

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA  
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - GADM

**AVALIAÇÃO DA CAPACITAÇÃO DE TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS E  
DOCENTES EM INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE NA UFPB**

NATÁLIA MARQUES NELO

João Pessoa  
Março de 2025

NATÁLIA MARQUES NELO

**AVALIAÇÃO DA CAPACITAÇÃO DE TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS E  
DOCENTES EM INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE NA UFPB**

Trabalho de Curso apresentado  
como parte dos requisitos  
necessários à obtenção do título de  
Bacharel em Administração, pelo  
Centro de Ciências Sociais  
Aplicadas, da Universidade  
Federal da Paraíba / UFPB

Professor Orientador: Carlos  
Eduardo Cavalcante.

João Pessoa  
Março de 2025

**Catálogo na publicação**  
**Seção de Catalogação e Classificação**

N423a Nelo, Natalia Marques.

Avaliação da capacitação de técnicos administrativos e docentes em inclusão e acessibilidade na UFPB / Natalia Marques Nelo. - João Pessoa, 2025.  
28 f. : il.

Orientação: Carlos Eduardo Cavalcante.  
TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Inclusão e acessibilidade. 2. Formação de inclusão e acessibilidade. 3. Servidores da UFPB. 4. Modelo de Kirkpatrick. I. Cavalcante, Carlos Eduardo. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 658

## Folha de aprovação

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a Conclusão de Curso do Bacharelado em Administração.

**Alunos:** Natália Marques Nelo

**Trabalho:** Avaliação da capacitação de técnicos administrativos e docentes em Inclusão e Acessibilidade na UFPB.

**Área de Pesquisa:** Recursos Humanos e Administração Pública.

**Data de aprovação:** 15/04/2025

### Banca examinadora

Documento assinado digitalmente  
 **CARLOS EDUARDO CAVALCANTE**  
Data: 24/04/2025 15:16:47-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

### Orientador

Documento assinado digitalmente  
 **WAGNER SOARES FERNANDES DOS SANTOS**  
Data: 24/04/2025 16:56:01-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

### Membro 1 (obrigatório)

Documento assinado digitalmente  
 **CESAR EMANOEL BARBOSA DE LIMA**  
Data: 24/04/2025 19:19:57-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

### Membro 2 (opcional)

---

### Membro 3 (opcional)

## RESUMO

A inclusão e acessibilidade é fundamental no âmbito acadêmico, sendo assim, para tornar a Universidade Federal da Paraíba mais inclusiva, a Pró Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), ofereceu aos servidores da UFPB, a formação de Inclusão e Acessibilidade, voltadas aos técnicos administrativos e docentes. Este artigo teve como objetivo verificar a eficácia dessa formação utilizando o modelo de Kirkpatrick. A pesquisa foi realizada por amostragem e teve a participação de 20 respondentes, e adotou uma metodologia qualitativa e quantitativa. No final do artigo, pode-se perceber que a formação teve utilidade para os servidores que concluíram o curso, porém há questões que precisam ser melhoradas para uma melhor efetividade da formação, como a melhoria no material do curso e a necessidade de focar a formação nos técnicos administrativos.

**Palavras chaves:** Inclusão e Acessibilidade; Formação; Servidores; Modelo de Kirkpatrick.

## ABSTRACT

Inclusion and accessibility are fundamental in the academic environment, so in order to make the Federal University of Paraíba more inclusive, the Pro-Rectorate of Human Resources Management (PROGEP) offered UFPB employees training in Inclusion and Accessibility, external to administrative technicians and teachers. This article aimed to verify the effectiveness of this training using the Kirkpatrick model. The research was conducted by sampling and had the participation of 20 interviewees, and a qualitative and quantitative methodology was designed. At the end of the article, we can see that the training was useful for the employees who completed the course, but there are issues that need to be improved to make the training more effective.

**Keywords:** Inclusion and Accessibility; Training; Employees; Kirkpatrick Model.

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1.....	16
FIGURA 2.....	17
FIGURA 3.....	17
FIGURA 4.....	18
FIGURA 5.....	18
FIGURA 6.....	19
FIGURA 7.....	20
FIGURA 8.....	20
FIGURA 9.....	21
FIGURA 10.....	22
FIGURA 11.....	22
FIGURA 12.....	23

## **LISTA DE QUADROS**

1. QUADRO 1 - ANÁLISE DE DADOS.....	15
-------------------------------------	----

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	9
2. REVISÃO DA LITERATURA.....	10
3. METODOLOGIA.....	14
4. RESULTADO.....	16
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	24
5. REFERÊNCIAS.....	25
6. APÊNDICES.....	27

## 1 INTRODUÇÃO

A capacitação de servidores públicos é essencial para oferecer à população um atendimento mais eficiente e eficaz. De acordo com Marques (2016), “o treinamento é o procedimento pelo qual se obtém habilidades ou conhecimentos, muitas vezes através de estudos ou ensino”. De acordo com Chiavenato (2008), é fundamental que as instituições, tanto públicas quanto privadas, ajustem suas habilidades e capacidades para acompanhar as mudanças e os avanços contínuos do mundo moderno. Portanto, é importante que os servidores técnicos administrativos e docentes estejam capacitados para lidar com as pessoas de uma forma inclusiva e acessível.

A Resolução nº34/2013 institui, na Universidade Federal da Paraíba, a Política de Inclusão e Acessibilidade, assim como a criação do Comitê de Inclusão e Acessibilidade. No entanto, para que a instituição seja inclusiva e acessível, não depende apenas de um único setor; é crucial que todos os servidores da Universidade saibam como atender os alunos com necessidades especiais. Portanto, é necessário que o setor de recursos humanos ofereça aos servidores a capacitação necessária para o cumprimento dessa tarefa.

Em conversa realizada por *WhatsApp* com o coordenador do Comitê de Inclusão e Acessibilidade da UFPB, foi informado que o CIA criou por volta do ano de 2020, através do curso de extensão, a formação em Inclusão e Acessibilidade voltada para a formação de docentes. O curso foi oferecido pela plataforma Moodle, em uma parceria entre o CIA e a Superintendência de Educação a Distância (SEAD). Com o objetivo de alcançar os servidores da universidade, o coordenador foi em busca da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), visando criar um programa de apoio ao servidor, para poder atingir ao servidor com deficiência. A partir dessa iniciativa, houve algumas ações e reuniões, o qual acabou se tendo a ideia de levar o curso da formação para a plataforma da PROGEP. A formação é do CIA, que organiza o curso, seus módulos e conta com professores do colegiado. Embora inicialmente direcionado aos docentes, o curso foi ajustado e passou a ser destinado aos demais servidores da UFPB.

