



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE EDUCAÇÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES
APRENDENTES**

MICHELLY RAIANNE FERREIRA DOS SANTOS

**A PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UFCG
SOBRE A CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL POR MEIO DA EAD**

**JOÃO PESSOA - PB
2017**

MICHELLY RAIANNE FERREIRA DOS SANTOS

**A PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UFCG
SOBRE A CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL POR MEIO DA EAD**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes da Universidade Federal da Paraíba, pertencente à linha de pesquisa Gestão de Projetos Educativos e Tecnologias Emergentes, como requisito para a obtenção do Título de Mestre em Gestão nas Organizações Aprendentes.

ORIENTADOR: Prof. Dr. MARCKSON ROBERTO FERREIRA DE SOUSA

**JOÃO PESSOA - PB
2017**

S237p

Santos, Michelly Raianne Ferreira dos.

A percepção dos servidores técnico-administrativos da UFCG sobre a capacitação profissional por meio da EAD / Michelly Raianne Ferreira dos Santos. - João Pessoa, 2017.

176 f. : il. -

Orientador: Marckson Roberto Ferreira de Sousa.

Dissertação (Mestrado) - UFPB/MPGOA

1. Educação a distancia. 2. Capacitação - Servidores - UFCG. 3. Tecnologia da Informação e Comunicação.
I. Título.

UFPB/BC

CDU - 37.018.43(043)

MICHELLY RAIANNE FERREIRA DOS SANTOS

A PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UFCG
SOBRE A CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL POR MEIO DA EAD

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes da Universidade Federal da Paraíba, pertencente à linha de pesquisa Gestão de Projetos Educativos e Tecnologias Emergentes, como requisito para a obtenção do Título de Mestre em Gestão nas Organizações Aprendentes.

Aprovada em 03 / 08 /2017

BANCA EXAMINADORA

Judson Mento Faria de Souza

Prof. Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa – UFPB/MPGOA
Orientador

Guilherme Ataíde Dias

Prof. Dr. Guilherme Ataíde Dias – UFPB/MPGOA
Membro Interno

Janine Marta Coelho Rodrigues

Profa. Dra. Janine Marta Coelho Rodrigues – UFPB/PPGE
Membro Externo

*A Deus e aos meus amados pais, José Ferreira
dos Santos e Ermilda Rosa dos Santos, pelo
imenso amor, esforço, estímulo e dedicação de
toda uma vida.*

Dedico.

AGRADECIMENTOS

Sou grata a Deus por sempre me mostrar o melhor caminho a seguir, por me possibilitar forças para ir em busca dos meus objetivos, e não descansar enquanto não alcançá-los. Por me proporcionar coragem para conciliar meu trabalho com os estudos e as longas viagens durante este trajeto, pois não foi fácil e muitas vezes o cansaço era intenso. Venci realmente uma grande batalha, superei os meus limites. A Ele toda Honra e toda Glória, minha gratidão e fé;

À minha família, em especial aos meus amados pais, José Ferreira e Ermilda Rosa, pelas palavras de entusiasmo, pela dedicação, pelo esforço e amor com seus filhos, prezando sempre pela nossa felicidade e me fortalecendo nesta longa caminhada. Minha mãezinha, obrigada por torcer por mim e dividir comigo meus sonhos, choros e alegrias;

Aos meus queridos irmãos, Roberto Ferreira e Júnior Ferreira, verdadeiros amigos, pela parceria, companheirismo e por sempre estarem à minha disposição quando precisei, serei sempre grata;

À minha cunhada Fátima Andrade e a todos os meus Tios e Tias pela amizade, pelos momentos de descontração e pelas palavras de incentivo e encorajamento sempre;

Aos meus amados sobrinhos, José Roberto e Marianne Louise, os amores de tia, pelas alegrias proporcionadas a mim durante este período, em que muitas vezes estive ausente;

Ao meu namorado, Igor Leite Virginio, por sempre me fazer feliz todos os dias, pela sua paciência, por seu companheirismo,

pelo seu amor e sua dedicação para comigo, pelo seu grande apoio todas as vezes que precisei nesta caminhada acadêmica. Obrigada meu amor;

Ao meu Orientador, Prof. Dr. Marckson Roberto, pelo intenso apoio desde o início da minha pesquisa, sempre disposto a me ajudar mesmo em meio às suas tantas atribuições como docente, um excelente professor, uma pessoa acessível, humilde, inteligente, compreensiva e dedicada. Eu não poderia ter tido orientação melhor!

Ao Prof. Dr. Antonio Fernandes Filho e ao Prof. Dr. Carlos Davidson Pinheiro, diretor e vice-diretor do CFP/UFCG, por autorizarem meu afastamento do trabalho nos dias de aula em João Pessoa e para a escrita deste trabalho;

Aos meus amigos(as) que ganhei desde a chegada à UFCG em 2013, Joelma Barbosa, Guayra Afonso, Reno Alexandre, Carolina Dornelas, Wellington Vasconcelos, Francisco Bezerra e Rodrigo Alves, pelo apoio e auxílio no trabalho durante a realização do curso de Mestrado;

À minha amiga, Prof^a Dra. Silvana Vieira de Souza, pelo acolhimento e recepção em sua casa em João Pessoa, durante o período de realização do curso de Mestrado, além dos momentos de descontração vividos;

Ao amigo e Prof. Me. Marcus Mussi, pelas orientações fornecidas a mim para a concretização deste trabalho;

À minha amiga Julliana Macêdo, companheira de trabalho e do dia a dia, pelos momentos de alegria e angústia partilhados, mas sempre me encorajando a prosseguir nesta árdua jornada; como também à Luciana Freire, Cecília Oliveira,

Ilana Sanamaika e Manuella Soares pelas boas risadas e por tornarem os dias em Cajazeiras mais leves e divertidos;

À Coordenação e à Secretaria do MPGOA, pelos esforços empreendidos para tornar mais ágil a vida do corpo discente;

Agradeço a todos os professores do Mestrado Profissional em Gestão nas Organizações Aprendentes da UFPB, por todos os ensinamentos de grande valor repassados a mim e a todos os alunos durante as aulas, conhecimentos da academia que ficarão marcados em minha memória. Estendo estes agradecimentos a todos os componentes da banca e à Profª Dra. Janine Marta pelas suas contribuições valiosas para este trabalho, fornecidas na realização do exame de Qualificação;

À Turma 6 do ano de 2015 do MPGOA, em especial aos amigos que conquistei desde o início: Débora Gomes, Jadelson Rodrigues, Anderson Simões, Kamilla Dutra e Eric Maggio. Vocês tornaram a caminhada e os dias de aulas mais felizes, pelas conversas durante os intervalos, pelos momentos de estudo e diversão, pelo compartilhamento de conhecimentos e experiências, enfim, foram uma verdadeira família. Adicionalmente, agradeço a Jadelson e sua esposa Lucienne da Costa, que se tornou minha amiga, pela disponibilidade dos dois em coletar os livros na biblioteca da UFCG em Campina Grande para mim quando precisei, além de fornecer direcionamentos e aguentar meus desabafos dos momentos acadêmicos;

Enfim, agradeço o carinho de todos(as) aqueles(as) que de alguma forma torceram para que eu alcançasse mais esta etapa com sucesso e louvor. Meu muito obrigada!!!

*“Aquele que habita no esconderijo do Altíssimo,
à sombra do Onipotente descansará.*

*Direi do Senhor: Ele é o meu Deus, o meu
refúgio, a minha fortaleza, e nele
confiarei”.*

(Salmos 91:1,2)

RESUMO

A constante inovação no cenário mundial acarretou a necessidade de transformações, e a consequente busca por capacitação profissional. Em virtude das rápidas modificações sociais, tecnológicas e econômicas, a capacitação profissional exige formas mais dinâmicas, flexíveis e modernas, de modo a proporcionar aos aprendizes uma maior autonomia em relação aos estudos, principalmente por se tratarem de pessoas que detém um tempo reduzido para frequentar o ensino na modalidade presencial. Atualmente, não existem fronteiras para a aprendizagem, em decorrência da utilização do *ciberespaço* que une pessoas em lugares diferentes e distantes, proporcionando um contato remoto e a troca de informações que possibilitam a construção e a reconstrução do saber. Desta forma, a presente dissertação 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), buscando entender as diferentes opiniões do corpo funcional da instituição sobre a modalidade de treinamento a distância, a partir dos cursos realizados. O campo empírico correspondeu à UFCG e a amostra da pesquisa foi constituída por 13 servidores técnico-administrativos do *campus* mencionado. Quanto aos procedimentos metodológicos, caracterizou-se como uma pesquisa de campo, com abordagem quantitativa e qualitativa, conduzida de forma exploratória e descritiva, onde foi utilizado o método de Análise de Conteúdo para diagnóstico, através da categorização das respostas abertas. Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado um questionário com questões abertas e fechadas, tendo como finalidade na primeira parte a investigação do perfil socioeconômico e profissional dos respondentes, e na segunda parte, o perfil dos Quatro Níveis de Avaliação de Treinamento de Equipes, baseado na literatura de Kirkpatrick, em termos de Reação, Aprendizagem, Comportamento e Resultados. A tabulação dos dados quantitativos e os resultados foram auferidos estatisticamente através de planilhas eletrônicas, onde posteriormente, procedeu-se à criação de gráficos que foram essenciais na análise das questões para a demonstração do desfecho da pesquisa. 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. Sugere-se que os gestores da referida Universidade, juntamente com a Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, ampliem a política de oferta 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 mesmos se capacitarem, com vistas à melhoria da qualidade do serviço público.

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

ABSTRACT

The constant innovation in the world scenario has brought the need for transformations, and the consequent search for professional training. Due to rapid social, technological and economic changes, professional training requires more dynamic, flexible and modern ways, in order to provide learners with greater autonomy in relation to their studies, mainly because they are people who have reduced time to attend face-to-face teaching mode. Currently, there are no boundaries for learning, due to the use of cyberspace that unites people in different and distant places, providing a remote contact and the exchange of information that enables the construction and reconstruction of knowledge. In this way, this dissertation aimed to analyze the perception of the technical-administrative servants of the Federal University of Campina Grande (UFCG) - Campus Cajazeiras, about the professional qualification through Distance Education (DE), seeking to understand different opinions of the functional body of the institution about the distance training modality, based on the courses taken. The empirical field corresponded to the UFCG and to the research sample consisted of 13 technical-administrative servants of the mentioned campus. About methodological procedures, it was characterized as a field research, with a quantitative and qualitative approach, conducted in an exploratory and descriptive way, where the Content Analysis method for diagnosis was used, through the categorization of open answers. As a data collection instrument, a questionnaire was used with open and closed questions, with the purpose in the first part of investigating the socioeconomic and professional profile of the respondents, and in the second part, the profile of the Four Levels of Evaluation of Team Training, based on Kirkpatrick's literature, in terms of Reaction, Learning, Behavior and Results. The tabulation of the quantitative data and the results were obtained statistically through spreadsheets, where, later, graphs that were essential in the analysis of the questions for the demonstration of the outcome of the research were created. It was verified, from the results, that the general satisfaction with the training courses in the UFCG distance modality obtained a positive and favorable repercussion, with a rating of 15.38% as excellent, 53.85% as very good and 30.77% as good. None of the servers classified the distance courses as regular or weak, which demonstrates the acceptance of the modality of EAD in the UFCG as very useful and constructive. It is suggested that the managers of the mentioned University, together with the Coordination of Management and Development of People, extend the policy of offering distance courses more frequently to the technical-administrative servants, considering that the number of courses is still reduced, providing motivation for them to be trained, with a view to improving the quality of the public service.

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

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - <i>Blog</i> de Capacitação do Servidor - UFCG.....	35
Figura 2 - Ambiente Virtual de Informações da CGDP - UFCG	36
Figura 3 - O modelo pedagógico do EAD.....	85

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Instituições que têm polos no interior dos estados, por categoria administrativa (%)	50
Gráfico 2 - Matrículas em cursos livres corporativos e não corporativos (em números absolutos)	55
Gráfico 3 - Instituições públicas que participam da UAB (%)	62
Gráfico 4 - Profissionais envolvidos na EAD, por função (em números absolutos)	70
Gráfico 5 - Sexo	112
Gráfico 6 - Faixa Etária	113
Gráfico 7 - Nível de Instrução	114
Gráfico 8 - Classe	115
Gráfico 9 - Nível de Capacitação	116
Gráfico 10 - Cargo	117
Gráfico 11 - Escolaridade Exigida para o Cargo	118
Gráfico 12 - Possui Cargo Comissionado ou de Chefia?	119
Gráfico 13 - Tempo de Ingresso no Serviço Público Federal, especificamente na UFCG ...	120
Gráfico 14 - Como você, servidor técnico-administrativo, avalia o tutor do curso em relação ao conhecimento do assunto e capacidade de comunicação a distância?	122
Gráfico 15 - Como você avalia o Ambiente Virtual de Aprendizagem (<i>Moodle</i>), com relação à facilidade de navegação?	123
Gráfico 16 - Como você avalia o cronograma e a carga horária do curso a distância?	124
Gráfico 17 - Os materiais oferecidos (apostilas, exercícios) foram úteis durante e após a realização do curso de que forma?	125
Gráfico 18 - Qual curso de capacitação na modalidade a distância você realizou na UFCG?	126
Gráfico 19 - Após participar de cursos a distância, sua capacidade de percepção e comunicação melhorou?	127
Gráfico 20 - Você se interessou por <i>feedback</i> quanto aos seus pontos fortes e necessidades de melhorias durante e após o curso?	129
Gráfico 21 - Você se sentiu mais autônomo no ambiente de trabalho, com maior flexibilidade na rotina de estudos diante do aprendizado a distância?	130

Gráfico 22 - Você se sentiu mais valorizado como servidor técnico-administrativo da UFCG, pela oferta de capacitação através da modalidade de ensino a distância?	132
Gráfico 23 - A interação com tutores, professores e equipe administrativa durante o curso a distância se deu de forma satisfatória?	133
Gráfico 24 - Quando você concluiu o curso a distância, se esforçou para mudar seus hábitos de acordo com a aprendizagem, permanecendo bem instruído com o material oferecido, a fim de tomar atitudes corretas diante de dúvidas?	135
Gráfico 25 - Você se sentiu mais motivado a desenvolver seu trabalho, passando a dialogar mais com seus colegas e com sua chefia, oferecendo apoio?.....	137
Gráfico 26 - Quais foram os motivos que levaram você a realizar um curso de capacitação profissional a distância?.....	138
Gráfico 27 - Após a realização de cursos a distância, sua eficácia como líder melhorou? ...	140
Gráfico 28 - Após a realização de cursos a distância, você acredita que a eficácia da equipe e o desempenho do seu setor de trabalho como um todo melhoraram?	141
Gráfico 29 - Assinale nos campos em que você acredita que foram sentidas melhorias de atuação no ambiente de trabalho, em decorrência da capacitação a distância:	142
Gráfico 30 - Qual a sua satisfação geral com os cursos de capacitação na modalidade a distância realizados pelo Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Talentos da SRH/UFCG?.....	143

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Cursos de capacitação na modalidade EAD realizados na UFCG.....	39
Quadro 2 - Definição dos quatro níveis de avaliação de treinamento de equipes (adaptado).40	
Quadro 3 - Os quatro níveis do modelo de avaliação de treinamento de equipes de Kirkpatrick (adaptado).....	40
Quadro 4 - Modelos de Educação a Distância - um quadro conceitual (adaptado)	52
Quadro 5 - Modelos de ensino superior à distância via <i>web</i> (adaptado).....	66
Quadro 6 - Potencialidades e Falhas da EAD	89
Quadro 7 - Potencialidades da EAD mediada por NTICs.....	90
Quadro 8 - Percentuais de Incentivo à Qualificação, a partir de 1º de janeiro de 2013 (Incluído pela Lei nº 12.772, de 2012)	107
Quadro 9 - Perfil dos servidores técnico-administrativos: dados gerais	111

LISTA DE SIGLAS

ABED	Associação Brasileira de Educação a Distância
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
BASis	Banco de Avaliadores do Sinaes
BBC	British Broadcasting Corporation
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CCBS	Centro de Ciências Biológicas e da Saúde
CCJS	Centro de Ciências Jurídicas e Sociais
CCS	Centro de Ciências da Saúde
CCT	Centro de Ciências e Tecnologia
CCTA	Centro de Ciências e Tecnologia Agro-alimentar
CDSA	Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido
CEAD	Centro de Educação Aberta, Continuada e a Distância
CEEI	Centro de Engenharia Elétrica e Informática
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CES	Centro de Educação e Saúde
CFP	Centro de Formação de Professores
CGDP	Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas
CH	Centro de Humanidades
CMS	Course Management System
CNE	Conselho Nacional de Educação
CSCL	Computer Supported Collaborative Learning
CSCW	Computer Supported Cooperative Work
CSTR	Centro de Saúde e Tecnologia Rural
CTRN	Centro de Tecnologia e Recursos Naturais
EAD	Educação a Distância
EJA	Educação de Jovens e Adultos
FNDE	Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
FUNTEVÊ	Fundo de Financiamento da Televisão Educativa
IES	Instituição de Ensino Superior

IFES	Instituição Federal de Ensino Superior
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
ISO	Internacional Organization for Standardization
IUB	Instituto Universal Brasileiro
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação
LMS	Learning Management System
MEB	Movimento de Educação de Base
MEC	Ministério da Educação
MPGOA	Mestrado Profissional em Gestão nas Organizações Aprendentes
PCCTAE	Plano de Carreira dos Cargos Técnico-administrativos em Educação
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PNDP	Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal
PPCs	Projetos de Cursos Presentes
PPGCI	Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação
PPGE	Programa de Pós-graduação em Educação
PPI	Projeto Político-Pedagógico
PROFORMAÇÃO	Programa de Formação de Professores em Exercício
PROINFO	Programa Nacional de Informática na Educação
RICESU	Rede de Instituições Católicas de Ensino Superior
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SEED	Secretaria de Educação a Distância
SEI	Secretaria Federal de Informática
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SENAT	Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte
SERTE	Serviço de Educação e Formação pelo Rádio e Televisão
SERTRE	Serviço de Rádio e Televisão Educativo
SESI	Serviço Social da Indústria
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SINEAD	Sistema Nacional de Educação a Distância
SINRED	Sistema Nacional de Radiodifusão Educativa

SRH	Secretaria de Recursos Humanos
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UAB	Universidade Aberta de Brasília
UFCG	Universidade Federal de Campina Grande
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UNIREDE	Rede de Educação Superior a Distância
USP	Universidade de São Paulo
UTA	Unidade Temática de Aprofundamento
UVB	Universidade Virtual Brasileira
WWW	World Wide Web

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	20
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	22
1.2 OBJETIVOS	26
1.2.1 <i>Objetivo Geral</i>	26
1.2.2 <i>Objetivos Específicos</i>	26
1.3 RELEVÂNCIA E JUSTIFICATIVA DO ESTUDO	27
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO	29
2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	30
2.1 ESTRATÉGIA PARA A CONDUÇÃO DA PESQUISA	31
2.2 DEFINIÇÃO DOS SUJEITOS DA PESQUISA.....	36
2.3 AMOSTRA DA PESQUISA.....	37
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS	37
2.5 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	41
3 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: acepção, evolução histórica, regulamentação, tipologias e reflexões	44
3.1 ACEPÇÃO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	44
3.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	45
3.3 REGULAMENTAÇÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	57
3.4 TIPOLOGIAS E REFLEXÕES SOBRE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	64
3.4.1 <i>Tipologias de Educação a Distância</i>	64
3.4.2 <i>Reflexões sobre Educação a Distância</i>	67
4 O ENSINO-APRENDIZAGEM NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.....	73
4.1 ASPECTOS PEDAGÓGICOS NA APRENDIZAGEM.....	73
4.1.1 <i>O papel da interatividade na modalidade educacional a distância</i>	79
4.1.2 <i>Contribuições Teóricas acerca da relação entre professor e aluno e Reflexões Críticas à luz da Educação a Distância</i>	86
4.2 TECNOLOGIA E APRENDIZAGEM	92
4.2.1 <i>Dado, informação e conhecimento</i>	93
4.2.2 <i>Tecnologia da Informação e Comunicação</i>	94
5 APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL: aspectos teóricos	100
5.1 A CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL NO SERVIÇO PÚBLICO	104

5.2 LEGISLAÇÃO PARA OS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE	105
6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	110
6.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO E PROFISSIONAL	110
6.2 PERFIL DOS QUATRO NÍVEIS DE AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO DE EQUIPES	121
6.2.1 Nível 1 – <i>Reação</i>	121
6.2.2 Nível 2 – <i>Aprendizagem</i>	125
6.2.3 Nível 3 – <i>Comportamento</i>	134
6.2.4 Nível 4 – <i>Resultados</i>	139
6.3 ANÁLISE DE CONTEÚDO.....	145
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	153
REFERÊNCIAS	156
APÊNDICES	167
APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA ACADÊMICO-CIENTÍFICA NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE – (UFCG).....	168
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA COLETA DOS DADOS COM OS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE - (UFCG)	169
ANEXOS	174
ANEXO A – DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO NO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES APRENDENTES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - (MPGOA/UFPB)	175
ANEXO B – CERTIDÃO DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DO CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - (CCS/UFPB)	176

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, acompanhadas 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 70, em que se utilizava do rádio e correspondência 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*¹ formada em virtude das transformações ocorridas no processo de comunicação.

¹ Para Ianni (2013, p. 119, grifo nosso), “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*. E o signo por excelência da

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação citada anteriormente, prevê em seu art. 80º que a EAD, composta com abertura e comando especiais, será oferecida por instituições de ensino particularmente habilitadas pela União, e esta 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, e a aprovação para sua realização, cumprirá 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 do 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, consequentemente, 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.

Os professores ou tutores e alunos podem manter contato e conectar-se de locais diferentes e distantes, realizar debates, atividades em grupo, trocar informações, experiências, dúvidas, sugestões e enviar trabalhos e atividades, ocasionando a aprendizagem e a integração dos participantes da EAD.

Dessa forma, a gestão pública busca eficiência através da capacitação dos seus servidores técnico-administrativos, e espera-se que os mesmos obtenham desempenho nos

modernização parece ser a comunicação, a proliferação e generalização dos meios impressos e eletrônicos de comunicação, articulados em teias multimídia alcançando todo o mundo”.

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), ofertados 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 impõe 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.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A capacitação profissional é imprescindível para se realizar um bom trabalho e satisfazer os clientes, como forma de retê-los através do serviço eficiente prestado. No âmbito educacional do objeto em questão, os servidores públicos (técnico-administrativos) atendem a uma grande parcela da sociedade, sejam acadêmicos docentes, discentes e a comunidade em geral.

O treinamento dos servidores técnico-administrativos possui grande significação tanto para estes profissionais, que serão devidamente qualificados na área em que existam lacunas de conhecimentos, suprindo gargalos a fim de agregar valor à sua inteligência competitiva, como proporcionará aos cidadãos e aos acadêmicos a resolução de seus problemas quando solicitados, garantindo o funcionamento contínuo da universidade, através da melhoria do

desempenho profissional dos servidores técnico-administrativos, motivando a realização do trabalho e criando laços de confiança entre as partes.

A organização necessita buscar novos caminhos para que ocorra a aprendizagem de seus profissionais, trabalhando em conjunto e unindo forças para que sua equipe esteja alinhada aos seus objetivos, prestando serviços de qualidade e fornecendo as informações de forma ágil e correta. Em virtude das rápidas mudanças sociais, tecnológicas e econômicas ocorridas no cenário atual, a capacitação profissional exige formas mais dinâmicas, flexíveis e modernas, de forma a proporcionar aos aprendizes uma maior autonomia com relação aos estudos, principalmente por se tratarem de pessoas que detém um tempo reduzido para frequentar o ensino na modalidade presencial.

No contexto das transformações a que todos estão imersos, Lévy (1999, p. 94), afirma que o novo espaço, presente no termo '*ciberespaço*', é cada vez mais veloz em termos de transmissão da informação, sendo criado no ano de 1984 por William Gibson, em seu livro *Neuromancer*, descrito como: “esse termo designa o universo das redes digitais, descrito como campo de batalha entre as multinacionais, palco de conflitos mundiais, nova fronteira econômica e cultural”, sendo um ambiente de diálogo aberto pela ligação global dos computadores e das memórias dos mesmos. Assim, atualmente, não existem fronteiras para a aprendizagem, em decorrência deste novo espaço virtual que une pessoas em lugares diferentes e distantes, proporcionando o contato remoto e a troca de informações que possibilitam a construção e a reconstrução do saber.

Na visão de Ianni (2013) as recentes tecnologias podem vir a tornar as outras tecnologias anteriores ultrapassadas, do mesmo modo que podem tornar obsoletos outros meios de mobilização da forma de trabalho, como um método de revolucionar a transformação ou modernização das mais diversas formas sociais e técnicas de organização do trabalho e da produção. Desta forma, o *ciberespaço* ganha valor diante do mundo globalizado, que requer competências diferenciadas dos servidores públicos e também dos profissionais que atuam em todos os ramos do mercado de trabalho, em que todos têm o dever de prestar o atendimento ao público com eficiência, tendo a EAD como um meio para se capacitar sempre que necessário.

Sobre a aprendizagem aberta e a distância, Lévy (1999) informa que tanto na infraestrutura material como no financiamento para seu funcionamento, a educação virtual, através das escolas e universidades, demandam menos recursos do que o ensino presencial nas mesmas, salientando que o aumento da demanda ocorre tanto na quantidade como na

qualidade, necessitando de mudanças e personalizações de melhoria, obtendo uma direção mais progressiva, traduzindo a inteligência coletiva no âmbito educacional, como aprendizagem cooperativa, em que o professor exerce o papel de animador da inteligência coletiva para seus alunos.

A transmissão de conhecimento e realização da aprendizagem não é mais direcionada a uma elite, mas a população em geral, em termos de trabalho e vida cotidiana, e através das hipermídias, os sistemas de simulação e as redes de aprendizado em grupo estão mais integrados e interligados ao local de trabalho das pessoas, bem como a formação profissional e a sua produtividade, portanto, a virtualização das instituições e das empresas equivalerá a uma virtualização da relação com o conhecimento. O crescimento do sistema de formação não pode ser desmembrado da evolução do sistema de reconhecimento das competências que o conduz, pois são os exames ou testes que certificam e estruturam os programas de ensino e aprendizagem (LÉVY, 1999).

Seguindo esta linha de pensamento, Mill salienta que estamos vivendo um tempo de fortes transformações em todos os espaços humanos, devido ao movimento veloz da recente revolução da tecnologia, em que os ambientes antigos ou tradicionais de aprendizagem estão sendo reestruturados com o advento das tecnologias digitais, em virtude de uma constante busca pela sociedade do conhecimento, com destaque para a EAD, que utiliza de forma recorrente a tecnologia, com o dever de também potencializar amplamente a visão do educando, tornando-o um cidadão consciente e capacitado para o seu trabalho (MILL, 2013).

Desta forma, o acesso à informação possui relevância para o aprendente e está ligado ao processamento atual de educação, surgindo a EAD como modalidade de ensino capaz de preencher espaços antes vagos, em que serão estabelecidas relações entre professor/tutor e o aluno, que irão procurar suprir suas pontes cognitivas através da aprendizagem.

Dessa maneira, Ianni afirma que a mundialização seria um desmembramento justificável, necessário e imprescindível do processo de modernização com relação ao capitalismo, visto como processo civilizatório proposto a realizar uma espécie de destacamento da história da humanidade. Toda a tecnologia, na medida em que é imposta na vida da sociedade ou no jogo das forças sociais, transforma-se em técnica social, correspondendo a diversos fins. A globalização dos sistemas de comunicação abrange empresas, instituições e conglomerados, além de processos, linguagens, técnicas de informação, construção e reflexão, permitindo a construção de equipes de pensadores complexos e abrangentes (IANNI, 2013).

Mill (2013) salienta que deve haver uma reflexão a respeito das inovações tecnológicas e sua influência com as inovações pedagógicas de acordo com o cenário existente, pois a cultura de uma sociedade está vinculada intrinsecamente às tecnologias a serem utilizadas. O autor afirma que estamos permeados em um *discurso tecnológico* ou *discurso do acesso*, em que o acesso à informação fortalece a associação do poder e comando à frente de equipes sociais na atualidade, com ênfase para o acesso à informação, ao conhecimento e ao saber, necessários para uma aprendizagem efetiva.

Tendo em vista o contato com o meio tecnológico, é possibilitada a interatividade, que demonstra a cooperação ativa dos usuários de uma transferência de informação, sendo o telefone a primeira mídia em formato tele presencial de comunicação (LÉVY, 1999).

A busca constante por interação aproxima o pensamento de Lévy e Mill, no sentido de continuidade, em que dentre os primeiros recursos, surgiu o telefone e sua comunicação a distância, posteriormente, foram desenvolvidos outros recursos, e a EAD aproveitou-se deles para se firmar. Conforme Mill (2013) a Educação a Distância proporciona uma aproximação maior com as tecnologias digitais, modificando e moldando a forma como as pessoas entendem o ambiente ao seu redor, intimamente ligada ao *ciberespaço*.

