



AVALIAÇÃO DE T&D: ANÁLISE DE UM CURSO DE CAPACITAÇÃO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DOS PARTICIPANTES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICA

T&D EVALUATION: ANALYSIS OF A TRAINING COURSE FROM THE PERCEPTION OF PARTICIPANTS IN A HIGHER PUBLIC EDUCATION INSTITUTION

Géssica Lovato Sório, UFSM, gessicasorio@gmail.com; Naira Teresinha Azevedo Kaus, UFSM, ntkazevedo@yahoo.com.br; Patrícia Nunes Pezzini, UFSM, patriciapezzini@ufsm.br; Ana Amélia Moura Zwicker, UFSM, ana.ameliamz@gmail.com; Luis Carlos Zucatto, UFSM, luiszucatto@gmail.com.

RESUMO

O objetivo do artigo foi avaliar os resultados de um curso de capacitação em Metodologia da Pesquisa, realizado na modalidade a distância, a partir da percepção dos participantes, ofertado pela por uma Instituição Pública de Ensino Superior nos anos de 2015 e 2016 aos servidores docentes e técnico-administrativos em educação. A avaliação foi realizada por meio de uma análise dos documentos referentes ao curso, tais como projetos e relatórios, bem como pelo resultado da Avaliação de Reação aplicada ao final de cada turma com os concluintes. Os resultados sugerem que o curso foi efetivo e gerou benefícios para os servidores capacitados e para a Instituição. Por fim, foi possível identificar algumas oportunidades de melhoria e apresentar recomendações para o aperfeiçoamento das próximas edições do curso.

Palavras-Chave: Treinamento e Desenvolvimento; Avaliação de Treinamento; Avaliação de Reação.

ABSTRACT

The objective of the article was to evaluate the results of a training course in Research Methodology, conducted in the distance modality, based on the perception of the participants, offered by a Public Institution of Higher Education in the years of 2015 and 2016 to the teaching and technical-administrative servants in education. The evaluation was carried out by means of an analysis of the documents related to the course, such as projects and reports, as well as by the result of the Reaction Evaluation applied at the end of each class with the students. The results suggest that the course was effective and generated benefits for the trained servers and for the Institution. Finally, it was possible to identify some opportunities for improvement and to present recommendations for the improvement of the next editions of the course.

Keywords: Training and Development; Training Evaluation; Reaction Evaluation.



1. Introdução

Nos últimos anos, o setor público vem passando por mudanças decorrentes dos novos paradigmas do trabalho. A sociedade vem exigindo cada vez mais do Estado, por isso, é essencial que os servidores públicos estejam preparados adequadamente para a contínua melhoria dos serviços. Neste sentido, a capacitação de pessoal surge como uma ferramenta estratégica para a área de gestão de pessoas das instituições públicas.

Entende-se por capacitação o “processo permanente e deliberado de aprendizagem, com o propósito de contribuir para o desenvolvimento de competências institucionais por meio do desenvolvimento de competências individuais” (BRASIL, 2006). Na Instituição pesquisada, a capacitação dos servidores é feita mediante a execução de diversas ações de treinamento e desenvolvimento oferecidas pelo setor responsável pela Gestão de Pessoas.

Dentre as diversas ações de capacitação promovidas, está o foco do presente estudo, o curso de sobre Metodologia da Pesquisa, realizado nos anos de 2015 e 2016, na modalidade a distância, com o objetivo de auxiliar os participantes a elaborarem um projeto de pesquisa, subsidiando-os na continuidade de seus estudos.

As ações de capacitação desenvolvidas na Instituição estão em consonância com o Decreto Nº. 5.707, de 23 de fevereiro de 2006, que instituiu a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal, a ser implementada pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Tal política apresenta como uma de suas diretrizes, “avaliar permanentemente os resultados das ações de capacitação”.

Considerando o exposto, busca-se por meio deste artigo avaliar o curso de capacitação em Metodologia da Pesquisa, a partir da percepção dos participantes, ofertado por uma Instituição Pública de Ensino Superior nos anos de 2015 e 2016 aos servidores docentes e técnico-administrativos em educação.

2. Referencial Teórico

2.1 Políticas Públicas

As políticas públicas apresentam papel essencial na administração pública, como forma de materializar ações para o atendimento das necessidades da sociedade. Conforme Procopiuck (2013, pg. 138), a política pública diz respeito “à mobilização político-administrativa para articular e alocar recursos e esforços para tentar solucionar dado problema coletivo”.



Políticas públicas são diretrizes elaboradas para enfrentar problemas públicos, são conjuntos de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado diretamente ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado seguimento social, cultural, étnico ou econômico. A razão para o estabelecimento de uma política pública é o tratamento ou a resolução de um problema entendido como coletivamente relevante (SECCHI, 2013).

Dias e Matos (2012) consideram que as políticas públicas garantem e permitem a gestão do Estado através de um conjunto de princípios, critérios e linhas de ação quem tem como objetivo solucionar os problemas nacionais, estabelecendo condições de equidade no convívio social, proporcionando uma melhora na qualidade de vida compatível com a dignidade humana.

Programas Públicos, projetos de leis, campanhas publicitárias, esclarecimentos públicos, inovações tecnológicas e organizacionais, subsídios governamentais, rotinas administrativas, decisões judiciais, coordenação de ações de uma rede de atores, gasto público direto, contratos formais e informais com *stakeholders*, são exemplos de políticas públicas (SECCHI, 2013).

Estas são definidas por meio de normas e regras, e materializadas através da ação dos sujeitos sociais e de atividades institucionais, visando à geração de resultados concretos. Assim, é de extrema importância o acompanhamento permanente dos processos pelos quais elas são implementadas e a avaliação constante de seu impacto sobre a situação existente.