A formação é destinada aos técnicos administrativos e docentes da Universidade Federal da Paraíba, é oferecida de forma online na plataforma do *Moodle* e possui uma carga horária de 60 horas. O seu objetivo é capacitar os servidores para que eles possam oferecer um ambiente

mais inclusivo e acessível aos alunos, garantindo que conheçam as leis que regem esse direito e a política de inclusão da universidade, entre outros assuntos.

Para assegurar que essa capacitação está de fato alcançando seus objetivos, é fundamental realizar uma avaliação com os servidores que fizeram o curso, verificando sua eficácia e se eles estão aplicando o que aprenderam. É necessário analisar se a capacitação está sendo eficaz, se está em concordância com a estratégia organizacional e também garantir sua eficácia geral (AlYahya & Norsiah, 2013).

Existem diversos modelos e formatos para avaliar a eficiência da formação, sendo o modelo mais usado o desenvolvido por Kirkpatrick. Este modelo propõe que quatro áreas devem ser avaliadas: as reações emocionais dos participantes, o alcance do objetivo, as mudanças do comportamento e o impacto na organização (AlYahya & Norsiah, 2013). Kirkpatrick (1996) explica a avaliação como o processo de determinar quão eficazes são os programas de formação.

Este artigo busca avaliar o programa de formação de inclusão e acessibilidade oferecido pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) para os técnicos administrativos e docentes da Universidade Federal da Paraíba, com a finalidade de verificar se a capacitação atingiu o seu objetivo, utilizando o método de avaliação de Kirkpatrick, através de um formulário de quatro níveis aplicado aos servidores que fizeram o curso.

## **2. REVISÃO DA LITERATURA**

### **2.1 TREINAMENTO**

A definição de treinamento é amplamente discutida na literatura, e diferentes autores abordam o tema sob diversas perspectivas. Bitencourt (2004) define o treinamento como um processo para adquirir habilidades, conhecimento e atitudes que ajudem a alinhar os talentos individuais e as exigências organizacionais. Para complementar, Chiavenato (2021, p. 39) descreve que: "O treinamento é um processo educacional de curto prazo que utiliza procedimentos sistemáticos e organizados pelos quais as pessoas de nível não gerencial aprendem conhecimentos e habilidades técnicas para um propósito definido".

Marras (2011) também reforça a importância do treinamento como um processo de assimilação cultural, cujo objetivo é reciclar ou transmitir novos conhecimentos, habilidades e atitudes a curto prazo diretamente relacionadas ao desempenho eficiente das atividades. Nesse sentido, o treinamento desempenha um papel central na adaptação dos profissionais às demandas de suas atividades, reforçando o foco em resultados práticos e imediatos.

Chiavenato (2021,p.43) afirma que “o treinamento não pode ser feito ao acaso ou simplesmente para zerar carências imediatas de conhecimentos, habilidades ou de atitudes.” Ele ressalta que todo programa de treinamento deve ter objetivos claros, como preparar os funcionários para a execução imediata de suas tarefas, promover o desenvolvimento contínuo e mudar atitudes, de modo a criar um ambiente mais satisfatório e colaborativo. Isso reforça a ideia que treinamento, quando bem estruturado, pode contribuir para mudanças comportamentais significativas, como o desenvolvimento de novas habilidades, a modificação de atitudes negativas e a elevação do pensamento estratégico dos colaboradores.

Além disso, Lacombe (2005) define como um processo voltado para o aprimoramento do desempenho em funções que já são exercidas, ou para preparar o profissional para outras funções mais desafiadoras. O autor deixa claro que a capacitação técnica não tem como foco a formação de executivos de alto nível, mas sim o aperfeiçoamento de profissionais em questões técnicas mais específicas, atendendo a necessidades pontuais de desenvolvimento profissional.

Ainda segundo Lacombe (2005), o público-alvo dos programas de treinamento pode ser dividido em várias categorias, incluindo novos empregados, trainees, profissionais técnicos e executivos. O objetivo é garantir que cada grupo receba o tipo de formação mais adequado às suas necessidades e desafios dentro da organização.

Por fim, Loureiro (2001) reforça a importância do treinamento como uma prática voltada para o crescimento tanto individual quanto organizacional. Ele defende que, ao transmitir conhecimentos e desenvolver habilidades, o treinamento possibilita que os colaboradores superem suas limitações e contribuam de maneira mais significativa para o sucesso da organização. Essa visão sugere que o treinamento não é apenas uma ferramenta de melhoria imediata de desempenho, mas também uma forma de garantir o desenvolvimento contínuo dos profissionais e da própria organização.

A evolução dos conceitos de treinamento ao longo do tempo reflete as mudanças nas exigências organizacionais e na maneira como as pessoas interagem no ambiente de trabalho. Tradicionalmente, o treinamento era visto apenas como um meio de preparar os funcionários para executar tarefas específicas de maneira eficiente. No entanto, com o surgimento da Escola das Relações Humanas, o conceito de treinamento se expandiu para não incluir apenas o desempenho de tarefas, mas também aspectos psicossociais. Segundo Gil (2011), o treinamento começou a considerar o relacionamento entre o trabalhador e seu trabalho, promovendo a integração e o relacionamento interpessoal dentro das organizações. Isso reflete uma mudança importante, tanto para as organizações que começaram a ver seus funcionários além da sua função, quanto para o funcionário, que terá uma qualidade das interações no ambiente de trabalho.

## **2.2 AVALIAÇÃO DE PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO**

A capacitação de colaboradores desempenha um papel crucial na construção de vantagens competitivas para as organizações. Segundo Lingham, Richley e Rezania (2006), referenciando Pfeffer (2000), essa prática pode ser uma importante fonte de vantagem competitiva quando bem utilizada. Logo, a capacitação não é apenas um processo isolado, mas parte integrante da aprendizagem organizacional e da mudança contínua, sendo essencial para o desenvolvimento das carreiras individuais e o sucesso da organização.