Mill (2013, p. 49) esclarece ainda que “é importante que a educação seja vista como um processo pedagógico constituído por docência e discência – isto é, ensino e aprendizagem (ou ensino-aprendizagem) intimamente articulados”, enfatizando a importância de sempre unir aluno e professor na mesma esfera de magnitude, pois se estabelece uma relação de vínculo entre as duas classes, em que um depende do outro para se manter, ensinando e aprendendo constantemente.

No que diz respeito ao público alvo em questão, os servidores técnico-administrativos da UFCG – *Campus Cajazeiras* terão a oportunidade de demonstrar a sua percepção a respeito dos cursos realizados no ambiente da UFCG/SRH Virtual, e estas opiniões poderão servir de base para promover melhorias incrementais na modalidade a distância utilizada por toda a universidade.

Valente (2013) discorre que à medida que a informação é alcançada, o conhecimento deve ser internalizado e desenvolvido pelo estudante, proporcionando uma aprendizagem coerente, expressiva e adequada com a sociedade atual, cada vez mais dinâmica. Ou seja, ter acesso à informação por si só não basta, é necessário que se absorva o que de mais proveitoso a mesma possui, para que assim, a informação se torne um conhecimento arraigado, que dificilmente será perdido, e que poderá ser repassado para outras pessoas que dele necessitem.

Diante do exposto, salienta-se que este estudo se baseia na Educação a Distância como ferramenta de capacitação profissional dos servidores técnico-administrativos na UFCG – *Campus Cajazeiras*. Assim, emerge a seguinte questão: **Qual a percepção dos servidores técnico-administrativos da UFCG sobre a capacitação profissional a distância?**

Para contemplar esta questão de pesquisa, tem-se a seguinte hipótese: A Educação a Distância como possibilidade de alargamento do acesso à educação para todos que dela necessitem, pode vir a contribuir para o aumento da capacitação profissional dos servidores técnico-administrativos da UFCG, através do conhecimento adquirido nos treinamentos, como requisito para avaliar a capacitação ofertada pela instituição, promovendo a aprendizagem organizacional.

Nesta pesquisa, buscaremos demonstrar como a modalidade de Educação a Distância tornou-se facilitadora no campo educacional, devido sua dinamicidade e flexibilidade.

1.2 OBJETIVOS

Os objetivos da pesquisa decorrentes da problemática apresentada encontram-se expostos na sequência:

1.2.1 Objetivo Geral:

Analisar a percepção dos servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Campina Grande – *Campus Cajazeiras* sobre a capacitação profissional por meio da Educação a Distância.

Para alcançar o objetivo geral, são considerados os seguintes objetivos específicos:

1.2.2 Objetivos Específicos:

- Identificar o perfil socioeconômico e profissional dos servidores técnico-administrativos, usuários dos cursos de capacitação por meio da Educação a Distância na Universidade Federal de Campina Grande;
- Descrever a percepção dos servidores técnico-administrativos, usuários dos cursos de capacitação a distância na Universidade Federal de Campina Grande;

- Compreender quão motivadora é a modalidade de ensino a distância para os servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Campina Grande;
- Apresentar sugestões de melhorias na modalidade a distância, como forma de capacitação profissional para os servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Campina Grande.

1.3 RELEVÂNCIA E JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

A linha de pesquisa Gestão de Projetos Educativos e Tecnologias Emergentes foi o que norteou a escolha do tema a ser trabalhado, de forma que foram construídos e compreendidos novos conhecimentos a respeito do assunto, ainda pouco frequente no âmbito educacional e organizacional. O contexto pessoal, na percepção da necessidade e importância de novos estudos na área de Educação a Distância e capacitação profissional no âmbito da instituição e exteriormente a ela, pois possui grande relevância para o servidor público e para a sociedade.

Nesta temática, o Ministério da Educação (MEC) é o órgão superior que regula, autoriza e define as políticas a serem realizadas pelas instituições de ensino a distância, bem como reconhecimento e renovação do reconhecimento, de forma a validar nacionalmente os diplomas dos cursos. O ensino a distância para servidores técnico-administrativos é uma forma favorável de aprendizagem e de capacitação para os mesmos, pois, em grande parte, a categoria dispõe de menor tempo suficiente para frequentar cursos de aperfeiçoamento, graduação e pós-graduação na modalidade presencial, e veem na opção do ensino a distância uma possibilidade de oportunidade, ocasionando uma maior programação, organização e flexibilidade nos estudos, de acordo com a disponibilidade do servidor estudante.

Segundo Lima e Feitosa (2011) a educação a distância é um processo que está em vigência nas organizações públicas e também privadas, pois oferece às empresas a qualificação dos seus funcionários com o propósito de aprendizagem a menores custos. Essa modalidade de aprendizado foi iniciada para certificar a educação continuada dos mais variados trabalhadores, acolhendo as determinações e às oscilações do mercado, ao passo que não havia o desperdício de tempo ou também financeiro.

A produção de conhecimento está condicionada a participação de cada um, buscando sua própria motivação, autorresponsabilidade, autoestudo, tempo disponível, foco e resultados, pois nessa modalidade é o próprio aluno quem deve organizar seus horários, por

não dispor de um professor presencialmente cobrando os resultados, mas sim supervisão de tutores, aumenta-se a responsabilidade para o aluno. No caso do servidor, em que o tempo ainda é mais escasso pela sua carga horária diária de trabalho, é necessário que haja planejamento e organização na divisão de tarefas, para que o mesmo possa distribuir coerentemente o seu tempo sem ociosidade.

A qualidade do material de estudo oferecido por professores e tutores tem especial colaboração para o bom desempenho dos alunos, adicionalmente aos meios de comunicação e informações, pois contribuem para o desenvolvimento de todos, proporcionando um estudo mais prazeroso e comunicativo. Além do que, o aprendizado poderá ser posto em prática pelos servidores públicos no seu local de trabalho, de acordo com o curso oferecido e a realização de mudanças necessárias e eficazes.

Em um contexto geral, os servidores técnico-administrativos devem visualizar a curto, médio e longo prazos o resultado de seu relacionamento com a EAD, buscando balancear as vantagens e desvantagens desta modalidade de ensino, através do conhecimento adquirido em seus estudos, pondo em prática o ensino-aprendizagem.

Por conseguinte, Lessa (2011) salienta que inversamente ao que muitos acreditam, na EAD, os professores necessitam se envolver mais nos procedimentos de aprendizagem, auto gerenciando seus conhecimentos e dialogando permanentemente com todos os alunos envolvidos, como também com colegas, tutores e gestores dos cursos, visto que isso faz com que todos interajam e busquem conjuntamente, meios disponíveis para exceder obstáculos rumo a uma aprendizagem mais concreta. Para Orth, Mangan e Neves (2012), a sigla EAD está frequentemente relacionada à educação e ao ensino dedicado nos últimos anos na modalidade a distância, utilizando-se de várias TICs que possibilitam uma maior integração entre as pessoas envolvidas.

Diante do atual cenário existente no serviço público, em que se destaca a competitividade laboral, há a necessidade de capacitação profissional de servidores públicos, e uma das formas é através da modalidade de EAD, por ter articulação mais flexível, que combina praticidade e motivação para os funcionários.

Vale salientar que, a criação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação em 1996, previu a regularização do ensino a distância, como afirma em seu art. 80º que o Poder Público irá incentivar o desenvolvimento e a propagação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e formas de ensino, e de educação constante (BRASIL, 1996).

Nesse sentido, a relevância desse estudo consiste em proporcionar maior disseminação da EAD como forma de capacitação profissional dos servidores públicos da UFCG, através do ensino-aprendizagem nesta modalidade de ensino. Esta categoria foi escolhida devido ao potencial da EAD como forma de capacitação profissional, integração do ensino-aprendizagem, incentivo e melhoria no serviço público através de cursos de curta e longa duração, adeptos a todas as escolaridades dos funcionários, desde o ensino básico até o ensino superior, por meio do ensino-aprendizagem.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

Inicialmente, é apresentado o capítulo introdutório, como forma de possibilitar um melhor entendimento sobre o tema, englobando a apresentação do problema de pesquisa e dos objetivos, assim como a formulação de hipótese e a relevância e justificativa do estudo a ser realizado.

Posteriormente, no capítulo 2, são explanados os procedimentos metodológicos, que envolvem a estratégia para a condução da pesquisa, a definição dos sujeitos da pesquisa, a amostra da pesquisa, as técnicas e instrumentos para a coleta de dados e o tratamento e a análise dos dados. Em seguida, no capítulo 3, aborda-se a Educação a Distância, sua acepção, evolução histórica, a regulamentação da EAD, suas tipologias e algumas reflexões.

No capítulo 4 apresenta-se o processo de Ensino-aprendizagem na EAD, seus aspectos pedagógicos, o contexto da interatividade na EAD, algumas contribuições teóricas acerca da relação entre professor e aluno, bem como algumas críticas à luz da EAD, finalizando com a temática da tecnologia da informação e comunicação. No capítulo 5 discorre-se sobre a Aprendizagem Organizacional e alguns aspectos teóricos, abordando a capacitação profissional no serviço público, bem como a legislação que rege os servidores técnico-administrativos da UFCG.

Em seguida, no capítulo 6, realiza-se a Apresentação e Análise dos Resultados, com a explanação do Perfil Socioeconômico e Profissional dos servidores, bem como o Perfil dos Quatro Níveis de Avaliação de Treinamento de Equipes, seguido da Análise de Conteúdo. Por fim, no capítulo 7 são apresentadas as Considerações Finais da pesquisa, as Referências, os Apêndices e os Anexos.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente capítulo discute a respeito dos procedimentos metodológicos que foram utilizados para o desenvolvimento desta pesquisa.

Primeiramente, foi definida a estratégia para a condução da pesquisa; em seguida, foram definidos os sujeitos da pesquisa por meio do seu universo e sua amostra; por conseguinte, as técnicas e os instrumentos para a coleta de dados utilizados e, por fim, o tratamento e a análise dos dados.

É indispensável relatar o caminho metodológico para a realização da pesquisa, de forma a corresponder o problema de pesquisa aos objetivos apresentados. Os objetivos explanados neste estudo pretendem responder à problemática apresentada, desvendando questões que provocam interesse na realidade e que merecem atenção no mundo corporativo atual, a partir do recorte coletado por meio da amostra.

Diante disto, o procedimento metodológico correto é primordial para se alcançar com sucesso o resultado da investigação, através de pensamentos coerentes entre a teoria e a prática.

Sendo assim, na concepção de Medeiros (2010, p. 29) “as peculiaridades de seu método diferenciam a ciência das muitas formas de conhecimento humano. E uma de suas particularidades é aceitar que nada é eternamente verdadeiro”, ou seja, cada estudo em sua singularidade pressupõe a utilização da metodologia mais adequada, estando sujeito a possíveis complementações ao longo do tempo.

De acordo com Köche (2011, p. 107) “o resultado de uma investigação científica conduz à corroboração de teorias, de explicações formalizadas que expressam intelectualmente essa interconexão sistematizada de uma forma coerente, lógica e correspondente à realidade objetiva”, ou seja, a realização da pesquisa contribui para reafirmar teorias existentes ou criar novos horizontes a respeito de determinadas temáticas.

A consequência de uma investigação científica é a produção do conhecimento teórico, ou seja, a afirmação de uma teoria advinda de suas proposições, pois, ao demarcar a problemática de seu estudo, o pesquisador sugere por meio de seus pensamentos e compreensões, a estruturação mais viável para os acontecimentos. A demarcação do problema de estudo resulta de um forte exercício mental para que se ergam pensamentos teóricos que possam embasar a pesquisa, interligando e relacionando os fatos (KÖCHE, 2011).

Diante desta temática, Medeiros (2010, p. 30) afirma que “será chamada pesquisa científica se sua realização for objeto de investigação planejada, desenvolvida e redigida conforme normas metodológicas consagradas pela ciência”. Assim, Marconi e Lakatos (2008, p. 272), descrevem que “a finalidade da pesquisa científica não é apenas a de fazer um relatório ou descrição dos dados pesquisados empiricamente, mas relatar o desenvolvimento de um caráter interpretativo no que se refere aos dados obtidos”.

2.1 ESTRATÉGIA PARA A CONDUÇÃO DA PESQUISA

Segundo Köche (2011, p. 122) “o planejamento de uma pesquisa depende tanto do problema a ser investigado, da sua natureza e situação espacotemporal em que se encontra, quanto da natureza e nível de conhecimento do investigador”. Dessa forma, é necessário investigar profundamente os fatos de acordo com a realidade do problema científico, buscando através do alinhamento da teoria com o resultado do *corpus* empírico, as respostas para a elucidação dos fatos.

A primeira etapa desta pesquisa surge na **fase exploratória**, em que 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 seus esclarecimentos e delimitação, o que exige revisão da literatura [...]. Para o autor, a partir do estudo exploratório, o problema se torna mais claro e definido, sujeito a verificações, de forma a proporcionar interpretação e compreensão amplas para o investigador sobre a elucidação dos fatos.

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”. Ou seja, a pesquisa descritiva objetiva minuciosamente retratar as características de determinado objeto de estudo, a fim de facilitar o seu reconhecimento a partir de seus atributos mais importantes sem manipulação de seus dados.

Sobre o pensamento de Köche (2011, p. 124), “na pesquisa descritiva não há a manipulação a priori das variáveis. É feita a constatação de sua manifestação a posteriori”.

O estudo descritivo procura mensurar, examinar ou reunir informações a respeito dos elementos que fazem parte do objeto de estudo, descrevendo-o cientificamente, por meio da

seleção de informações de vários questionamentos, mensurando ou recolhendo as informações mais relevantes para descrever este estudo. Dessa maneira, o estudo descritivo tem como finalidade a mensuração ou a reunião das informações independentemente ou conjuntamente a respeito dos pensamentos ou sobre a variável mencionada (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006).

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.

Segundo Sampieri, Collado e Lucio (2006, p. 4), sobre o enfoque quantitativo e qualitativo “[...] ambos os enfoques, quando utilizados em conjunto, enriquecem a pesquisa. Não se excluem, nem se substituem”, demonstrando que o modelo misto, ou seja, a utilização do método quantitativo-qualitativo proporciona uma maior precisão na obtenção de resultados.

Na pesquisa quantitativa para Marconi e Lakatos (2008), o pesquisador busca utilizar grandes amostras e informações quantificáveis, a fim de obter um resultado satisfatório que seja condizente com a realidade, em que devem ser esclarecidas três linhas em seu interior, a objetividade, a estruturação e mensuração dos conceitos que são destacados por meio da comunicabilidade.

Nesse sentido, Sampieri, Collado e Lucio (2006, p. 5) afirmam que a pesquisa quantitativa “utiliza a coleta e análise de dados para responder às questões de pesquisa e testar as hipóteses estabelecidas previamente, e confia na medição numérica, na contagem, e frequentemente no uso da estatística para estabelecer com exatidão os padrões de comportamento [...]”, oferecendo uma visão precisa dos resultados da pesquisa.

Segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 128) na abordagem qualitativa “o ambiente natural é fonte direta para coleta de dados, interpretação de fenômenos, e atribuição de significados”. Tem-se o ambiente como fonte renovável de informações, em que o investigador mantém relação direta com este local e com o objeto a ser estudado, sem poder manipulá-lo.

Para Marconi e Lakatos (2008), a metodologia qualitativa pretende explorar e compreender de forma mais completa o campo de estudo, de forma a possibilitar uma explicação intensa do comportamento do indivíduo. Na percepção de Pereira (2001, p. 21), “o

dado qualitativo é uma forma de quantificação do evento qualitativo que normatiza e confere um caráter subjetivo à sua observação”.

Assim, a pesquisa qualitativa se torna um caminho para averiguar ocorrências de cunho qualitativo, utilizando referencial teórico menos limitado e com maior possibilidade de analisar a subjetividade dos indivíduos observados.

Na visão de Sampieri, Collado e Lucio (2006, p. 18), a respeito do modelo misto, que aborda a agregação entre o método qualitativo e quantitativo, “ambos se combinam durante todo o processo de pesquisa, ou pelo menos, na maioria de suas etapas. Esse modelo exige um domínio completo dos dois enfoques e uma mentalidade aberta. Agrega complexidade ao projeto de estudo [...]”.

Assim, o enfoque desta pesquisa caracteriza-se como quantitativo-qualitativo, haja vista que busca compreender através desse viés a percepção dos servidores técnico-administrativos da UFCG – *Campus Cajazeiras*, sobre a capacitação profissional por meio da EAD, promovida pelo Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Talentos da UFCG.

Ainda na visão de Marconi e Lakatos (2008, p. 93), “a vantagem do método consiste em respeitar a ‘totalidade solitária’ dos grupos, ao estudar, em primeiro lugar, a vida do grupo em sua unidade concreta, evitando, portanto, a prematura dissociação de seus elementos”.

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.

Gil (2008, p. 57) afirma que “[...] no estudo de campo estuda-se um único grupo ou comunidade em termos de sua estrutura social, ou seja, ressaltando a interação de seus componentes”. Assim, a pesquisa de campo se refere ao espaço estudado de acordo com a problemática a ser investigada, em que é possível coletar os dados necessários ao andamento da pesquisa e, 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 desintegração 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 ao total difundidos no estado da Paraíba, são eles: Centro de Ciências e Tecnologia (CCT); Centro de Humanidades (CH); Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS); Centro de Engenharia Elétrica e Informática (CEEI); Centro de Tecnologia e Recursos Naturais (CTRN); Centro de Formação de Professores (CFP); Centro de Ciências Jurídicas e Sociais (CCJS); Centro de Saúde e Tecnologia Rural (CSTR); Centro de Educação e Saúde (CES); Centro de Ciências e Tecnologia Agro-alimentar (CCTA) e Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido (CDSA).

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, e diante dos novos paradigmas existentes de crescimento, a UFCG beneficiou a diversos atores da sociedade com 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 metodologias e tecnologias modernas, bem como posturas pedagógicas, originou-se a UFCG Virtual, lançando como meio de trabalho os métodos e recursos de tecnologia (UFCG VIRTUAL, 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, bem como informações a respeito dos editais, professores/tutores, inscrições, legislação, progressão por capacitação, estágio probatório, galeria de fotos, levantamento das necessidades de capacitação e biblioteca.

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.

Esta modalidade foi implantada inicialmente no ano de 2013 e, posteriormente, foi continuada no ano de 2014, porém, no ano de 2015 em virtude da ocorrência de greve na

instituição, não foram ofertados cursos EAD, com previsão de retorno da oferta neste ano de 2017, segundo informações da Secretaria de Recursos Humanos (SRH) da UFCG.

O ambiente virtual de aprendizagem utilizado é a plataforma da UFCG/SRH Virtual. O *blog* de capacitação do servidor pode ser acessado na seguinte página da internet, como mostra a Figura 1:

Figura 1 - *Blog* de Capacitação do Servidor - UFCG



Fonte: <<http://capacitacaoufcg.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 27 ago. 2016.

O *blog* era caracterizado como um espaço interativo e dinâmico de acesso às informações sobre os cursos de capacitação profissional, promovendo 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 novo ambiente virtual da SRH/CGDP pode ser acessado na seguinte página da internet, como mostra a Figura 2:

Figura 2 - Ambiente Virtual de Informações da CGDP - UFCG

Fonte: <<http://www.srh.ufcg.edu.br/index.php/cgdp/>>. Acesso em: 04 abr. 2017.

2.2 DEFINIÇÃO DOS SUJEITOS DA PESQUISA

Segundo Marconi e Lakatos (2011, p. 112), “a delimitação do universo consiste em explicitar que pessoas ou coisas, fenômenos etc. serão pesquisadas, enumerando suas características comuns, como, por exemplo, sexo, faixa etária, organização a que pertencem, comunidade onde vivem etc”.

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 realizaram cursos em áreas de interesse ao trabalho, através da EAD por meio do ensino-aprendizagem.

O público alvo desta pesquisa trata-se 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.

Utilizou-se a EAD como modalidade de ensino capaz de prover aos servidores técnico-administrativos, dentre o seu tempo disponível, cursos de curta ou longa duração

capazes de treiná-los nas áreas de estudo escolhidas, de acordo com o setor de trabalho, proporcionando a construção de um processo educativo que inclui a melhoria no *know-how*, conhecimentos práticos, e do conhecimento empírico, através das experiências vividas no dia a dia, pois através do aprendizado, eles colocarão em prática no local de trabalho os ensinamentos apreendidos, aprimorando cada vez mais os resultados absorvidos.

2.3 AMOSTRA DA PESQUISA

De acordo com Gil (2008, p. 89) “de modo geral, as pesquisas sociais abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considerá-los em sua totalidade [...]”. Dessa forma, torna-se viável definir uma amostra representativa do universo dos indivíduos pesquisados, a fim de garantir a consistência do estudo.

Segundo o pensamento de Marconi e Lakatos (2011, p. 112) sobre amostra/amostragem, destaca:

O problema da amostragem é, portanto, escolher uma parte (ou amostra), de tal forma que ela seja a mais representativa possível do todo, e, a partir dos resultados obtidos, relativos a essa parte, pode inferir, o mais legitimamente possível, os resultados da população total, se esta fosse verificada. O conceito de amostra é que a mesma constitui uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo.

Neste estudo, foram analisadas as listas de conclusão de 7 (sete) cursos na modalidade de EAD oferecidos pela UFCG, e 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.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Após a realização da Qualificação no presente programa de Pós-graduação (de acordo com o Anexo A) e aprovação no Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da UFPB (conforme Anexo B), também foi solicitada a Autorização à Direção do

Campus de Cajazeiras da UFCG para Realização de Pesquisa Acadêmico-científica na instituição (conforme documento presente no Apêndice A), em que a coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de questionários, aplicados do dia 06 ao dia 26 de abril de 2017, onde se apresentou aos respondentes o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE.

Os questionários foram compostos por questões abertas e fechadas (conforme modelo presente no Apêndice B desta pesquisa), 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; bem como 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 questionário segundo Marconi e Lakatos (2011) é um dos procedimentos de coletar os dados de maneira prática, sendo considerado uma observação direta extensiva, composto por várias questões que precisam ser respondidas de forma escrita e distante do investigador. Gil (2008, p. 121), discorrendo sobre o questionário afirma que “as respostas a essas questões é que irão proporcionar os dados requeridos para descrever as características da população pesquisada ou testar as hipóteses que foram construídas durante o planejamento da pesquisa”.

Foi realizada uma busca no *Blog* de Capacitação do Servidor da UFCG, onde se encontraram as informações dos cursos ofertados pelo Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Talentos da SRH/UFCG na modalidade a distância, em conformidade com as alterações ocorridas no Plano de Carreira dos Cargos Técnico-administrativos em Educação (PCCTAE), desde janeiro do ano de 2013.

Puderam se inscrever nos cursos disponibilizados, os servidores de qualquer dos *Campi* da UFCG, inclusive do *Campus* de Cajazeiras, efetivos ou em estágio probatório, sendo necessário que o candidato solicitasse a autorização de seu chefe imediato para homologação da inscrição, como condição para participação no curso desejado. Caso o chefe imediato não aceitasse a participação do servidor no treinamento, a inscrição não seria homologada pela CGDP.

Os cursos de capacitação ofertados na modalidade a distância na UFCG desde o ano de 2013 se encontram descritos no Quadro 1:

Quadro 1 - Cursos de capacitação na modalidade EAD realizados na UFCG

CURSO – EAD	ANO	CARGA HORÁRIA	Nº DE VAGAS (para todos os campi)
Aprendizagem Organizacional no âmbito das Universidades Federais	2013	40 h	60 vagas
Gestão de Pessoas	2014	40 h	30 vagas
Gestão de Arquivos e Documentos	2014	40 h	60 vagas
Redação Oficial	2014	40 h	60 vagas
Aprendizagem Organizacional no âmbito das Universidades Federais	2014	40 h	60 vagas
Administração Pública	2014	40 h	60 vagas
Tomada de Decisão nas Organizações	2014	40 h	30 vagas

Fonte: <<http://capacitacaoufcg.blogspot.com.br/p/ditais.html>>. Acesso em: 26 set. 2016.

Verificou-se a partir das listas dos cursos coletadas e analisadas, que 13 (treze) servidores técnico-administrativos do *Campus* de Cajazeiras realizaram cursos de capacitação profissional a distância.

Apenas os cursos de Administração Pública e Tomada de Decisão nas Organizações não apresentaram informações públicas no *blog*, e dessa forma, foi solicitado à CGDP através de processo administrativo, as listas de servidores concluintes para verificação de participação de servidores do *Campus* de Cajazeiras, porém, nestes dois cursos não foi encontrada a presença dos mesmos.

Também foram ofertados vários cursos na modalidade presencial em toda a instituição, atestando a preocupação da universidade em proporcionar conhecimentos ao seu quadro de pessoal técnico-administrativo, mantendo sua equipe atualizada e conectada perante os seus interesses e necessidades de treinamento.

Foi tomado como base o Modelo de Kirkpatrick, que aborda os Quatro Níveis de Avaliação de Treinamento de Equipes, bem como suas ideias para construção do instrumento de coleta, que procurou a partir destes níveis, englobar questões que atendessem aos objetivos da pesquisa, conforme conceitos definidos no Quadro 2:

Quadro 2 - Definição dos quatro níveis de avaliação de treinamento de equipes (adaptado)

O MODELO DE KIRKPATRICK	
NÍVEL	CONCEITO
1 – REAÇÃO	Até que ponto os participantes reagem favoravelmente ao evento de aprendizagem.
2 – APRENDIZAGEM	Até que ponto os participantes adquirem os conhecimentos, habilidades e atitudes pretendidos com base na sua participação no evento de aprendizagem.
3 – COMPORTAMENTO	Até que ponto os participantes aplicam o que aprenderam durante o treinamento quando estão de volta ao trabalho.
4 – RESULTADOS	Até que ponto os resultados almejados ocorrem, como resultado do(s) evento(s) de aprendizagem e reforço subsequente.

Fonte: baseado em Kirkpatrick e Kirkpatrick (2013, p. 6, tradução nossa).

Para tanto, o Modelo de Kirkpatrick, que apresenta os Quatro Níveis de Avaliação de Treinamento de Equipes, utilizado como orientação nesta pesquisa, buscou investigar, segundo o Quadro 3 alguns questionamentos, que serão o norteamento para a análise de informações sobre a percepção dos servidores técnico-administrativos da UFCG sobre cursos de EAD:

Quadro 3 - Os quatro níveis do modelo de avaliação de treinamento de equipes de Kirkpatrick (adaptado)

NÍVEL	QUESTIONAMENTO
1 – REAÇÃO	- os formandos gostaram da formação?
2 – APRENDIZAGEM	- o que aprenderam os formandos? - os objetivos de aprendizagem foram atingidos?
3 – COMPORTAMENTO	- os formandos aplicam as novas competências no seu local de trabalho?
4 – RESULTADOS	- a organização melhora os seus procedimentos com a formação de seus quadros?

Fonte: baseado em Lagarto (2009).

Segundo Kirkpatrick e Kirkpatrick (2010, p. 26) “quando as quatro abordagens são analisadas do ponto de vista da ‘aceitação’ dos envolvidos, podemos perceber uma nítida diferença da primeira à quarta, e o grau da aceitação aumenta proporcionalmente ao envolvimento das pessoas no processo”. Percebeu-se através da literatura dos autores que esta ferramenta foi bastante aplicada a empresas privadas, incluindo inclusive pré e pós-testes no nível 2, envolvimento dos gestores e verificação dos ganhos financeiros destas

empresas após o treinamento e capacitação de seus funcionários.

Neste estudo, especificamente, buscaremos analisar a percepção sobre a capacitação a distância sob a ótica dos servidores técnico-administrativos da UFCG, instituição pública de ensino superior, com a finalidade de compreender não os ganhos financeiros, mas a opinião, a aceitação e a motivação desta modalidade de ensino como forma de treinamento para os funcionários, bem como o retorno pela aplicação dos conhecimentos no local de trabalho.

2.5 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

O tratamento e a análise dos dados 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.

Posteriormente, procedeu-se à criação de gráficos que foram essenciais na análise das questões, para a demonstração dos resultados das respostas.

No campo qualitativo, buscou-se através das informações obtidas através 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 respondessem suas opiniões a respeito da modalidade de EAD como capacitação profissional, submetendo-se à **análise de conteúdo** para compreender os respondentes, através da categorização das suas respostas.

A respeito da categorização, fase essencial do processo de análise de conteúdo, que exige concentração intelectual, imparcialidade e foco do pesquisador, a fim de realizar o agrupamento e transformar informações diversas em informações simples e transparentes, Bardin (2010, p. 145-146, grifo do autor) define:

A *categorização* é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com os critérios previamente definidos. As categorias são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos (unidades de registro, no caso da análise de conteúdo) sob um título genérico, agrupamento esse efetuado em razão das características comuns destes elementos. O *critério* de categorização pode ser semântico (categorias temáticas: por exemplo, todos os temas que significam ansiedade ficam agrupados na categoria <<ansiedade>>, enquanto que os que significam a descontração ficam agrupados sob o título conceptual <<descontração>>), sintático (os verbos, os adjetivos), léxico (classificação das palavras segundo o seu sentido, com emparelhamento dos sinônimos e dos sentidos próximos) e expressivo (por exemplo, categorias que classificam as diversas perturbações da linguagem).

Silva e Fossá (2013, p. 2) conceituam a análise de conteúdo como “uma técnica de análise das comunicações, que irá analisar o que foi dito nas entrevistas ou observado pelo pesquisador. Na análise do material, busca-se classificá-los em temas ou categorias que auxiliam na compreensão do que está por trás dos discursos”.