Na área de Gestão de Pessoas, Terabe e Bergue (2014) consideram que a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal (PNDP), instituída pelo Decreto n. . 5.707, de 2006, constitui o marco histórico de uma política pública. Tal política será abordada na seção 2.2 do artigo.

2.1.1 Políticas de Capacitação de Pessoal no Setor Público

No âmbito da administração pública, Pacheco (2002) afirma que a capacitação permanente dos servidores passou a ser intensificada apenas a partir de 1995. Segundo o autor, o aumento do número de treinamentos acarretou em uma nova perspectiva a respeito do papel da capacitação no setor público, mudando o foco dado apenas aos longos programas de formação, como cursos de especialização e mestrado, e passando a valorizar também os cursos de atualização que visavam à capacitação do servidor para o desempenho profissional.



Com base nas novas concepções na administração pública, em 1998, foi instituída a Política Nacional de Capacitação dos Servidores por meio do Decreto nº 2.794, de 1º de outubro de 1998. Sua implementação tinha como finalidade, entre outras coisas, a melhoria da eficiência do serviço público e da qualidade dos serviços prestados ao cidadão (BRASIL, 1998). Entretanto, conforme citado por Pacheco (2002), tal política foi burocratizada e não havia alcançado os resultados esperados até 2002, quanto à divulgação e controle de resultados das ações de capacitação e a racionalização e efetividade dos gastos com capacitação.

Em substituição ao Decreto nº 2.794, foi publicado o Decreto nº 5.707, em 23 de fevereiro de 2006, instituindo a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. A nova política instituiu algumas inovações quanto à capacitação dos servidores públicos federais. Entre elas, a abordagem da capacitação como um processo contínuo voltado ao desenvolvimento de competências institucionais e individuais e a inclusão da gestão por competências como instrumento da Política de Desenvolvimento de Pessoal. O decreto traz, ainda, como inovação, a possibilidade de obtenção de parâmetros relacionados aos custos das ações de capacitação, contribuindo para o planejamento orçamentário e para uma maior publicidade no processo de capacitação, facilitando a aprovação dos planos sem a ocorrência de distorções na aplicação dos recursos financeiros (MAGALHÃES, 2007).

No que se refere às instituições federais de ensino, mais especificamente aos servidores técnico-administrativos em educação, a Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005, estabelece o Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação - PCCTAE (BRASIL, 2005). A referida lei contempla a valorização do desenvolvimento do servidor no que diz respeito à capacitação e qualificação estabelecendo a Progressão por Capacitação e o Incentivo à Qualificação.

A Progressão por Capacitação representa a mudança de nível de capacitação decorrente da obtenção, pelo servidor, de certificação em Programa de capacitação compatível. Com a mudança de nível, o servidor passa a ganhar um adicional financeiro, fato que pode motivar os servidores a se desenvolverem profissionalmente. Já o Incentivo à Qualificação se dá quando o servidor possui educação formal superior à exigida para o seu cargo, representando um percentual financeiro que varia conforme o cargo e título obtido. Tais medidas, adotadas no decorrer dos anos, demonstram o aumento dos esforços do setor público no que tange à capacitação dos servidores para um melhor desempenho funcional.



Neste contexto, o curso sobre Metodologia da Pesquisa, objeto de estudo do presente artigo, possibilita, por exemplo, que um servidor técnico-administrativo em educação capacitado desenvolva novos conhecimentos, utilize essa certificação para obtenção da progressão por capacitação, e ainda utilize os conhecimentos obtidos no decorrer do curso para elaborar o projeto de pesquisa para ingresso em uma pós-graduação, que ao ser concluída, permitirá a obtenção do incentivo à qualificação.

2.2 Avaliação de Treinamento e Desenvolvimento

O treinamento é uma importante ferramenta estratégica no desenvolvimento organizacional, mas, para que o treinamento seja eficiente, eficaz e efetivo, é necessário que cada uma das etapas pertinentes à sua consecução seja realizada da forma adequada. Autores como Marras (2000), Spector (2006) e Kirkpatrick (2010) definem estas etapas, sendo que, apesar de possuírem denominações diferentes, apresentam basicamente a mesma sequência de ações: Levantamento de Necessidades de Treinamento, Planejamento e Programação, Implementação e Avaliação do Treinamento. Tendo em vista o foco do presente estudo, será abordada a etapa de Avaliação do Treinamento.

Contribuindo para a consolidação do processo de aprendizagem, a avaliação atua como ferramenta facilitadora para apurar os resultados alcançados a partir dos programas de treinamento e desenvolvimento (KANAANE; ORTIGOSO, 2001). Para Hamblin (1978), avaliação é o ato de julgar se o treinamento valeu a pena ou não em relação a algum parâmetro de valor à luz da informação disponível.

A avaliação de um processo de Treinamento e Desenvolvimento (T&D) permite a comparação dos resultados com os objetivos pré-estabelecidos, determinando sua eficiência e proporcionando o *feedback* necessário para verificar se a ação executada alcançou as metas determinadas e até que ponto ela produziu modificações de comportamentos pretendidos. Spector (2006), afirma que a avaliação é importante, porque muitos programas são ineficientes. Dessa forma, para assegurar que os resultados da avaliação sejam positivos, é importante estar atento ao planejamento e à execução do treinamento.

Kirkpatrick (1976), um dos pioneiros no estudo da avaliação de treinamento, desenvolveu em 1976 um modelo, que é aceito e comentado até hoje por muitos pesquisadores do assunto. O mencionado modelo considera quatro níveis a serem avaliados:

- a) reação - mede as impressões dos participantes do treinamento com relação a conteúdo, instrutores, materiais e recursos utilizados;

- b) aprendizado - avalia o quanto os treinados melhoram ou aumentaram seus conhecimentos, habilidades e atitudes em decorrência do treinamento;
- c) comportamento - identifica se os treinados estão transferindo os novos conhecimentos, habilidades e atitudes para o comportamento no trabalho;
- d) resultados - mede quanto o treinamento afetou positivamente nos resultados do negócio ou contribuiu com os objetivos da empresa.

