *inovação tecnológica* e suas *consequências pedagógicas* e, também, para a formação continuada, numa perspectiva de *formação ao longo da vida*”. O ensino e a aprendizagem a distância remontam a um componente fundamental para que ocorra sua materialização: a interatividade. No âmbito da EAD, o benefício desta interação suscita novos vínculos com a educação e a inteligência, visto que nos AVA’s os estudantes possuem o espaço para concretizar suas preferências, tendo a facilidade de intervir por meio da utilização de estruturas e mecanismos de tecnologia (GROSSI; MORAES; BRESSIA, 2013).

De acordo com Rosini (2013, p. 50) “as tecnologias da informação e comunicação facilitam a implementação eficaz do aprendizado nas organizações, muito embora sirvam apenas como uma ferramenta nesse processo de aprendizagem”. As TICs promovem através de sua dinamicidade, a facilidade para a progressão da aprendizagem contínua, tornando mais simples a qualidade de vida no trabalho com a economia de tempo e recursos, e embora sejam mediadoras desse processo de aprendizagem, o estudante precisa empreender esforços para alcançar seus objetivos, nos estudos ou no trabalho. É necessário que as pessoas sejam capacitadas para o trabalho, para que atendam bem ao público e saibam lidar com a diversidade de situações e sua complexidade, traçando metas e paradigmas mentais no âmbito organizacional.

5 Aprendizagem Organizacional

Para Bem e Coelho (2015, p. 115) “a aprendizagem caracteriza-se com a evolução de um estado do saber para outro, é um processo que acontece pela cognição. A Aprendizagem Organizacional é também considerada um estágio de evolução do saber; porém, com um ente coletivo: a instituição”. Já Bitencourt (2010) explana que na aprendizagem organizacional é importante que haja

prática e atitude, ou seja, a vivência dos acontecimentos e fatos ocorridos na organização, que priorizem a modificação do comportamento dos indivíduos, não somente a aquisição dos conhecimentos.

Abbad (2007) menciona o Decreto nº 5.707/2006, que discorre a respeito da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal (PNDP), englobando como questão primordial a capacitação dos servidores públicos, assegurando com legitimidade a requisição aos gestores públicos em nível nacional, o benefício da oferta de métodos mais eficientes para proporcionar treinamentos e capacitações profissionais aos servidores, a fim de que o atendimento ao público nas repartições resultasse em qualidade para todos que dele necessitassem.

A UFCG emitiu a Portaria nº 1926, de 22 de agosto de 2012, que instituiu a Capacitação de Servidores Técnico-Administrativos da Universidade Federal de Campina Grande na modalidade a distância, solicitando através da capacitação, o aprimoramento pedagógico por meio do uso da tecnologia de informação e comunicação como aliada da educação, englobando práticas descentralizadas, diversas e interdisciplinares na organização, de forma a desenvolver a capacidade particular do servidor em conformidade com os objetivos da instituição (UFCG, 2012).

6 Apresentação e análise dos resultados

Nesta seção, serão abordados os resultados encontrados com a finalização da pesquisa.

6.1 Perfil socioeconômico e Profissional

A partir da análise dos dados coletados, foi possível elaborar o perfil socioeconômico e profissional do servidor técnico-administrativo, usuário dos cursos de capacitação a distância, verificando-se que a maioria dos servidores

correspondeu ao sexo feminino, com idade entre 26 e 35 anos, caracterizando um público mais jovem, apresentando a Especialização como maior nível de instrução entre a maioria dos respondentes, situando-se também a maioria na classe D e no nível de capacitação IV, no cargo de Assistente em Administração, em que a minoria dos servidores apresentou cargo comissionado ou de chefia, e a maioria dos respondentes apresentou de 3 a 6 anos quanto ao tempo de Serviço Público Federal na UFCG.