Para Mozzato e Grzybowski (2011, p. 733) “há diferentes técnicas que podem ser utilizadas na execução de pesquisas diferenciadas, mas a análise de conteúdo consiste numa técnica de análise de dados que vem sendo utilizada com frequência nas pesquisas qualitativas no campo da administração [...]. Nessa perspectiva, as informações provenientes das pesquisas de cunho qualitativo têm necessidade de serem averiguadas, de maneira divergente de dados advindos de pesquisas de natureza quantitativa, que são analisadas por meio de sistemas operacionais estatísticos, como por constatação de teste de suposições e pela estatística descritiva. Assim, a utilização da análise de conteúdo como ferramenta de metodologia possui grande alcance e experiência na análise de informações qualitativas (SILVA; FOSSÁ, 2013).

No profundo entendimento de Bardin (2010, p. 44, grifo do autor) sobre o campo de atuação e os objetivos da análise de conteúdo, é descrito que se trata de:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Na visão de Bardin (2010, p. 45) “a análise de conteúdo toma em consideração as significações (conteúdo), eventualmente a sua forma e a distribuição destes conteúdos e

formas (índices formais e análise de ocorrência)”, buscando entender o que se encontra atrás das informações em que se baseia, oferecendo mais segurança ao pesquisador, por meio de um conhecimento dedutivo alicerçado nos indicadores reformulados através de amostras específicas.

3 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: acepção, 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.

3.1 ACEPÇÃO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

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, afirma que: “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 da autora).

Desta forma, no chamado ensino convencional, a aprendizagem ocorre de forma presencial, em que alunos e professores se encontram no mesmo espaço, ao passo que, no

ensino a distância, podem ocorrer ou não aulas presenciais como requisitos para efetivação do curso. O Decreto nº 5.622/2005 destaca que em conformidade com o método, a gestão e a avaliação do curso, poderá ocorrer indispensavelmente a presença do aluno para a realização de avaliações; estágios obrigatórios e apresentação de trabalho de conclusão de curso, se previstos; e realização de laboratórios de ensino, se necessário. Com base nisso, o Decreto nº 5.622/2005 informa em seu artigo 2º que a Educação a Distância poderá ser oferecida nos níveis e modalidades a seguir: educação básica; educação de jovens e adultos – EJA; educação especial; educação profissional, através de cursos técnicos de nível médio e tecnológicos de nível superior; e por fim, a educação superior, por meio dos cursos sequenciais; cursos de graduação; cursos de especialização; e cursos de mestrado e doutorado. Este decreto procurou englobar todos os níveis de ensino, de forma que estabelecesse a paridade educacional, bem como a opção do aluno pelo ensino a distância (BRASIL, 2005).

Assim, o Decreto nº 5.622/2005 destaca que deverão ser previstos momentos presenciais para que se realizem avaliação dos estudantes; estágios obrigatórios e defesa dos trabalhos de conclusão de curso, quando dispostos na lei; bem como realização de atividades de laboratórios de ensino, se necessário (BRASIL, 2005).

De acordo com Cortelazzo (2013), o espaço de tempo mínimo de cursos de EAD não pode ser menor que o tempo da educação na modalidade presencial, destacando que os exames finais devem ser realizados de forma presencial, e que os cursos de EAD são admitidos com a mesma legalidade dos cursos na modalidade presencial. O destaque para que as duas modalidades de ensino, presencial e a distância, possuíssem a mesma carga horária mínima, revela a preocupação do legislador em tornar a EAD um ensino de qualidade, sendo necessários momentos presenciais de avaliação.

3.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

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.

Segundo Cortelazzo (2013, p. 38) “na década de 1920, foram iniciadas as experiências com a radiodifusão. No Reino Unido, a British Broadcast Corporation (BBC) iniciou suas transmissões educativas por rádio em 1922”. O rádio foi um marco importante nos primórdios da EAD, pois era um meio comunicacional de grande usabilidade pela população, a qual tomava conhecimento diariamente sobre os assuntos de interesse público, mesmo que não soubesse que já estavam imersos em algum tipo de tecnologia.

Para Cortelazzo (2013, p. 41) “na década de 1980, além dos programas acadêmicos, a Open University passou a oferecer treinamentos profissionais”. Para a autora, primeiramente, eram utilizadas as mídias mais usuais como os impressos e o rádio, em que eram disponibilizados tutores por meio de telefone e também em locais para aprendizagem de acordo com a região. Posteriormente, no final da década de 80, devido à grande utilização do computador e de diversas multimídias, todos foram introduzidos como tecnologias, passando a se tornarem as novas tecnologias nos anos de 1990, como também as formas de aprendizado online, o chamado *e-learning*.

A respeito da radiodifusão no Brasil, Cortelazzo (2013, p. 46) expõe que “primeiro no Rio de Janeiro e depois em São Paulo, desde a década de 1900, algumas instituições estrangeiras ofereciam ensino por correspondência no campo da educação técnica (eletrônica) e de engenharia”. A correspondência foi outro meio que permitiu diante das possibilidades à época, a transmissão de informações e conhecimento para pessoas que se encontravam em locais diferentes, vista como um recurso para comunicação e diálogo a distância.

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 90 e, posteriormente, em 1989,

esses cursos foram modificados para o Centro de Educação Aberta, Continuada e a Distância (CEAD).

Além disso, Dias e Leite (2010, p. 10) também afirmam sobre os cursos do IUB que: “[...] os anúncios, que vinham encartados nas revistas, ofereciam cursos por correspondência em várias áreas: mecânica, eletrônica, corte e costura, contabilidade, fotografia...”. Percebe-se a importância da correspondência como veículo inicial de comunicação entre professores e alunos, possibilitando o ensino e a aprendizagem a distância, facilitando o acesso a materiais específicos de cursos necessários à especialização do conhecimento, como também dos meios impressos e do rádio, na divulgação de notícias, ou mesmo na veiculação de cursos a distância.

Com papel também bastante importante na execução de cursos a distância, sobre o Senac, instituição profissionalizante atuante no cenário nacional, é relatado que: “em 1941, a Universidade do Ar do Serviço Nacional do Comércio (Senac) apresentava programas de formação de professores leigos. Em 1957, foi criado o Sistema Rádio-Educativo Nacional (Irena)” (CORTELAZZO, 2013, p. 49).

Atualmente, o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) ainda oferece cursos profissionais voltados para os setores de comercialização de bens, serviços e na área do turismo, com mais de 55 milhões de pessoas beneficiadas em todos os Estados do Brasil e no Distrito Federal, por meio de cursos nas modalidades presencial e a distância (SENAC).

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.

Nessa linha de pensamento, Faria e Salvadori (2010, p. 18) afirmam que a geração de 1960 a 1990 foi importante devido ser:

o marco inicial do uso de outros modelos de EAD, como o rádio e a televisão – apesar de se ter registros anteriores de iniciativas com esses modelos, por exemplo no Brasil, a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, em 1923, que transmitia programas educacionais. Porém, foi nos anos 60, que se efetivaram as maiores experiências com esses novos modelos.

Para Dias e Leite (2010) após a onda do rádio e da correspondência como disseminadores do conhecimento inicialmente, a televisão entrou em cena a partir da década

de 70, como propagadora dos telecursos, auxiliada pelo videocassete, em que permitiram a reprodução de conteúdos gravados e que poderiam ser repetidos conforme a necessidade, surgindo posteriormente o fax, o computador e a internet como multiplicadora de conteúdos e acesso à informação. Assim, foi possibilitado ao internauta o contato com milhares de informações com o passar dos anos, o chamado *big data*², em que a dimensão da quantidade de dados disponíveis torna-se distante da compreensão das pessoas. Segundo relato de Cortelazzo (2013, p. 51), “em 1980, a Secretaria Federal de Informática (SEI), da Comissão Especial nº 1, foi criada para se encarregar da informática educativa”.

Segundo afirmam Faria e Salvadori (2010, p. 18) “o Sistema Nacional de Radiofusão se fortaleceu posteriormente com a criação em 1981 do Fundo de Financiamento da Televisão Educativa - Funtevê. Esta passou a colocar programas educativos no ar em parceria com diversas rádios educativas e vários canais de TV”. A TV e o rádio sempre apareceram como os maiores difusores de informação para a população, desde seu surgimento até hoje, pela força de seu alcance e conquista.

Em 1983, o Senac criou o programa “Abrindo Caminhos” através do rádio, com a supervisão de um profissional do setor de comércio e serviços para capacitar os interessados. Um dos marcos históricos brasileiros em EAD ocorreu no ano de 1992, com a instituição da Universidade Aberta de Brasília (UAB), e em 1996 foi implantada pelo Ministério da Educação (MEC), a Secretaria de Educação a Distância (SEED), como também neste mesmo ano foi oficializada a EAD no Brasil, por meio da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, com a regulamentação do Decreto nº 5.622, de 20 de dezembro de 2005 (ALVES, 2011).

Hermida e Bonfim (2006, p. 174) destacam alguns programas importantes na EAD a partir da década de 1990:

Telecurso 2000 e Telecurso Profissionalizante – Fundação Roberto Marinho e SENAI; TV Escola – Um Salto para o Futuro; Programa Nacional de Informática na Educação (PROINFO); Canal Futura – canal do conhecimento; Criação do Sistema Nacional de Radiodifusão Educativa – SINRED; Sistema Nacional de Educação à Distância SINEAD; PROFORMAÇÃO – Programa de Formação de Professores em Exercício.

² *Big Data* refere-se a conjuntos de dados cujo tamanho está além da capacidade das ferramentas típicas de software de banco de dados para capturar, armazenar, gerenciar e analisar. Fonte: MGI (2011, p. 1, tradução nossa).

Estes canais de divulgação e capacitação se tornaram bastante conhecidos e popularizados devido ao seu alcance à população por meio de divulgação em TV e rádio. Diante da temática de polos localizados em regiões interiores, Cortelazzo (2013) destaca o Programa de Formação de Professores em Exercício pela presteza em auxiliar educadores necessitados e que residiam em locais de regiões afastadas, não possuindo o ensino presencial que garantisse a oferta de desenvolvimento e habilidades aos mesmos, que mesmo sem possuírem o devido treinamento e qualificação, lecionavam como professores.

Ainda na concepção de Alves (2011), no ano de 2000 foi criada a Rede de Educação Superior à Distância (UniRede), que tratou da união de cerca de 70 instituições públicas do Brasil através de consórcio para a realização de cursos de graduação, pós-graduação *stricto sensu* e *lato sensu* e extensão, visando à ampliação do ingresso na EAD com mais qualidade e flexibilidade. Em 2005 foi implantada a Universidade Aberta do Brasil (UAB), conjuntamente com o MEC, os Estados e os municípios, a fim de aproximar os cursos ofertados, os estudos e os programas desenvolvidos em EAD, tornando o acesso à informação mais simples.

Sobre a UAB, Balzzan (2013, p. 200) apresenta que:

A Universidade Aberta do Brasil foi uma ideia constituída como estratégia prática de ampliação, democratização e interiorização do ensino superior no Brasil. Essa ação foi o fruto que amadureceu das discussões realizadas no Fórum das Estatais pela Educação, que ocorreu no ano de 2004. Nesse Fórum foram discutidos os problemas da educação superior no Brasil e seus desafios. Um dos objetivos foi o de implementar políticas públicas no sentido de ampliar as oportunidades de ingresso e permanência do aluno no espaço acadêmico. O Fórum caracterizou-se como um momento privilegiado de discussões, reflexões e de elaboração de metas.

Em 09 de maio de 2006 foi instituído o Decreto nº 5.773, que discorre a respeito da execução das atividades de regulação, supervisão e avaliação das IES, bem como de cursos sequenciais e de nível superior na graduação na rede federal; e em 12 de dezembro de 2007 foi criado o Decreto nº 6.303, que modificou dispositivos dos Decretos nºs 5.622/2005 e 5.773/2006. No ano de 2008, foi criada uma lei no Estado de São Paulo que autorizava a realização do ensino através da EAD em até 20% das horas exigidas para o curso. No ano de 2010, foi instituída a Portaria nº 10, de 02 de julho de 2009, que determinou requisitos para a dispensa de verificação no local em solicitações de cursos superiores presenciais e a distância, bem como solicitação de credenciamento de polos presenciais; e em 2011 a Secretaria de Educação a Distância foi encerrada (ALVES, 2011).

Cortelazzo (2013, p. 60) frisa a respeito da UniRede o seguinte pensamento:

Além da UniRede e das universidades públicas, outros dois consórcios são significativos na implantação da EAD na educação superior: a Universidade Virtual Brasileira (UVB) e a Rede de Instituições Católicas de Ensino Superior (Ricesu), criada em 2001, integrada por oito universidades consorciadas.

A criação da UniRede através de consórcio proporcionou mais força ao movimento de consolidação da EAD, por meio da união de instituições de ensino públicas no Brasil.

De acordo com a Associação Brasileira de Educação a Distância - ABED (2016, p. 31) “a existência de polos no interior dos estados mostra como a EAD é importante para que pessoas que vivem nas regiões mais longínquas do país tenham acesso à educação”.

A seguir o Gráfico 1 demonstra que dentre a proporção de organizações que possuem polos em regiões interiores por tipo administrativo, e que se empenham para auxiliar os alunos, são em sua maioria as instituições públicas federais:

Gráfico 1 - Instituições que têm polos no interior dos estados, por categoria administrativa (%)



Fonte: Censo EAD Brasil 2015, ABED (2016, p. 32).

Segundo os dados apresentados pela ABED (2016), as Instituições Educacionais Públicas Federais apresentaram 84,21% de polos localizados no interior dos Estados, e 63,16% de polos localizados nas capitais dos Estados ou no Distrito Federal, demonstrando o avanço da EAD nos polos interiores em IES, obtendo o primeiro lugar no ranking, e o segundo lugar no ranking nacional de IES em polos de EAD nas capitais e no DF.

Posteriormente, as Instituições do Sistema Nacional de Aprendizagem (Senai, Sesi, Senac, Senat, Sebrae, etc) apresentaram 66,67% de polos localizados no interior dos Estados, e 85,19% de polos em capitais dos Estados ou no Distrito Federal; as Instituições Educacionais Públicas Estaduais apresentaram 60% de polos localizados no interior dos Estados e 36,67% de polos em capitais dos Estados ou no Distrito Federal; as Instituições Privadas sem Fins Lucrativos apresentaram 49,3% de polos atuando nos Estados e 38,03% de polos concentrados em capitais dos Estados ou no Distrito Federal. Já as Instituições Privadas com Fins Lucrativos apresentaram 32,17% de polos interioranos, e 37,39% de polos nas capitais dos Estados ou no Distrito Federal; os Órgãos Públicos ou o governo demonstraram 20,83% de polos dispostos no interior e 58,33% de polos localizados em capitais dos Estados ou no Distrito Federal. Nas Instituições Municipais, foram encontrados 16,67% tanto em polos no interior como nas capitais e Distrito Federal; e por fim, as Organizações não Governamentais e o terceiro setor obtiveram 9,09% tanto em polos no interior como nas capitais e no Distrito Federal. De acordo com o gráfico 1, é crescente o avanço de polos de EAD nos interiores dos Estados, demonstrando que suas particularidades metodológicas, sociais e contextuais têm conquistado muitos adeptos (ABED, 2016).

No olhar de Dias e Leite (2010), no caminho percorrido pela Educação a Distância não se deve excluir as tecnologias anteriores em detrimento das atuais, pois as mesmas se completam em virtude das necessidades educacionais de cada cidadão, de acordo com a geração de cada um e sua adaptação. Há pessoas mais idosas que ainda se comunicam por correspondência (carta), utilizam do rádio para se informar sobre notícias, pois nem todos os lugares do país se beneficiam da inclusão digital, principalmente nas regiões interiores e mais pobres, em virtude do meio impresso ainda vigorar com muito poder dentre as tecnologias disponíveis, quando a realidade de parcela da população não corresponde ao que se vive nas regiões mais desenvolvidas, como as capitais metropolitanas, em que a velocidade de transformação e a capacidade de adaptação são mais velozes.

Em virtude do histórico da EAD ao longo dos anos, tendo em vista o tipo de tecnologia associada e disponível à época, Taylor (2001) definiu um quadro conceitual exemplificando as cinco gerações dos modelos de EAD e suas respectivas tecnologias, a fim de facilitar o entendimento sobre a progressão tecnológica, que iria facilitar cada vez mais a vida dos cidadãos.

Segue Quadro 4 com os Modelos de Educação a Distância e suas Tecnologias Associadas:

Quadro 4 - Modelos de Educação a Distância - um quadro conceitual (adaptado)

MODELOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E SUAS TECNOLOGIAS ASSOCIADAS	
PRIMEIRA GERAÇÃO	
O Modelo de Correspondência	
<ul style="list-style-type: none"> • Impressão; 	
SEGUNDA GERAÇÃO	
O Modelo Multimídia	
<ul style="list-style-type: none"> • Impressão; • fita de áudio; • fita de vídeo; • aprendizagem baseada em computador (Por exemplo, CML / CAL / IMM); • vídeo interativo (disco e fita); 	
TERCEIRA GERAÇÃO	
O Modelo de Teleaprendizagem	
<ul style="list-style-type: none"> • teleconferência de áudio; • Videoconferência; • Comunicação Audiográfica; • Transmissão de TV/rádio e áudio teleconferência; 	
QUARTA GERAÇÃO	
O Modelo de Aprendizagem Flexível	
<ul style="list-style-type: none"> • multimídia interativa (IMM) online; • acesso através da internet para recursos WWW; • comunicação mediada por computador; 	
QUINTA GERAÇÃO	
O Modelo de Aprendizagem Flexível Inteligente	
<ul style="list-style-type: none"> • multimídia interativa (IMM) on-line; • acesso através da internet aos recursos WWW; • comunicação mediada por computador, usando sistemas de resposta automatizados; • acesso ao portal do Campus de processos e recursos institucionais. 	

Fonte: Taylor, (2001, p. 3, tradução nossa).

Segundo Taylor (2001), a aceitação de novos meios tecnológicos contribui para ampliar a possibilidade de adentrar no espaço de educação a distância e na formação e desenvolvimento do alunado. A EAD possui procedimentos que têm prosperado no decorrer das quatro gerações consecutivas, sendo primeiramente na sequência das cinco gerações, o Modelo de Correspondência fundamentado na tecnologia de impressão, utilizando apenas este meio como tecnologia para difundir o conhecimento; na segunda geração, o Modelo baseado em Multimídia, utilizando tecnologias de impressão, fitas de áudio e de vídeo, a

aprendizagem apoiada em computador e vídeos interativos (por meio de disco e fita); a terceira geração, o Modelo de Teleaprendizagem, alicerçada em práticas de tecnologias de telecomunicações (teleconferência de áudio; vídeo conferência; comunicação audiográfica; transmissão por TV/rádio e áudio teleconferência), a fim de prover meios para que haja uma participação síncrona; e a quarta geração, o Modelo de Aprendizagem Flexível, assentada na transmissão online por meio da Internet.

Com relação à quinta geração da EAD, Taylor (2001) apresenta o Modelo de Aprendizagem Flexível Inteligente, que utiliza (multimídia interativa (IMM) online; acesso através da internet aos recursos WWW; comunicação mediada por computador, usando sistemas de resposta automatizados e acesso ao portal do campus de processos e recursos institucionais), a mesma se encontra em crescimento e está concentrada em uma grande investigação de novas tecnologias do ensino a distância, sendo proveniente da quarta geração, apresentando maior profundidade, e tem como finalidade reunir informações a respeito da *Web* e da Internet.

A definição de Taylor permite visualizar com maior clareza a divisão das eras relacionadas aos modelos de EAD, bem como o avanço das tecnologias utilizadas em cada época, suas denominações e repercuções no mundo moderno e globalizado. Este avanço ocorreu de forma tão rápida, que ao nos darmos conta, a cada dia surgem novos avanços que deixam para trás recursos que utilizamos e que vão sendo substituídos ao surgirem outros mecanismos mais ágeis e facilitadores da aprendizagem e do trabalho.

Nesse contexto tecnológico em que está inserida a EAD, de acordo com Belloni (2015), no que tange à postura institucional das Universidades Abertas, em relação à sua estrutura, existem duas classes que incluem vários modelos de organizações que funcionam no campo da EAD, que são as organizações especializadas (*single-mode*) e as organizações integradas (*dual-mode*), em que as especializadas se ocupam somente do ensino a distância, citando como exemplo, as Universidades Abertas da Europa; a segunda classe, a integrada, compreende uma enorme diversidade de práticas de EAD utilizadas em organizações privadas ou públicas, destacando que pode ocorrer no ensino de nível superior ou não, tendo como exemplo primordial a utilização na Austrália e nos Estados Unidos da América. Em consonância com as duas classes apresentadas, surge uma terceira classe mais atual, sistematizada por meio de associação ou consórcio, que empreende a força de organizações do meio educacional para trabalhar no campo do ensino aberto e a distância, promovendo a colaboração e a troca de conhecimento educativo entre as organizações.

Nesse sentido, Zuin (2006, p. 944) constata que “o programa Universidade Aberta do Brasil se diferencia não só pelos consórcios estabelecidos entre os três níveis governamentais, mas principalmente por se caracterizar como um programa de formação universitária na modalidade de educação a distância (EaD)”, contribuindo para o crescimento social e inclusivo dos aprendentes.

O oferecimento de preparação educacional e construção constante do conhecimento advêm do âmbito público e privado, destacando uma maior proporção de demanda de alunos e prestação de serviços na esfera pública de modo geral e a nível mundial, com restrição dos Estados Unidos, país que se utiliza das duas esferas, pública e privada. Com relação à sua estruturação, as Universidades Abertas possuem raízes industriais na criação e compartilhamento de seus cursos, com a finalidade de obterem racionalização dos custos para aperfeiçoar o grande capital empregado inicialmente para a execução do programa, garantindo assim sua manutenção, tomando como base o modelo fordista, sustentado na criação de uma quantidade menor de cursos, em que a elaboração necessita de um maior emprego no capital humano, ou seja, em profissionais devidamente capacitados para atender ao público, bem como capital financeiro e técnica especializada, atendendo a um público maior com investimentos que se mantém ao longo do tempo a custos menores (BELLONI, 2015).

Conforme Costa (2007, p. 15) “os resultados do I edital da UAB podem ser resumidos nos seguintes números: 292 pólos selecionados, 190 cursos sob a responsabilidade de 49 instituições federais de ensino superior e a oferta de 45.000 vagas”, demonstrando a expressividade dos números já no primeiro edital publicado à época.

As Universidades Abertas segundo Belloni (2015) dispõem de cursos regulamentados de graduação e de pós-graduação (numa menor proporção tendo em vista a demanda). São em sua maioria cursos que não necessitam de aulas práticas, tomando como exemplo as ciências humanas, letras, gestão e economia, a fim de capacitar especialmente os docentes.

De acordo com Costa e Pimentel (2009, p. 82) “o outro passo importante na consolidação institucional da UAB foi garantido pela Portaria 318 do MEC que transfere para a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES a operacionalização do Sistema Universidade Aberta do Brasil”.

Segundo Belloni (2015, p. 101) “além dos cursos regulares, as universidades abertas atendem a demandas específicas de formação e oferecem uma grande variedade de ações não formais de formação contínua e treinamento”. Assim, estas instituições oferecem serviços administrativos e desenvolvem práticas acadêmicas para o aperfeiçoamento do conhecimento

de forma planejada, dispondo ao corpo discente de instrução, programas de ensino, tutoria dos professores e partilha dos materiais necessários à aprendizagem, com o apoio também de textos impressos, pois cada instituição é autônoma para definir o método de ensino.

Os avanços tecnológicos têm provocado uma grande revolução na educação, pois educar se tornou mais fácil, devido à flexibilidade crescente advinda da internet, que abriga diversos *sites* educativos, facilitando até mesmo a capacitação de pessoas através de cursos gratuitos disponíveis na rede, que oferecem certificados de atualização e conclusão para aqueles que conseguem concluir o curso e realizar as atividades solicitadas satisfatoriamente.

Segundo a ABED (2016) é crescente a procura por cursos na modalidade de EAD, como também o número de matrículas em cursos livres corporativos e não corporativos, realçando a iniciação profissional e o treinamento operacional no cenário brasileiro, conforme Gráfico 2:

Gráfico 2 - Matrículas em cursos livres corporativos e não corporativos (em números absolutos)



Fonte: Censo EAD Brasil 2015, ABED (2016, p. 45).

De acordo com os dados apresentados pela ABED (2016), o maior número de matrículas em cursos livres corporativos está presente na Iniciação profissional, ocupando o primeiro lugar no ranking, com 1.880.165 matrículas; cursos de Treinamento operacional ocupando o segundo lugar no ranking dos cursos livres corporativos, com 1.001.819 matrículas; cursos de Aperfeiçoamento ocupando o terceiro lugar no ranking com 193.025 matrículas; cursos de Atualização em quinto lugar, com o número de 147.684 matrículas; cursos de Extensão Universitária em sexto lugar com 57.527 matrículas; em sétimo lugar

Treinamento em habilidades sociais e comportamentais com 51.927 matrículas; cursos corporativos de Idiomas em oitavo lugar com 12.421 matrículas; e cursos para o Exame Nacional do Ensino Médio e Vestibular em nono lugar com 7.498 matrículas, segundo o último censo de EAD realizado no Brasil em 2015 pela ABED.

Os números mostram que é crescente a procura de servidores/empregados de instituições/empresas por capacitação profissional através da EAD, tendo em vista sua flexibilidade e autonomia para realizar treinamentos profissionais, operacionais, aperfeiçoamentos e atualizações. Os cursos livres não corporativos, ou seja, não desenvolvidos pela instituição empregadora, têm menor crescimento na escala demonstrada.

Neste cenário, Belloni (2015) salienta que essa transformação constante demonstra que as organizações precisam se manterem atualizadas, pois novas necessidades no mercado de trabalho influenciam as escolhas dos estudantes, no que se refere às possibilidades de trabalho e demanda por capacitação profissional, ocasionando o surgimento de adversários, como empresas privativas ou outras IES. Isto ocasiona o aumento de gastos em investimento, planejamento, confecção de novos materiais, reestruturação e treinamento das equipes de trabalho, busca de consultorias de terceiros, a fim de manter os cursos de EAD sempre nivelados e com padrão de qualidade e excelência, pois não se educa sem investir.

Nesse sentido, Faria e Salvadori (2010, p. 16) comentam acerca da importância da EAD com qualidade:

A EaD é uma modalidade de ensino que cada vez mais está se destacando no cenário atual, principalmente porque se adapta a diferentes realidades dos alunos que procuram formação mediante este meio. Não se trata de uma forma facilitada de conseguir títulos, muito menos de formação de baixa qualidade. Trata-se de um sistema que atende as necessidades de um público específico e está atingindo cada vez mais segmentos.

Assim, percebemos que a EAD tem conquistado muitos adeptos em decorrência dos investimentos realizados em recursos humanos para capacitar seus gestores, professores, tutores, como também na sua infraestrutura, a fim de oferecer aos alunos um ensino a distância de qualidade, que possa englobar o desenvolvimento pessoal e profissional, com o acompanhamento da instituição ofertante.

Belloni (2015) adiciona que algumas posturas das organizações estão sendo transformadas ao longo do tempo devido à forma de educar mais flexível e dinâmica, por meio do encontro das modalidades de ensino, presencial e a distância, até em instituições

convencionais que passaram a adotar a EAD como método de ensino integral ou complementar. O surgimento de novos pensamentos e concepções de ensino fez emergir a preocupação com a inalterabilidade ou estabilidade dos currículos nas IES e em instituições estaduais, pois as mudanças no mundo corporativo altamente globalizado requerem inovações também na educação, que irão refletir no desempenho dos estudantes no mercado de trabalho, onde não cabem mais profissionais ultrapassados.

A qualificação adequada dos profissionais é altamente importante e se dá através da educação inicialmente, com base fundamentada em nível médio e em nível superior e, posteriormente, no campo de trabalho, através de capacitações que influenciem positivamente e diretamente em seu ambiente de trabalho e área de atuação.

3.3 REGULAMENTAÇÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Tendo em vista a viabilidade do ensino a distância no Brasil, a EAD necessitou ser regulamentada com a finalidade de proporcionar segurança aos estudantes usuários e, diante disso, passou a crescer e se solidificar no cenário educacional, contribuindo com a formação de diversos estudantes em nível nacional e, neste estudo, dos servidores técnico-administrativos da UFCG participantes de capacitações profissionais.

Inicialmente, perpassando o início da EAD e suas ações para a regulamentação, Cortelazzo (2013) explana que foram desenvolvidas pelo governo e em várias regiões estaduais desde 1920, ações que já apontavam para a utilização da EAD, como o cinema educativo e, posteriormente, vieram o ensino por correspondência e a radiodifusão como já citados. No ano de 1963, se originou o Serviço de Educação e Formação pelo Rádio e Televisão (SERTE), com iniciativa do governo paulista, já no ano de 1965, foi instituído pelo governo gaúcho o Serviço de Rádio e Televisão Educativo (SERTRE), em parceira com o MEC.

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”. É notória a preocupação dos legisladores em tornar a EAD uma modalidade de ensino capaz de prover aos estudantes, de forma autônoma, a informação que deve ser internalizada e transformada em conhecimento, a fim de que não apenas a

educação presencial seja uma única alternativa de aprendizagem, pois o crescimento da inovação ao longo do tempo permitiu a incrementação da educação com mais flexibilidade.