Posteriormente, diversos autores abordaram a avaliação de programas de treinamento, tais como Kirkpatrick (1976), Hamblin (1978), Abbad (1999), ABTD (1999), Kanaane e Ortigoso (2001) e Spector (2006). O Quadro 1 apresenta um comparativo entre os níveis de avaliação de treinamento propostos por cada um dos autores.

AUTOR	Kirkpatrick (1976)	Hamblin (1978)	Abbad (1999)	ABTD (1999)	Kanaane e Ortigoso (2001)	Spector (2006)
NÍVEIS			Suporte organizacional Características do treinamento Características da clientela			
	Reação	Reação	Reações	Reação	Reação	Critério do Nível Treinamento
	Aprendizado	Aprendizado	Aprendizagem	-	Aprendizagem	
	Comportamento	Comportamento	Impacto do treinamento no trabalho	Comportamento	Comportamento	Critério de Nível de Desempenho
	Resultados	Efeitos na Organização		Reflexos	Resultados	
			Suporte à transferência			
		Valores Últimos			Performance	
				Potencial		

Quadro 1 – Níveis de avaliação do treinamento

Fonte: elaborado pelas autoras, a partir de Kirkpatrick (1976), Hamblin (1978), Spector (2006), Kanaane e Ortigoso (2001), ABTD (1999) e Abbad (1999).

Independente da abordagem utilizada, a avaliação adequada dos programas de treinamento e desenvolvimento permite verificar se a ação atendeu os objetivos traçados. Apesar das divergências entre os autores quanto aos níveis para a avaliação de treinamento, percebe-se que estes possuem em comum os níveis de Reação e de Comportamento (ou impacto).



Este artigo aborda a etapa de Avaliação de Reação, a qual é aplicada para todas as ações de capacitação desenvolvidas pela Instituição pesquisada. Cabe destacar que as variáveis que integram esta avaliação são diferentes, considerando-se a modalidade de execução do curso: presencial, semipresencial ou EaD.

2.3 A Educação na Modalidade a Distância

A educação a distância vem transformando o contexto da educação formal e não formal nos últimos anos. A velocidade das informações e as mudanças tecnológicas requerem cada vez mais a adequação dos processos de ensino-aprendizagem frente a esse novo paradigma, incorporando Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) aos processos educativos.

Basicamente, a educação a distância consiste em uma modalidade na qual os alunos e professores estão em diferentes locais geográficos durante todo ou grande parte do tempo em que aprendem e ensinam, dependendo da tecnologia para transmitir informações e realizar interações (MOORE; KEARSLEY, 2007). Neste contexto, Prado e Valente (2002) consideram que a Educação a Distância representa uma alternativa para o processo educacional, pois auxilia de forma significativa no atendimento da demanda crescente por mais educação, mais alunos e maior carga horária de instrução.

Nunes (1993) afirma que a Educação a Distância permite abranger um grande número de alunos, de forma mais efetiva que outras modalidades e sem riscos de reduzir a qualidade dos serviços oferecidos em decorrência da ampliação da clientela atendida. Isto é possível graças às novas tecnologias nas áreas de informação e comunicação que estão abrindo novas possibilidades para os processos de ensino-aprendizagem a distância.

Ribeiro e Hirano (2011) destacam como vantagens da Educação a Distância:

- a) eficácia - estimula a capacidade do aluno pensar independentemente, trabalhar, se aperfeiçoar e decidir por si;
- b) flexibilidade - proporciona a flexibilidade de espaço e tempo;
- c) promove a inclusão social - beneficia portadores de necessidades especiais que têm dificuldades de se locomover e que passam a ter a oportunidade de estudar através da modalidade EaD;
- d) trabalha a formação permanente e pessoal do aluno - trabalha o aluno para torná-lo ativo no desenvolvimento de atitudes, interesses, valores, iniciativas e hábitos educativos;



- e) promove a democratização do ensino - engloba uma diversidade econômica, cultural e social;
- f) atualização de conteúdos - a atualização e a revisão dos conteúdos programáticos é constante, de forma a proporcionar o melhor aprendizado aos alunos;
- g) economia - permite a economia, pois os valores são menores que os da modalidade presencial de ensino e o gasto com transportes também;
- h) novo desafio ao professor - entender as necessidades e capacidades dos alunos, de forma a elaborar ótimos conteúdos, sendo que grande parte destes promovem a interação professor/aluno;
- i) abertura - atendimento a um público mais variado e maior que dos métodos presenciais de ensino;
- j) comunicação - utiliza a comunicação multimídia e a comunicação bidirecional, ou seja, comunicação entre ambas as partes;
- k) uso de tecnologias - uma das diferenças do ensino presencial do ensino à distância é o uso de novas tecnologias digitais que facilitam o aprendizado superando os limites de tempo e distância.

Além disso, a promoção de cursos a distância possibilita a redução de custos, considerando o atual cenário de crise econômica brasileira. Ainda, colabora-se para a consecução da sustentabilidade ambiental, social e econômica.

Diante do exposto, pode-se dizer que a educação a distância torna-se uma importante opção para o desenvolvimento de ações capacitação e qualificação de servidores públicos. Por esta razão, a Instituição Pública de Ensino Superior pesquisada busca incluir em seu Plano Anual de Capacitação diversas ações na modalidade à distância, como é o caso do curso de capacitação em Metodologia da Pesquisa, foco do presente estudo.