6.2 Perfil dos quatro níveis de avaliação de treinamento de equipes

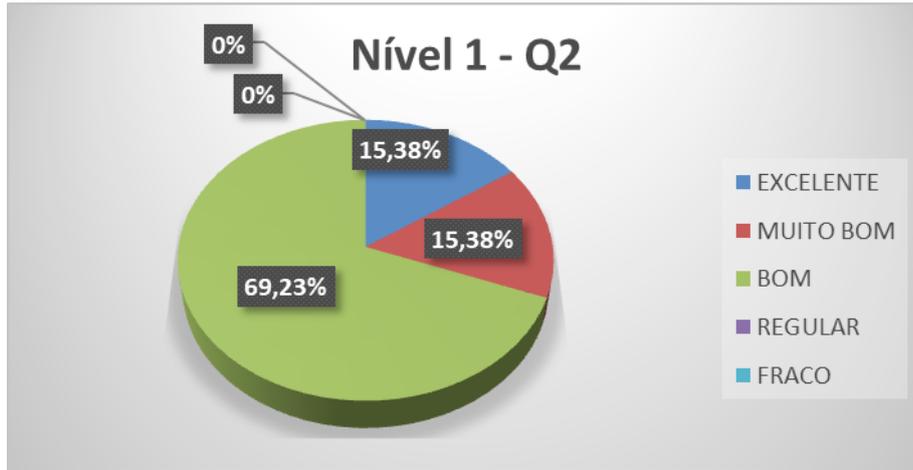
Apresentamos, a seguir, o perfil dos níveis de treinamento de equipes.

6.2.1 Nível 1: Reação

O nível da reação investiga segundo o Modelo de Kirkpatrick, até o momento em que os membros investigados comportam-se de maneira positiva à ocorrência de aprendizagem. Kirkpatrick e Kirkpatrick (2010, p. 130) entendem que “ao pedir para os participantes preencherem uma Avaliação da Reação, você está transmitindo a importância da opinião do grupo. Do contrário, é como se você dissesse que a opinião deles não importa, pois o facilitador sabe tudo”.

A respeito da questão dois do Nível 1 (Reação), sobre a avaliação do Ambiente Virtual de Aprendizagem (*Moodle*) da UFCG, sua facilidade de acesso e mobilidade, o Gráfico 1 esclarece que 2 servidores ou (15,38%) acreditaram ser um ambiente Excelente; também 2 servidores ou (15,38%) avaliaram o *Moodle* como um ambiente Muito Bom; 9 servidores ou (69,23%) qualificaram o programa como Bom; e nenhum servidor caracterizou o *Moodle* como Regular ou Fraco.

Gráfico 1: Avaliação do Ambiente Virtual de Aprendizagem quanto à navegação



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

O *moodle* é um mecanismo que facilita a agilidade de procedimentos e apoio à comunicação para os estudantes e tutores, facilitando a aprendizagem colaborativa através da prática, devendo estar em conformidade com as normas do Padrão ISO, segundo os autores Dias e Leite (2010), Rocha, Buttignon e Silva (2012), Cortelazzo (2013), Grossi, Moraes e Bressia (2013) e Moran (2013).

Os resultados demonstram que a aceitação do Ambiente Virtual de Aprendizagem (*Moodle*) da UFCG é muito favorável e benéfica, tendo em vista não resultar em respostas negativas, podendo a organização trabalhar para torná-lo ainda mais positivo e motivador, promovendo melhorias incrementais, através da aceitação de sugestões dos servidores técnico-administrativos para tornar o ambiente virtual mais agradável para a realização dos próximos cursos.

6.2.2 Nível 2: Aprendizagem

O nível da aprendizagem esclarece segundo Kirkpatrick e Kirkpatrick (2013), até em que instante os respondentes conquistam os conhecimentos, habilidades e atitudes solicitados com fundamento na sua presença no episódio de aprendizado. "A aprendizagem humana é o resultado dinâmico de relações entre as informações e os relacionamentos interpessoais" (CHIAVENATO, 2012,

p. 292).