No entendimento de Faria e Salvadori (2010, p. 21) “o aspecto legal é um ponto fundamental para derrubar preconceitos com relação à EAD e deixar cada vez mais claro a seriedade dessa modalidade de ensino, bem como o fato de que se pode aprender tanto quanto num modelo tradicional”. A consolidação das leis, decretos, portarias, entre outros documentos legais contribuiu para a solidificação e crescimento da EAD, tornando-a mais forte.

Deste modo, Dias e Leite (2010) afirmam que segundo a Lei nº 9.394/96, Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, o Governo Federal através do Ministério da Educação (MEC) é incumbido de providenciar o cadastramento das instituições participantes e bem como, a delimitar as características para a efetivação de testes e a inscrição de diplomas provenientes de cursos EAD, já a LDB empenha-se constantemente em proporcionar valor à modalidade de ensino a distância. O MEC é o órgão superior que regula todos os procedimentos legais no âmbito educacional, sejam instituições públicas ou privadas, nas modalidades presencial ou a distância.

Nesse sentido, segundo a Portaria nº 4.059, de 10 de dezembro de 2004, as IES poderão incluir na composição da estrutura pedagógica e do currículo dos cursos de nível superior aprovados, o oferecimento na forma semipresencial de disciplinas que estão incorporadas ao currículo, de forma que não seja excedida 20% (vinte por cento) da quantidade total de horas do curso, havendo a obrigatoriedade de avaliação presencial do aluno (DIAS; LEITE, 2010).

Com efeito, demonstrando a aprovação e cooperação da EAD como um passo importante que deve ser aperfeiçoado constantemente, Hermida e Bonfim (2006, p. 177) comentam que “a educação brasileira necessita de transformações significativas, capazes de atender à demanda cada vez maior de pessoas que, condicionadas a uma intensa jornada de trabalho, precisam de outras alternativas de acesso ao conhecimento”. Neste sentido, a EAD veio suprir a carência de outros caminhos viáveis para possibilitar o acesso ao conhecimento e à capacitação de alunos e de equipes de trabalho.

Por conseguinte, os cursos de mestrado e doutorado (pós-graduação *stricto sensu*) necessitam de aprovação, legalização e renovação da legalização com previsão em lei, tendo em vista que representam o mais alto grau do conhecimento. Esta aprovação dos cursos é submetida à confirmação pelo Conselho Nacional de Educação (CNE), e baseado também em

parecer da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes). Porém, os cursos de pós-graduação *lato sensu* não necessitam de aprovação, legalização e renovação da legalização, sendo exigido apenas que as instituições vinculadas exerçam este grau de educação (DIAS; LEITE, 2010).

Neste cenário educacional, a Capes foi fundada pelo MEC para executar como pioneira a expansão e concretização dos cursos de pós-graduação *stricto sensu* em todo o Brasil, a fim de propagar em cada Estado Federativo o acesso à educação de qualidade. Segundo a Capes, no ano de 2007 a mesma também começou a intervir no desenvolvimento de professores da educação básica, o que possibilitou o alargamento para conquistar desempenhos altos na instrução de professores especializados e competentes no Brasil e em outros países. Dentre as práticas exercidas pela Capes, expõem-se as seguintes, que são divididas de acordo com a área de atuação e pela organização dos programas: a análise da pós-graduação *stricto sensu*; a obtenção e publicidade de produções científicas; as aplicações na composição de recursos de alto nível no país e no exterior; incentivo da participação científica internacional e incentivo e promoção do desenvolvimento inicial e continuado de professores da educação básica nas modalidades presencial e a distância (CAPES, 2008).

Evidentemente, de acordo com a Capes (2008), a mesma apresenta grande potencial em virtude das conquistas obtidas ao longo dos anos, através do sistema nacional de pós-graduação, no tocante à solidificação do panorama vigente, bem como na elaboração das modificações e atualizações que a expansão do conhecimento e os anseios da coletividade reivindicam na área educacional. Os procedimentos de avaliação da Capes estão em constante desenvolvimento, fornecendo mecanismos para que a população acadêmica obtenha sempre um parâmetro de superioridade educacional para os cursos de mestrado e doutorado nacionais, de forma que o desfecho das avaliações sirva de embasamento para a criação de políticas públicas para o território da pós-graduação, e também para a perspectiva das atuações de apoio aos programas, docentes e discentes, como as bolsas de estudo e colaborações.

Conforme explanação de Dias e Leite (2010), o Decreto nº 5.773, de 9 de maio de 2006, que discorre a respeito de execução de atividades de regulação, supervisão e avaliação de IES, bem como de cursos de nível superior (graduação e sequencial) na rede federal, determina ao Conselho Nacional de Educação (CNE) a responsabilidade de cumprir funções regulamentares, deliberativas e assistência do Ministro de Estado da Educação.

Sob o olhar de Lessa (2011, p. 26):

[...] procura-se esclarecer que a legislação educacional vigente tenta garantir que não existe diferença entre curso presencial e a distância. Por meio do Decreto 5.622/05, procura-se certificar e garantir a seriedade, a credibilidade, a amplitude, a qualidade e a certificação dos cursos ministrados na modalidade a distância.

Ainda conforme o Decreto nº 5.622/2005, o MEC é responsável por proporcionar a realização de credenciamento de IES, a fim de oferecer cursos e recursos em EAD para o nível superior, porém, cabe aos poderes superiores do Distrito Federal e dos Estados o cadastramento de instituições para a realização dos cursos de EAD no ensino básico, nas categorias de Escola de Jovens e Adultos - EJA, de educação especial e profissional. As IES vinculadas para o oferecimento de cursos de EAD poderão realizar sua implementação em outra localidade da de origem, por meio de associações, consórcios, contratos ou outros meios legais (DIAS; LEITE, 2010).

Diante da gama de informações regulamentares, Tavares e Gonçalves (2012) revelam a importância de se planejar coerentemente o estabelecimento da EAD, pois a efetivação de cursos na modalidade a distância requer um esforço permanente de realização de estudos e pesquisas, citando como exemplo, a verificação do que o mercado de trabalho requer, analisando as pessoas que serão servidas, como também levar em conta todas as expressões legais, infraestruturais, de operacionalização e gerenciamento.

Conforme Dias e Leite (2010), o INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira) é o responsável por julgar e avaliar o desenvolvimento do trabalho das IES sobre os cursos ofertados nas modalidades presencial e a distância, gerenciando o SINAES (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior). O SINAES, por sua vez, foi implementado pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, para mensurar a conjectura das IES, seus cursos e o desenvolvimento dos discentes de maneira completa e, para isso, foi designado pelo INEP o Banco de Avaliadores do Sinaes (BASis), a fim de atender a estas solicitações a nível nacional de mensuração dos cursos e de instituições participantes, com profissionais devidamente habilitados pelo INEP, orientados por meio de mecanismos de verificação de qualidade em constante observação e progresso.

Segundo o Decreto nº 5.622/2005, o estudante avaliado por meio de realização de atividades e testes presenciais solicitados pelos docentes, que alcançar o desempenho satisfatório poderá finalizar seu curso e conquistar o diploma, e este diploma ou certidão em curso EAD será válido em todo o país, pois serão despachados por organizações credenciadas pelo MEC, seguindo o que determina a lei. No caso de cursos EAD oferecidos por

organizações habilitadas e brasileiras, bem como organizações do exterior equivalentes, os acordos ou convênios realizados necessitam de verificação e aceitação da entidade superior para que os diplomas adquiram validade (BRASIL, 2005).

Costa e Pimentel (2009, p. 74) salientam a respeito da EAD que:

O desafio que se apresenta para o ensino superior público nessa esfera consiste em construir projetos pedagógicos de qualidade e formas de gestão que permitam validar um paradigma nacional de qualidade para a educação a distância superior e que possam dar resposta ao grande desafio da educação a distância em um país continental: atingir escala com qualidade social.

Em se tratando de qualidade e adequação às normas brasileiras, a revalidação de diplomas de cursos de nível superior (graduação em EAD) e seus correlatos, proferidos por organizações no exterior, inclusive os cursos ofertados por meio de convênios com organizações brasileiras, o Decreto nº 5.622/2005 salienta que necessitam serem revalidados, ou seja, aprovados de acordo com uma instituição sediada no Brasil, atestando a compatibilidade dos requisitos necessários para obtenção do título, conforme a lei. Caso no procedimento de revalidação de diploma estrangeiro citado, o estudante não tenha atingido satisfatoriamente os requisitos brasileiros, a IES solicitará que o mesmo integralize a carga horária de aprendizagem, ou a realização de testes para verificar o nível de instrução, a capacidade e a destreza no campo de sua formação. Dessa forma, também os títulos de pós-graduação, em nível de especialização, mestrado e doutorado em EAD realizados no exterior, deverão ser analisados em IES brasileiras para que se proceda à admissão pela CAPES, no mesmo grau de hierarquia ou em maior grau, como também numa mesma dimensão ou proporcional (BRASIL, 2005).

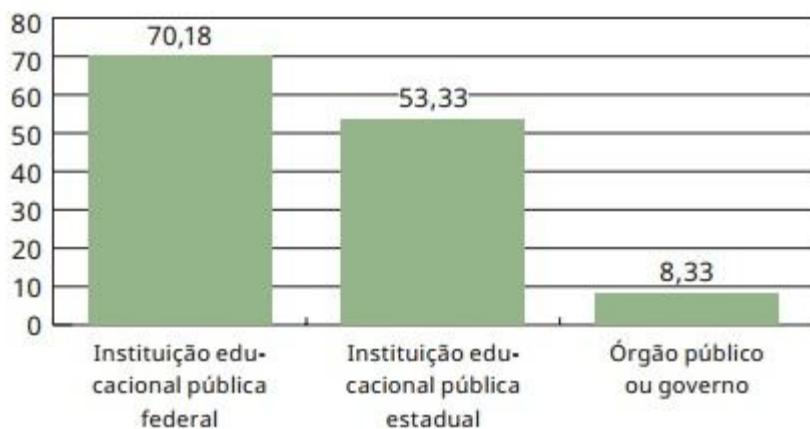
Todo este processo é necessário para averiguar a compatibilidade entre os requisitos nacionais e estrangeiros para obtenção do título pretendido, de forma que torne o profissional habilitado igualitariamente pela Capes para desenvolver suas atividades técnicas e acadêmicas de forma idônea.

Nesse sentido, o MEC criou a UAB como já mencionado, através do Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006, afirmando em seu artigo 1º a disposição para ampliar o ensino na modalidade a distância, a fim de difundir e interiorizar a proposta de cursos e sistemas educacionais a nível superior no Brasil. A UAB tem a preocupação de se interligar com o governo nas esferas estadual, municipal e com as IES, com foco no desenvolvimento inicial e constante de docentes no ensino básico, incumbindo aos estados federativos e municípios a

prerrogativa de efetuar a concretização e manutenção das sedes onde ocorrem o funcionamento descentralizado das reuniões de forma presencial, preservando a autonomia de cada sede, tendo em vista a realização de trabalhos acadêmicos dos cursos de nível superior e emissão de diplomas e documentos pertinentes (DIAS; LEITE, 2010).

A respeito das instituições públicas que ofertaram cursos pela UAB no ano de 2015, prevaleceram as instituições públicas federais com 70,18%, conforme Gráfico 3:

Gráfico 3 - Instituições públicas que participam da UAB (%)



Fonte: Censo EAD Brasil 2015, ABED (2016, p. 34).

O destaque da oferta de cursos de EAD através da UAB se dá nas Instituições Educacionais Públicas Federais, com 70,18%, ocupando o primeiro lugar no ranking, demonstrando a consolidação e crescimento da adesão aos cursos abertos, contribuindo para o reconhecimento deste segmento educacional. Já as Instituições Educacionais Públicas Estaduais seguem em segundo lugar, com 53,33% participando da UAB, e com 8,33%, em menor escala, estão os Órgãos Públicos ou o governo integrando o sistema UAB.

Assim, com uma legislação vasta, de acordo com o Decreto nº 5.800/2006, o Sistema UAB tem como finalidade inicial ofertar cursos de licenciatura e desenvolvimento inicial e continuado para educadores do nível básico; ofertar cursos de nível superior para instruir líderes, diretores e demais funcionários do ensino básico dos Estados, Municípios e Distrito Federal; ofertar cursos de nível superior em diversas esferas do saber; estender o acesso à educação de nível superior gratuita; minimizar as diferenças no oferecimento de educação gratuita e superior em todas as regiões brasileiras; concretizar uma grande oferta de educação superior em EAD nacionalmente, e estimular o progresso das organizações para o ensino a

distância, incentivando a investigação em sistemas de ensino modernos baseados em tecnologias da informação e comunicação (BRASIL, 2006).

Nessa perspectiva, Costa e Pimentel (2009, p. 88) articulam que “o que o novo tempo demanda é uma educação flexível, que coloque o aluno no centro do processo pedagógico e que todas as soluções de qualidade sejam colocadas em favor dessa centralidade”, enfatizando assim, o privilégio ao reforço do oferecimento de uma educação continuada e de qualidade na EAD.

Assim, o objetivo segundo o Decreto nº 5.800/2006, seria em parceria com a União e com os Estados Federativos, oferecer cursos e projetos de educação superior por meio da EAD nas IES, com vínculo nos polos de base presencial, que devem apresentar suporte e recursos humanos para os alunos, pois é onde acontecem de forma descentralizada as práticas pedagógicas e administrativas dos cursos relativos ao sistema UAB. O MEC providenciará a vigilância e a mensuração dos cursos desenvolvidos pela UAB, e os gastos provenientes serão designados ao MEC e ao Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE (BRASIL, 2006).

Em relação ao recurso financeiro utilizado na implantação de uma modalidade de EAD, Belloni afirma que os custos iniciais não devem ser vistos como gastos exacerbados, pois serão resgatados à medida que a modalidade de EAD da instituição se consolidar, conquistar adeptos e usuários e progredir financeiramente:

Qualquer que seja o modelo organizacional da instituição de EaD, no entanto, um dos pressupostos de base dessa modalidade de ensino deve ser repensado: não é válida a premissa econômica de que a EaD pode significar menores custos unitários, embora implique altos investimentos iniciais de implantação. Ao contrário, as tendências das sociedades contemporâneas exigem que se pense em custos altos a serem amortizados a longo prazo, o que, considerando a diversidade e imprevisibilidade das novas demandas do mercado de trabalho, parece difícil de realizar (BELLONI, 2015, p. 107).

Assim, o investimento inicial de instaurar a modalidade de EAD, envolvendo todos os custos fixos e variáveis, gastos com pessoal, entre outros, serão abatidos ao longo do tempo de estabilização e fortalecimento da modalidade, com a finalidade de também gerar os lucros financeiros, para empresas privadas, como também gerar lucros a serem revertidos em investimentos em pesquisas e melhorias para treinamento de pessoal em organizações públicas.

No intuito de fortalecer a modalidade de EAD, Cortelazzo (2013) explana que em junho de 1995 foi instituída no Estado de São Paulo, a ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância, pela coordenação do Centro de Pesquisa de Novas Tecnologias Aplicadas à Educação, Escola do Futuro da Universidade de São Paulo (USP). A ABED foi fortalecida por contribuições de instituições formadoras da EAD no cenário nacional, tendo como finalidade quebrar a intolerância e rejeição a novos paradigmas, unindo as organizações ofertantes de cursos de EAD com o MEC, com a finalidade de progredir a educação aberta, versátil e a distância.

3.4 TIPOLOGIAS E REFLEXÕES SOBRE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Serão apresentados os tipos de EAD e algumas considerações importantes sobre o tema nas seções seguintes.

3.4.1 Tipologias de Educação a Distância

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 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 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.

Segundo a visão de Santos e Scherre (2012, p. 8), comentam a respeito da interatividade na EAD que “possibilita a flexibilidade de tempo e de espaço para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem, além de se constituir como uma forma de ampliação do acesso à Educação nos mais diferentes níveis e propósitos”, oferecendo autonomia aos aprendentes de acordo com sua disponibilidade de tempo e organização.

Para oferecer suporte às tipologias de EAD, em relação às gravações de vídeo aulas, Moran (2013) salienta que as mesmas são montadas em estúdios para serem reproduzidas para

os alunos, de maneira individual ou em grupo em salas de aula, com a supervisão ou não dos docentes ou tutores responsáveis, enfatizando a ocorrência de dois tipos de utilização de vídeo aulas, na forma semipresencial ou online. O mais usual é a disponibilização de salas de aula para que os alunos se façam presentes quantas vezes necessárias na semana, para assistirem aos vídeos com a supervisão de tutores e aplicação de exercícios sobre os assuntos estudados, bem como resolução de dúvidas dos alunos pelo docente da matéria em questão. Isto é o que predomina em cidades menores e interioranas, que não possuem recursos para implantação de IES na modalidade presencial.

Consequentemente, em meio a este cenário de transformação e virtualização “Com o desenvolvimento das TIC’s, a EAD vem se aprimorando como modalidade viável, presente e possível de Educação em contextos globais e locais. No Brasil, ela vem se firmando e sendo utilizada em âmbito governamental e corporativo, de cursos livres a pós-graduação” (SANTOS; SCHERRE, 2012, p. 11).

Com a utilização de vídeo aulas, os estudantes conectam-se pela internet para acessar o conteúdo, ou então são disponibilizados aos mesmos CDs ou DVDs, para que tomem conhecimento do material em sua residência ou outro local. Também deve ser providenciado pelos professores o estímulo ao auto estudo, em que o material impresso terá que ser lido e compreendido para a realização e entrega de exercícios online, por meio de um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), como exemplos são citados o *Moodle*, o *Blackboard* e o *TelEduc*, e estas avaliações poderão ser realizadas no polo presencial (MORAN, 2013).

Para Zuin (2006, p. 948) “um dos grandes desafios em relação ao ensino a distância é o de fornecer condições para que os professores ausentes se tornem presentes. Não se pode ser ingênuo a ponto de se acreditar que a presença física do professor garanta por si só o ensino de boa qualidade”, pois muitas vezes no ensino presencial, o aluno não absorve a informação necessária para adquirir o conhecimento sobre determinado tema, tendo que recorrer a meios complementares de aprendizagem.

Assim, Moran (2013, p. 130-131) discorre que “algumas instituições têm o seu próprio ambiente digital de aprendizagem. Começa-se a utilizar a webconferência para alguns momentos de interação presencial com os alunos, para orientações, dúvidas e manutenção de vínculos afetivos”. Nessa percepção, Zuin (2006) faz uma importante observação a respeito da ‘presentificação’ do educador por meio de sua ‘virtualização’, ou seja, a perspectiva de estimular os estudantes a utilizarem seu senso crítico e indagar a respeito das temáticas apresentadas nas aulas EAD, a fim de internalizar o conhecimento de maneira reflexiva.

Para entender de forma clara o modelo virtual e o modelo semipresencial, vejamos a explanação no Quadro 5:

Quadro 5 - Modelos de ensino superior à distância via web (adaptado)

MODELOS DE ENSINO SUPERIOR À DISTÂNCIA VIA WEB	
Virtual	Semipresencial
No modelo virtual, a orientação dos alunos é feita a distância, pela internet ou telefone. Os alunos se reportam ao professor e ao tutor durante o semestre e geralmente se encontram presencialmente só para fazer as avaliações. É um modelo em que tudo acontece predominantemente pela internet e os encontros presenciais são mais espaçados, porque não existem os polos para o apoio semanal.	No modelo semipresencial, [...] os alunos possuem polos perto do local onde moram e, além do tutor <i>online</i> , contam com o tutor presencial no polo, com quem podem tirar dúvidas e participar das atividades solicitadas e dos laboratórios de informática específicos do curso. Este modelo é replicado pelas universidades públicas, sob a gestão da UAB, Universidade Aberta do Brasil, que realizam parcerias com as prefeituras para a instalação dos Polos de Apoio Presencial.

Fonte: baseado em Moran (2013, p. 131).

Na perspectiva de Moran (2013), pelo modelo virtual os estudantes podem se sentir entusiasmados a se envolver em aulas virtuais, porque difere da modalidade usual presencial, se tornando uma novidade entre eles, pois podem ter contato com outros estudantes em lugares distantes e trocar experiências, ter acesso a outras culturas, promovendo a conexão ampla de conhecimento através dos recursos a distância, como as próprias vídeo aulas, webconferências, áudio conferências para obter explicações. Inclusive, estes recursos podem ser utilizados para defesas de trabalhos de conclusão de cursos na graduação e na pós-graduação, segundo aceitabilidade da instituição, tendo em vista acontecer simultaneamente conforme adequação e horário programado entre as partes.

Para o autor, a EAD por meio de tele aulas prosperou, tendo em vista satisfazer o repasse de informação e conhecimento pelos docentes, salientando que estes docentes devem ser norteadores no âmbito das indagações dos discentes, promovendo a interação entre eles e consequente resolução de dúvidas, como se estivessem em um mesmo local pessoalmente.

Em sentido geral, Tavares e Gonçalves (2012, p. 980) entendem que:

A educação é uma prestação de serviço em que seu produto é subjetivo. O aluno necessita de educação de qualidade que o habilite para o mercado de trabalho principalmente. A prioridade da EAD deve ser o preparo do aluno para ser um pesquisador, um cientista que visualize as necessidades do seu campo de trabalho, que tenha o espírito inovador, empreendedor.

Assim, a aplicabilidade dos cursos de EAD no local de trabalho contribui para o enriquecimento do corpo técnico-administrativo, da geração e compartilhamento de informações e progresso no âmbito organizacional, que irá beneficiar todos os envolvidos no organograma institucional, ou seja, os servidores técnico-administrativos que absorverão os conhecimentos específicos, e a comunidade acadêmica que será beneficiada com a prestação dos serviços oferecidos.

3.4.2 Reflexões sobre Educação a Distância

Em uma visão positiva sobre a EAD, Moran (2013) acrescenta que à medida que se constata que o ensino a distância serve de base para uma forma dinâmica e moderna de aprender, se comprehende que a EAD proporciona o atendimento dos anseios de pessoas diversificadas, devido ao seu caráter flexível, e mesmo que enfrente preconceito e resistências por ser um campo novo de ensino, vem ganhando cada vez mais espaço educacional perante seus gerenciadores, educadores e aprendentes, sendo importante na transformação de barreiras, tendo em vista que sua metodologia pode atingir pessoas antes impossibilitadas de frequentar cursos de graduação, pós-graduação e capacitação, devido aos altos custos destes e as distâncias físicas no decorrer do tempo.

Nesse sentido, na visão de Carmo (2013, p. 150, grifo do autor) “[...] 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”. Sujeitos do seu destino no sentido de obterem nos cursos de EAD sua autonomia, entenderem suas responsabilidades cada vez maiores, tendo em vista que deve haver uma cobrança pessoal para realizar e atingir as metas pretendidas.

Assim, Carmo (2013, p. 149, grifo do autor) relata seu ponto de vista a respeito da comunicação por meio da EAD:

[...] parece não haver dúvida que a *EaD pode contribuir para redução das desigualdades*, uma vez que os sistemas de EaD permitem alargar o acesso ao conhecimento a aprendentes que doutrina maneira estariam isolados, em condições de qualidade e exigência científica e pedagógica tão boas e, em certas circunstâncias, melhores que as dos sistemas convencionais.

A comunicação entre aluno e tutor deve satisfazer os anseios de ambos, tendo em vista não prejudicar pedagogicamente o aprendizado do aluno e o repasse de informações do

professor, ampliando os horizontes por meio do conhecimento e consequente eliminação de barreiras no diálogo à distância.

A EAD necessita que haja predisposição política, conhecimento técnico, especializado e pedagógico para se concretizar, por meio de um sistema variável, que possibilite o ajustamento da modalidade de EAD às circunstâncias locais. Também deve apresentar oferta de qualidade, por meio do fortalecimento através de parcerias consolidadas e que apresentem cursos e serviços eficazes aos aprendentes. Em consequência, deve haver nas modalidades de EAD, diálogo de qualidade através da *web* e seus recursos, como também atender aos paradigmas de qualidade da educação por meio de controle de qualidade, no que tange à certificação de exames dos alunos e da organização de ensino (CARMO, 2013).

Nessa temática, Andrade (2013, p. 187) reforça a ideia de Moran, de que “com a interiorização dos polos, a educação universitária se aproxima de um público que comumente não chega aos cursos presenciais”. Para ele, o polo de EAD não se trata apenas de uma estrutura física, mas envolve muito planejamento em equipe e desenvolvimento de ideias para que se promova a extensão dos cursos de nível superior para regiões do interior na modalidade a distância.

De acordo com Tavares e Gonçalves (2012, p. 976) “além da importância do planejamento para a gestão é necessário que este planejamento seja implantado de maneira eficiente e eficaz nos polos de apoio presencial. E um dos atores fundamentais para o propósito da EAD é o gestor de polos”, principal articulador que tem a responsabilidade de integrar a equipe de trabalho para que ocorra tudo conforme a lei e o planejado.

Andrade (2013, p. 188) descreve ainda sobre os anseios de pessoas que não tiveram a oportunidade de estudar presencialmente, e veem uma expectativa de conhecimento na modalidade de EAD:

Um processo de formação atua sobre sujeitos com histórias de vida, expectativas, condições existenciais que potencializam ou limitam a ação formativa. Para muitos grupos familiares, a escolarização em nível superior nem sempre é colocada como condição essencial para o desenvolvimento de oportunidades de uma carreira. Essa configuração familiar e subjetiva, aliada às pouquíssimas oportunidades de estudo, faz com que o público-alvo da Educação a Distância (EaD) revele histórias de interrupção e dificuldades para a conclusão do ensino fundamental e médio.

Efetivamente para Andrade (2013), os alunos têm dificuldades de retomar os estudos após um grande espaço de tempo sem estudar, bem como se qualificar, necessitando

empreender esforços externos e internos para tal fim, pois estas pessoas pretendem concluir o aprendizado, mas o fato de viverem em áreas rurais dificulta, surgindo a EAD como possibilidade de continuidade educacional, para isso deve haver pelos tutores a participação e orientação para que o aluno em geral se sinta apoiado utilizando esta modalidade.

Buscando um pensamento geral sobre o que as transformações no espaço cada vez mais digitalizado pela tecnologia proporcionaram, promovendo o encurtamento de distâncias entre pessoas, Lévy (1999) salienta que a rapidez da transformação constitui uma constante paradoxal da *cibercultura*,³ visto que explana, em parte, a percepção de impacto, de superficialidade, de excêntrico que nos alcança sempre que tentamos absorver o ambiente atual das técnicas, pois a estimulação é tão grande e geral que até mesmo os maiores avanços se mostram, muitas vezes, obsoletos pela mudança.

Para este autor, quanto mais acelerada é a modificação técnica, mais parece impulsionadora, pois, o senso de surpresa aumenta à medida que ocorre o desmembramento das atividades e a obscuridade dos processos sociais, intercedendo à inteligência coletiva, como um dos impulsionadores da *cibercultura*. O *ciberespaço*, meio de comunicação dinâmico e coletivo, se mostra um dispositivo essencial da inteligência coletiva. A ampliação do *ciberespaço* não garante o aprendizado através da inteligência coletiva, mas propicia a esta inteligência um local adequado.

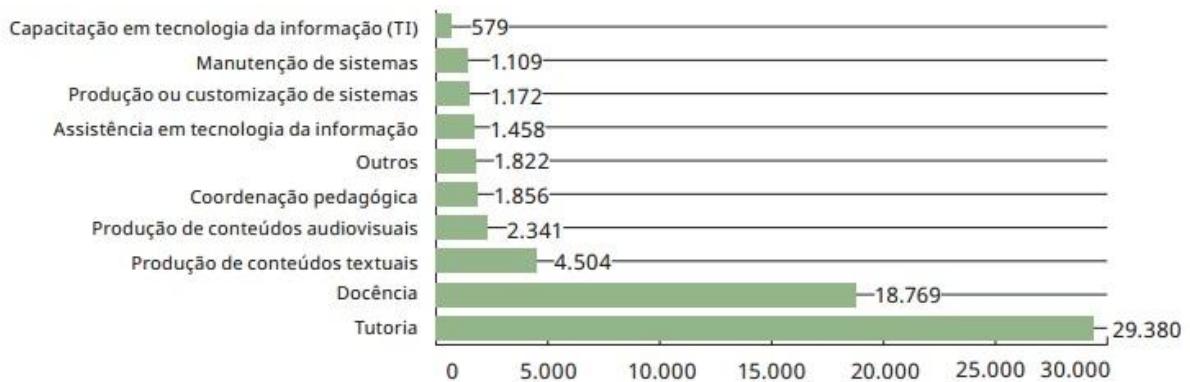
No intuito de adequar a modalidade educacional de EAD aos padrões de qualidade tecnológicos, surgem os Referenciais de Qualidade da Educação a Distância, criados primeiramente em 2003, em que estimulavam a criação do programa político-pedagógico de cursos de EAD, a respeito da elaboração de normas para a educação, grade curricular, à comunicabilidade, aspectos pedagógicos, métodos de apreensão do conteúdo, apoio do quadro de equipe multidisciplinar, estrutura da organização, aspectos administrativos e financeiros para oferecer suporte à modalidade de cursos a distância (CORTELAZZO, 2013).