3. Método de Pesquisa

O objetivo do presente artigo é avaliar os resultados de um curso de capacitação em Metodologia da Pesquisa, a partir da percepção dos participantes, ofertado pela por uma Instituição Pública de Ensino Superior nos anos de 2015 e 2016 aos servidores docentes e técnico-administrativos em educação. Visando atender ao objetivo proposto neste estudo, realizou-se uma pesquisa de natureza descritiva, a qual, de acordo com Matias-Pereira (2012), tem como objetivo descrever as características de uma população ou fenômeno, envolvendo a utilização de técnicas padronizadas para a coleta de dados.



Os dados foram coletados por meio de análise documental e pesquisa de campo. Foram analisados documentos referentes ao curso de capacitação em Metodologia da Pesquisa, disponibilizados pela instituição pesquisada, tais como projetos e relatórios. Além disso, ao final de cada uma das turmas do curso foi realizada a Avaliação de Reação, com o objetivo de identificar a percepção dos participantes quanto aos seguintes aspectos: conteúdo, instrutor, tutor, interatividade, ambiente virtual de aprendizagem - *moodle* e aplicabilidade e resultados da capacitação. Tais aspectos foram medidos por meio da aplicação de formulário *online* estruturado, com questões fechadas, nas quais o respondente deveria atribuir um valor de 0 a 10, escolhendo na coluna “Nível de Satisfação” o número que representasse sua percepção em relação a cada item avaliado, sendo que 0 representava “discordo plenamente” e 10 “concordo plenamente”.

Adicionalmente, foram incluídas no instrumento 4 questões abertas, com relação à motivação do servidor para participar de um curso EaD, à relevância da oferta de cursos EaD para servidores da instituição, à contribuição do curso para o desempenho das atividades profissionais na instituição e, ainda, um espaço para sugestões e/ou críticas.

A avaliação de reação foi encaminhada a todos os concluintes, por meio de um formulário *online*, disponibilizado para a Turma 1 no período de 08 a 28/07/2015 e para a Turma 2 no período de 02/09 a 06/10/2016. O formulário foi respondido por 28 participantes da Turma 1, totalizando 73,6% dos 38 concluintes, e por 20 participantes da Turma 2, que representam 57,1% dos 35 concluintes.

4. Apresentação e discussão dos resultados

Nesta seção, são apresentados os resultados em relação a duas edições do curso de capacitação em Metodologia da Pesquisa, ofertado pela Instituição Pública de Ensino Superior pesquisada.

4.1 O Curso de Capacitação em Metodologia da Pesquisa

O planejamento das ações que visam à capacitação e ao aperfeiçoamento dos servidores da instituição pesquisada é realizado com base nas demandas identificadas no Levantamento de Necessidades de Capacitação (LNC) dos Servidores Técnico-Administrativos e Docentes da instituição pesquisada. O LNC é realizado por meio de formulário específico para os TAEs e outro para os Docentes. Para ambos, solicitou-se que no preenchimento do formulário *online*, indicassem 3 cursos de capacitação diferentes,



considerando-se os de maior importância para o desempenho de suas atividades profissionais, observando os objetivos institucionais e as competências a serem desenvolvidas.

O formulário foi disponibilizado a todos os servidores da instituição pesquisada, totalizando 4.497 pessoas, sendo que 2.294 responderam (51,01%). Os resultados obtidos subsidiaram as demandas para o ano de 2014, 2015 e 2016.

A promoção do curso de capacitação em Metodologia da Pesquisa se deu em decorrência da alta demanda para este tema, diagnosticada através do LNC, pois o tema Metodologia da Pesquisa foi o oitavo mais solicitado, como 162 solicitações.

Foram promovidas duas turmas do curso, com o objetivo de auxiliar os participantes a elaborarem um projeto de pesquisa, subsidiando-os na continuidade de seus estudos. O planejamento, execução e avaliação foram realizados pelo setor responsável pela capacitação dos servidores da instituição pesquisada. Para cada uma das turmas foi elaborado previamente um projeto, o qual continha todas as informações acerca do curso a ser realizado, tais como justificativa, objetivo, programa do curso, metodologia, despesa, avaliação e certificação.

No que diz respeito à descrição adequada dos objetivos do aprendizado, Moore e Kearsley (2012) destacam que esta permite, em um curso EaD, o desenvolvimento de um plano de avaliação que irá indicar como o curso será analisado e como o aprendizado será medido. Neste caso, verificou-se que a descrição dos objetivos não foi detalhada, pois apresentou apenas um objetivo geral bem amplo, não contendo objetivos específicos. Desta forma, sugere-se que, para os próximos cursos, a instituição pesquisada reveja este aspecto, adequando o objetivo geral do curso e criando objetivos específicos para possibilitar uma avaliação mais adequada e precisa do projeto. Ainda, podem ser estabelecidas metas para posterior mensuração das ações de execução do curso.

Ambas as turmas tiveram um instrutor e dois tutores, os quais fazem parte do quadro de servidores da instituição pesquisada. A tabela 1 apresenta os dados referentes às duas turmas promovidas.

Tabela 1 – Turmas do curso de capacitação em metodologia da pesquisa

Turma	Período	Nº. de vagas	Nº. de concluintes	Evasão
1	27/04/2015 a 07/07/2015	60	38	37%
2	06/06/2016 a 14/08/2016	80	35	56%
Total		140	73	48%

Fonte: Elaborado pelas autoras, a partir dos dados da pesquisa.