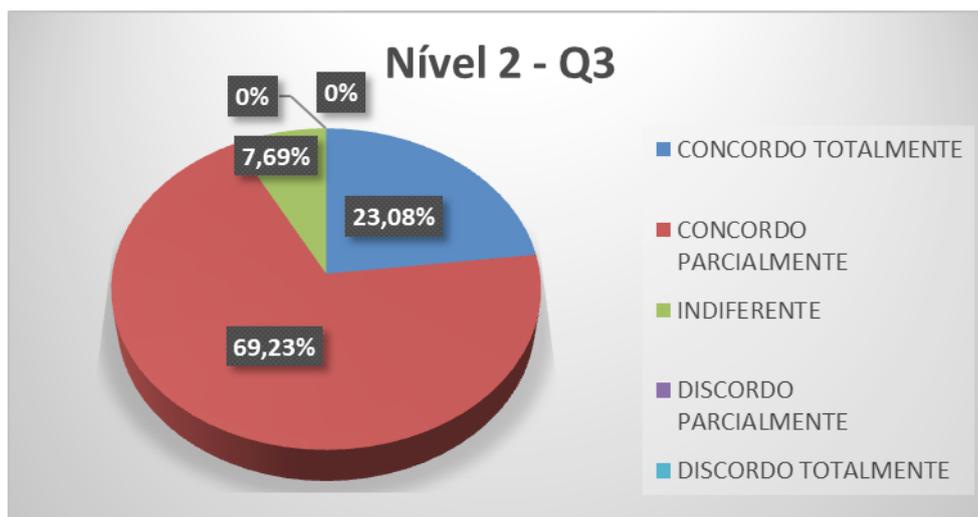
Com base nessa temática, em relação à questão um do Nível 2 (Aprendizagem), o Gráfico 2 apresenta os percentuais de cursos EAD realizados pelos servidores da UFCG, *Campus* de Cajazeiras, nos anos de 2013 e 2014.



O curso de Aprendizagem Organizacional no Âmbito das Universidades Federais (2013) obteve a participação de 4 servidores ou (21,05%); o curso de Gestão de Pessoas (2014) apresentou 1 servidor ou (5,26%); Gestão de Arquivos e Documentos (2014) também apresentou participação de 1 servidor ou (5,26%); Redação Oficial (2014) contou com 6 servidores ou (31,58%); o curso de Aprendizagem Organizacional no Âmbito das Universidades Federais, ofertado novamente em 2014, obteve a participação de 7 servidores ou (36,84%); e os cursos de Administração Pública e Tomada de Decisão nas Organizações ofertados no ano de 2014, não apresentaram servidores do *Campus* de Cajazeiras inscritos.

O Gráfico 3 demonstra o interesse do servidor por feedback quanto aos seus pontos fortes e necessidades de melhorias durante e ao final do curso realizado.

Gráfico 3: Interesse por *feedback* durante e após o curso



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

No entendimento de Chiavenato (2012, p. 292, grifo do autor) “no pensamento sistêmico, *processo de feedback significa qualquer fluxo de influência recíproco, ou seja, é uma ação que influencia tanto em causa como em efeito. Nada é influenciado em uma única direção*”. O *feedback* é um processo de retroação em que o indivíduo reage a um estímulo, com a finalidade de, com a mensagem recebida pelo emissor, avaliar o resultado de seu comportamento e proceder às correções necessárias.

O resultado explanado demonstra que poucos servidores se atentaram a conhecer suas limitações, pontos negativos e necessidades de melhoria de aprendizagem no desempenho do curso realizado, durante sua participação e após a conclusão do mesmo, o que é muito importante e deveria ser propagado como um comportamento exemplar para todos.

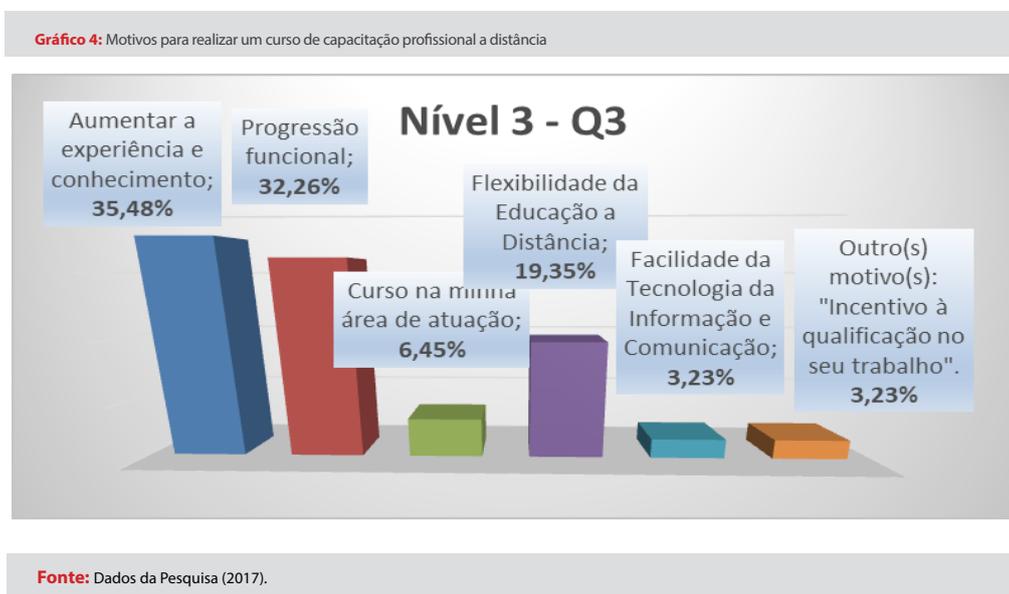
A maioria dos servidores concordou em parte com a questão, podendo ter requerido *feedback* aos professores apenas durante o curso, quando da ocasião do surgimento de dúvidas, ou apenas ao final do curso, por não ter obtido o desempenho esperado ou notas satisfatórias; apenas um dos servidores foi indiferente ou apresentou comportamento pacífico, não sendo influenciado pelo assunto. Autores como Abbad (2007), Rosini (2013) e Belloni (2015) relatam a