A avaliação da eficácia dos programas de treinamento, conforme Borghi (2008), constitui um conjunto de metodologias e procedimentos que possibilitam identificar se os resultados esperados foram alcançados. Através desse processo, as organizações podem não apenas verificar o impacto imediato do treinamento, mas também planejar futuras ações de desenvolvimento, adaptando os programas às necessidades em constante mudança.

Pantoja (2005), enfatiza a importância de preparar os profissionais para atuarem de forma eficaz em um ambiente globalizado e em constante mudança. A avaliação não só verifica os resultados do treinamento, mas também assegura que os colaboradores estejam aptos a enfrentar novos desafios. A eficácia dos programas de treinamento surge, então, como um dos principais

fatores que influenciam tanto o sucesso organizacional quanto o desenvolvimento individual dos profissionais.

Por fim, Hambim (1978) reforça que a avaliação do treinamento deve se concentrar em dois pontos principais: verificar se o treinamento contribuiu para a realização dos objetivos organizacionais e comparar outros meios ou técnicas para identificar as melhores técnicas de capacitação para alcançar esses resultados. Essa abordagem evidencia a importância de um processo de avaliação contínua, que permita ajustes e melhorias constantes nos programas de capacitação.

Em resumo, a avaliação de programas de treinamento é uma prática que, quando realizada de maneira eficiente, promove o desenvolvimento contínuo das organizações e dos seus colaboradores. Através de metodologias estruturadas de avaliação, é possível garantir que os programas de treinamento realmente gerem as mudanças comportamentais e produtivas desejadas, contribuindo para a melhoria do desempenho individual e organizacional. Com base nesses processos, as organizações podem não apenas aprimorar as habilidades de seus funcionários, mas também criar uma cultura de aprendizado e inovação contínua.

### **2.3 MODELO KIRKPATRICK**

Para realizar a avaliação de treinamento em uma empresa é necessário que seja escolhido um método de avaliação. De acordo com uma pesquisa realizada pela ABTD(2021), o método avaliativo mais usado para analisar os treinamentos e capacitações oferecidos pelas organizações é o método de Kirkpatrick (2016). Segundo Pilati(2004) o modelo de avaliação de Kirkpatrick é classificado como genérico, sendo referência para pesquisas e na prática profissional.

Este modelo conta com questionários que possuem quatro níveis: reação, aprendizagem, comportamento e resultado.

No nível de reação, a avaliação destaca a percepção do participante em relação ao curso de formação, os instrutores, o conteúdo e a organização do curso. Aspectos como a clareza dos objetivos e a relevância do assunto também são analisados (Noe, 2010). Em síntese, esse nível

mede o grau de satisfação dos formandos com a experiência da capacitação (Kirkpatrick, 1959 citado em Winfred et al., 2003).

O segundo nível, “Aprendizagem”, busca avaliar o que foi absorvido do assunto pelos participantes, ou seja, seu nível de conhecimento acerca do que foi passado (Gunderman & Chan, 2015). Kirkpatrick (1979) afirma que, após medir as reações, é essencial conferir a aprendizagem adquirida. Esse nível serve como um indicador do que os participantes realmente aprenderam durante a formação (Bates, 2004; Noe, 2010).

No terceiro nível de “Comportamento”, o foco está em verificar se os participantes estão aplicando o que foi ensinado no seu dia a dia na empresa. Esse nível avalia mudanças no desempenho e como as habilidades adquiridas impactam as atividades cotidianas (Bates, 2004). As métricas comportamentais servem para identificar como a formação influencia o desempenho real no trabalho (Winfred et al., 2003).

Por último, o nível “Resultado” busca mensurar o impacto da formação em termos dos objetivos organizacionais (Bates, 2004). Como aumento da produtividade, a redução de desligamentos dos colaboradores e melhoria da qualidade dos produtos e serviços (Noe, 2010).

Kirkpatrick (2016), enfatiza que deve ser utilizado na avaliação os quatro níveis na ordem proposta por ele, para que a avaliação seja feita de forma eficaz e para que o time de Treinamento e Desenvolvimento entenda caso os objetivos da capacitação não tenham sido alcançados.

### **3. METODOLOGIA**

De acordo com Strauss e Corbin (1998), o método de pesquisa é composto por um conjunto de técnicas e procedimentos utilizados para a coleta de dados. Ele serve como um recurso essencial para atingir o objetivo da investigação, funcionando como um conjunto de “ferramentas” que utilizamos para responder às questões propostas no estudo. No caso deste artigo o método de pesquisa será baseado em um estudo de caso, com abordagem qualitativa e quantitativa, utilizando o modelo de avaliação de Kirkpatrick. O objetivo é avaliar a eficácia da

capacitação “Formação de Inclusão e Acessibilidade” oferecida pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) da Universidade Federal da Paraíba. A amostra será composta por conveniência, com base na disponibilidade dos servidores para participarem da pesquisa.

A pesquisa terá uma abordagem quantitativa para analisar os dados obtidos por meio de questionários aplicados aos servidores técnicos administrativos e docentes da UFPB que realizaram a capacitação. A abordagem qualitativa será utilizada na aplicação dos questionários, que estarão conforme o modelo de avaliação de Kirkpatrick, o qual abrange quatro níveis: reação, aprendizagem, comportamento e resultado. O questionário conterá perguntas abertas e de múltipla escolha, permitindo uma análise abrangente da eficácia da capacitação.

A análise dos dados terá como referência o tipo de pergunta que será realizada que pode ser observada no quadro a seguir:

**Quadro 1:** Análise de dados.

Nível	Questões	Método de Análise
1º- Aprendizagem.	1,2,3,4,5,6,7 e 8.	Questões 1,2,3,4,5 e 8 Análise de porcentagem. Questões 6 e 7 análise de conteúdo.
2º- Reação.	9,10,11 e 12.	Questões 9,10 e 12 - Análise de porcentagem. Questão 11 - Análise de conteúdo.
3º- Comportamento.	13,14 e 15.	Questões 13 e 15 - Análise de porcentagem Questão 14 - Análise de conteúdo.
4º- Resultado.	16,17 e 18.	Questão 16 - Análise de porcentagem Questões 17 e 18 - Análise de conteúdo.

Fonte: Elaborada pelo autor.