Destaca-se que todas as vagas ofertadas foram preenchidas, entretanto, o número de concluintes apresentou uma taxa de evasão de 37% na Turma 1 e de 56% na Turma 2. A evasão nos cursos de capacitação é uma preocupação constante da instituição pesquisada, que atualmente está analisando a adoção de medidas para minimizá-la. Cabe destacar que a alta evasão nos cursos a distância não se restringe apenas aos cursos de capacitação ofertados para servidores. Um estudo realizado por Conte *et al.* (2016) apresentou as taxas de evasão dos cursos de graduação e de especialização ofertados na modalidade a distância por uma Instituição Pública de Ensino Superior. O estudo apontou que, entre os anos de 2011 a 2014, os cursos de graduação EaD apresentaram uma taxa média de evasão de 50,08% e os de especialização 34,49%. Assim, percebe-se que o combate à evasão deve ser uma preocupação constante para a promoção de qualquer tipo de curso a distância, tanto para cursos de curta duração quanto para os cursos de educação formal.

O programa do curso contemplou os seguintes temas, os quais foram distribuídos ao longo de dez semanas: “Ciência e Conhecimento; O que é Pesquisa? A escolha do tema; Como interpretar um tema; A construção do problema de pesquisa; Metodologia e Tipos de Pesquisa; e o Projeto de Pesquisa e seus elementos”. O curso contou com 2 encontros presenciais, sendo o primeiro na fase inicial, a fim de dar as orientações preliminares e apresentar o ambiente *moodle* e o segundo ao final do curso.

4.2 Avaliação de Reação

Primeiramente, será feita a análise das questões com respostas abertas e, posteriormente, das questões com respostas fechadas. Com a finalidade de manter o anonimato dos participantes da pesquisa, a identificação dos dados será feita por meio do sistema alfa numérico, no qual as respostas de cada participante estão representadas pela letra P e numeradas de forma aleatória.

Ao serem questionados sobre a motivação para participar de um curso EaD, os participantes elencaram, em especial, os seguintes motivos: pela flexibilidade de horários; por não necessitar se ausentar do trabalho; por permitir a participação de servidores lotados em outras cidades; pela indisponibilidade de horário de realizar curso presencial; e por não haver curso presencial disponível para este tema.

Com relação à oferta de cursos EaD para servidores da instituição pesquisada, todos os respondentes concordaram que é relevante, elencando como motivo, alguns dos pontos já citados na questão anterior, conforme se constata na manifestação de alguns participantes:



Considero altamente relevante, pois podemos acessar os materiais e as atividades em qualquer lugar e no momento que temos mais tempo para realizá-las. Sem esta modalidade fica muito difícil para os servidores dos *campi* distantes da sede participarem (P3-Turma1).

Sim, bastante relevante, devido ao fato de termos atualmente esta ferramenta disponível e que colabora grandemente para o ensino/aprendizagem com os aspectos da atemporalidade e acesso ao material didático. Em específico aos servidores da instituição, é importante a extensão da plataforma EaD, pois aumenta a possibilidade de participação nos cursos de capacitação sem, necessariamente, comprometer a temporalidade de suas funções (P4-Turma2).

Estas respostas sugerem que o principal fator que motiva os servidores a participarem dos cursos a distância é a flexibilidade de tempo e espaço, descrita por Ribeiro e Hirano (2011) como uma das vantagens da educação a distância.

Ao serem questionados sobre como o curso contribuiu para o desempenho de suas atividades profissionais na instituição, alguns participantes mencionaram a contribuição imediata, pois trabalham diretamente com elaboração de projetos, como se destaca nos trechos a seguir:

Minha função requer a elaboração de projetos de pesquisa; logo, o curso contribuiu para que eu aprendesse mais sobre como fazê-lo (P23-Turma1).

O curso contribui positivamente para o desempenho de minhas atividades profissionais, pois estamos elaborando alguns projetos de pesquisa dentro do nosso setor de trabalho (P2-Turma2).

Outros participantes consideraram que a contribuição para a instituição pesquisada não se dará de forma imediata, e sim futura, auxiliando em seu ingresso em uma pós-graduação, a qual irá contribuir para uma maior qualificação do servidor e, conseqüentemente, para a melhoria do desempenho de suas atividades profissionais na instituição, conforme se verifica no trecho a seguir:

De forma imediata, o curso não contribuiu, porém, terá resultado no momento em que eu for concorrer a um mestrado da instituição e, após concluído o mestrado, aí sim a instituição vai ser beneficiada com a qualificação (P27-Turma1).



Esta afirmação vai ao encontro do estudo de Fortuna (2016) que, ao analisar o impacto da pós-graduação no trabalho, concluiu que os cursos de Mestrado e Doutorado contribuem para transferência de competências ao trabalho, as quais implicam em mudanças no desempenho no trabalho e, conseqüentemente, na organização. Dessa forma, mesmo que o curso não gere impacto imediato no trabalho, estará trazendo benefícios futuros para a instituição ao auxiliar o servidor a ingressar em um curso de Mestrado ou Doutorado.

Como sugestões e/ou críticas, os participantes elencaram os seguintes pontos: envio de *feedback* individual para cada atividade, maior carga horária do curso com maior aprofundamento dos temas, oferta de novos cursos sobre a temática (artigos científicos, elaboração de projetos de extensão), ampliação do número de encontros presenciais, e também elogios sobre o curso, parabenizando à equipe.

Passa-se, agora, à análise das questões fechadas. Para tanto, no Quadro 2 são apresentadas as médias das 33 variáveis da avaliação de reação, que abordaram os seguintes aspectos: conteúdo, instrutor, tutor, interatividade, ambiente virtual de aprendizagem - *moodle*, e aplicabilidade e resultados da capacitação. No quadro, a Turma 1 está identificada na coluna como T1 e a Turma 2 está identificada como T2. A coluna “média” representa a média aritmética do resultado da avaliação considerando as duas turmas.