importância do *feedback* individual na EAD aos alunos, através de tutoria online, com a finalidade de construir novos pensamentos. O resultado foi desproporcional, porém, pode ser restabelecido.

A coordenação da modalidade de EAD na UFCG poderia em parceria com os professores, apresentar ao final de cada curso, um relatório de desempenho individual de cada servidor, contribuindo para que ele corrija o seu comportamento e seus pontos fracos, com a finalidade de ampliar e evoluir a qualificação própria do servidor.

6.2.3 Nível 3: Comportamento

Quanto à questão três do Nível 3 (Comportamento), tendo em vista que os respondentes poderiam assinalar mais de uma opção na questão mencionada, foi indagado a respeito de vários fatores que influenciaram o servidor na busca pela realização de um curso de capacitação profissional a distância, conforme Gráfico 4.



O nível do comportamento busca mostrar de acordo com a teoria de Kirkpatrick em que momento os respondentes praticam o que absorveram no decorrer do treinamento quando retornam para o trabalho.

Explana-se, de acordo com os resultados, que 11 servidores ou (35,48%) informaram que procuraram aumentar a sua experiência e conhecimento; 10 servidores ou (32,48%) informaram a realização de cursos de EAD para obterem a Progressão Funcional na sua carreira; 2 servidores ou (6,45%) relataram a necessidade de curso na sua área de atuação; 6 servidores ou (19,35%) afirmaram optar pela Flexibilidade da Educação a Distância; 1 servidor ou (3,23%) afirmou optar pela Facilidade da Tecnologia da Informação e Comunicação; e também 1 servidor ou (3,23%) relatou Outro(s) motivo(s): “Incentivo à qualificação no seu trabalho”.

Pode-se inferir que grande parte dos servidores realizou cursos de EAD a fim de aprimorar seu *know-how* no ambiente de trabalho, buscando novos conhecimentos que pudessem torná-los mais experientes, bem como, além disso, progredir na carreira através da realização destes cursos e, ainda, recebendo os incentivos financeiros previstos na Lei nº 11.091/2005, conforme já mencionado.

Sobre este último aspecto, Chiavenato (2012, p. 203) expõe a respeito de um dos requisitos para que ocorra a motivação dos servidores públicos, através da “[...] profissionalização do serviço público, não apenas por meio de concursos e processos seletivos públicos, mas principalmente por um sistema de promoções na carreira em função do mérito acompanhadas por remuneração correspondentemente maior”.

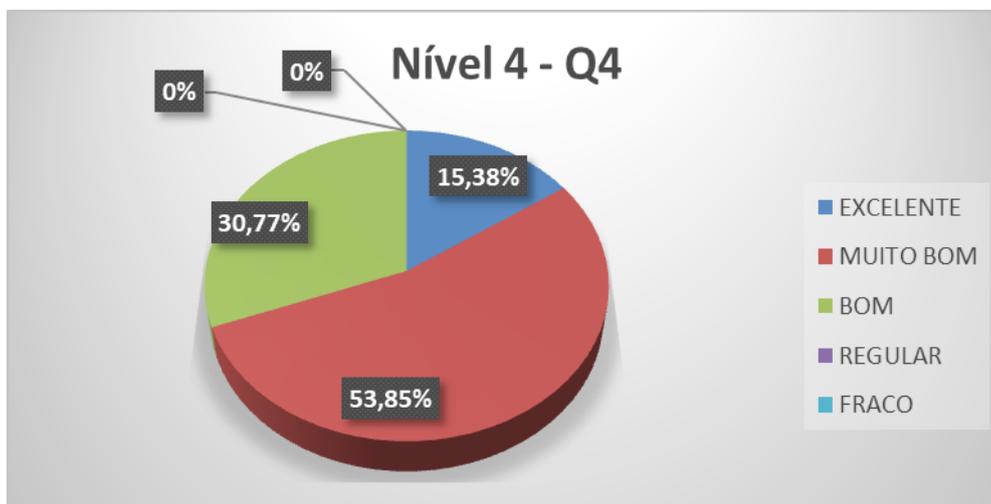
A flexibilidade da EAD aparece como terceiro fator com maior incidência na escolha da modalidade, seguido da oferta de cursos a distância na área de atuação do servidor, por conseguinte, pela facilidade de estudo com as TICs e, como citado por um dos respondentes, o incentivo à qualificação no âmbito da instituição.