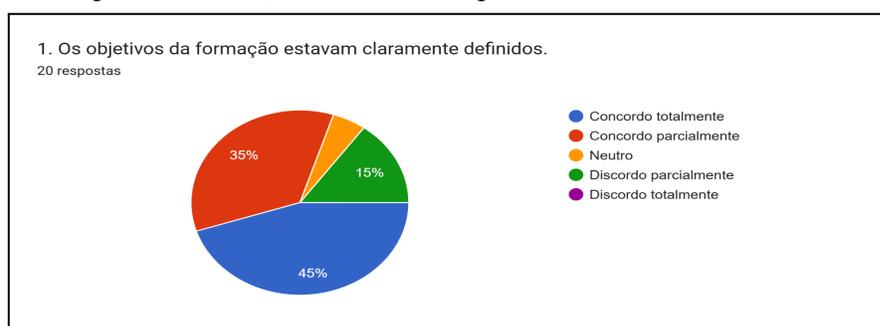
## 4. RESULTADO

### 4.1 Reação

O questionário enviado aos servidores da UFPB participantes do curso de Formação em Inclusão e Acessibilidade, realizado pela Progep, foi realizado com o objetivo de verificar a eficácia da formação com base no modelo de Kirkpatrick. A pesquisa teve uma amostra por acessibilidade que contou com 20 respostas dos servidores, sendo 80% técnicos administrativos e 20% docentes. O formulário foi estruturado em quatro etapas do modelo de avaliação: aprendizagem, reação, comportamento e resultados. A seguir, são apresentados os principais resultados obtidos.

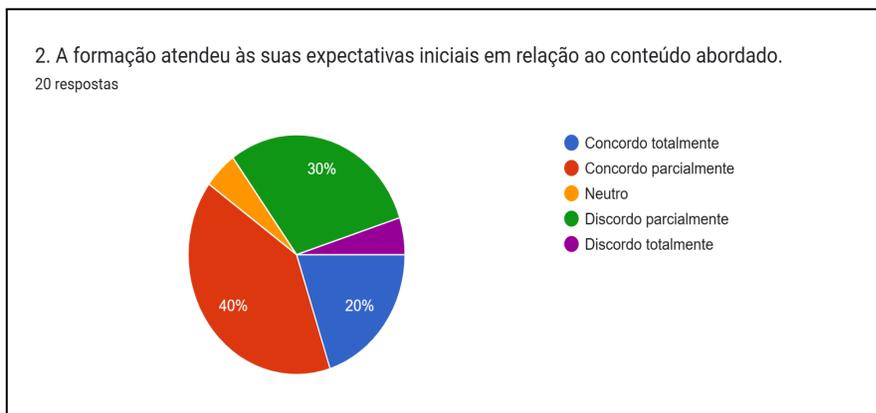
Na etapa de reação, foi questionada a visão dos servidores sobre sua satisfação com o curso, conforme mencionado por Kirkpatrick (1959, citado em Winfred et al., 2003). Quando questionados sobre a clareza dos objetivos da formação, 45% concordou totalmente e 15% discorda parcialmente indicando que nem todos os servidores sentiram que o curso tinha uma direção bem definida. A figura 1 apresenta o gráfico das respostas.

Em seguida, foi questionado se a formação atendeu às expectativas iniciais em relação ao conteúdo abordado, 60% responderam que concordam totalmente ou parcialmente, enquanto 35% afirmaram que discordam parcialmente ou totalmente. A figura 2 apresenta essa percepção através do resultado coletado do forms. E quando perguntado quais tópicos ou aspectos da formação eles consideram mais úteis para o seu trabalho, dos 20 respondentes, 3 não achou útil para o seu trabalho. Os relatos dos 20 respondentes indicam que os conteúdos abordam aspectos relevantes da inclusão e acessibilidade, mas alguns técnicos administrativos sentiram que o curso foi mais direcionado para docentes, limitando sua aplicabilidade ao seu contexto de trabalho.



**Figura 1** - Os objetivos da formação estavam claramente definidos?

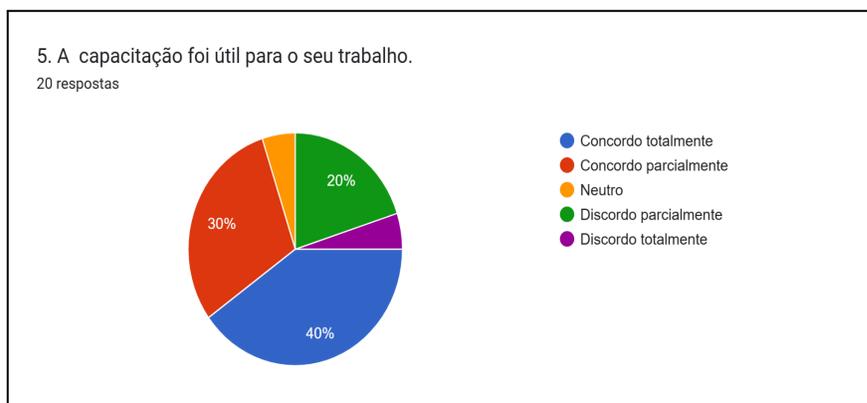
**Fonte:** Forms da pesquisa (2025)



**Figura 2** - A formação atendeu às suas expectativas iniciais em relação ao conteúdo abordado?

**Fonte:** Forms da pesquisa (2025)

Segundo Lacombe (2005), o público-alvo dos treinamentos devem ser definidos e cada grupo precisa ter a suas necessidades de aprendizagem levadas em consideração para que o treinamento seja efetivo. Levando em consideração algumas respostas da amostragem, a formação de inclusão e acessibilidade não está efetiva pois está mais direcionada para docentes deixando os técnicos com uma lacuna de aprendizagem. Além disso, também foi relatado que o material continha textos extensos e poucos vídeos. Mas de uma maneira geral, o assunto foi útil para o trabalho dos servidores, tendo em vista que 70% responderam que concordam totalmente ou parcialmente na questão que questionava se a capacitação foi útil para o trabalho, enquanto apenas 25% discorda totalmente ou parcialmente, assim como consta na figura 3.