Os dados apresentados no Quadro 2 demonstram que, no geral, os participantes estão satisfeitos com os aspectos mensurados pela Avaliação de Reação, pois a média geral das duas turmas foi 8,72, sendo que individualmente a média da Turma 2 (8,81) foi levemente superior à média geral da Turma 1 (8,63).

Com relação à Turma 1, as menores médias obtidas foram nas variáveis “1.3 - Os conteúdos trabalhados foram aprofundados” (média de 7,40) e “1.10 - A carga horária do curso foi adequada” (média de 7,70). Estes resultados vão ao encontro das sugestões expostas pelos participantes com relação à necessidade de uma maior carga horária do curso e maior aprofundamento dos conteúdos. Observou-se que, na Turma 2, os participantes apresentaram uma satisfação maior com relação à variável relacionada à carga horária, passando de 7,70 para 8,70. Destaca-se que ambas as turmas apresentaram a mesma carga horária, entretanto, acredita-se que este resultado superior possa ser resultado de um melhor aproveitamento da carga horária pelo instrutor da Turma 2.



ASPECTOS AVALIADOS	NIVEL DE SATISFAÇÃO		
	T 1	T 2	Média
1. CONTEÚDO	8,42	8,75	8,59
1.1 A seleção do conteúdo e temas abordados foi adequada	8,50	8,85	8,68
1.2. Os conteúdos foram compatíveis com os objetivos do curso.	8,80	8,95	8,88
1.3. Os conteúdos trabalhados foram aprofundados.	7,40	8,00	7,70
1.4. A linguagem utilizada no material didático disponibilizado estava clara.	8,10	8,75	8,43
1.5. O material didático disponibilizado estava atualizado.	8,50	8,80	8,65
1.6. A forma como o conteúdo foi estruturado facilitou a aprendizagem.	8,60	8,55	8,58
1.7. O material didático foi disponibilizado conforme o cronograma previsto.	9,20	9,10	9,15
1.8. O cronograma inicial do curso foi cumprido.	9,20	9,05	9,13
1.9. A duração do curso foi apropriada para contemplar o conteúdo.	8,20	8,70	8,45
1.10. A carga horária do curso foi adequada.	7,70	8,70	8,20
1.11. O nível de exigência do curso foi adequado aos seus objetivos.	8,40	8,75	8,58
2. INSTRUTOR(ES)	8,68	8,90	8,79
2.1. O instrutor possuía domínio dos conteúdos abordados.	9,10	9,30	9,20
2.3. O instrutor utilizou estratégias de ensino adequadas aos conteúdos abordados.	8,60	9,20	8,90
2.2. O instrutor apresentou os conteúdos do curso com clareza.	9,00	8,75	8,88
2.4. O instrutor utilizou casos reais nas atividades propostas.	8,20	8,45	8,33
2.5. O instrutor utilizou recursos multimídia e demais ferramentas para facilitar a aprendizagem.	8,50	8,80	8,65
3. TUTORES	8,68	9,06	8,87
3.1. O tutor possuía disponibilidade para orientação e acompanhamento on-line.	8,70	9,00	8,85
3.2. O tutor esclareceu dúvidas e questionamentos apresentados pelos alunos.	8,80	9,10	8,95
3.3. O tutor estimulou a participação individual e grupal no curso.	8,70	9,20	8,95
3.4. O tutor realizou o feedback das atividades enviadas pelo aluno.	8,00	8,50	8,25
3.5. O tutor foi atencioso e educado no relacionamento com os alunos.	9,20	9,50	9,35
4. INTERATIVIDADE	8,76	8,70	8,73
4.1. Foram disponibilizadas ferramentas que promoveram a interação durante o curso (chats e fóruns).	9,10	9,10	9,10
4.2. Os recursos disponibilizados favoreceram a comunicação.	9,00	9,05	9,03
4.3. A interação tutor/aluno foi satisfatória.	8,90	9,00	8,95
4.4. A interação aluno/aluno foi satisfatória.	8,00	7,60	7,80
4.5. A articulação da equipe pedagógica (instrutor/tutor) foi satisfatória.	8,80	8,75	8,78
5. AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM MOODLE	9,03	8,80	8,92
5.1. A apresentação inicial do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) foi satisfatória.	8,80	8,85	8,83
5.2. O ambiente funcionou adequadamente com relação ao acesso ao curso.	9,00	8,70	8,85
5.3. A navegação no ambiente foi realizada com sucesso.	9,20	9,05	9,13
5.4. As ferramentas e recursos disponíveis no ambiente foram utilizadas sem dificuldades.	9,10	8,60	8,85
6. APLICABILIDADE E RESULTADOS	8,47	8,67	8,57
6.1. Assimilação dos conteúdos transmitidos no curso.	8,50	8,65	8,58
6.2. Aplicabilidade dos conteúdos do curso para o desempenho das atividades.	8,50	8,70	8,60
6.3. Capacidade de disseminação imediata dos conteúdos transmitidos no curso.	8,40	8,65	8,53
MÉDIA GERAL	8,63	8,81	8,72

Quadro 2 – Médias da avaliação de reação
Fonte: Elaborado pelas autoras, a partir dos dados da pesquisa.

Ao se analisar as menores médias da Turma 2, verifica-se que estas foram relativas às variáveis “4.4 - A interação aluno/aluno foi satisfatória” (média de 7,60) e “1.3 - Os conteúdos trabalhados foram aprofundados” (média de 8,00). A variável 4.4 apresentou uma



média inferior à obtida na Turma 1, passando de 8,00 para 7,60, assim, percebe-se que a interação entre os alunos foi inferior nesta edição. Segundo Moraes (2002), a interação entre os participantes é de fundamental importância, em qualquer situação de aprendizagem, possibilitando a troca de experiências. Para Mattar (2002), este tipo de interação motiva os alunos, reduz a sensação de isolamento, auxilia no desenvolvimento de senso crítico e no trabalho em equipe, contribuindo para o aprendizado. Desta forma, verifica-se a necessidade de criar atividades para apoiar a interação entre o grupo, tais como fóruns de discussão, trabalhos em grupo ou atividades nas quais um aluno avalia as atividades e contribuições dos outros, etc.