Assim, é importante conhecer a equipe que desenvolve um curso a distância, pois são várias funções que são indispensáveis para que uma instituição isolada ou um setor de capacitação entre em funcionamento.

Segundo a ABED (2016, p. 51) “entre os profissionais da EAD, destacaram-se, pela quantidade, os tutores e docentes”. Os números são expressivos, e revelam outras áreas contempladas profissionalmente pela oferta de empregos na EAD, de acordo com o Gráfico 4:

³ Na visão de Lévy (1999, p. 15) “[...] a Cibercultura expressa o surgimento de um novo universal, diferente das formas culturais que vieram antes dele no sentido de que ele se constrói sobre a indeterminação de um sentido global qualquer”.

Gráfico 4 - Profissionais envolvidos na EAD, por função (em números absolutos)



Fonte: Censo EAD Brasil 2015, ABED (2016, p. 51).

Como demonstrado no Gráfico 4 pela ABED (2016), no ano de 2015 no Brasil foram especificadas as várias funções envolvidas em uma modalidade de EAD, para que a mesma entrasse em funcionamento, como: 579 pessoas para Capacitação em tecnologia da informação (TI); 1.109 pessoas designadas para Manutenção de sistemas; 1.172 pessoas para Produção ou customização de sistemas; 1.458 pessoas para Assistência em Tecnologia da Informação; 1.822 pessoas em outras funções diversas; 1.856 pessoas para desenvolver atividades de Coordenação pedagógica; 2.341 pessoas para Produção de conteúdos audiovisuais; 4.504 pessoas para Produção de conteúdos textuais; 18.769 Docentes e 29.380 Tutores cadastrados, todas as funções essenciais para a obtenção de resultados satisfatórios na implementação do programa, gerando também emprego e renda.

Assim, com a finalidade de orientar a padronização da modalidade de EAD, Cortelazzo (2013) elenca os princípios educacionais que são fundamentais para nortear a EAD, como a autonomia, a ação comunicativa, a colaboração, a acessibilidade e a equidade. A autonomia se refere à capacidade de se comprometer por sua autoaprendizagem, tendo em vista a utilização dos meios necessários e de acordo com a classe educacional. A ação comunicativa foi modificada ao longo do século XX, tanto na conduta do professor como na do aprendente, pois abandonou sua forma unidirecional, em que o docente apenas transmitia informação aos alunos, para ser uma forma educativa dialogável, assumindo uma postura bi e multidirecional, em que os alunos são interrogadores. A colaboração diz respeito ao aprendente que repassa seus conhecimentos, a fim de que auxilie seus pares e provoque a realização de novos saberes. A acessibilidade é vista em consonância a um direito que os estudantes possuem em dispor de educação convencional, que muitas vezes não é respeitado,

tendo em vista as desigualdades sociais; como também à infraestrutura, material pedagógico peculiar e serviços de qualidade na área administrativa e de conservação. O último princípio se trata da equidade, ou seja, condições iguais no âmbito educacional para todos.

Martins e Costa (2015, p. 162), afirmam que “em termos de concepções conceituais referentes à qualidade, cabe também ao acadêmico da modalidade a distância aproveitar-se de todas essas ferramentas que estão à sua disposição motivando-os a agirem como alunos autônomos e críticos”, referindo-se à utilização de tecnologias no processo de aprendizagem, por isso, torna-se relevante a importância dos princípios educacionais como forma de controle e que devem ser seguidos na modalidade de ensino a distância.

Cortelazzo (2013, p. 26) afirma que deve haver consonância entre a gestão e a qualidade, pois “a gestão da EAD em uma instituição de ensino superior tem como elementos constitutivos da qualidade os mesmos em relação à escola na educação básica”.

A autora afirma que as características de qualidade que a EAD possui em uma modalidade de ensino são o currículo, não só em relação à composição curricular, mas os atores participantes do seguimento de ensino-aprendizagem, levando em conta seu contexto social; o material didático utilizado na EAD para a apreensão dos conhecimentos, as linguagens e tecnologia disponíveis, atentando sempre para as diretrizes e respeitando a cultura da instituição. Também são destacadas as seguintes qualidades em EAD: capacidade de resposta, esforço de reconstrução, responsabilidade social, estabilidade financeira, flexibilidade, igualdade, inovação e diversidade institucional.

Martins e Costa (2015, p. 159) destacam as tecnologias emergentes como facilitadoras no processo de aprendizagem e comunicação:

Do ponto de vista político-pedagógico, com a utilização dessas novas tecnologias da informação e comunicação, surge um novo perfil docente e discente, exigindo a integração do uso de tecnologias de multimídia, atitudes críticas perante a comunicação e o aprimoramento do processo comunicacional, possibilitando a democratização de saberes e o desenvolvimento de capacidades intelectuais.

Portanto, todas as ferramentas legais apresentadas possuíram importância primordial atuando como contribuição para a consolidação da modalidade de EAD, e o estímulo bem como a disponibilização dos cursos em vários níveis, destacando o ensino superior, acrescentando a capacitação por meio da EAD como um grande avanço para vários segmentos da população brasileira (MARTINS; COSTA, 2015).

Na explanação de Cortelazzo (2013), interligando as tecnologias, a aprendizagem individual sempre permaneceu em várias grades curriculares de muitos cursos, porém, com o crescimento e a aceitação em massa das mídias digitais, o trabalho em grupo e a coletividade de aprendentes foram ampliados e, assim, os cursos na modalidade de EAD se firmaram, baseados em tecnologias digitais para a comunicação e educação. Mas, em se tratando de educação, são enfatizados o ensino e a aprendizagem, não apenas um dos dois, isoladamente, pois o destaque perpassa a utilização dessas tecnologias com a finalidade de agregar valor ao conhecimento do aprendente.

Complementando o pensamento, Rosini (2013, p. 67) afirma que “[...] a decisão e o compromisso dos gestores das instituições e dos sistemas educacionais é fundamental para o sucesso de uma política de cursos à distância”. O autor enfatiza que a EAD é uma modalidade de ensino que é livre de distâncias, possibilitando flexibilidade e autonomia aos estudantes, que carregam em si mais responsabilidade.

4 O ENSINO-APRENDIZAGEM NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Para Fleury e Fleury (1997) a aprendizagem é um procedimento que provoca transformação no indivíduo e, consequentemente, na organização, pois advém de exercícios anteriores, que podem ser ou não, expressões de modificações explícitas do desempenho das pessoas.

Nesse sentido, Cortelazzo (2013, p. 103) expõe que:

Partimos da definição de uma educação realizada com a participação de indivíduos nas funções de “aprendentes” (os que aprendem) e “ensinantes” (os que ensinam) em interações diretas ou indiretas, mediadas por suportes tecnológicos com a finalidade de construirmos conhecimentos sobre um tema de interesse comum.

Sobre a aprendizagem autônoma do estudante, recorrente na modalidade a distância, Belloni (2015, p. 42) relata algumas características comuns deste estudante do futuro:

As características fundamentais da sociedade contemporânea que mais têm impacto sobre a educação são, pois, maior complexidade, mais tecnologia, compressão das relações de espaço e tempo, trabalho mais responsabilizado, mais precário, com maior mobilidade, exigindo um trabalhador multicompetente, multqualificado, capaz de gerir situações de grupo, de adaptar-se a situações novas, sempre pronto a aprender. Em suma, um trabalhador mais informado e mais autônomo.

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 aprendizado através da preservação (CORTELAZZO, 2013).

4.1 ASPECTOS PEDAGÓGICOS NA APRENDIZAGEM

Belloni (2015) destaca que no Brasil, a capacitação por meio do ensino e da aprendizagem é vista como parte de todos os níveis educacionais, desde o nível básico até o nível superior, e não é imprescindível apenas educação contínua por meio de treinamentos e

capacitações, mas são exigidas modificações na economia e na tecnologia, através do incentivo que acompanhe o ritmo acelerado destas mudanças.

Assim, para a autora, na realidade dos cursos a distância, são cruciais informações transparentes e verdadeiras, não apenas visualizando o marketing e a publicidade, mas enfatizando os cursos ofertados, suas qualidades e vantagens, possibilitando aos que precisam de cursos preparatórios e de equiparação com outros níveis de ensino, prestação de atendimento ao consumidor através de informações e orientações coerentes, a fim de que a modalidade seja a cada dia mais permanente e sólida.

Cortelazzo (2013) afirma que a aprendizagem varia de acordo com cada estudante, pois cada um assimila o conteúdo a sua maneira, de acordo com a rapidez e entendimento. A aprendizagem é um dos princípios da EAD, tendo em vista que possui caráter não linear, de acordo com as vivências particulares da realidade de cada aluno, é um procedimento de auto organização do aprendente, em que o aprendizado centra-se no aluno e não no professor, tendo a totalidade como maior do que a reunião das partes.

Em uma visão já bastante inovadora, Fleury e Fleury (1997, p. 30) discorrem alguns passos importantes para que ocorra a aprendizagem de forma proativa:

- o processo de inovação, de busca contínua de capacitação e qualificação das pessoas e das organizações é um processo permanente, jamais esgotado;
- o processo de aprendizagem é um processo coletivo, partilhado por todos, e não o privilégio de uma minoria pensante;
- os objetivos organizacionais são explicitados e partilhados; o comprometimento com estes objetivos ocorre em função da congruência entre os objetivos individuais de autodesenvolvimento e os objetivos de desenvolvimento organizacional;
- a comunicação flui entre as pessoas, áreas, níveis, visando à criação de competências interdisciplinares;
- desenvolve-se uma visão sistêmica e dinâmica do fenômeno organizacional.

Em relação aos métodos de aprendizagem, a ‘linguagem verbal escrita’ juntamente com a linguagem visual iniciaram como pioneiras na EAD, em virtude de o material físico e impresso ser encaminhado via correio para o estudante, contendo diversas imagens. Além do mais, a leitura da escrita abarca a percepção sequencial do leitor, necessitando de prudência e dedicação, pois envolve interpretação e entendimento. A ‘linguagem sonora’ é desenvolvida por meio de estudo através de rádio e audiogravação, estimulando a audição de maneira sensitiva e atenta do aluno. A ‘linguagem audiovisual’ surgiu por meio da fita de

videocassete, posteriormente surgiram os DVDs, que eram parte dos materiais didáticos de aprendizagem, e foram introduzidos na linguagem oral para a percepção do alunado. Sequencialmente, surgiu o computador como meio de aprendizagem no fim dos anos 1980 e a internet nos anos de 1990, dando forma à ‘linguagem digital’ que proporcionou a leitura através do hipertexto⁴. Entre os anos de 2001 a 2010, as chamadas ‘tecnologias sem fio’ foram reduzidas e passaram a obter popularidade e acesso à grande parte da população, conquistando ao longo do tempo muitos adeptos (CORTELAZZO, 2013).

Nessa temática, França (2009) afirma que o objetivo é que os ambientes de aprendizagem baseados na hipermídia sejam maleáveis, de forma a se encaixarem nos projetos desenvolvidos pela equipe multidisciplinar de projetos e design, em virtude de serem locais preparados com antecipação para que ocorra a comunicação entre os envolvidos, como também o desenvolvimento de pensamento crítico e execução de atividades pelos estudantes.

Desta forma, Cortelazzo (2013, p. 131) estabelece que:

Alunos e professores, ao se apropriarem dessas tecnologias, podem torná-las um elemento potencializador para sua aprendizagem. Os serviços de *tweet* e *blogs*; os ambientes virtuais de aprendizagem, os mundos virtuais – acessíveis e acessáveis pelas tecnologias sem fio – abrem possibilidades nunca antes imaginadas para a simulação, a interação, a colaboração e a criação.

Uribe (2001, p. 4) reforça “[...] a aprendizagem como fenômeno individual que depende da socialização e de uma interação mais ampla com o meio, e, sobre a aprendizagem como mudança orientada para a ação”.

Para o autor, mesmo que o aprendizado seja individual, necessita que haja um relacionamento com o ambiente externo, com a subjetividade das pessoas e com o instrumento de estudo, a fim de interligar a organização como um todo.

Do ponto de vista de França (2009), torna-se mais presente a familiaridade entre o conhecimento, a tecnologia e o ensino-aprendizagem, pois estamos em uma era tecnológica bastante acentuada, com grande destaque para os meios de difusão da informação (hipermídia) e o crescimento da globalização, sendo importante que os gestores e professores se detenham ao ensino que ultrapassa os métodos de aprendizado tradicionais, inovando por

⁴ Para Lévy (1999, p. 58) “O hipertexto é constituído por nós (os elementos de informação, parágrafos, páginas, imagens, sequências musicais etc.) e por links entre esses nós, referências, notas, ponteiros, ‘botões’ indicando a passagem de um nó a outro”.

meio da pluralidade tecnológica e, consequentemente, formação de grupos de relacionamento virtuais.

Cortelazzo (2013) salienta que cada estudante tem seu hábito de aprendizagem, suas aptidões e suas habilidades, e que cada um deve respeitar o ponto de vista do outro, de forma a unirem-se todos em colaboração, com a finalidade de se capacitar e progredir. Nesse sentido, grande maioria dos cursos que utilizam a EAD como modalidade de ensino, tendo como base a sua equipe, em especial o tutor, dispõe da interação como guia fundamental, em que os estudantes interagem diretamente com seus tutores para solucionar dúvidas a respeito dos livros e apostilas, fazer reclamações ou sugestões de melhorias.

No entendimento de Belloni (2015, p. 87-88, grifo da autora), “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, pois diante da tecnologia disponível atualmente, com vastas opções hipermediáticas de aprendizagem, é necessário um olhar atento a respeito das modificações nos conceitos de ensino e aprendizagem (DIAS; LEITE, 2010).

Belloni (2015, p. 92, grifo da autora) 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*”.

Na concepção de Dias e Leite (2010), há que haver um processo de educação continuada na EAD, avaliando sempre a responsabilidade pedagógica da instituição e da equipe, para prestar um bom serviço aos alunos, corrigindo sempre as falhas existentes de maneira ativa, divulgando sempre com transparência essas ações de melhorias para a comunidade acadêmica, a fim de não provocar surpresas. Os investimentos na modalidade a distância devem ser preservados, com a adoção de convênios e parcerias para garantir recursos em infraestrutura, tecnologia, material pedagógico, equipes de apoio nos polos, a fim de apresentar satisfatoriamente o resultado aos alunos, que são os verdadeiros clientes, transmitindo claramente as informações e regras dos cursos, através de impressos, *sites*, e outros meios de comunicação e, assim, consolidar a sustentabilidade financeira da instituição

desse investimento institucional, provocando retorno à mesma através do aprendizado posto em prática no local de trabalho.

Belloni (2015) acrescenta que a formação e a educação continuada são um compromisso da sociedade e do Estado, a fim de ofertar espaços para a promoção do desenvolvimento continuado para que as pessoas obtenham conhecimento e se capacitem, para que as mesmas adquiram competências e as apliquem ao ambiente de trabalho, gerando retornos para a organização e contribuindo para a qualidade do trabalho prestado. É necessário enxergar a atualização profissional, a capacitação e o retreinamento como opções que supram as deficiências de conhecimento dos indivíduos, com a finalidade de adaptação ao trabalho e às mudanças que o mesmo impõe, principalmente em situações de mudanças de setor, surgimento de novas leis e estudos aplicáveis, a fim de oferecer autoconfiança no trabalho também pelo domínio de novas tecnologias.

Em se tratando de cooperação e auxílio no processo de aprendizagem, tem-se a aprendizagem colaborativa, definida como (*CSCL – Computer Supported Collaborative Learning*) e (*CSCW – Computer Supported Cooperative Work*), está presente na EAD, sendo definida por Rosini (2013, p. 63) como:

A aprendizagem colaborativa é uma das estratégias que propicia um ambiente educacional colaborativo usando recursos tecnológicos. Ela se destaca como uma das formas rompedoras com a aprendizagem tradicional. A principal diferença dessas abordagens está no fato de que a aprendizagem colaborativa é centrada no aluno e no processo de construção do conhecimento, ao passo que a tradicional é centrada no professor e na transmissão do conteúdo disciplinar.

Assim, a EAD surgiu com o intuito de promover a melhoria do desenvolvimento do aluno, colocando-o como ênfase no processo educativo, colaborando para torná-lo mais responsável e autor de sua própria rotina, ao invés de apenas receber orientações de como proceder em seus estudos, norteamentos que muitas vezes poderiam não ser compatíveis com o tempo disponível pelo mesmo.

Nos cursos a distância, dentre as atividades envolvidas, têm-se as etapas de elaboração dos materiais pelos tutores a serem utilizados pelos alunos; atividades administrativas, de sistematização e planejamento; monitoramento dos ambientes virtuais de aprendizagem; análise do desenvolvimento dos estudantes na realização do curso e com relação às atividades e projetos entregues, geralmente via plataforma; *feedback* aos alunos sobre estas atividades por meio de tutoria online; supervisão de outros polos em outras localidades, com a gestão

sempre de forma racional e seccional. Assim, o professor/tutor passa a ser um indivíduo coletivo ao invés de um ser individual, tendo que se responsabilizar por várias demandas que se encontram na sua responsabilidade enquanto educador, com a vantagem de estar focado em todas as situações. Em virtude destas novas concepções, até mesmo os tutores precisam progressivamente se atualizar em seus conteúdos programáticos específicos, como também em outros assuntos de interesse comum e tecnologias emergentes (BELLONI, 2015).

Em Sartori e Alves (2015) encontramos o esclarecimento de que, no novo pensamento mediado pela aprendizagem colaborativa, não existem espaços para atitudes de alienação e subordinação, mas a ênfase no comportamento autônomo, criativo e com pensamentos crítico e reflexivo, em que as pessoas estabeleçam seu ponto de vista, sem medo da inovação e com empenho.

Essa evolução na aprendizagem pelos meios tecnológicos promoveu uma forte interligação entre as pessoas, que estão mais próximas, apesar da distância física, e compartilham de situações do cotidiano com frequência em virtude da utilização da tecnologia.

Seguindo esse pensamento, Rosini (2013) afirma que a aprendizagem colaborativa possibilita o enriquecimento e estímulo do trabalho em equipe, em que cada pessoa aceita as divergências do outro, pois todos têm um caminho em comum a percorrer, relacionando-se sempre que necessário no processo de criação do conhecimento, e já o professor tem o papel de ser o intercessor e direcionador no ensino dos estudantes.

Dessa maneira, esse novo modelo de aprendizado deve estar baseado em novos olhares e pensamentos para reinventar a educação, levando em consideração o pensamento reflexivo e crítico coletivo, em direção a atitudes particulares que desencadeiem *feedbacks* na construção do conhecimento, pois a EAD é um termo que simboliza a educação sem distâncias.

Nesse entendimento, Sartori e Alves (2015) salientam a grande importância dos tutores na modalidade de EAD, com o compromisso de assumirem suas obrigações enquanto detentores de poderes acadêmicos e administrativos e, consequentemente, atuarem profissionalmente através de predisposição e eficiência, competência e atitudes ligadas ao pleno exercício de suas atividades, exigindo diante da sua posição no sistema, o conhecimento e controle de políticas educacionais organizadas e mediatizadas a serem ofertadas aos aprendentes.

Silva (2009) entende que o sistema de aprendizagem é ‘multinível’, tendo em vista que não se pode confirmar que a aprendizagem nas organizações advém da aprendizagem dos indivíduos, pois há vários motivos particulares que unidos à conjuntura do ambiente, implicarão em modificações nas atitudes das pessoas e da organização, e esta união representará a aprendizagem.

De acordo com Fleury e Fleury (1997, p. 20):

[...] o processo de aprendizagem em uma organização não só envolve a elaboração de novos mapas cognitivos, que possibilitem compreender melhor o que está ocorrendo em seu ambiente externo e interno, como também a definição de novos comportamentos, que comprovam a efetividade do aprendizado.

Partindo para o âmbito organizacional, na visão de Senge (1990), os dirigentes das instituições ou empresas possuem responsabilidade pela aprendizagem dos seus funcionários, tendo em vista que são necessários novos olhares de liderança que coloquem os gestores na posição de orientadores, professores e programadores de projetos que promovam a aprendizagem no ambiente de 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.

4.1.1 O papel da interatividade na modalidade educacional a distância

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).

Nunca as pessoas estiveram tão conectadas como nos dias atuais, e em virtude disso, a interatividade foi possibilitada e explorada pela EAD, com a finalidade de desenvolver suas potencialidades de comunicação e disseminação da informação, de forma cada vez mais ágil e dinâmica.

Na visão de Cortelazzo (2013, p. 32) “a interação a distância pode se realizar por meio de diferentes mídias, e as tecnologias digitais permitem que essa interação seja cada vez mais possível, seja de forma assíncrona, seja síncrona”, ou seja, de forma assíncrona o emissor e o receptor das mensagens não necessitam estarem conectados no mesmo momento para conclusão de atividades, possibilitando assim, que a comunicação siga um caminho flexível para ambos; já na forma síncrona, o emissor e o receptor precisam estarem conectados no mesmo momento para que se estabeleça uma comunicação contínua e determinada.

Por sua vez, Grossi, Moraes e Bressia salientam a respeito da EAD:

Nesse contexto, de modificações e da utilização das TICs na educação, a EaD surge como uma possibilidade de vir a ser uma modalidade de ensino inclusiva, porém, para isso é necessário mais que tecnologia, faz-se imprescindível que as instituições de políticas públicas auxiliem os alunos para se tornarem sujeitos autônomos, críticos e intervenientes nessa sociedade globalizada, aptos a se apropriarem das tecnologias educacionais (GROSSI; MORAES; BRESSIA, 2013, p. 75).

Nesse sentido, Cortelazzo (2013) afirma que a relação social através do diálogo é essencial para que ocorra o processo de aprendizagem entre os envolvidos na modalidade de EAD, ou seja, os professores/tutores e os aprendentes. A comunicabilidade é fundamental para que haja coerência e harmonia entre a equipe e, para que ocorra, é necessário que haja interação entre todos, professores e tutores, tutores e alunos, e entre os alunos, pois embora esta convivência se dê no âmbito virtual, representa a realidade propriamente dita, tendo em vista que é o cerne buscado para resolver dúvidas, promover debates e questionamentos dos alunos.

Para a autora, a interação se assemelha com a colaboração, sendo uma ação com objetivos idealizados e pretendidos para indivíduos que possuem a mesma finalidade, apresentando características positivas e favoráveis para o relacionamentos dos pares, que assim, formariam comunidades de prática e aprendentes em busca de conhecimentos afins. A EAD tem como finalidade a autoaprendizagem dos estudantes, realizando constantes verificações para remodelar e programar a sistemática pedagógica dos cursos a distância, para que o aprendizado seja constantemente oferecido.

No olhar de Grossi, Moraes e Bressia (2013, p. 78) “a educação necessita acompanhar os novos modelos de propagação da informação e do conhecimento. Para isso, exige-se da educação propostas inovadoras que consolidem a edificação do conhecimento e que acompanhem as atuais mudanças”.

Assim, Cortelazzo (2013, p. 137) apresenta “a interação, a colaboração e a construção de conhecimento como outros fundamentos da EAD que estão relacionados à prática pedagógica dos professores e à aprendizagem dos alunos”, com vistas a promover o diálogo e o comprometimento entre alunos e professores, como aliados na modalidade educacional a distância, com a finalidade de reter o aprendizado.

Dentro desta temática, Cortelazzo (2013, p. 141, grifo da autora) apresenta uma importante reflexão sobre os Ambientes Virtuais de Aprendizagem, que vão muito além da tecnologia, pois envolvem a colaboração:

Os ambientes virtuais de aprendizagem são constituídos por espaços disponibilizados na WWW em que os alunos de um curso encontram ferramentas de apoio à sua comunicação. Se a colaboração for praticada pelos alunos em equipe nesse ambiente, este é designado como **ambiente virtual de aprendizagem colaborativa**. Assim, não é a tecnologia, mas a prática que se constitui como colaborativa. Ao desenvolver projetos e atividades propostas pelo curso a distância e usar as ferramentas do ambiente e os meios de comunicação disponíveis, a colaboração se torna um elemento básico de construção do conhecimento.

No entendimento de Rocha, Buttignon e Silva (2012) no cerne da Educação a Distância no Brasil, a mesma se mostra atualmente a categoria que se amplia cada dia mais nas organizações que promovem a educação continuada e a capacitação, em que o status da qualidade demonstra com eficácia a aceitação dos usuários dessa modalidade, tornando-se uma relação de êxito no que tange à EAD.

Assim, com a grande aceitação da modalidade a distância, é crescente a procura por estes cursos pela população em geral, contribuindo para a oferta de vagas por instituições participantes, que veem na EAD, a possibilidade do alargamento das vagas e consolidação no meio educacional.

Nos cursos de pós-graduação, envolvendo especializações, aperfeiçoamentos e capacitações, a unidade lógica do curso tende a ser uma Unidade Temática de Aprofundamento – UTA, pois, os estudantes já dispõem de informações e conhecimentos que procuram intensificar em suas pesquisas. Desde que haja disposição, empenho, solidariedade e produção em conjunto por todos, haverá participação ativa, sendo necessário que os professores orientadores sejam responsáveis, envolvidos, autônomos e proativos com relação ao ciclo de aprendizagem. Esses tutores na EAD necessitam de capacitação contínua, a fim de que tenham discernimento e competência para solucionar assuntos didáticos e acadêmicos que

surgirem nos cursos e fora deles, tendo em vista as modificações e atualizações no ramo educacional a distância (CORTELAZZO, 2013).

Segundo a orientação dos autores Rocha, Buttignon e Silva (2012), é importante atentar para a adequação do ambiente virtual às normas estabelecidas para a interação humano-computador, de acordo com o padrão ISO (*Internacional Organization for Standardization*), entidade que normatiza atividades científicas, intelectuais e de cunho tecnológico e econômico e, especificamente, a Norma ISO 9241, que trata da orientação para que haja entre os usuários de tecnologias, o bem-estar e a segurança na navegação, a fim de que não se torne um ambiente virtual cansativo para o estudante:

Pode-se dizer que não adianta planejar ambientes para Ensino à Distância – EAD que foquem apenas o esqueleto do projeto, por mais eficazes que estes sejam. É necessário que o ambiente siga uma organização visual equilibrada. Por isso a aplicação de normas relacionadas a conceitos visuais e/ou até mesmo a Norma ISO 9241 devem ser adotadas para o bom desenvolvimento de um projeto EAD (ROCHA; BUTTIGON; SILVA, p. 45, 2012).

Em relação aos materiais didáticos e a relevância da sua apresentação aos alunos para a autoaprendizagem, Cortelazzo (2013) relata que não se trata apenas dos livros-textos, os quais os estudantes resgatam ao realizar a matrícula no curso desejado, mas sim todo e qualquer material sugerido para sustentar o conhecimento, como materiais sonoros, visuais, audiovisuais, digitais, bem como as linguagens (das cores, corporais, gestuais, dos sinais), acrescentando o hipertexto, pois servem como materiais pedagógicos de instrução para os aprendentes.

Para a autora, os documentos na forma escrita ou em ilustrações, impressos ou na forma digitalizada, podem ser dispostos em CDs e DVDs e entregues para os alunos, ou colocados nos AVA's, que estão na *web* de forma mais rápida, para que os estudantes tomem conhecimento e iniciem as leituras. No âmbito didático dos cursos a distância, as avaliações são delineadas para retribuir à finalidade dos cursos, suas metodologias tendem a alcançar o objetivo da aprendizagem, e sua prática está definida no projeto pedagógico confeccionado pela equipe multidisciplinar.

Na visão de Belloni (2015, p. 44) “[...] embora seja o professor quem realiza o ‘trabalho observável’ de definir e distribuir o currículo, quem realiza a aprendizagem é o aluno”.

Novamente, apontamos para a capacidade de autorresposta do aluno, que deve empreender dedicação, responsabilidade, organização e persistência nos seus estudos, com pró-atividade na tomada de decisões.

Para Dias e Leite (2010) o espaço usual da sala de aula é um lugar igual, com os estudantes em fila, presenciando a mesma aula e realizando as mesmas atividades. A EAD surge como um diferencial, em que com o auxílio da internet vem quebrar este modelo inicial. A *web* surge como uma ampliação do espaço educacional que inclui vários meios comunicativos, com destaque para a hipermídia, que dispõe de linguagem hipertextual, sonora, visual, além de gráficos e animações, tornando o ambiente criativo e arrojado. A internet possibilita a desconstrução da passividade do estudante, dando-o mais autonomia e possibilitando seu autoconhecimento e independência no processo de aprendizado, devendo sempre prezar pela qualidade, com o acesso a *sites* que possuam segurança da informação e autores fidedignos.

Como descrito por Assmann (2009), as recentes tecnologias possuem o papel crucial e pré-concebido de articular o conhecimento e a aprendizagem, influenciando na modificação das pessoas em enxergarem o universo ao seu redor.

Ainda para o autor, o uso do hipertexto foi um momento de transição da escrita para a virtualização de ambientes de navegação ágeis e facilitadores da busca de informação, por meio do compartilhamento de informações em espaços telemáticos.

Assim, Dias e Leite reforçam a respeito dos espaços de aula que geram aprendizado, tanto presenciais quanto à distância, e que podem ser utilizados em conjunto:

Ao se falar em sala de aula na contemporaneidade é preciso considerá-la tanto no contexto da educação presencial quanto na EAD. Não é o espaço físico que a caracteriza, mas a dinâmica da prática pedagógica que é desencadeada, materializando diferentes concepções de aprendizagem que convivem no espaço escolar, obviamente, nem sempre de forma harmoniosa (DIAS; LEITE, 2010, p. 48).