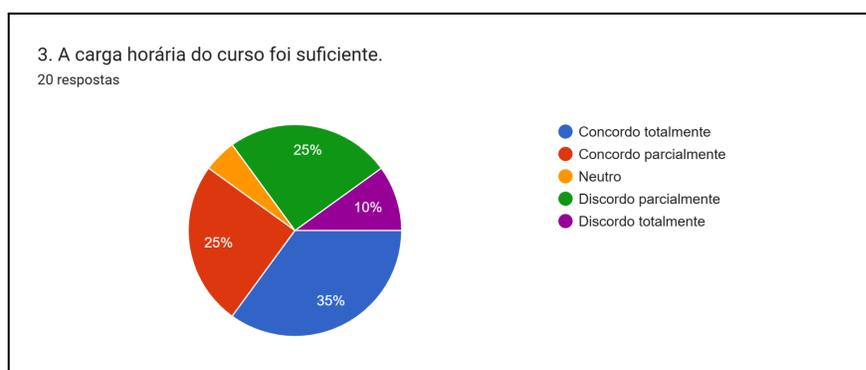


**Figura 3** - A capacitação foi útil para o seu trabalho?

**Fonte:** Forms da pesquisa (2025)

Loureiro (2001) destaca que ao passar os conhecimentos para os colaboradores o treinamento precisa contribuir para o sucesso da organização. Se 70% dos servidores concordam, de alguma forma, que a formação foi útil para o seu trabalho, isso indica que o treinamento conseguiu gerar um impacto positivo, alinhando-se ao que Loureiro (2001) defende sobre a contribuição do aprendizado para a organização.

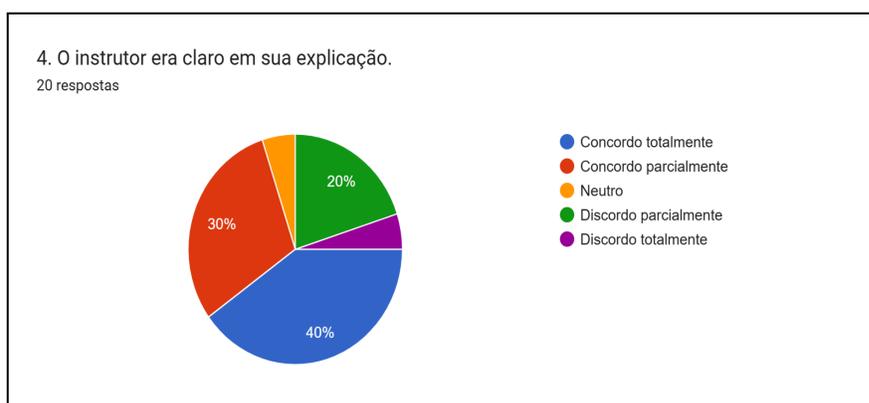
A carga horária foi outro ponto analisado, as respostas obtidas (conforme ilustra a figura 4) foram que 60% concordaram totalmente ou parcialmente que a carga horária foi o suficiente, enquanto 35% discordaram totalmente ou parcialmente.



**Figura 4** - A carga horária do curso foi suficiente?

Fonte: Forms da pesquisa (2025)

Em relação à clareza do instrutor em sua explicação, 70% concordaram totalmente ou parcialmente que foi clara e 25% discordaram (conforme ilustrado na figura 5).



**Figura 5** - O instrutor era claro em sua explicação?

Fonte: Forms da pesquisa (2025)

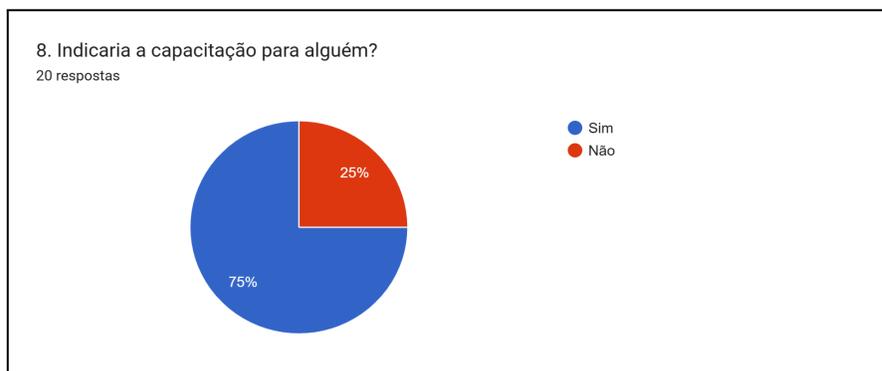
Outra questão levantada foi qual outra capacitação os participantes consideram que complementaria o curso de formação em inclusão e acessibilidade. Foram diversas respostas, mas

entre elas se destacam a necessidade de um curso de libras, uma outra resposta sugere que o curso seja revisto para ter um contexto mais perto da realidade brasileira, pois os exemplos dados são estrangeiros. Outro comentou que a gestão deve ter uma postura e posicionamento mais efetivo sobre a temática de inclusão e acessibilidade.

Para os docentes, uma capacitação mais direcionada às práticas em sala de aula foi considerada essencial, especialmente para aqueles que não possuem formação em licenciatura. Além disso, a ampliação do conhecimento sobre legislação e direitos da pessoa com deficiência foi indicada como uma necessidade comum entre os participantes.

A última questão analisada na etapa de reação foi a disposição dos servidores em recomendar a capacitação, constatando-se que 75% dos respondentes indicariam o curso, ao passo que 25% não o fariam (conforme ilustrado na figura 6).

A avaliação da etapa de reação da capacitação em Inclusão e Acessibilidade na UFPB revelou que, embora a maioria dos participantes tenha considerado a formação útil para o trabalho, há necessidade de aprimoramento para torná-lo mais inclusivo e adequado às demandas dos técnicos administrativos e docentes. Questões como a clareza dos objetivos, a adaptação do conteúdo à realidade brasileira e a diversificação dos materiais foram pontos de atenção. Apesar disso, a satisfação geral dos servidores, com 70% reconhecendo a utilidade do curso e 75% recomendando a formação, demonstra que a capacitação teve um impacto positivo, reforçando a importância de ajustes para tornar a capacitação mais eficaz.