6.2.4 Nível 4: Resultados

Por fim, o nível de resultados demonstra até que instante os resultados

pretendidos acontecem, como consequência dos fatos de aprendizagem e contribuições posteriores, segundo o Modelo de Kirkpatrick. A questão quatro do Nível 4 (Resultados) aborda qual a satisfação geral dos servidores técnico-administrativos com os cursos de capacitação na modalidade a distância.

Gráfico 5: Satisfação com os cursos de capacitação na modalidade a distância



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

O Gráfico 5 explana que 2 servidores ou (15,38%) classificaram sua satisfação com os cursos de capacitação EAD realizados pela UFCG como Excelente; 7 servidores ou (53,85%) acreditaram que os cursos foram Muito Bons; 4 servidores ou (30,77%) afirmaram que os cursos a distância foram Bons; e nenhum dos servidores classificou os cursos a distância como Regulares ou Fracos.

Este resultado demonstra que a satisfação geral do corpo técnico-administrativo é muito positiva em relação ao treinamento a distância na instituição, aplicado pelo Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Talentos da SRH/UFCG, não tendo sido verificado nenhum resultado negativo nas respostas. Logo, tendo em vista a aceitação dos respondentes quanto à modalidade de EAD, a instituição juntamente com a coordenação pode promover o aperfeiçoamento dos cursos em sua estrutura, corpo docente, ampliação da oferta de vagas, cronograma, material didático etc., a fim de motivar os servidores a se capacitarem

e aplicarem os seus conhecimentos ao trabalho.

Nesse sentido, Kirkpatrick e Kirkpatrick (2010, p. 130) discorrem a respeito da importância do bem-estar e da satisfação com o treinamento nas organizações:

Obter uma indicação da satisfação dos participantes em relação ao programa e da importância que eles atribuem ao treinamento em relação ao desempenho de suas atribuições na empresa é uma providência fundamental para preparar o terreno para o real aprendizado (nível 2), para a aplicação prática (nível 3) e para os resultados finais (nível 4). Em resumo, a satisfação com o treinamento e a relevância do programa para o trabalho são dois ingredientes importantes do nível 1 que formam o início da cadeia de evidências que segue para o nível 2, Aprendizagem. Essa sequência é essencial para determinar a eficácia de um programa de treinamento, pois não adianta avaliar os níveis de Comportamento ou Resultados sem antes avaliar a Aprendizagem.

Constatou-se, a partir dos resultados, que a satisfação geral com os cursos de capacitação na modalidade a distância da UFCG obteve repercussão positiva e favorável, com a classificação de 15,38% como Excelente, 53,85% como Muito Bom e 30,77% como Bom. Nenhum dos servidores classificou os cursos a distância como Regulares ou Fracos, o que demonstra a aceitação da modalidade de EAD na UFCG como muito proveitosa e construtiva.

7 Considerações Finais

Acerca desta percepção, a capacitação profissional dos servidores técnico-administrativos da UFCG, através da Educação a Distância, ocorrerá à medida que houver uma maior disposição dos agentes públicos em busca de competências administrativas com ênfase na qualidade do serviço público, a fim de reorganizar sua estrutura através de atitudes produtivas que propiciem a mudança de perfil no gerenciamento público, através da EAD como instrumento de ensino-aprendizagem, inovação e capacitação.