Conforme relatam Grossi, Moraes e Bressia (2013), a disponibilização na *web* de programas operacionais gratuitos e com livre acesso, facilita o uso por estudantes e, assim, os ambientes virtuais como o *Moodle* são recorrentes em cursos a distância, oferecendo uma gama de serviços aos usuários que tornam mais simples a interatividade, a exemplo dos fóruns, os chats, as mensagens e atividades, como também a conexão de um AVA com a *Web* 2.0, por meio de diários virtuais ou *blogs*, canais de vídeos em *sites* específicos, comunicação por meio de redes sociais como o *Facebook*, o *Twitter* e outras ferramentas.

Na visão de Dias e Leite (2010, p. 64) “[...] pode-se repetir a educação tradicional, apenas através de algo novo - a rede com seus cursos a distância. Nesse caso, quebram-se barreiras geográficas, mas sem haver mudança de paradigma no que diz respeito à concepção de ensino e de aprendizagem”.

Esse olhar representa um progresso, pois demonstra que a EAD pode ser sinônimo de qualidade e zelo com o estudante, que apenas estará em local diferente geograficamente do tutor, podendo estar em contato virtualmente com a mesma eficácia que um contato pessoal com o professor.

Dentro dessa temática, Grossi, Moraes e Bressia (2013, p. 78) enfatizam:

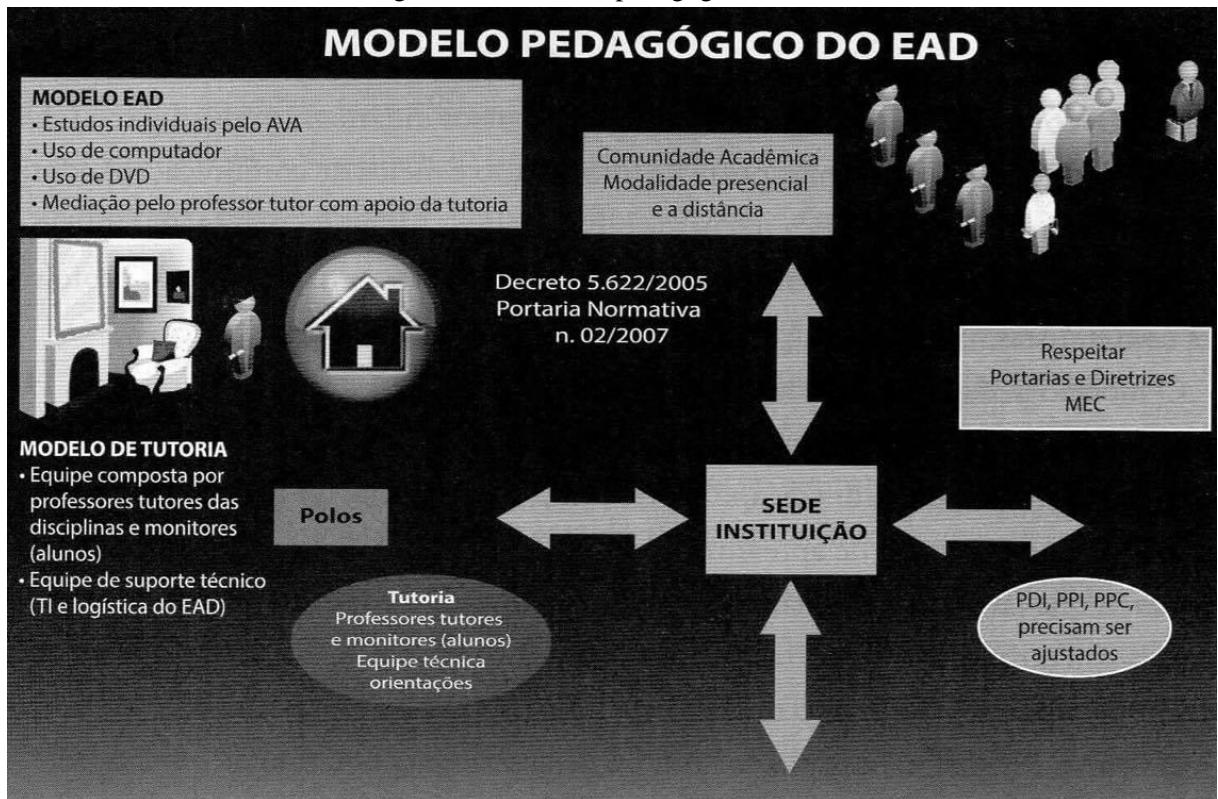
[...] infere-se que o aluno da EaD é sujeito do processo de ensino-aprendizagem mediado por recursos tecnológicos e humanos, interagindo com o ambiente em que ele se encontra, com o professor, com o material didático e com os demais alunos, promovendo assim a aprendizagem.

Dentre as ações mais importantes em EAD está o destaque para a integração social entre os alunos para com a instituição, através da comunicabilidade, interação entre os próprios alunos e com os professores, e da propensão de condições pedagógicas e didáticas para a comunidade estudantil, a fim de incentivar a melhoria em todos os processos de socialização. Também é importante o comprometimento entre os próprios professores, por meio da formação de grupos de trabalho, com a intenção de interagir e sugerir visões positivas e incrementais ao longo dos cursos, fortalecendo a implementação de melhorias ao longo da jornada (BELLONI, 2015).

Ainda para a autora, é primordial a promoção da flexibilidade do acesso de forma democrática, tornando menores as distâncias, bem como a flexibilização do ensino e da aprendizagem, por meio de preparação de materiais de autoaprendizagem, que tornem o aluno mais autônomo e administrador de seu próprio estudo. A flexibilização da oferta de cursos na modalidade a distância, com caráter social e inclusivo, visa garantir a educação continuada ao longo da vivência dos estudantes, trazendo experiência e credibilidade às instituições ofertantes.

A figura 3 mostra como ocorre a interação no modelo pedagógico do ensino a distância:

Figura 3 - O modelo pedagógico do EAD



Fonte: Rosini (2013, p. 94). Acesso em: 21 out. 2016.

O modelo pedagógico do ensino a distância, segundo a visão de Rosini (2013) demonstra que todos os envolvidos no sistema estão interligados, em que a afinidade com as tecnologias de informação está ocorrendo de forma veloz e espontânea, com a inclusão de meios de difusão da informação na sociedade, aliados às tecnologias, pelo crescimento da *web* e dos aparelhos de TVs digitais.

O autor ainda conclui que em uma implementação de sucesso da EAD, é importante, segundo o quadro acima, atentar para que o modelo seja bem fundamentado e estudado; em que local será implementado e a possibilidade de viabilidade e resultados positivos; a incorporação da educação de nível superior na modalidade EAD, presente no plano de desenvolvimento institucional – PDI; criação de um projeto político-pedagógico – PPI, bem como outros projetos de cursos presentes – PPCs; considerando o planejamento da infraestrutura acadêmica e administrativa, por meio da participação de gerentes, diretores e grupos de trabalho (departamento de pessoal); presença de mecanismos didáticos adequados às necessidades da modalidade a distância, como suportes digitais, CDs, DVDs, laboratórios de gravação para aulas; recursos documentais digitais e impressos; treinamento e

desenvolvimento aos professores/tutores, ao apoio administrativo, à equipe técnica e orientação aos alunos.

4.1.2 Contribuições Teóricas acerca da relação entre professor e aluno e Reflexões Críticas à luz da Educação a Distância

Tendo em vista que o ser humano deve ser preparado desde a infância para a vida em sociedade, tanto no espaço familiar como escolar, a educação reflete a importância na formação de pessoas com capacidade de tomada de decisão e pensamento próprios, possuindo o professor papel primordial como alicerce para os estudantes, além do seio familiar.

Na visão de Scocuglia (2006), baseado em sua obra “A história das idéias de Paulo Freire e a atual crise de paradigmas”, a respeito da construção do professor com formação política, crítica e reflexiva, há uma atenção e responsabilidade com o desenvolvimento técnico, profissional, político e social do educador, encarregado de ser formador de opinião dos seus alunos e prepará-los em parte para o mundo, afirmando ainda que seja atribuição política essencial do professor colaborar com a sua execução de atividades didáticas, de acordo com a relevância para todos que compõem o ambiente educacional, numa luta de interesses comuns.

Segundo Ramos e Borges (2006), a respeito da obra “Medo e Ousadia – O Cotidiano do Professor”, escrita por Paulo Freire, tendo como concepção a rotina dos professores, o educador é a chave para a mudança de paradigmas da sociedade, pois tem o papel de libertar os alunos para pensamentos a respeito de acontecimentos importantes, dando-os autonomia para suas reflexões. Nesta obra, Freire comenta que não se deve conformar com as estruturas e grades curriculares, a fim de que os alunos não apenas recomecem exercícios anteriores da mesma forma que foram executados, mas sejam inovadores, criativos, questionadores das situações ao seu redor, desprendendo-se do ensino tradicional, utilizando-se da democracia para designar a liberdade de cada um.

O estudante deve ter poder para expandir suas competências, sua autoaprendizagem e autonomia, como um observador e investigador, de forma a tornar-se crítico em suas próprias decisões, assumindo uma postura libertadora, sendo um sujeito ativo e aliado do professor, em que juntos são aprendizes, companheiros, sem imposições, mas respeitando opiniões diversas. É perceptível que a atuação dos educadores não é a única ação para modificar e desconstruir

pensamentos, mas fornece subsídios para colaborar com a progressão educacional dos alunos (RAMOS; BORGES, 2006).

O educador é visto como personagem modelo e influenciável, mas somente sua atuação não garante o sucesso do aluno, que deve buscar outros meios para enriquecer sua bagagem cognitiva, sendo leitor assíduo, sempre em busca de novos conhecimentos e, mesmo com os empecilhos, questões de escassez temporal, sobrecarga de trabalho e estudos, mobilizar forças e utilizar a tecnologia da informação e comunicação a favor da sua atualização e capacitação profissional.

Resgatando o enfoque teórico descrito por Oliveira e Assis (2006), discutiu-se a educação problematizadora e libertadora segundo a visão de Paulo Freire, na obra “Pedagogia do Oprimido”, em que na primeira é sugerido que o professor torne o aluno um pesquisador sério e crítico, que vença o comodismo e amplie suas visões de mundo, sempre lado a lado em cooperação com os educadores no sentido de ensinar e aprender. A educação libertadora utiliza o diálogo como caminho essencial do conteúdo a ser ministrado, a ser apresentado aos alunos e não meramente determinado obrigatório, pois a comunicação mútua é considerada relevante.

Por outro lado, segundo Rodrigues e Queiroz (2006), baseadas em Cartas a Guiné Bissau escritas por Freire, o professor e o aluno se qualificam ao mesmo tempo, pois quem transmite o conteúdo também o assimila, e quem aprende o conteúdo também apresenta suas visões que contribuem para o compartilhamento de outras experiências em aula, destacando o papel do professor em buscar os melhores percursos para que o educando seja ativo na busca pelo conhecimento de qualidade, em que o professor deverá utilizar material didático específico, considerando as formas particulares de cada aluno, a fim de que o aprendizado seja completo, desenvolvido e provoque o raciocínio de ambos, para que os alunos saibam reconhecer a teoria e aplicá-la na prática cotidiana, levando em consideração a solidariedade, a responsabilidade com a sociedade, o diálogo e o respeito.

Levando-se em consideração a construção do professor, peça chave fundamental ao aprendizado, a respeito da inquietação sobre a formação e capacitação desse profissional, Virginio discorre que:

Ressalto que o significado dado à formação do professor e os caminhos trilhados para que o docente cuide de sua qualificação são compreendidos, também, como uma possibilidade de desvelamento do compromisso político desses atores para com os outros sujeitos – os alunos, comunidade – do processo educativo em que ele se insere (VIRGINIO, 2006, p. 52).

É nítida a preocupação com a formação do professor, responsável por despertar a sociedade para novos olhares libertadores, conscientes, criativos, éticos e justos, incentivando o aprendizado confiante e a busca constante pela leitura e pelo conhecimento.

Rego e Azeredo (2006), embasados na obra “Por uma Pedagogia da Pergunta” de Paulo Freire, explanam a importância da aceitação das diferenças, sejam elas culturais, sociais, políticas, tolerando e refletindo sobre a aceitação de visões contrárias, que podem contribuir na aprendizagem para formar opiniões positivas, aprendendo com as diferenças dos outros, por meio do diálogo e entendendo suas lacunas, utilizando a pergunta como chave inicial do processo de aprendizado.

Nessa temática, Assis, Simões e Colella (2015) discorrem sobre a pedagogia do diálogo de Martin Buber (que foi um filósofo, escritor e pedagogo austríaco, naturalizado israelita) e sua importância através do comprometimento com a educação e o reconhecimento das pessoas, oferecendo-as liberdade e democracia para tomada de suas próprias decisões, prezando sempre pela construção de seres humanos completos, abertos ao diálogo e aos pensamentos diferentes uns dos outros, em que a educação deverá ter o papel de parceira, unindo equipes e não as desmembrando, tendo em vista que a interação é primordial no processo de aprendizagem.

Buber atribuiu grande importância à relação ‘eu-tu’, promovida por meio do diálogo e contributiva na consolidação do caráter do ser humano, através da pedagogia como meio para se chegar à plenitude:

Para tanto, o educador necessita oferecer abertura para a vivência da relação Eu-Tu em que educador e educando se beneficiem do encontro. Esse pensamento é permeado pela concepção de totalidade, em que o Todo somente pode ser vivido na unicidade e na relação com o outro. O outro diferente de mim, com visões diferentes (ASSIS; SIMÕES; COLELLA, 2015, p. 18-19).

Dessa forma, Buber coloca o educador como personagem que deve iniciar o processo de contato com o aluno, a fim de que possam as partes se sentir confiantes para estabelecer uma relação de integralidade, respeitando as diferenças e aceitando novos posicionamentos que contribuam com a educação de maneira comprometida e legítima.

Peixoto et al. (2015) colocam a importância do trabalho de Célestin Freinet sobre a Educação Libertária, dando ênfase à autonomia do aluno, à liberdade de expressão, em que o ambiente escolar deve prezar também pela construção de um indivíduo social e responsável

por seus atos, de forma autônoma, dinâmica e crítica, aplicável à modalidade de EAD. O aluno não deve aceitar sempre a realidade de maneira desanimada e inerte, mas ser proativo em sua vida educacional e social, buscando melhorias que reflitam no outro de forma positiva. Isto também pode ser visto na literatura sobre estudos em EAD, pois são características necessárias à conclusão de cursos que necessitam de força de vontade para o desenvolvimento pessoal do aluno.

A EAD acompanhou o progresso da internet e modificou a vida de muitas pessoas imersas nesse ambiente tecnológico, transformando o meio educacional tanto para crianças das gerações mais recentes, que desde pequenas realizam alguns trabalhos escolares e se familiarizam com estas novas tecnologias, acompanhadas e supervisionadas tanto no ambiente escolar como familiar.

Também os adultos vivenciam este processo educativo em fase de mudança, que requer a mobilização de empresas, instituições, professores e também iniciativa dos próprios alunos, a fim de se capacitarem para utilizar de forma correta a tecnologia, que surgiu para facilitar várias situações do cotidiano das pessoas.

Porém, existem algumas reflexões críticas à modalidade de EAD, em virtude de se tratar de uma inovação no ambiente de trabalho, em que pessoas de idade mais avançada possuem dificuldades ao lidar com novos sistemas tecnológicos no trabalho, ocasionando situações de desinteresse e abandono de cursos de atualização e capacitação, por não se adequarem a esta metodologia de ensino, que utiliza a tecnologia como ferramenta pedagógica e mediadora.

Apresentamos no Quadro 6 algumas potencialidades e falhas da EAD, elencadas por Abbad:

Quadro 6 - Potencialidades e Falhas da EAD

Potencialidades da EAD	Falhas
Ampliação do acesso à educação formal.	Materiais pouco acessíveis aos estudantes de baixa renda.
Ampliação do acesso à formação e qualificação profissionais.	Uso de mídias e materiais incompatíveis com o contexto e habilidades do aluno.
Desenvolvimento de competências complexas valiosas como: autonomia, auto-estudo, auto-avaliação, administração do tempo, autogestão de carreira.	Apoio inadequado ao estudo (muitos alunos por tutor ou, falta de interação com outros, falta de guias, orientações e mapas de estudo e de tutoria ativa).
Utilização de múltiplas mídias de entrega de	Falta de preparação prévia do aluno para

materiais.	manusear os recursos da informática para estudar.
Oportunidade de estudo a qualquer hora e em qualquer lugar.	Dificuldade de estudar em local apropriado. Horários variáveis e pouco tempo de estudo de cada vez.
Flexibilidade para escolher a melhor maneira e seqüência de estudar.	Materiais seqüenciados com rigidez. Obrigatoriedade de cumprir todas as etapas do curso, mesmo aquelas que tratam de assuntos e conteúdos dominados pelo estudante.

Fonte: Abbad (2007, p. 369).

Destarte, apesar de apresentar alguns lapsos, como todo e qualquer sistema que se apresenta em continuidade e aperfeiçoamento, a EAD ganha destaque por apresentar vários fatores considerados como potencialidades, que são superiores às suas falhas, tendo em vista a mediação por Novas Tecnologias da Informação e Comunicação⁵ de forma gerencial e pedagógica.

No Quadro 7 são apresentadas outras potencialidades da EAD acrescidas por Abbad, relevantes no processo de aprendizagem a distância:

Quadro 7 - Potencialidades da EAD mediada por NTICs

EAD mediada por NTICs
1. Possibilidade de oferta de <i>feedbacks</i> individuais e contingentes ao desempenho acadêmico do aluno.
2. Uso de hipertexto, multimídia e hiperbases de dados (multimodalidade e experimentação).
3. Acesso facilitado (on-line) a bibliotecas, informações, arquivos eletrônicos.
4. Viabilização e estimulação a participação das pessoas no processo de ensino-aprendizagem.
5. Auxílio aos educadores para mapear e monitorar os hábitos de estudo dos alunos.
6. Aumento da interatividade com os materiais didáticos.
7. Facilitação do acompanhamento dos processos de aprendizagem do aluno, bem como dos resultados dessas aprendizagens.

⁵ Chamam-se de Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC) as tecnologias e métodos para comunicar surgidas no contexto da Revolução Informacional, "Revolução Telemática" ou Terceira Revolução Industrial, desenvolvidas gradativamente desde a segunda metade da década de 1970 e, principalmente, nos anos 1990. A imensa maioria delas se caracteriza por agilizar, horizontalizar e tornar menos palpável (fisicamente manipulável) o conteúdo da comunicação, por meio da digitalização e da comunicação em redes (mediada ou não por computadores) para a captação, transmissão e distribuição das informações (texto, imagem estática, vídeo e som). Fonte: Wikipédia.

8. Agilização e aumento a efetividade de trabalhos que envolvem busca, localização, coleta e armazenagem de informações.
9. Facilitação a simulação de situações atividades de solução de problemas para repetição e generalização de conhecimentos.
10. Viabilização do trabalho em equipe de pessoas fisicamente distantes entre si.
11. Facilitação para armazenar, recuperar e tratamento de informações coletadas por meio da rede.
12. Destruição de barreiras físicas entre pessoas, possibilitando contatos assíncronos com registro simultâneo da contribuição e mensagens.
13. Ampliação da interação entre os aprendizes.
14. Aumento da aprendizagem, a retenção e generalização de conhecimentos.

Fonte: Abbad (2007, p. 370).

De acordo com Abbad (2007), a educação aberta possibilita uma segunda chance às pessoas que não terminaram seus estudos, ou a oportunidade inicial para pessoas que em outras circunstâncias, não seriam beneficiadas pelo estudo, como pessoas mais carentes, que são obrigadas a trabalhar desde cedo, minorias étnicas, mulheres, e pessoas em lugares distantes de escolas e universidades.

Para a autora, as instituições se preocupam com a educação e não apenas com o treinamento de seus funcionários em áreas de interesse coletivo, afirmando que o entusiasmo e a aceitação de cursos de EAD são promissores, embora ainda existam sinais de evasão de alunos nas instituições no âmbito da área educacional e nas áreas de educação profissional e organizacional, tendo em vista que ainda existem barreiras a serem percorridas para a inclusão digital, também em organizações públicas, mas que lutam para ofertar à sociedade serviços que possuam agilidade, qualidade e menores custos.

Nesse contexto, Ferrugini et al. (2014, p. 95) afirmam que:

Vale destacar que muitos alunos aderem a essa modalidade de ensino por presumirem ser um modelo mais fácil de aprendizagem e realização das atividades do curso, por demandar menos horas de estudos e, consequentemente obter um diploma de graduação sem muitos esforços. Todavia, essa modalidade exige dedicação, disciplina e criação do próprio conhecimento.

Assim, no pensamento de Borges (2015, p. 91) “a presença de cursos EAD ofertados por instituições de já conhecido sucesso em cursos presenciais somente reforça o valor e a qualidade dos cursos a distância oferecidos pelas mesmas”.

Dessa forma, é necessário enfrentar os obstáculos do preconceito contra a EAD disseminado pela crítica e mergulhar nesta oportunidade educacional disponibilizada, tanto para estudantes de ensino superior quanto para a capacitação de servidores.

Como demonstra Patto (2013), em virtude do crescente número de ingressantes nessa modalidade no Brasil, em que o estudante deve ser sistemático, organizado e responsável, muitos abandonam os cursos de EAD justamente por não possuírem tais características, essenciais para continuidade e conclusão de um curso virtual, revelando o elevado grau de requisição e demanda por responsabilidade aos alunos na realização de atividades.

Mesmo que o acesso à internet não seja totalmente distribuído em todo o país em escolas, residências, universidades, devido à desigualdade social que nos permeia, bem como todos os equipamentos não estejam atualizados, é possível perceber que a EAD contribui para a inclusão digital e mobilização social de pessoas que buscam nestes meios uma oportunidade de capacitação, pois cabe aos gestores lutar por melhorias e condições dignas de oferta de educação aos alunos e diminuição das desigualdades sociais, educacionais e culturais (VIANNA, 2009).

Além disso, Bondioli e Carvalho (2015) enfatizam a EAD como uma colaboradora na diminuição das desigualdades sociais, no que tange à inclusão de pessoas portadoras de deficiências físicas, auditivas e visuais, que passam a desfrutar da acessibilidade proporcionada pela EAD, e mesmo que não seja a única forma de acessibilidade, existem mecanismos de ensino e softwares próprios para cada tipo de deficiência, a exemplo da própria comodidade do lar para deficientes físicos que possuem dificuldades de locomoção; sistemas de áudio para deficientes visuais, em que são citados o *scan voice*, ou livros/apostilas impressos no sistema *Braille*; como também aulas virtuais legendadas ou em linguagem de sinais (*libras*) para deficientes auditivos, todos auxiliados pelos mecanismos tecnológicos neste método de ensino-aprendizagem, tornando estes indivíduos mais autônomos e auto responsáveis.

4.2 TECNOLOGIA E APRENDIZAGEM

Nas próximas seções serão esclarecidos os conceitos de dado, informação e conhecimento, a fim de situar o aprendente a respeito de suas diferenças, bem como será exposto sobre a Tecnologia da Informação e Comunicação.

4.2.1 Dado, informação e conhecimento

É importante conhecer a diferença entre dado, informação e conhecimento, a fim de identificá-los no meio educacional e tecnológico corretamente. Setzer (2001) afirma que a diferença primordial entre dado e informação é que o dado é estritamente sintático (significado normativo) e a informação contém semântica (significação). O conhecimento é uma experiência pessoal, pois está presente em cada indivíduo de forma diferente, e o que deles se apreende e se obtém é a informação, caso o receptor comprehenda as mensagens de acordo com o emissor. Quando os dados são interligados ao contexto, eles se tornam informação, pois a informação é igual aos dados somados ao significado. Quando alguém comprehende a informação e faz o uso da mesma por meio da habilidade, é caracterizado o conhecimento.

Nesse sentido, Rosini (2013) afirma que é necessário verificar as informações extraídas pelas pessoas, tendo em vista que as mesmas necessitam selecionar as informações de fontes corretas, a fim de que se alcance o conhecimento coerente, tendo o próprio indivíduo a função fundamental de discernir o que vem a ser a informação significativa, para ele e para os demais. Nessa linha de pensamento, este é o papel do tutor, juntamente com a instituição e sua equipe, de fornecer aos aprendentes o material correto com as informações necessárias, visto que são os detentores da organização dos materiais.

Assim, para Setzer, o conhecimento é uma abstração interior, individual, de algo que foi vivenciado por alguém, pois o conhecimento não pode ser descrito, o que se descreve são as informações ou os dados, quando entendidas pelo receptor. O conhecimento necessita de vivência do objeto do conhecimento, está no seu campo subjetivo. Desta forma, a informação é prática ou teórica e o conhecimento será sempre prático, pois necessita de vivência, e a informação está ligada à semântica, já o conhecimento está ligado à pragmática, pois está vinculado a algo existente na realidade e com o qual se tem um contato direto. Na visão de Setzer, não é possível repassar conhecimento, o que se repassa são os dados, na forma de informações, pois, para que ocorra a transmissão de conhecimento de pessoas para outras, é primordial que haja contato com as pessoas envolvidas, com uma delas demonstrandoativamente a sua vivência, pois o conhecimento está incorporado nas pessoas (SETZER, 2001).

Para Rosini (2013, p. 46) “o conhecimento é uma função de uma atitude, perspectiva ou intenção específica; o conhecimento, como a informação, diz respeito ao significado, sendo específico ao contexto”. Assim, os ambientes virtuais de aprendizagem emergiram com

a possibilidade facilitar a comunicação, a transmissão de informações e de eliminar as barreiras que apenas o ensino presencial possibilitaria, com a integração de alunos e tutores/professores interagindo em tempo síncrono ou assíncrono, como se estivessem um a frente do outro.

4.2.2 Tecnologia da Informação e Comunicação

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.

Nesse contexto, Santos et al. (2016, p. 5) afirmam que “no entanto, é de ter em atenção que o uso das TIC no processo de ensino-aprendizagem tanto pode ser perspectivado no quadro de um ensino puramente tradicional, como pode ser encarado como um fator facilitador de um processo de mudança educativa”. A mudança educativa visa proporcionar outra visão a respeito do processo pedagógico educativo, de maneira que seja possível aprender em outro modelo que não seja o tradicional, ou seja, virtualmente, e não presencialmente, mas que os resultados sejam positivamente alcançados.

Discursando um pouco a respeito dos primórdios da tecnologia, Cortelazzo (2013) explana que no fim dos anos 1990, a conexão das pessoas à internet atingiu várias capitais brasileiras, como também o contato com as ferramentas se tornou mais simples, a rapidez da conexão cada dia mais crescia, e nas universidades o avanço ocorreu de forma especial, pois os gestores e professores viam na modalidade a distância, uma possibilidade de ampliar o acesso à educação através da internet, por meio do desenvolvimento de programas que sustentassem suas disciplinas. Assim, com a expansão dos meios de telecomunicações, os programas educacionais através da *web* foram crescendo, a EAD por meio de atividades online e virtuais expandiu-se, consolidando a amplificação da internet pelo país.

Como já citado em alguns momentos desta pesquisa, o ensino a distância iniciou por meio da correspondência, através de materiais impressos enviados aos alunos por via postal para o endereço fornecido na matrícula, podendo ocorrer momentos de orientações e testes por meio telefônico ou escrito. Também foi bastante utilizada a teleducação, através do ensino

de grande alcance por meio de (rádio, TV, fax e teleconferência); a radiodifusão foi desencadeada através do rádio para pessoas distantes dos locais de apoio de transmissão; posteriormente, se iniciou o ensino por TV/vídeo, através da linguagem audiovisual. Em seguida, surgiram a comunicação audiográfica e teleconferências, como novos meios de teleducação, através do telefone, fac-símile, computadores integrados, videoconferências e, posteriormente, emergiu a aprendizagem mediada por computadores.

Nesse contexto tecnológico, Lévy (1999) expõe que emergiram nos Estados Unidos e na Inglaterra em 1945, os primeiros computadores, que eram calculadoras inteligentes capazes de manter programas. Por volta dos anos 70, o crescimento e a venda de microprocessadores no mercado alavancaram processos econômicos e sociais de grande repercussão. Nos anos 80, surgiu a multimídia e a informática aos poucos foi diminuindo seu poder de técnica social e industrial, para unir-se com a telecomunicação, editoração, cinema e televisão. As tecnologias digitais manifestaram-se como a infraestrutura do *ciberespaço*, um novo ambiente de comunicabilidade, socialização, organização e de processamento, como também um novo negócio de informação e conhecimento. Os elementos de análise de informação ou chamados “processadores”, que atualmente são encontrados em chips, realizam operações aritméticas e lógicas sobre os dados em uma grande velocidade de maneira repetitiva, sendo uma quantidade pequena de operações simples sobre os dados criptografados digitalmente.

Os avanços foram ocorrendo e se aprimorando, os usuários da internet cada vez mais entusiasmados com o novo ambiente ágil e promissor, e eis que dentre os desenvolvimentos tecnológicos, surge a *Web 2.0*, que segundo Dias e Leite (2010, p. 87):

A *web 2.0* é caracterizada pela intensificação da participação e do efeito-rede. Resumidamente podemos dizer que os usuários passam de meros consumidores a produtores. A *web 2.0* é uma plataforma que reúne dispositivos e serviços variados. Ou seja, é a internet ubíqua: pode ser acessada de diferentes dispositivos, praticamente em qualquer lugar.