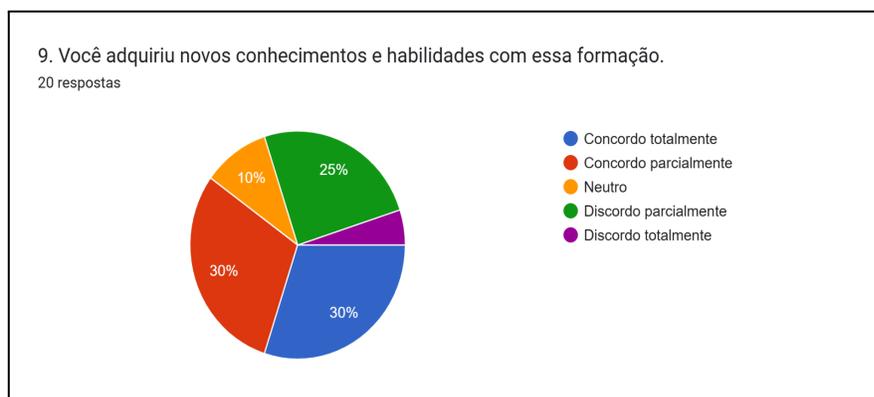


**Figura 6** - Indicaria a capacitação para alguém?

**Fonte:** Forms da pesquisa (2025)

## 4.2 APRENDIZAGEM

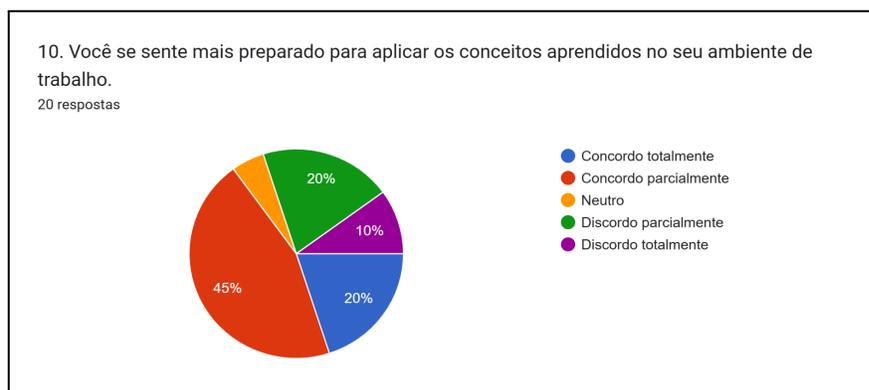
Na etapa da aprendizagem, o questionário buscou entender a opinião dos participantes acerca do conhecimento adquirido na formação. Foram quatro perguntas, onde a primeira questionou se o servidor adquiriu novos conhecimentos e habilidades com o curso e o resultado obtido foi que 60% concorda totalmente ou parcialmente que adquiriram novos conhecimentos, enquanto 30% discordaram totalmente ou parcialmente (conforme ilustrado na figura 7).



**Figura 7** - Você adquiriu novos conhecimentos e habilidades com essa formação?

Fonte: Forms da pesquisa (2025)

Em seguida, foi questionado se o servidor se sente preparado para aplicar os conhecimentos adquiridos no ambiente de trabalho. O resultado obtido constatou que 65% concordaram parcialmente ou totalmente, enquanto 30% discordam parcialmente ou totalmente (conforme ilustrado na figura 8).



**Figura 8** - Você se sente mais preparado para aplicar os conceitos aprendidos no seu ambiente de trabalho?

Fonte: Forms da pesquisa (2025)

Na sequência, a pesquisa procurou saber qual foi a principal habilidade ou conhecimento adquirido. Com base nas respostas coletadas, observa-se que os participantes adquiriram

conhecimentos significativos acerca da legislação e das políticas institucionais de inclusão da UFPB, bem como o papel desempenhado pelo Comitê de Inclusão e Acessibilidade (CIA). Também foram mencionadas aprendizagens relacionadas às formas de acessibilidade - arquitetônica e atitudinal - e ao uso de tecnologias assistivas, como dispositivos de voz, pranchas de comunicação, teclados e mouses adaptados.

Houve relatos de maior sensibilização quanto à forma de atender as pessoas com deficiência, à importância da escuta ativa, a identificação das barreiras nas aprendizagens e o uso do DUA para minimizar as barreiras. Apesar de algumas críticas quanto a predominância de conteúdo teórico, e três respondente terem dito que não aprenderam nada, o curso foi reconhecido como um importante ponto de partida para a transformação das relações institucionais no âmbito da inclusão.

A próxima pergunta buscou saber se a formação utilizou testes ou atividades práticas que avaliaram adequadamente o conhecimento adquirido e 70% responderam que sim e apenas 30% responderam que não (conforme ilustrado na figura 9).



**Figura 9** - A formação utilizou testes ou atividades práticas que avaliaram adequadamente o conhecimento adquirido?

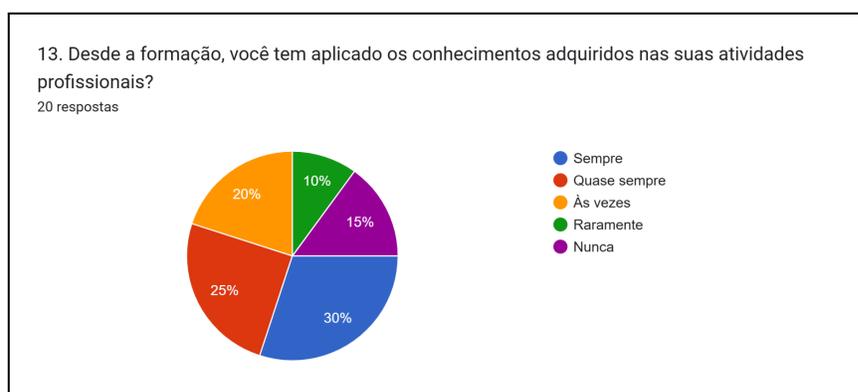
**Fonte:** Forms da pesquisa (2025)

### 4.3 COMPORTAMENTO

A terceira etapa é a de comportamento, de acordo com (Bates, 2004), esta etapa procura entender as mudanças no desempenho e a forma como as habilidades adquiridas estão influenciando no dia a dia. No questionário foram feitas três perguntas buscando compreender

como a formação em Inclusão e Acessibilidade influenciou no cotidiano dos servidores no seu trabalho.

A primeira pergunta questionou se desde a formação, os servidores vêm aplicando os conhecimentos adquiridos nas suas atividades profissionais. Os resultados foram que 30% aplicam sempre, 25% quase sempre, 20% às vezes, 10% raramente e 15% nunca aplicaram esse conhecimento (conforme ilustrado na figura 10).