Com relação à variável 1.3, nota-se que apesar de esta apresentar uma melhora com relação à média da Turma 1, destaca-se como uma das menores médias obtidas. Portanto, para próximas edições, sugere-se que o conteúdo do curso seja mais aprofundado pelo instrutor.

Para a Turma 1, as maiores médias obtidas (médias de 9,2) foram encontradas em 4 variáveis: “1.7 - O material didático foi disponibilizado conforme o cronograma previsto”; “1.8 - O cronograma inicial do curso foi cumprido”; “3.5 - O tutor foi atencioso e educado no relacionamento com os alunos”; “5.3 - A navegação no ambiente foi realizada com sucesso”.

Já com relação às maiores médias da Turma 2, destaca-se a afirmativa “3.5 - O tutor foi atencioso e educado no relacionamento com os alunos”, com uma média de 9,50. Esta também foi uma das variáveis com maior média na Turma 1, e conseqüentemente, foi o aspecto melhor avaliado considerando a média das duas turmas. Isto demonstra que todos os tutores foram atenciosos e educados no relacionamento com os alunos. Isto é de extrema importância para o sucesso de um curso EaD considerando o papel social do tutor, que deve possuir um grau de inteligência interpessoal elevado, conforme descrito por Mattar (2012), no sentido de promover o contato inicial com a turma, incentivar a apresentação dos alunos, enviar mensagens de agradecimento, fornecer *feedback*, mantendo um tom amigável e gerando um senso de comunidade na turma.

A segunda maior média da Turma 2 foi com relação à variável “2.1 - O instrutor possuía domínio dos conteúdos abordados”, com resultado de 9,30, levemente superior à média obtida na Turma 1 para esta variável (9,10). Isto demonstra que os instrutores selecionados para este curso pela instituição pesquisada apresentam qualificação adequada para o desenvolvimento da temática proposta.

A análise da média geral das categorias sugere que a maioria destas apresentou uma pequena elevação na média da Turma 2, comparando-se à Turma 1, exceto com relação às



categorias 4 “Interatividade”, que permaneceu praticamente com a mesma média; e 5 “Ambiente Virtual de Aprendizagem - Moodle”, que reduziu levemente.

Apesar das pequenas diferenças encontradas na avaliação das duas turmas, é possível perceber que os resultados foram muito próximos, pois a variação das médias das variáveis e das categorias da Turma 1 para a Turma 2 foi de no máximo 1 ponto.

5. Considerações Finais

A avaliação de Programas de Treinamento e Desenvolvimento é uma etapa essencial para verificar se os objetivos propostos foram atingidos e se os recursos investidos retornaram em benefícios para a instituição. Assim, o objetivo do presente artigo foi avaliar os resultados de um curso de capacitação em Metodologia da Pesquisa, a partir da percepção dos participantes, ofertado pela por uma Instituição Pública de Ensino Superior nos anos de 2015 e 2016 aos servidores docentes e técnico-administrativos em educação. Os resultados do estudo possibilitaram identificar alguns problemas e apresentar recomendações para o aperfeiçoamento de próximas edições do curso, que serão apontados a seguir.

Primeiramente, cabe observar que houve dificuldade em mensurar o alcance do objetivo geral estabelecido para o curso, pois este foi muito amplo e não foram estabelecidos objetivos específicos. Dessa forma, sugere-se que, nas próximas turmas, o objetivo geral seja revisto e sejam criados objetivos específicos para uma avaliação mais adequada. Ainda, podem ser associadas metas para posterior mensuração.

A principal motivação que levou os servidores a participarem de um curso EaD foi a flexibilidade de tempo e espaço. Além disso, todos os respondentes da Avaliação de Reação concordaram que é relevante a oferta de cursos EaD para servidores. Portanto, considera-se oportuno que o órgão responsável pelas ações de capacitação nesta Instituição continue investindo em capacitações nesta modalidade.

Conforme a percepção dos participantes, o curso contribuiu para a instituição de duas maneiras: para alguns servidores, proporcionou a aplicação imediata das competências adquiridas para o desempenho da função de trabalho; já, para outros, o curso auxiliou-os no ingresso em um curso de Mestrado e Doutorado, que trará uma maior qualificação do servidor e, conseqüentemente, a melhoria do desempenho de suas atividades profissionais na instituição, possibilitando ainda, ao servidor qualificado, um ganho financeiro previsto no plano de carreira.



Como sugestões, os participantes elencaram os seguintes pontos: envio de *feedback* individual para cada atividade, maior carga horária do curso com maior aprofundamento dos temas, oferta de novos cursos sobre a temática e ampliação do número de encontros presenciais. Cabe ao órgão promotor dos cursos da instituição pesquisada comunicar os próximos instrutores/tutores sobre a importância do envio do *feedback*, bem como analisar a possibilidade de atendimento das demais sugestões.

Quanto às variáveis mensuradas na avaliação de reação, verificou-se que estas apresentaram médias elevadas, demonstrando que, no geral, os participantes estão satisfeitos com os aspectos avaliados para ambas as turmas, as quais apresentaram resultados convergentes, quando comparadas entre si. Como pontos a serem melhorados para próximas turmas, sugere-se que se amplie a carga horária do curso, permitindo um maior aprofundamento dos conteúdos trabalhados e que se promova atividades que incentivem a interação aluno/aluno, tais como fóruns de discussão, trabalhos em grupo, etc.