Assim, com esta opção de comunicação, o internauta passou a habitar um novo espaço virtual que propiciava busca de informações e novos conhecimentos, e na visão de Lévy (1999), a continuidade do *ciberespaço* conduz e agiliza uma virtualização geral do meio econômico e social. O computador, pois, não se trata só de um meio a mais para a confecção de textos, reprodução de sons e imagens, é, além de tudo, um operador de virtualização da informação. Alguns dos hiperdocumentos utilizados para gravação são o CD-ROM e o CD-I, que servem como suporte de dados digitais com leitura a laser; o texto no sentido geral, não

excluindo sons e imagens, também são hiperdocumentos e podem ser denominados de hipertextos, que passaram a integrar a vida dos usuários da internet.

Porém, Santos et al. (2016, p. 6) salientam que “ao se utilizar tecnologias educacionais, deve-se atentar para os objetivos pedagógicos, pois os recursos tecnológicos não podem substituir o objetivo fundamental do processo ensino-aprendizagem, que é a construção do conhecimento”.

Retomando a estrutura e funcionalidade da EAD no âmbito tecnológico, Belloni (2015) salienta a relevância da atividade do ‘tecnólogo da educação’, ou *instructional designer*, que é necessário e está presente em grande parte das organizações que apresentam cursos na modalidade a distância, tendo a finalidade de gerenciar e promover o direcionamento de programas a serem implementados, desde o início do curso à confecção de materiais técnicos digitais ou físicos aos alunos, mantendo a concentração na essência pedagógica do curso, na propriedade e qualidade das configurações, para que se obtenha sucesso por meio de materiais autossuficientes que proporcionem ao estudante um estudo completo e independente.

Dessa forma, as TICs fornecem além de materiais impressos aos alunos, momentos novos de aprendizado, estímulo, concentração, interação e descobertas no meio tecnológico e pedagógico.

Sobre o AVA, local de aprendizado utilizado em grande parte de cursos a distância, Dias e Leite (2010, p. 92) confirmam que é a “sala de aula virtual acessada via web. Nesse sentido, um AVA, possibilitado pelo avanço tecnológico, tenta reduzir não apenas a distância física entre os participantes de um curso – alunos e professores – mas também, e mais especificamente, a distância comunicacional”. Assim, o AVA possui a função de facilitador do estabelecimento da comunicação e do aprendizado a distância para os alunos.

As tecnologias intelectuais favoreceram novos meios de conhecimento da informação e novas práticas de estudo e reflexão. Assim como essas tecnologias intelectuais, as memórias dinâmicas são determinadas em arquivos digitais ou softwares disponíveis na rede, que podem ser compartilhadas com várias pessoas, alavancando a potencialidade de conhecimentos grupais. A EAD averigua procedimentos de ensino a distância, com base em hipermídias em rede de comunicação conectadas a todas as tecnologias inteligentes da *cibercultura*, em que o professor é encorajado a se tornar um incentivador da inteligência grupal de seus alunos, ao invés de um transmissor objetivo de informações e conhecimentos (LÉVY, 1999).

O *Moodle* também é uma opção de tecnologia importante e facilitadora do aprendizado, é um programa de linguagem aberta, gratuita e disponível para o ensino a distância, por meio virtual ou online, apresentando-se como um complexo de gerência de educação (*Course Management System – CMS* ou *Learning Management System – LMS*). No *moodle* também podem ser criados fóruns de discussão entre os professores e alunos, utilizados como forma de avaliação de desempenho dos estudantes a partir de suas respostas às indagações dos tutores; podem ser postadas atividades ou tarefas, por meio de arquivos escritos antecipadamente, ou produção da escrita no próprio ambiente; pode ser criado um *wiki*, que é a reunião de vários documentos importantes criados de forma conjunta no ambiente, promovendo a colaboração de todos, ou de forma individual; como também pode ser criado um glossário, com vários conceitos de uso comum por todos; podem ser utilizados os chats, que possibilitam que os usuários online estabeleçam comunicação em tempo atual (DIAS; LEITE, 2010).

Para as autoras acima, o correio eletrônico ou *e-mail* também é bastante utilizado desde sua criação, pois simplifica a troca de mensagens entre usuários por meio de provedores institucionais ou presentes na *web* e pode repassar mensagens individuais ou coletivas, com anexos de arquivos, imagens, sons, facilitando a comunicação no ambiente de trabalho e na vida pessoal.

De acordo com Santos et al. (2016), torna-se imprescindível que se analise diante das novas tecnologias educacionais e seu papel como mediadoras na formação de professores e alunos, as atuações, procedimentos, aproveitamento e determinação necessários, para que haja conexão com o meio externo e com as condições públicas, governamentais, culturais e financeiras, a fim de que seja fortalecida a EAD. Desta forma, o grande estímulo será como introduzir nas instituições educacionais, temas comunicacionais que atendam novos conhecimentos culturais diferentes, por meio das TICs, que exercem profunda influência atualmente na educação e podem contribuir significativamente com o aprimoramento pedagógico.

Posteriormente, com o progresso da tecnologia, surgiram as tecnologias móveis, conhecidas como *Mobile Learning* ou *m-Learning*, usadas na educação por sua praticidade e mobilidade de acesso, promovendo a busca de informação e o acesso em tempo real, principalmente pelos dispositivos móveis ou aparelhos celulares, permitindo a conexão a todo o momento para realização de atividades e consequente interação entre as pessoas. Outros exemplos de tecnologias que funcionam off-line são o mp3, ipod, câmeras fotográficas; bem como os aparelhos que se interligam a uma rede *wireless* (sem fio), como o celular, *tablet*,

notebook, entre outros. Dessa forma, é bastante visível que as TICs quebraram a visão de uma regra de lugar e tempo permanentes, quando se existem vários dispositivos que satisfazem a conexão de pessoas enquanto se movem de um local para outro (DIAS; LEITE, 2010).

Em uma visão sistêmica, Rosini (2013) comprehende que é necessário que se utilize as tecnologias no combate à miséria e à exclusão de pessoas, usando estas tecnologias com o intuito de promover a inclusão social, cultural e o desenvolvimento humano de maneira sustentável para as pessoas que não obtiveram oportunidades no ensino presencial, dando-lhes esperança. Nas organizações, as TICs podem promover melhorias no clima e comportamento organizacionais, provocando o compromisso, o envolvimento, o empenho e a participação dos servidores técnico-administrativos com os objetivos traçados para o desenvolvimento da instituição em geral, motivando a satisfação coletiva.

Seguindo este mesmo pensamento, Teixeira e Agostinho (2012, p. 86-87) destacam:

No Brasil, a Educação a Distância tem um papel muito importante como fator de inclusão dos menos favorecidos econômica e socialmente à medida que proporciona o acesso ao ensino universitário e ao aperfeiçoamento e capacitação do profissional já inserido no mercado de trabalho.

Na visão de Belloni (2015), a pedagogia e a tecnologia são ferramentas imprescindíveis e indissociáveis na educação. Na EAD há a interação com os tutores, mesmo que de maneira indireta, por isso, se faz necessário a união com uma estrutura tecnológica conveniente ao propósito da educação, a fim de mediar a comunicação entre os participantes, para que se estabeleça a aprendizagem a distância. Em virtude da praticidade da interação e comunicabilidade a distância através das TICs, estudantes e professores podem se utilizar destas ferramentas para manter o contato diário, pois uma das principais características da EAD é a interatividade, técnica que provoca interação através de máquinas.

Essa interatividade só é possível através da *web*, e para Teixeira e Agostinho (2012, p. 88) “a Internet tem papel fundamental no processo da aprendizagem mediada pela tecnologia, pois, propicia o acesso à informação de maneira rápida e eficaz, aproxima os usuários e abre um leque de opções, que nenhum outro veículo conseguiu abrir”.

Desta forma, Belloni (2015, p. 64, grifo da autora) acerca da interatividade por mediação, explana:

As técnicas de interação mediatisada criadas pelas redes telemáticas (*e-mail*, listas e grupos de discussão, *websites*, etc.) apresentam grandes vantagens, pois permitem *combinar a flexibilidade da interação humana* (com relação à

fixidez dos programas informáticos, por mais interativos que sejam) *com a independência no tempo e no espaço*, sem por isso perder a velocidade.

Na visão de Teixeira e Agostinho (2012, p. 91) “não foram somente os parâmetros educacionais que mudaram. A sociedade mudou, o mercado de trabalho mudou, as pessoas mudaram, o mundo mudou. Temos necessariamente que evoluir e nos adaptar [...].” A evolução da tecnologia permitiu à sociedade a possibilidade de mudança e, consequentemente, novos rumos foram tomados a partir da inclusão da tecnologia na vida das pessoas, permitindo o crescimento pessoal e profissional de vários cidadãos que buscaram por esse progresso.

Acerca desta percepção, Rosini (2013) infere que a EAD é capaz de favorecer a implementação de tecnologias de conhecimento contemporâneas nas instituições, devido à simplificação através da comunicabilidade e aprendizado. A EAD é vista, então, como um caminho para o desenvolvimento do ensino-aprendizagem, inovando por meio da comunicação, da tecnologia e da estrutura pedagógica dinâmica que propiciam aprendizado consolidado aos estudantes.

5 APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL: aspectos teóricos

No entendimento de Bitencourt (2010), 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.

Bem e Coelho (2015, p. 115) definem: “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”.

Nesse sentido, Antonello (2008, p. 27) também define aprendizagem organizacional como:

A aprendizagem organizacional é um processo contínuo de apropriação e geração de novos conhecimentos nos níveis individual , grupal e organizacional, envolvendo todas as formas de aprendizagem – formais e informais – no contexto organizacional , alicerçado em uma dinâmica de reflexão e ação sobre as situações -problema e voltado para o desenvolvimento de competências gerenciais.

Como descrito por Zangiski, Lima e Costa (2009, p. 147) “destaca-se que há uma clara relação entre o processo de aprendizagem organizacional e a formação e desenvolvimento de competências, sendo este último definido como seu resultado”.

É notório em um ambiente organizacional que o treinamento e a capacitação promovem a melhoria do desempenho do servidor técnico-administrativo, tornando-o mais atuante com o trabalho, mais motivado, pois se sente valorizado pela organização, estabelecendo um maior vínculo com a mesma.

Para os autores, a aprendizagem organizacional assegura a efetivação de projetos de educação profissional, com o intuito de preencher as lacunas existentes na instituição e através dos tutores com sua ampla experiência, repassada neste processo aos servidores e também estudantes, estes utilizarão as experiências adquiridas em detrimento pessoal e organizacional.

Bitencourt (2010, p. 17-18) relata a respeito do processo de mudança advindo da aprendizagem organizacional:

A aprendizagem organizacional traz uma nova proposta em termos de mudança – ênfase no processo em detrimento ao produto, ou seja, não é concebível a ideia de programas ou modelos pré-concebidos desprovidos de uma contextualização ou que não respeitem a individualidade e a realidade de cada organização (especificidade).

Assim, podemos perceber a importância do levantamento das necessidades de capacitação realizado anualmente pela Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas da UFCG, que promove o Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Talentos, a fim de identificar em quais áreas específicas os servidores técnico-administrativos possuem necessidades de capacitação, com a finalidade de proporcionar a progressão pessoal e profissional do servidor, bem como o atendimento aos objetivos da organização.

Portanto, é disponibilizado um formulário online com as questões a serem respondidas pelos servidores, para que os responsáveis pelo programa de treinamento possam analisar os dados referentes às demandas e implementá-las com sucesso no ano posterior.

A literatura de Chiavenato (2012, p. 158) define o levantamento das necessidades de treinamento nas organizações:

É a etapa do diagnóstico das necessidades e carências do treinamento. Constitui o diagnóstico preliminar dos problemas que devem ser removidos por meio do treinamento. O levantamento das necessidades de treinamento pode ocorrer em três diferentes níveis de análise, a saber:

**Análise da organização:* envolve a análise da entidade como um sistema, como uma totalidade para verificar a situação, os objetivos organizacionais e as necessidades globais de competências e habilidades, enfim, a estratégia da entidade para, a partir dela, estabelecer a estratégia de treinamento das pessoas.

**Análise departamental:* envolve a análise de cada área da entidade como um subsistema, para verificar os objetivos departamentais, as necessidades de competências e habilidades para detectar as necessidades de treinamento a serem supridas.

**Análise das tarefas e operações:* envolve a análise das tarefas e operações de cada cargo para verificar os requisitos que o cargo exige de seu ocupante e as competências e habilidades que este deve possuir.

Dessa forma, traçando um caminho de diagnóstico organizacional através destas etapas, o levantamento das necessidades de treinamento nas organizações, especificamente na UFCG, torna-se mais visível e facilitado de se programar para os gestores, com a finalidade de implementar os projetos definidos e, posteriormente, avaliar os resultados desses treinamentos.

No âmbito da aprendizagem no nível organizacional, Silva (2009, p. 97-98) destaca:

Tanto as organizações aprendem com as pessoas, como as pessoas aprendem com o conhecimento institucionalizado nas organizações. Essa visão indica que as organizações podem ajudar as pessoas a aprender uma nova concepção sobre o seu trabalho e o seu papel no contexto organizacional. A lógica da competência é uma forma de ratificar o discurso de que as pessoas são os principais agentes na busca do “sucesso organizacional”. O sucesso não é um fim em si, mas consequência da construção de esquemas compartilhados que sejam capazes de fomentar estratégias criativas e levem as pessoas a criar o ambiente propício para a aprendizagem.

Nessa linha de pensamento, Antonello (2010) relata que a mudança em direção à aprendizagem organizacional ocorre somente em virtude do início da modificação do comportamento das pessoas de maneira contínua, pois elas são os elementos do meio educativo, em que o autodesenvolvimento, incluído na aprendizagem organizacional, impulsiona o servidor independentemente da posição que ocupa, a buscar e adquirir sua autossuficiência na tomada de decisões, em relação ao trabalho e ao aprendizado, de forma mais confiante em si mesmo. Caso haja estímulos por parte da organização em detrimento do servidor, este terá maior reflexão crítica em suas ações, facilitando a interação.

A aprendizagem organizacional compreende de que forma a aprendizagem ocorre na organização, referindo-se às habilidades apresentadas pelas pessoas, ao caminho de criação e uso do conhecimento, em um ponto de vista processual. Na conjuntura da aprendizagem, vale salientar que é primordial partilhar percepções, conhecimentos, convicções e objetivos traçados para que todos os membros da organização estejam inseridos no processo de aprendizagem, de maneira a incorporar a própria cultura e realidade organizacional, que serão retomados por futuros colaboradores da organização e, assim, a aprendizagem do indivíduo, de maneira particular, se tornará uma aprendizagem grupal, e os pensamentos individuais serão implementados no desempenho da organização, propiciando o desenvolvimento das pessoas tanto em seu âmbito interior quanto exterior ao local de trabalho, sempre alinhados aos objetivos organizacionais (BITENCOURT, 2010).

A respeito da reflexão e experimentação a partir da aprendizagem organizacional, Antonello (2010, p. 34) descreve:

As mudanças, tais como o avanço da tecnologia, as novas formas de administração e de estruturas e a competição global, têm um impacto profundo na natureza do conhecimento profissional. Exige-se dos trabalhadores que pensem diferentemente e mais profundamente o seu trabalho e a sua relação com a organização. Em termos de aprendizagem no ambiente de trabalho, estas demandas causaram uma troca de “ensinar as pessoas” por uma ênfase em “auxiliar as pessoas a aprender”.

Vieira e Nascimento (2011) propõem que a aprendizagem organizacional pode ser vista como um meio de progresso do monitoramento das premissas cognitivas, um monitoramento perceptível, tendo em vista que a aprendizagem na organização tem sido conceituada como um argumento planejado, referente não somente a questionamentos técnicos, mas ainda a transformações na cultura das organizações e nas pessoas que fazem parte delas.

Desse modo, Dutra (2011) expõe que a interligação entre os indivíduos e a própria organização ancora-se em virtude de um crescimento recíproco, e na hipótese de não ocorrer este relacionamento e troca de interação na instituição, não haverá suspensão desta ligação, mas a relação será enfraquecida e perderá sentido, tornando-se fraca do ponto de vista de uma das partes envolvidas, prejudicando o progresso do trabalho.

Nessa relação, Antonello descreve como ocorre o processo de aprendizagem:

A Aprendizagem Organizacional ocorre na medida em que os integrantes da organização expericiem uma situação problemática e a investigam empregando um olhar organizacional , conseguindo identificar as lacunas entre o esperado e os resultados de suas ações presentes . A partir disso, respondem a este fato com um processo de pensamento e ações que os levam a modificar seus modelos mentais em relação à compreensão dos fenômenos organizacionais e reestruturar suas atividades de forma a alcançar os resultados previamente esperados (ANTONELLO, 2008, p. 18).

Bispo (2013) relata que os ensinamentos sobre a aprendizagem nas organizações são peculiares, devido ao próprio campo da administração primar pela competição através de técnicas de gerenciamento eficiente dos recursos, juntamente com a busca em associar a definição à performance da organização, a fim de colaborar com a repercussão que proporcione o sucesso das organizações, de forma a promover o conhecimento e a aprendizagem organizacional, por meio de uma expressão importante em termos políticos e de poder, evidenciando que os componentes da organização ou de uma equipe específica sejam influenciados e entusiasmados pelo conhecimento e aprendizagem.

Na perspectiva de Antonello (2008), a temática de aprendizagem organizacional corresponde a entender de que forma os indivíduos, de maneira particular e coletiva, tomam decisões ao se depararem com diversas situações e desafios no contexto geral de sua rotina diária, pois o aprofundamento da aprendizagem nas instituições tem se mostrado a cada dia mais significativo, de forma a entender não somente o percurso da transformação na organização, mas buscando interferir nele positivamente. Assim, as organizações não se

caracterizam apenas pela acumulação de pessoas, embora as organizações não funcionem sem elas, mas pela preocupação em desenvolvê-las, não apenas pelo aprendizado particular, mas pela utilização do conhecimento e atitudes das pessoas para promover a aprendizagem organizacional.

5.1 A CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL NO SERVIÇO PÚBLICO

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.

Para a autora acima, nas instituições públicas e privadas, especificamente públicas nesta pesquisa, a educação na modalidade a distância progride e se populariza, e o ingresso destes servidores ao conhecimento por meio da EAD permite uma conjunção favorável e continuada à aprendizagem organizacional.

O Decreto nº 5.707/2006 afirma que a PNDP será implementada nas organizações e institutos da administração pública federal direta, nas autarquias e em fundações públicas, com a predisposição de aperfeiçoar a competência, os resultados e a qualidade das atividades públicas propiciadas aos indivíduos, prezando pelo crescimento intelectual constante dos servidores na esfera pública; pela combinação dos requisitos solicitados aos servidores públicos às diretrizes das instituições, possuindo como norte o plano plurianual; a transparência e a veiculação da gestão das atividades de capacitação; a economia e exequibilidade dos investimentos com capacitação, que é um conjunto ininterrupto e definido de aprendizado, com a finalidade de apoiar a expansão de atribuições das organizações, através da habilidade e competências particulares dos seus membros (BRASIL, 2006).

Abbad (2007) reforça o pensamento sobre a capacitação no âmbito dos profissionais do futuro, demonstrando que características devem ser predominantes:

O perfil do profissional do futuro caracteriza-se por um conjunto de habilidades estratégicas metacognitivas, bastante complexas, as quais capacitam a pessoa ao automonitoramento, à auto-avaliação e à autogestão

da aprendizagem e carreira. O servidor público, como profissional inserido nesse contexto, precisa preparar-se para incluir no seu cotidiano o auto-estudo, a administração do tempo para inserção de rotinas de aprendizagem contínua, o planejamento de carreira, a autogestão e a autonomia na busca ativa por novas aprendizagens (ABBAD, 2007, p. 361).

Nesse sentido, é necessário que as instituições públicas ofereçam ao seu quadro de servidores, planos de capacitação e crescimento profissional, a fim de que proporcionem às organizações, objetivos equiparados e definidos para o sucesso no trabalho e no atendimento ao público, prezando pela qualidade das atividades, bem como à expansão das habilidades dos técnico-administrativos de maneira consciente e constante. O serviço público é um território de atendimento às necessidades sociais, especificamente nesta pesquisa, a necessidade de oferecimento de serviços que permitam a garantia e a continuidade da educação, através dos seus executores, os servidores, que cumprem as demandas acadêmicas e administrativas de interesse comum da comunidade, e por meio de atividades legítimas de capacitação e desenvolvimento são treinados, com o objetivo de cumprir suas obrigações com o devido conhecimento, entendimento e facilidade de tomada de decisão (AMORIM; SILVA, 2012).

Assim, na visão das autoras acima, a capacitação se torna um caminho viável para as instituições que se preocupam em preservar e atualizar o conhecimento do seu pessoal, para agregar valor e capital intelectual ao seu ambiente de trabalho de forma sustentável, participativa e motivadora, tendo em vista que ao detectarem a preocupação da administração em expandir suas competências, por meio do aumento da eficiência do trabalho, os servidores se sentem importantes na prosperidade da instituição, em decorrência da inclusão no cenário de aprendizagem e, consequentemente, no aumento da satisfação do clima organizacional.

5.2 LEGISLAÇÃO PARA OS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE

Tratando-se da legislação que normatiza a capacitação profissional para servidores públicos, temos a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, que determina o regime jurídico aplicado aos servidores públicos civis da União, das autarquias (onde estão inseridas as universidades públicas federais) e das fundações públicas federais.

Sobre a licença para capacitação do servidor, está prevista em seu artigo 81º, inciso V; e o artigo 87º ainda prevê que o servidor se afaste do cargo a cada período de cinco anos de trabalho efetivo e com conveniência da Administração, pelo período de até três meses, para

participar de cursos de capacitação profissional, sem prejuízo de sua remuneração (BRASIL, 1990).

A Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005, discorre sobre a organização do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-administrativos em Educação, no contexto das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) ligadas diretamente ao MEC, com a finalidade de produzir atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Dentre os destaques, o artigo 3º, inciso VIII, dispõe sobre a oferta de programas de capacitação que possam abranger cursos de assuntos específicos e gerais, a fim de expandir o conhecimento dos servidores nas mais variadas áreas. Assim, esta lei descreve que o servidor progride na carreira em decorrência da realização e conclusão de cursos de capacitação, e garante que ocorra a modificação do grau de capacitação e do tipo de remuneração, tendo em vista a Progressão por Capacitação Profissional ou a Progressão por Mérito Profissional.

A Progressão por Capacitação Profissional é definida pela transição do nível de capacitação em que o servidor se encontra, no próprio cargo e nível de categorização, em virtude da conquista de certificado em programa de treinamento, em compatibilidade com o cargo atual do servidor, o local de trabalho e o requisito de tempo mínimo necessário, a cada 18 (dezesseis) meses de exercício. O servidor investido em cargo de nível de classificação C, D ou E, poderá progredir no nível de capacitação em uma escala de 1 a 4, com a carga horária mínima de capacitação exigida para seu cargo e nível. Já a Progressão por Mérito Profissional é caracterizada, segundo a lei, pela transição do nível de remuneração atual do servidor para o sucessivo, concedido a cada 2 (dois) anos de trabalho, logo que o servidor relate a conclusão satisfatória no sistema de avaliação de desempenho, de acordo com o seu grau de capacitação (BRASIL, 2005).

Foram criados os percentuais de incentivo à qualificação para servidores públicos federais, em decorrência de aprovação em cursos que possuam relação direta ou indireta ao seu cargo, nas modalidades presencial ou a distância, a depender do curso e nível, como retribuição ao avanço intelectual no nível de escolaridade formal solicitado, para exercer suas funções no cargo.

Estes cursos devem atender às exigências do MEC e, assim, os percentuais de incentivo à qualificação serão aplicados à remuneração do servidor após a conclusão dos estudos, tendo em vista os esforços empreendidos pelos servidores na busca pelo conhecimento, com a finalidade de melhor aplicá-lo ao ambiente de trabalho. Segue Quadro 8 com as informações:

Quadro 8 - Percentuais de Incentivo à Qualificação, a partir de 1º de janeiro de 2013 (Incluído pela Lei nº 12.772, de 2012)

Nível de escolaridade formal superior ao previsto para o exercício do cargo (curso reconhecido pelo MEC)	Área de conhecimento com relação direta	Área de conhecimento com relação indireta
Ensino fundamental completo	10%	-
Ensino médio completo	15%	-
Ensino médio profissionalizante ou ensino médio com curso técnico completo	20%	10%
Curso de graduação completo	25%	15%
Especialização, com carga horária igual ou superior a 360 h	30%	20%
Mestrado	52%	35%
Doutorado	75%	50%

Fonte: Lei nº 11.091, (BRASIL, 2005).

Caso o servidor possua nível de escolaridade formal acima do previsto para o exercício do cargo, terá direito a um percentual financeiro de incentivo à sua qualificação, incluído pela Lei nº 12.772/2012, estabelecido caso a área de conhecimento possua relação direta ou indireta ao cargo ocupado, conforme valores estipulados no Quadro 8, em que o curso com relação direta ao cargo terá maior impacto na remuneração do servidor e o curso com relação indireta terá menor aumento percentual na remuneração (BRASIL, 2012).

A Resolução nº 01/2011 da Câmara Superior de Gestão Administrativo-Financeira, do Conselho Universitário da UFCG, em seu artigo 1º, defende que a instituição possui como política organizacional a capacitação do seu corpo de servidores técnico-administrativos como um dos objetivos principais, salientando a importância da qualidade dos servidores que a UFCG possui, firmando o compromisso com o treinamento e atualização dos mesmos, de forma a exercer amplamente suas atividades com eficácia. É salientado na referida resolução, a importância do levantamento das necessidades de capacitação dos servidores em suas respectivas áreas, por meio de um plano de capacitação com duração de quatro anos, sob a direção e supervisão da Secretaria de Recursos Humanos, com o acompanhamento da Coordenação de Capacitação, em conjunto com os levantamentos dos setores da organização, e dos respectivos Centros (UFCG, 2011).

O Decreto nº 5.824, de 29 de junho de 2006, determina os requisitos necessários para a disponibilização do Incentivo à Qualificação, bem como para a implantação da definição

através do nível de capacitação dos servidores técnico-administrativos da educação, dispondo da relação dos ambientes organizacionais e suas respectivas atividades que podem ser consideradas de relação direta, ou que correspondem a todos os ambientes da organização. Estão entre os ambientes organizacionais: ambiente organizacional administrativo; de infraestrutura; ciências humanas, jurídicas e econômicas; ciências biológicas; ciências exatas e da natureza; ciências da saúde; agropecuária; informação; artes, comunicação e difusão; e marítimo, fluvial e lacustre, cada ambiente possuindo seu conteúdo específico. Já os ambientes que possuem relação com todos os níveis organizacionais são: Administração; Antropologia; Ciência Política; Ciências Sociais; Educação; Estatística; Filosofia; Geografia; História; Letras; Matemática; Pedagogia e Sociologia (BRASIL, 2006).

Conforme disposto na Lei nº 11.091/2005, os servidores técnico-administrativos que obtiverem o direito a requerer a Progressão por Capacitação Profissional serão distribuídos no nível capacitação posterior, no mesmo nível classificatório, sendo autorizado que o servidor acumule a carga horária de vários cursos concluídos no período em que esteja no referido nível de capacitação, bem como a quantidade de horas que foram excedentes à necessidade da progressão no intervalo do nível anterior, exceto a utilização de cursos com quantidade de horas menor do que 20 (vinte) horas-aula como complemento.

Os servidores que sejam investidos em cargos de nível superior poderão utilizar a conclusão de disciplinas em separado, referentes aos cursos de Mestrado e Doutorado certificados pelo MEC, e aproveitá-las de forma regular, desde que o curso seja devidamente atestado e possua ligação direta ao seu trabalho na instituição, tendo competência para ser comprovado por Programas de Capacitação, com o objetivo de que o servidor obtenha progresso profissionalmente. Para que o servidor possa ser dispensado para realizar capacitação em nível de Mestrado e Doutorado, necessitará obter resultado satisfatório no exame de avaliação do seu desempenho na organização, bem como a obtenção de certificado de capacitação em ambiente que possua conexão direta com o meio de trabalho, que permitirá que o servidor técnico-administrativo tenha alcance maior em termos financeiros no Incentivo à Qualificação, ao invés de conclusão de cursos que possuam ligação indireta com seu trabalho, em que o incentivo financeiro é menor (BRASIL, 2005).

Além disso, a UFCG emitiu através da Reitoria e da Secretaria de Recursos Humanos, a Portaria nº 1925, em 31 de julho de 2012, que normatiza o Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Talentos dos servidores participantes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, tendo como objetivos proporcionar conhecimentos ao

servidor que o possibilite progredir em reflexão crítica sobre as atribuições da Instituição, e suas próprias atribuições como cidadão; oferecer formas para que o servidor cresça completamente; condicionar o servidor para bem atender ao público; promover a capacitação do servidor para uma gestão de qualidade, em consonância com suas atribuições; e oferecer ao servidor a possibilidade de superação de abstração no trabalho, tornando-o proativo.