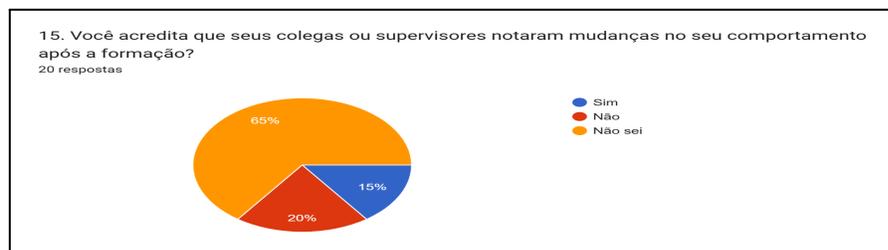


**Figura 10** - Desde a formação, você tem aplicado os conhecimentos adquiridos nas suas atividades profissionais?

**Fonte:** Forms da pesquisa (2025)

Em seguida, foi perguntado aos servidores, que aplicaram os conhecimentos adquiridos, quais as mudanças específicas eles notaram no comportamento ou nas práticas de trabalho. De modo geral, os respondentes indicaram que houve um aumento de empatia e sensibilidade por parte deles, o que refletiu em um comportamento mais atento e inclusivo, embora haja respostas que informaram que não houve nenhuma mudança.

Para finalizar a etapa de comportamento, a última pergunta questionou se o servidor acredita que os seus colegas de trabalho ou supervisores notaram mudanças no seu comportamento após a formação. Nas respostas, 15% indicaram que sim, 20% indicaram que não e 65% indicou que não sabia (conforme ilustrado na figura 11).

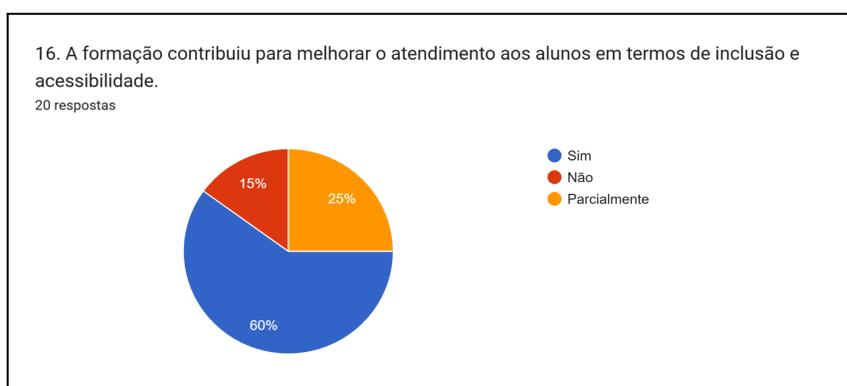


**Figura 11** - Você acredita que seus colegas ou supervisores notaram mudanças no seu comportamento após a formação?

**Fonte:** Forms da pesquisa (2025)

#### 4.4 RESULTADOS

A última etapa é a de resultados, o qual Bates(2004), destaca que esta etapa busca mensurar o impacto da formação em relação aos objetivos organizacionais. Para analisar esta etapa foram feitas três perguntas. A primeira delas questionou se a formação contribuiu para melhorar o atendimento aos alunos em termos de inclusão e acessibilidade. Os respondentes marcaram 60% que sim, 25% parcialmente e apenas 15% responderam que não (conforme ilustrado na figura 12).



**Figura 12** - A formação contribuiu para melhorar o atendimento aos alunos em termos de inclusão e acessibilidade?  
**Fonte:** Forms da pesquisa (2025)

Na sequência a pergunta feita foi se o servidor percebeu alguma melhoria em seu próprio desempenho ao atender os alunos ou outros servidores que necessitam de inclusão e se sim, quais as mudanças ou impactos que eles notaram na sua prática profissional. Muitos participantes relataram uma ampliação da atenção e empatia ao lidar com alunos e servidores que necessitam de inclusão, mencionando maior paciência, escuta ativa e atenção às necessidades específicas. Outros respondentes afirmaram que a formação reforçou práticas que já adotavam anteriormente. Houve ainda relatos de maior compreensão sobre as limitações enfrentadas pelas pessoas com deficiência. Por outro lado, alguns servidores não perceberam mudanças em sua prática.

Por fim, foi questionado se após a formação, a capacidade de lidar com situações com os alunos ou com outros servidores com NEE (necessidades especiais específicas) melhorou e se sim, foi solicitado um exemplo de como a mudança refletiu na rotina de trabalho. As respostas indicam que a formação teve um impacto significativo na capacidade dos servidores para lidar com os alunos. Também foi sugerido que o curso seja mais divulgado para os servidores,

principalmente os gestores e outro respondente sugeriu que o curso seja oferecido como curso básico para discentes, docentes e técnicos, para que o ambiente institucional se torne ainda mais inclusivo.

Embora muitos relataram melhorias no seu dia a dia, também houve respostas que indicaram falta de mudanças significativas. Tendo em vista que, ao longo das perguntas possa se perceber que o curso não foi útil para algumas poucas pessoas, esse resultado é esperado. Além disso, um servidor adicionou que acredita que a política de inclusão e acessibilidade na UFPB deve ser mais incrementada.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este artigo teve como objetivo avaliar a formação de inclusão e acessibilidade fornecido pela PROGEP aos técnicos administrativos e docentes da UFPB, buscando verificar sua eficácia através de um formulário, utilizando o método de avaliação de Kirkpatrick, aplicado aos servidores que concluíram o curso. A metodologia utilizada foi a quantitativa e a qualitativa e amostra composta por conveniência, levando em consideração a disponibilidade dos servidores.

Os resultados obtidos revelaram que a formação foi importante e contribuiu positivamente para o desempenho dos servidores, especialmente no que diz respeito à adoção de práticas mais inclusivas, à empatia e à maior compreensão dos direitos das pessoas com deficiência ou com necessidades especiais específicas.

Entretanto, alguns aspectos ainda precisam ser melhorados na formação, como os materiais que são muito teóricos, os exemplos que precisam apresentar um contexto mais perto da realidade do Brasil, a necessidade de focar a formação nos técnicos administrativos, a divulgação do curso para toda a comunidade acadêmica, entre outros.