Sugere-se que os gestores da referida Universidade, juntamente com a

CGDP, ampliem a política de oferta de vagas dos cursos a distância com maior frequência para os servidores técnico-administrativos, tendo em vista que o número de cursos ainda é reduzido, proporcionando a motivação para os servidores se capacitarem com vistas à melhoria da qualidade do serviço público, pois, até o momento, desde a implementação do programa, só foram ofertados apenas sete cursos nesta modalidade nos anos de 2013 e 2014, o que foi comentado negativamente pelos servidores em suas respostas.

Dentre alguns pontos importantes, a maioria dos servidores afirmou sobre a EAD que o assunto estudado nos cursos foi relevante para o ambiente de trabalho e possível de ser aplicado; todos afirmaram que a aprendizagem em EAD é um diferencial na educação, pela facilidade de acesso, flexibilidade, oportunidade, economia e aproveitamento do tempo; muitos afirmaram que a capacitação a distância proporciona a melhoria de aprendizado na UFCG pela possibilidade de um novo método de aprendizagem, agregando desempenho e motivação no trabalho, além de fornecer um impacto de mudança na organização de forma alta à intermediária.

Os servidores com maior tempo de trabalho e maior idade tornam-se muitas vezes resistentes à tecnologia, pois o desconhecido traz medo e insegurança, em virtude de serem acostumados a realizarem trabalhos repetitivos e mecânicos. Eles acreditam que a tecnologia interrompe um ciclo vivido há anos. Dentre as principais dificuldades citadas por alguns dos servidores técnico-administrativos da UFCG ao participarem de um curso de capacitação a distância estão a utilização do ambiente virtual de aprendizagem, a capacidade de regular sua própria autonomia e disciplina, a escassez de cursos na área de saúde, ruídos e falta de celeridade.

Sugere-se a partir da visualização destas características, que outras pesquisas futuras sejam realizadas com a finalidade de diminuir ou dizimar estes tipos de resistências, pois de acordo com os resultados, alguns servidores ainda não se sentem valorizados com a política de treinamento oferecida, possivelmente

pela baixa oferta. A formação de parcerias com outras organizações, empresas e sindicatos é interessante para a UFCG, com a finalidade de promover ações de capacitação, palestras motivacionais, bem como a aquisição de equipamentos tecnológicos de maneira mais barata. Dentre as limitações encontradas nesta pesquisa, cita-se a restrição do estudo apenas no *Campus* de Cajazeiras da UFCG quando poderiam ser realizados estudos futuros nos outros seis *Campi* da instituição, e realizar um estudo comparativo para delinear o perfil do servidor em geral.

Referências

ABBAD, G. S. Educação a Distância: o estudo da arte e o futuro necessário. **Revista do Serviço Público**. Brasília, v. 58, n. 3, p. 351-374, jul./set./, 2007. Disponível em: <<http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/178>>. Acesso em: 01 dez. 2016.

ALVES, L. Educação a Distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. In: REVISTA BRASILEIRA DE APRENDIZAGEM ABERTA E A DISTÂNCIA - RBAAD, 10., 2011, São Paulo. **Anais...**São Paulo: ABED, 2011. Disponível em: <http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2011/Artigo_07.pdf>. Acesso em: 18 out. 2016.

BÄCHTOLD, C. **Capacitação Profissional e Funcionalismo Público no Brasil: a educação à distância como instrumento de mudança**. 146 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Urbana) – Escola de Arquitetura e Design da Pró-Reitoria de Graduação, Pesquisa e Pós-Graduação, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2013. Disponível em: <<http://www.pucpr.br/arquivosUpload/5386881511366737568.pdf>>. Acesso em: 27 set. 2016.

BELLONI, M. L. **Educação a distância**. 7. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2015. – (Coleção educação contemporânea).

BEM, R. M.; COELHO, C. C. S. R. A Relação entre Competência Informacional e Aprendizagem Organizacional: um olhar a partir do framework dos 4 I(s). **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 5, n. 2, p.112-127, set. 2014/fev. 2015. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/64337>>. Acesso em: 04 dez. 2016.

BITENCOURT, C. C. Aprendizagem Organizacional: uma estratégia para mudança? In: _____. **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010. Parte I. p. 17-30.

BRASIL. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 19 de dezembro, 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5622.htm>. Acesso em: 26 set. 2016.

BRASIL. Decreto nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006. Institui a Política e as

Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 23 de fevereiro, 2006. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5707.htm>. Acesso em: 01 dez. 2016.