Por fim, pode-se concluir que o curso gerou benefícios para os servidores capacitados e para a Instituição. As sugestões de melhoria apresentadas visam aprimorar mais ainda o desempenho do curso, que foi considerado bastante satisfatório.

Em relação a estudos futuros, sugere-se a avaliação dos cursos considerando também os outros níveis de avaliação de treinamento, como os propostos por Kirkpatrick (1976), denominados comportamento e resultados, a fim de identificar os impactos no desempenho do servidor e mensurar se o curso trouxe benefícios para a instituição.

Como limitações deste estudo, destaca-se que o formulário de avaliação de reação utilizado foi o modelo padrão do órgão promotor da Instituição, não permitindo às pesquisadoras a análise de outros aspectos relevantes para avaliação do curso. Dessa forma, não foi possível afirmar, por exemplo, se o curso realmente auxiliou os participantes na continuidade de seus estudos, ou seja, se posteriormente ao curso eles obtiveram êxito no ingresso em algum programa de pós-graduação com o projeto e conhecimentos desenvolvidos ao longo da capacitação. Nesse sentido, sugere-se que o estudo seja ampliado, contemplando esta verificação em estudos futuros.

Referências Bibliográficas

ABBAD, G. **Um modelo integrado de avaliação do impacto do treinamento no trabalho - IMPACT**. 1999. Tese (Doutorado) - Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília. Brasília, 1999.



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO/ABTD.
Manual de treinamento e desenvolvimento. 3. ed. São Paulo, SP: Makron Books, 1999

BRASIL. Decreto n. 2.794, de 1º de outubro de 1998. Institui a Política Nacional de Capacitação dos Servidores para a Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. **Diário Oficial (da República Federativa do Brasil)**, Brasília, DF, 1998.

_____. Decreto n. 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 República Federativa do Brasil)**, Brasília, DF, 24 de fev. 2006.

_____. Lei n. 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. **Diário Oficial (da República Federativa do Brasil)**, Brasília, DF, 13 jan. 2005.

CONTE, B. P.; CORONEL, D. A., BENDER FILHO, R. Análise de eficiência dos cursos a distância da Universidade Federal de Santa Maria (2011-2014). **Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana**, Brasil, Fev/2016. Disponível em:
<<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/16/distancia.html>>. Acesso em: 14 dez. 2016.

DIAS, R.; MATOS, F. **Políticas públicas: princípios, propósitos e processos.** São Paulo: Atlas, 2012.

FORTUNA, A. D. M. C. **Avaliação do impacto da pós-graduação no trabalho em uma instituição pública federal – CNPQ.** 2016. Dissertação (Mestrado em Educação em Ciências). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2016.

HAMBLIN, A. C. **Avaliação e controle de treinamento.** São Paul: McGraw-Hill, 1978.

KANAANE, R.; ORTIGOSO, S. A. F. **Manual de Treinamento e Desenvolvimento do Potencial Humano.** São Paulo: Atlas, 2001.

KIRKPATRICK, D. L. Evaluation of training. In: CRAIG, R. L. **Training and development handbook.** 2. p. 18.1-18.27. Ed. New York: McGraw-Hill, 1976.

KIRKPATRICK, D. L.; KIRKPATRICK, J. D. **Como Implementar Os Quatro Níveis de Avaliação de Treinamento de Equipes.** Rio de Janeiro: Editora Senac, 2010.

MAGALHÃES, E. M. **Política de treinamento dos servidores técnico-administrativos na Universidade Federal de Viçosa na percepção dos treinados e dos dirigentes da instituição.** Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2007.

MARRAS, J. P. **Administração de Pessoal: do operacional ao estratégico.** 3 ed. São Paulo: Futura, 2000.



MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 3. ed. – São Paulo: Atlas, 2012.

MATTAR, J. **Tutoria e interação em educação a distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Cengage Learning, 2007.

MORAES, M. C. (Org). **Educação a distância: fundamentos e práticas**. Campinas, SP: Unicamp / Nied, 2002.

NUNES, I. B. Noções de educação a distância. **Revista Educação a Distância**, Brasília, n. 4/5, p. 7-25, dez./abr. 1993-1994.

PACHECO, R. S. Política de recursos humanos para a reforma gerencial: realizações do período 1995-2002. **Revista do Serviço Público**, v. 53, n. 4, out./dez 2002.

PRADO, M. E. B. B.; VALENTE, J. A. A educação à distância possibilitando a formação do professor com base no ciclo da prática pedagógica. In: MORAES, M. C. (Org.). **Educação à distância: fundamentos e práticas**. Campinas: Unicamp/Nied, 2002. p. 27-50.

PROCOPIUCK, M. **Políticas públicas e fundamentos da administração pública: análise e avaliação, governança e redes de políticas, administração judiciária**. Atlas, 03/2013.

RIBEIRO, C.F.; HIRANO, F. W. P. Educação a distância. **Revista Científica da AJES**, v.2, n.5, p.1-19, 2011. Disponível em:
<<http://revista.ajes.edu.br/index.php/RCA/article/view/79/pdf>>. Acesso em: 26 nov. 2016.

SECCHI, L. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. 2. ed. . São Paulo: Cengage Learning, 2013.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. 2 ed. São Paulo, SP : Saraiva, 2006.

TERABE, C. P. A. R.; BERGUE, S. T. Gestão Estratégica de Pessoas como Política Pública: Estudo de Caso no Ministério da Ciência e Tecnologia. **Caderno Estudos em gestão de pessoas no serviço público** - Brasília: ENAP, 2014.