É importante ressaltar que esta pesquisa teve uma amostragem de 20 pessoas, que participaram voluntariamente da pesquisa, a amostragem limita a generalização dos resultados e indica a necessidade de uma avaliação com uma amostra maior. Além disso, seria pertinente analisar o impacto dessa capacitação sob a ótica dos discentes com deficiência ou necessidades especiais específicas, a fim de perceber a percepção do público alvo da política de inclusão e acessibilidade.

Conclui-se que a formação se mostrou eficaz, tendo em vista, que ajudou os servidores a perceberem melhor esses alunos e terem atitudes mais empáticas, além que eles conheceram mais sobre a política de inclusão e acessibilidade na UFPB. Mas, se faz necessário alguns ajustes e que essa formação seja obrigatória para toda a comunidade acadêmica, para que a universidade seja cada vez mais inclusiva e acessível.

## 6. REFERÊNCIAS

BAGATTOLI, S. L.; KOPPER MÜLLER, G. C. Treinamento e desenvolvimento de pessoal: agregando valor às pessoas e à organização. NAVUS - Revista de Gestão e Tecnologia, v. 6, n. 2, p. 106-120, 2016.

BARAÇAS, Ana Rita Cabral. Avaliação da formação segundo o modelo de Kirkpatrick. 2017. Trabalho de projeto (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos) – Universidade de Lisboa, Lisboa, 2017.

BORGES-ANDRADE, Jairo E.; ABBAD, Gardênia da Silva; MOURÃO, Luciana. Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos - Como Incrementar Talentos na Empresa. Rio de Janeiro: Atlas, 2021. *E-book*. ISBN 9786559771271. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559771271/>. Acesso em: 01 out. 2024.

Damasceno, S. M. S., Abbad, G., & Meneses, P. P. M. (2012). Modelos lógicos e avaliações de treinamentos organizacionais. *Paidéia* (Ribeirão Preto), 22(52), 217–228. <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2012000200008>

DE LIMA, I. F.; CARNEIRO, Â. P. L. Gestão de pessoas na administração pública: pessoas competentes, melhores resultados. [S.l.], [s.n.], [s.d.].

MOREIRA, S. T.; FREITAS, R. R. Treinamento de servidores públicos em universidades federais. *Brazilian Journal of Production Engineering*, v. 5, n. 1, p. 172-185, 2019.

PAULA, L. M. D. S. Avaliação de treinamento. [s.l.]: [s.n.], 2009. Acesso em: 25.

PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS. Oferta do curso "Formação em Inclusão e Acessibilidade". João Pessoa, 01 mar. 2023. Disponível em: <https://progep.ufpb.br/progep/contents/documentos/editais-de-capacitacao/edital-02-2024-formacao-em-inclusao-e-acessibilidade.pdf>. Acesso em: 23 jul. 2024.

SANTOS, M. H. A. Aplicação do método de avaliação de treinamentos Kirkpatrick em um departamento de treinamento e desenvolvimento: um estudo em uma organização do segmento de baterias industriais. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade, Cidade, 2022.

TASCA, J. E.; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R. A avaliação de programas de capacitação: um estudo de caso na administração pública. *Revista de Administração Pública*, v. 46, p. 647-675, 2012.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Resolução nº 34/2013. Conselho Universitário. João Pessoa, 27 nov. 2013.

VENTURI, D.; KONELL, A. E.; GIOVANELA, A. Treinamento: importância e benefícios da disponibilização de treinamento nas organizações. *Revista Científica FAMAP*, v. 1, n. 01, 2021.

[S.L.: s.n.]. 3 Metodologia 3.1. Introdução. Disponível em: [https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/9443/9443\\_4.PDF](https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/9443/9443_4.PDF). Acesso em: 08 out. 2024.

## 7. APÊNDICES

Cargo:

Técnico Administrativo

Docente

Particpei da formação de inclusão e acessibilidade fornecido pela PROGEP.

Sim

Não

### **Nível 1: Reação**

1. Os objetivos da formação estavam claramente definidos.

Concordo totalmente

Concordo parcialmente

Neutro

Discordo parcialmente

Discordo totalmente

2. A formação atendeu às suas expectativas iniciais em relação ao conteúdo abordado.

Concordo totalmente

Concordo parcialmente

Neutro

Discordo parcialmente

Discordo totalmente

3. A carga horária do curso foi suficiente.

Concordo totalmente

- Concordo parcialmente
- Neutro
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

4. O instrutor era claro em sua explicação.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Neutro
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

5. A capacitação foi útil para o seu trabalho.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Neutro
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

6. Quais tópicos ou aspectos da formação você considerou mais úteis para o seu trabalho?

7. Qual outra capacitação você considera que complementaria o curso que você participou?

8. Indicaria a capacitação para alguém?

- Sim
- Não

**Nível 2: Aprendizagem**

9. Você adquiriu novos conhecimentos e habilidades com essa formação.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Neutro
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

10. Você se sente mais preparado para aplicar os conceitos aprendidos no seu ambiente de trabalho.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Neutro
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

11. Qual foi a principal habilidade ou conhecimento adquirido?

12. A formação utilizou testes ou atividades práticas que avaliaram adequadamente o conhecimento adquirido?

- Sim
- Não

**Nível 3: Comportamento**

13. Desde a formação, você tem aplicado os conhecimentos adquiridos nas suas atividades profissionais?

- Sempre
- Quase sempre
- Às vezes
- Raramente
- Nunca

14. Se sua resposta anterior foi sim, quais mudanças específicas você notou em seu comportamento ou nas suas práticas de trabalho?

15. Você acredita que seus colegas ou supervisores notaram mudanças no seu comportamento após a formação?

- Sim
- Não
- Não sei

**Nível 4: Resultados**

16. A formação contribuiu para melhorar o atendimento aos alunos em termos de inclusão e acessibilidade.

- Sim
- Não
- Parcialmente

17. Após a formação, você percebeu alguma melhoria em seu próprio desempenho ao atender alunos ou outros servidores que necessitam de inclusão? Se sim, quais mudanças ou impactos você notou em sua prática profissional?

18. Você acredita que, após a formação, sua capacidade de lidar com situações com alunos ou outros servidores com necessidades especiais específicas melhorou de forma considerável? Se sim, poderia citar exemplos de como essa mudança refletiu em seu dia a dia no trabalho?