_____. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 20 de dezembro, 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm>. Acesso em: 30 set. 2016.

_____. Lei nº 10.419, de 09 de abril de 2002. Dispõe sobre a criação da Universidade Federal de Campina Grande - UFCG, a partir do desmembramento da Universidade Federal da Paraíba - UFPB, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 09 de abril, 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10419.htm>. Acesso em: 26 set. 2016.

_____. Portaria nº 1926, de 22 de agosto de 2012. Universidade Federal de Campina Grande, Secretaria de Recursos Humanos. Regulamenta a Capacitação de Servidores Técnico-Administrativos da Universidade Federal de Campina Grande na modalidade à distância. Disponível em: <<http://www.srh.ufcg.edu.br/index.php/boletins-de-servico/category/9-boletins-de-servico-2012>>. Acesso em: 03 dez. 2016.

CARMO, H. Virtualidades e limitações do *e-learning*: o caso da Universidade Aberta (Portugal). In: MILL, D. R. S.; PIMENTEL, N. M. (Orgs.). **Educação a Distância**: desafios contemporâneos. – São Carlos: EdUFSCar, 2013. Parte II. p. 139-162.

CHIAVENATO, I. **Administração geral e pública**. 3 ed. Barueri, SP: Manole, 2012.

CORTELAZZO, I. B. C. **Prática pedagógica, aprendizagem e avaliação em educação a distância**. Curitiba: InterSaberes, 2013.

DIAS, R. A.; LEITE, L. S. **Educação a Distância**: da legislação ao pedagógico. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

FARIA, A. A. A História do Instituto Universal Brasileiro e a Gênese da Educação a Distância no Brasil. 2010. 156 f. Dissertação (Mestrado em Educação). Programa de Pós-graduação em Educação. Universidade TUIUTI do Paraná, Curitiba. 2010. Disponível em: <<http://tede.utp.br:8080/jspui/handle/tede/538#preview-link0>>. Acesso em: 20 set. 2016.

FLEURY, A. C. C.; FLEURY, M. T. L. **Aprendizagem e inovação organizacional**: as experiências de Japão, Coréia e Brasil. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GROSSI, M. G. R.; MORAES, A. L.; BRESCIA, A. T. Interatividade em Ambientes Virtuais de Aprendizagem no processo de ensino e aprendizagem na Educação a Distância. *Revista @rquivo Brasileiro de Educação*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 75-92, 2013. Disponível em: <<http://periodicos.pucminas.br/index.php/arquivobrasileiroeducacao/article/view/P.2318-7344.2013v1n1p75>>. Acesso em: 21 nov. 2016.

IANNI, O. **Teorias da Globalização**. 17. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2013. 272 p.

KIRKPATRICK, D. L.; KIRKPATRICK, J. D. **Como implementar os quatro níveis de**

avaliação de treinamento de equipes: um guia prático. Tradução de Alessandra Mussi. Rio de Janeiro: Ed. Senac Rio, 2010. 144 p.

MINAYO, M. C. S. Ciência, Técnica e Arte: O desafio da Pesquisa Social. In: _____. (Org.). **Pesquisa Social:** teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

MORAN, J. M. A gestão da Educação a Distância no Brasil. In: MILL, D. R. S.; PIMENTEL, N. M. (Orgs.). **Educação a Distância:** desafios contemporâneos. São Carlos: EdUFSCar, 2013. Parte II. p. 129-138.

ROCHA, C. M.; BUTTIGNON, K.; SILVA, G. Aplicação da Norma ISO 9241 para o Desenvolvimento de Interfaces Interativas, Eficientes e Agradáveis em Ambientes EAD (Ensino A Distância). Faculdade de Tecnologia de Guaratinguetá. Revista Científica On-line, v. 1, n. 1, maio, 2012. Disponível em: <<http://www.fatecguaratingueta.edu.br/revista/index.php/RCO-TGH/article/view/14/7>>. Acesso em: 21 nov. 2016.

ROSINI, A. M. **As novas tecnologias da informação e a educação a distância.** 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de Pesquisa.** Tradução de Fátima Conceição Murad, Melissa Kassner, Sheila Clara Dystyler Ladeira. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. **UFCG Virtual - Apresentação.** Disponível em: <<http://www.virtual.ufcg.edu.br/site/>>. Acesso em: 26 set. 2016.