Da mesma forma, 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).

Em seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) para o quadriênio de 2015 a 2019, a UFCG afirma que a elaboração do Plano de Capacitação é um complexo de atitudes e eventos de preparação para o treinamento e desenvolvimento de seus servidores, em que há a possibilidade de no mínimo, 15 (quinze) servidores requererem a formação de uma turma para atualização de seus conhecimentos, e de maneira usual, as áreas de oferta dos cursos são tecnologia da informação, gestão pública, saúde e comunicação oral e escrita, passível de inclusão de outros temas (UFCG, 2014).

Assim, é nítida a preocupação da UFCG em proporcionar a atualização, a capacitação e o desenvolvimento de seus funcionários, por meio destas várias ações e regulamentações citadas, a fim de que todos sejam beneficiados com o enriquecimento do capital intelectual.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão explanados e analisados os dados extraídos do instrumento de coleta (questionário) aplicado com os servidores técnico-administrativos da UFCG, *Campus de Cajazeiras*, como forma de atingir os objetivos específicos e o objetivo geral pretendidos, a fim de responder o problema de pesquisa mencionado inicialmente.

Para o tratamento dos dados desta pesquisa, bem como a explanação dos resultados das respostas, serão consideradas duas casas decimais para a demonstração dos gráficos, bem como a quantidade de 64 servidores técnico-administrativos (universo da pesquisa) e 13 servidores respondentes (amostra da pesquisa) no total.

Assim, a análise foi dividida em duas partes, conforme a descrição do questionário, sendo elas: na primeira parte, apresenta-se o Perfil Socioeconômico e Profissional dos pesquisados; e na segunda parte, apresenta-se o Perfil dos Quatro Níveis de Avaliação de Treinamento de Equipes, com base no modelo de Kirkpatrick, que engloba os níveis de Reação, Aprendizagem, Comportamento e Resultados, incluindo também, a análise de conteúdo das questões abertas ao final.

6.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO E PROFISSIONAL

Inicialmente, o Perfil Socioeconômico e Profissional buscou investigar informações a respeito da vida pública, social, econômica e ocupacional dos respondentes, de forma a delinear a proporção em termos quantitativos em várias questões, sobre as características dos servidores técnico-administrativos que utilizaram a EAD como forma de capacitação profissional na UFCG.

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. No Quadro 9 apresenta-se o perfil dos servidores técnico-administrativos em dados gerais, em que os mesmos são representados pela letra S (servidor).

Quadro 9 - Perfil dos servidores técnico-administrativos: dados gerais

Servidor	Sexo	Faixa Etária	Nível de Instrução	Classe	Nível de Capacitação	Cargo	Escolaridade exigida para o cargo	Chefia	Tempo de Serviço
S1	M	26-35 anos	Especialização	D	IV	Técnico em Enfermagem	Ensino Médio Completo + Curso Técnico	N	3 -6 anos
S2	F	Até 25 anos	Curso Superior Incompleto	D	I	Técnico em Enfermagem	Ensino Médio Completo + Curso Técnico	N	Estágio Probatório (até 3 anos)
S3	F	26-35 anos	Especialização	D	II	Técnico em Enfermagem	Ensino Médio Completo + Curso Técnico	N	3 -6 anos
S4	F	46-55 anos	Especialização	D	IV	Técnico em Arquivo	Ensino Médio Completo	N	20-30 anos
S5	F	36-45 anos	Mestrado	D	III	Assistente em Administração	Ensino Médio Completo	S	3-6 anos
S6	F	26-35 anos	Especialização	D	IV	Assistente em Administração	Ensino Médio Completo	N	6-10 anos
S7	F	36-45 anos	Especialização	D	IV	Assistente em Administração	Ensino Médio Completo	N	6-10 anos
S8	F	26-35 anos	Especialização	D	IV	Assistente em Administração	Ensino Médio Completo	N	6-10 anos
S9	F	26-35 anos	Especialização	D	IV	Assistente em Administração	Ensino Médio Completo	N	6-10 anos
S10	F	Acima de 55 anos	Especialização	D	IV	Assistente em Administração	Ensino Médio Completo	N	Acima de 30 anos
S11	F	26-35 anos	Mestrado	E	III	Psicólogo-Area	Curso Superior na área	N	3-6 anos
S12	F	46-55 anos	Especialização	E	III	Bibliotecário-Documentalist a	Curso Superior na área	S	20-30 anos
S13	F	26-35 anos	Especialização	E	II	Secretário-Executivo	Curso Superior na área	N	3-6 anos

Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Por conseguinte, tendo em vista o perfil dos servidores explanado acima, dividiremos a análise em gráficos conforme cada item especificadamente.

O Gráfico 5, que corresponde às informações sobre sexo, demonstra que 12 servidores ou (92,31%) são do sexo feminino, enquanto 1 respondente ou (7,69%) é do sexo masculino.

O resultado expressa que as mulheres em sua maioria foram o público que mais procurou se capacitar no âmbito do trabalho, especificamente no *Campus* de Cajazeiras da UFCG, através da modalidade educacional a distância, caracterizando grande disparidade entre os sexos na procura por capacitação. Salientando que este resultado é específico e pode ser diferente em outros locais futuramente pesquisados. Vejamos o Gráfico 5:



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Em relação à próxima questão, correspondente à faixa etária dos respondentes, é explanado que 1 servidor ou (7,69%) possui até 25 anos de idade; 7 servidores ou (53,85%) possuem de 26 a 35 anos, representando a quantidade mais expressiva de servidores que utilizaram a EAD como capacitação no trabalho, no *Campus* de Cajazeiras da UFCG.

Assim, verifica-se que o público desta pesquisa é mais jovem, e este público está mais propenso e familiarizado a procurar atividades relacionadas às tecnologias de informação e comunicação, buscando no início de sua carreira pela atualização de conhecimentos também à distância.

Por conseguinte, 2 servidores ou (15,38%) possuem de 36 a 45 anos; também 2 servidores ou (15,38%) possuem de 46 a 55 anos de idade, e 1 servidor ou (7,69%) possui acima de 55 anos.

Percebe-se assim, que à medida que a idade dos servidores avança, a quantidade em termos absolutos diminui, com a tendência de que servidores mais velhos não tenham preferência pela utilização de tecnologias, caracterizando uma resistência dos mesmos quanto

ao uso de TICs no trabalho e à implementação de sistemas de informação, seja por falta de incentivos, ou por medo de não se adaptar ao novo.

O que ocorre é que todos os servidores, desde os mais jovens até os mais velhos, como também servidores com mais tempo de trabalho e os mais recentes que adentraram ao serviço público, devem ser incentivados, treinados e capacitados para manusear e trabalhar com as recentes tecnologias, para não se tornarem obsoletos.

Segue o Gráfico 6, que corresponde à faixa etária dos servidores:



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Moran (2013) relata em sua literatura que apesar de a EAD encarar obstáculos e resistências, a cada dia o crescimento é nítido dessa modalidade educacional.

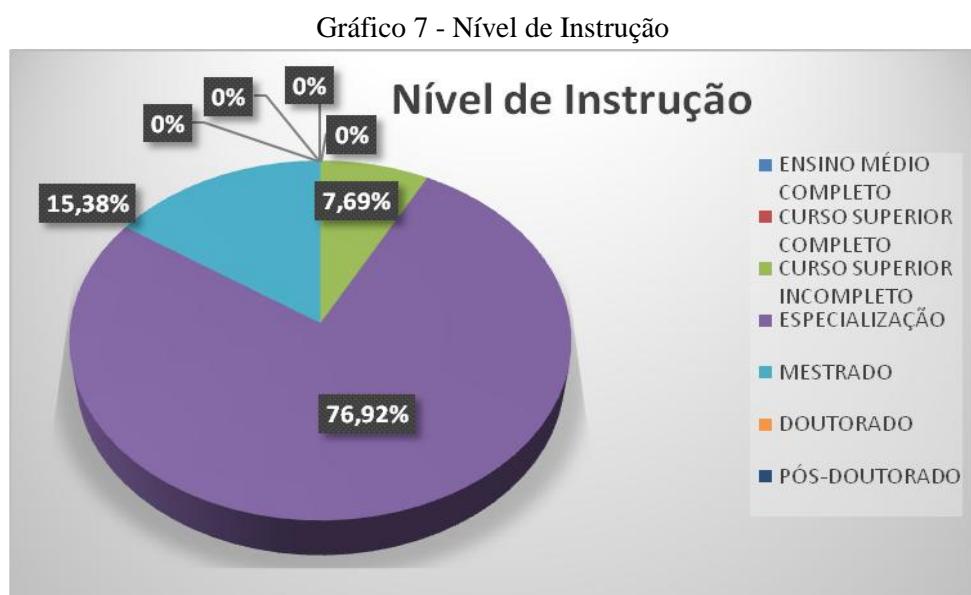
A despeito dos avanços ocorridos mundialmente em termos tecnológicos, a burocracia excessiva e o trabalho mecânico com uso em massa de papel tornaram-se ultrapassados, em que são criados com maior frequência, na tentativa de serem implantados, sistemas para substituir até mesmo a tramitação de processos administrativos, o que ocasiona resistências, porém, esta implementação contribui para agilizar procedimentos e promover a sustentabilidade.

Chiavenato (2013, p. 44) discorre a respeito das disfunções da burocracia, entre elas está a resistência às mudanças no comportamento das pessoas, baseado na teoria de Robert Merton, sociólogo estadunidense, classificado como um estudioso substancial da burocracia, da comunicação de massa, bem como da sociologia da ciência:

Como tudo dentro da burocracia é rotinizado, padronizado, previsto com antecipação, o funcionário geralmente se acostuma a uma completa estabilidade e repetição daquilo que faz, o que passa a lhe proporcionar uma completa segurança a respeito de seu futuro na burocracia. Atendendo a normas e regulamentos impostos pela burocracia, o funcionário torna-se simplesmente um executor das rotinas e procedimentos, os quais passa a dominar com plena segurança e tranquilidade com o passar do tempo. Quando surge alguma possibilidade de mudança dentro da organização, essa mudança tende a ser interpretada pelo funcionário como algo que ele desconhece e, portanto, algo que pode trazer perigo à sua segurança e tranquilidade. Com isso, a mudança passa a ser indesejável para o funcionário. E, na medida do possível, ele passa a resistir a qualquer tipo de mudança que se queira implantar na burocracia. Essa resistência à mudança pode ser passiva e quieta, como pode ser ativa e agressiva por meio de comportamentos de reclamação, tumultos e greves.

Infere-se que os servidores resistentes às tecnologias na UFCG, podem possuir algumas das disfunções da burocracia citadas por Chiavenato no estudo realizado por Merton.

O Gráfico 7 corresponde ao Nível de Instrução dos respondentes, em que 10 servidores ou (76,92%) possuem o curso de Pós-graduação *lato sensu* (Especialização), demonstrando que grande parte da amostra avançou o seu capital intelectual após a realização da graduação; 2 servidores ou (15,38%) possuem o curso de Pós-graduação *strictu sensu* (Mestrado), e 1 servidor ou (7,69%) possui Curso Superior Incompleto. Nenhum servidor apresentou apenas Ensino Médio Completo ou Curso Superior Completo (tendo em vista que a maioria já realizou o curso de Especialização e alguns o curso de Mestrado), como também nenhum servidor apresentou o curso de Doutorado ou Pós-Doutorado.

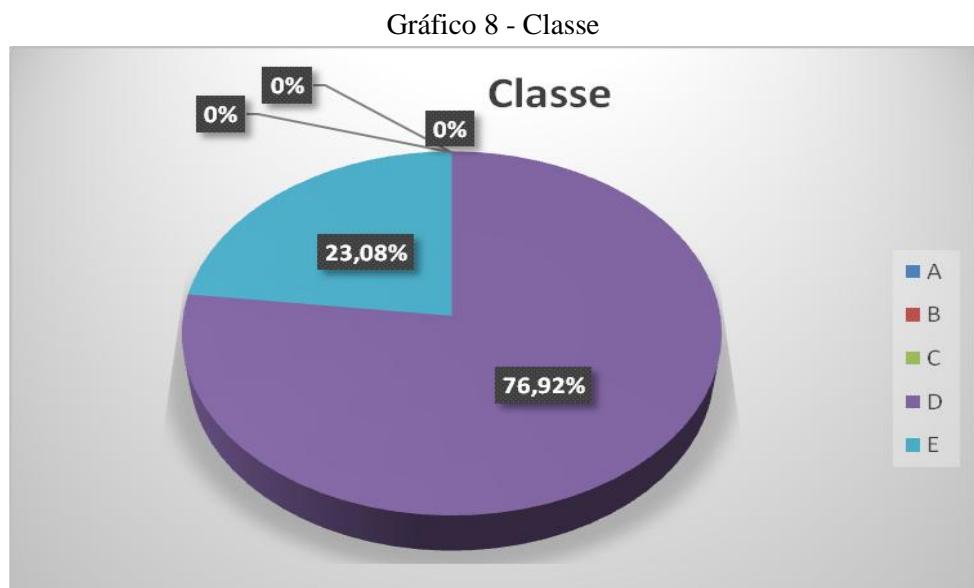


Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

O resultado demonstra que apesar do avanço da maioria dos servidores em capacitação, o perfil de um dos servidores pode ser aprimorado pela realização da conclusão do ensino superior, como também pelo ingresso na pós-graduação, a fim de adquirir conhecimentos úteis e que possam ser aplicados ao ambiente de trabalho, sendo o Mestrado Profissional uma ótima oportunidade para os servidores técnico-administrativos da UFCG aprimorarem os seus conhecimentos, com a finalidade de aplicá-los ao ambiente de trabalho de forma eficaz.

Assim, pode-se inferir que a formação acadêmica dos servidores da UFCG, *Campus* de Cajazeiras, não seria uma barreira limitante para utilização de tecnologias com a finalidade de educar, atualizar, aprender e capacitar à distância.

Com relação à Classe dos respondentes, o Gráfico 8 apresenta que 10 servidores ou (76,92%) correspondem à classe D, ou servidores investidos em cargos de nível médio; e 3 servidores ou (23,08%) correspondem aos respondentes que ocupam cargos de nível E, ou cargos de nível superior no Serviço Público Federal.



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Não foram encontrados na pesquisa, servidores correspondentes às classes A (apoio), B e C (nível fundamental), mas tem-se em vista que a incidência aponta para as classes C, D e E no serviço público, tendo em vista que vários cargos das classes A e B foram extintos do Poder Executivo Federal.

Com relação ao nível de capacitação dos servidores, utilizado para Progressão por Capacitação Profissional, conforme Lei nº 11.091/2005, explanada no capítulo 5, seção 5.2 deste trabalho, o Gráfico 9 apresenta que 7 servidores ou (53,85%) dos respondentes alcançaram o último nível de capacitação (nível IV) na carreira; 3 servidores ou (23,08%) atingiram o nível III de capacitação; 2 servidores ou (15,38%) alcançaram até o nível II de capacitação, e 1 servidor ou (7,69%) realizou o nível I de capacitação.



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

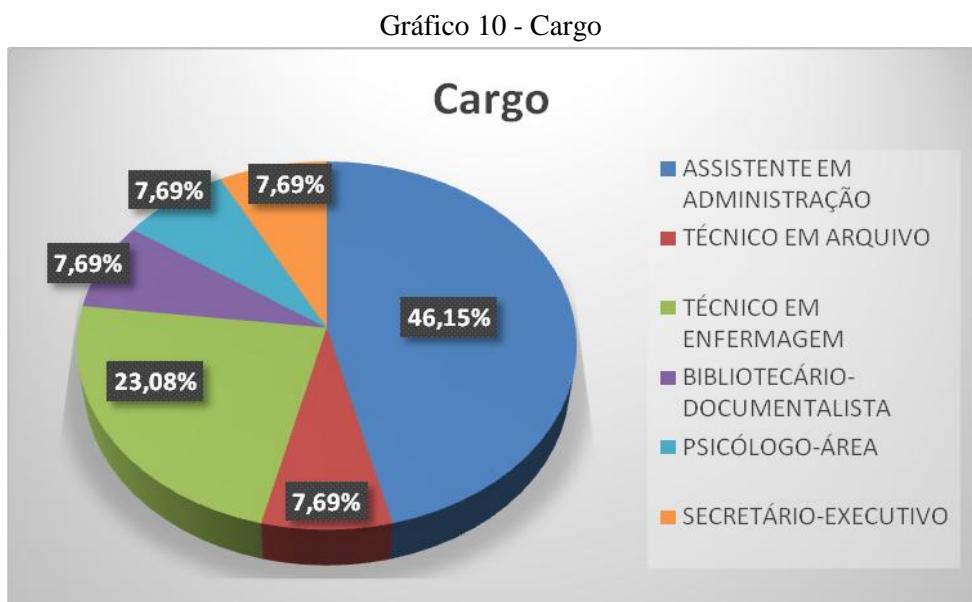
Nesse sentido, segundo demonstra Chiavenato (2012, p. 156) “o desenvolvimento de pessoal é um programa de longo prazo para prover o crescimento profissional das pessoas por meio de condições externas capazes de realizar gradativamente as potencialidades humanas”.

Assim, a capacitação promove a ampliação da visão de mundo do servidor, e esta progressão ocorre a cada intervalo de 18 meses de exercício de trabalho, até completar o último nível em sua classe, com a carga horária mínima exigida de acordo com a lei, conforme explanado.

O servidor tem a opção de realizar ou não esta progressão por capacitação, tendo em vista que dele depende a conclusão de cursos inscritos, bem como o livre arbítrio pela melhoria de seus conhecimentos e contribuição para a instituição, por isso, a oferta de cursos EAD pela UFCG tem grande impacto para os servidores técnico-administrativos que desejam cada vez mais se aprimorar, mesmo tendo concluído a sua progressão.

Dando sequência, *Cargo* é o conjunto de tarefas executadas de maneira cíclica ou repetitiva. *Desenhar um cargo* é especificar seu conteúdo (tarefas), os métodos de executar as tarefas e as relações com os demais cargos existentes (CHIAVENATO, 2012, p. 8, grifo do autor).

Com relação ao Cargo ocupado, o Gráfico 10 explana que 6 servidores ou (46,15%) são investidos no cargo de Assistente em Administração; 3 servidores ou (23,08%) são Técnicos em Enfermagem; 1 servidor ou (7,69%) é Técnico em Arquivo, 1 servidor ou (7,69%) é ocupante do cargo de Bibliotecário-documentalista; 1 servidor ou (7,69%) é ocupante do cargo de Psicólogo-área, e também 1 servidor ou (7,69%) é Secretário-executivo no âmbito da UFCG, *Campus* de Cajazeiras.



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

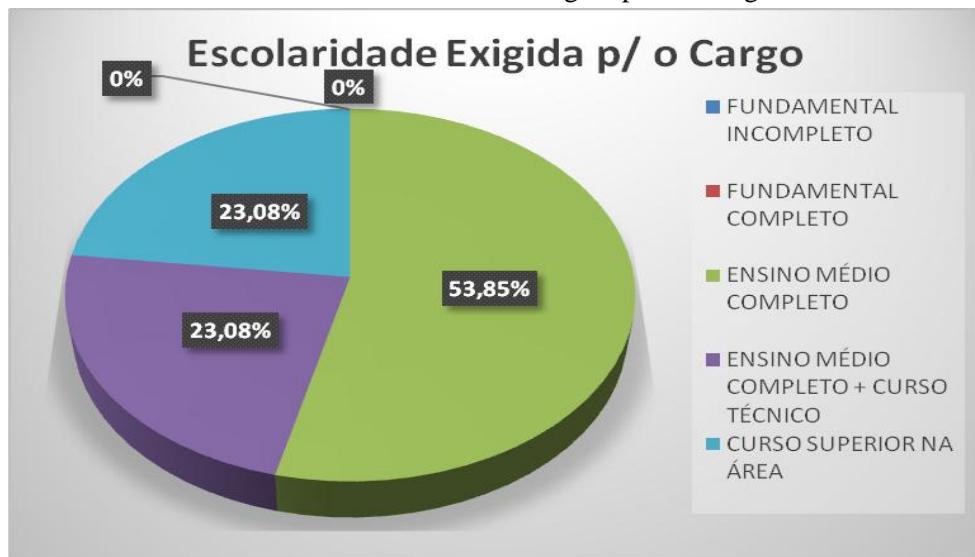
Para Chiavenato (2012, p. 29) “como consequência do princípio da divisão do trabalho, surge a especialização: cada órgão ou cargo passa a ter funções e tarefas específicas e especializadas” no âmbito da instituição.

Atesta-se através dos resultados, a variedade de cargos em temáticas distintas, e tendo em vista que os servidores ocupantes do cargo de Assistente em Administração podem ter concluído o curso superior em diversas áreas.

O Gráfico 11 explana as informações coletadas sobre a escolaridade exigida para a investidura no cargo do Serviço Público Federal, tendo como resultado que nenhum dos cargos ocupados pelos respondentes exigiu o ensino fundamental incompleto e ensino

fundamental completo; 7 servidores ou (53,85%) apresentaram a exigência do ensino médio completo para investidura nos cargos de Assistente em Administração e Técnico em Arquivo; 3 servidores ou (23,08%) apresentaram a exigência de ensino médio completo, acrescida da certificação de um curso técnico na área para posse no cargo de Técnico em Enfermagem; e também 3 servidores ou (23,08%) afirmaram a necessidade de conclusão de um curso superior na área para posse nos cargos de Bibliotecário-Documentalista, Psicólogo-Área e Secretário-Executivo.

Gráfico 11 - Escolaridade Exigida para o Cargo



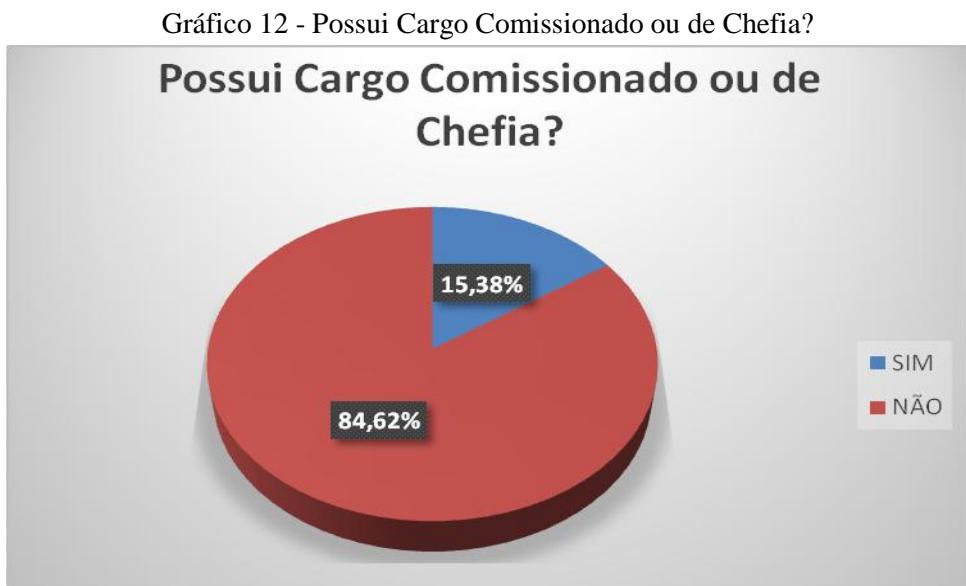
Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

A respeito do papel dos chefes, como ainda são denominadas as pessoas que exercem cargos comissionados ou de chefia, e que atualmente, têm maior destaque como gestores e líderes, Chiavenato (2012, p. 151) esclarece que para se atingir o desempenho na organização, o gestor tem papel importante, pois:

O papel do gestor é estabelecer metas e objetivos, desenhar e redesenhar as tarefas de acordo com o desenvolvimento individual de cada subordinado, incentivar o espírito de grupo, liderar e motivar seu pessoal, avaliar o desempenho e recompensar no sentido de reforçar o desempenho desejado. Administração participativa é isso: confiar nas pessoas e permitir que elas trabalhem com maior liberdade e autonomia.

Na Visão de Rosini (2013, p. 24) “como a cultura organizacional é uma base de sustentação importante para o uso de novas tecnologias do conhecimento, é importante o surgimento de novos líderes na organização”.

O Gráfico 12 apresenta os percentuais de servidores que possuem ou não cargos comissionados ou de chefia, sendo o resultado da análise que 11 servidores ou (84,62%) dos respondentes não possuem cargo comissionado, e apenas 2 servidores ou (15,38%) possuem cargos de chefia no ambiente da UFCG, *Campus de Cajazeiras*.



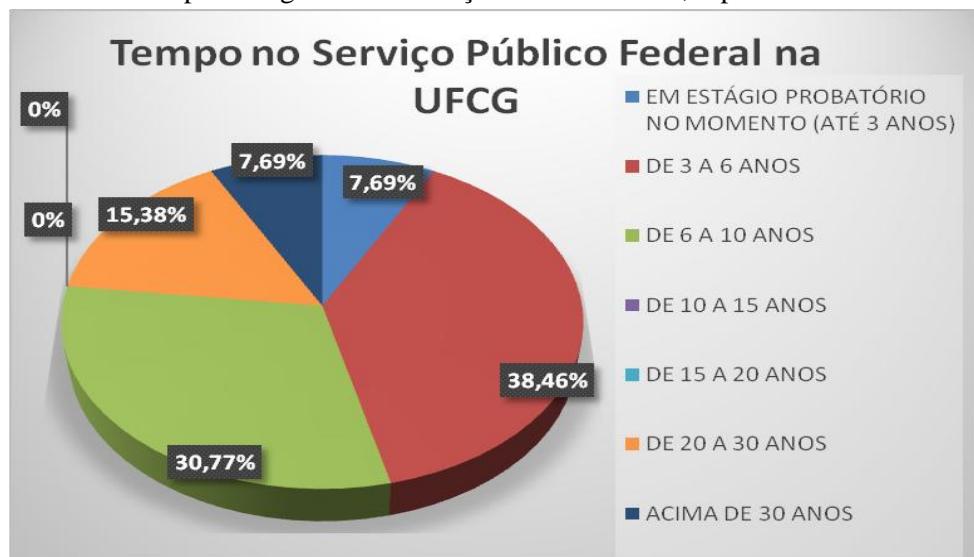
Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

A esse respeito, a cultura impermeabilizada na instituição também influencia no desempenho dos colaboradores, e a disparidade verificada no resultado da pesquisa pode ser vista como uma necessidade de levantamento dos setores que possuem deficiência quanto à indicação de servidores que possam liderar, compartilhar experiências e delegar poderes em atividades diversas, pois o servidor investido em um cargo de chefia possui mais responsabilidades, mais autoridade, devendo utilizar estas características em benefício das pessoas e da organização.

Quanto ao tempo de ingresso no Serviço Público Federal, especificamente na UFCG, os resultados demonstram que 1 servidor ou (7,69%) se encontrava em estágio probatório no momento da pesquisa (até 3 anos) de serviço; 5 servidores ou (38,46%) dos respondentes possuem de 3 a 6 anos de trabalho na instituição; 4 servidores ou (30,77%) dos investigados possuem de 6 a 10 anos de trabalho; nenhum dos servidores investigados possui de 10 a 15 anos ou de 15 a 20 anos de tempo de serviço; 2 servidores ou (15,38%) possuem de 20 a 30 anos de trabalho; e 1 servidor ou (7,69%) possui acima de 30 anos de trabalho.

Apresenta-se o Gráfico 13 com estes resultados mencionados, certificando que a maioria dos servidores é estável, um público mais jovem e mais propenso a ser conectado com as tecnologias digitais, devido ao maior contato, além de possuir um tempo curto a médio de trabalho na instituição, ou seja, até 10 anos de serviço.

Gráfico 13 - Tempo de Ingresso no Serviço Público Federal, especificamente na UFCG



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Assim, Chiavenato (2012, p. 268) expõe que “a velocidade da mudança e os desafios do mundo globalizado estão conduzindo a um sentido de emergência quanto ao ajustamento e à adaptabilidade das organizações, como condição para que sobrevivam no novo ambiente de negócios”. Deste modo, é preciso que a organização e seus colaboradores sejam moldados de acordo com as transformações que ocorrem no cenário do trabalho, de forma a se adaptar e progredir em termos de produtividade e bem-estar.

Portanto, os resultados mostram que a minoria dos servidores possui mais de 20 anos de trabalho na instituição, caracterizando um período longo, com servidores mais antigos e experientes em trabalhos mecânicos, que têm mais predisposição a resistir às tecnologias digitais, à implementação de novos sistemas digitais de trabalho e atualização, à capacitação a distância, demonstrando a perda de motivação para essas atividades, para mudanças e inovações, ocasionando certo desinteresse destes servidores.

Este desinteresse deve ser trabalhado pela organização, com a promoção de palestras motivacionais, por exemplo, que demonstrem o progresso e a facilidade que as tecnologias

digitais promovem no âmbito do trabalho para o servidor, com a posterior oferta de cursos a distância para os mesmos.

Destarte, o objetivo específico “*Identificar o perfil socioeconômico e profissional dos servidores técnico-administrativos, usuários dos cursos de capacitação por meio da Educação a Distância na Universidade Federal de Campina Grande*” foi atingido, tendo em vista a análise realizada acima.

A seguir, serão explanados os resultados das análises do Perfil dos Quatro Níveis de Avaliação de Treinamento de Equipes, com base no modelo de Kirkpatrick.

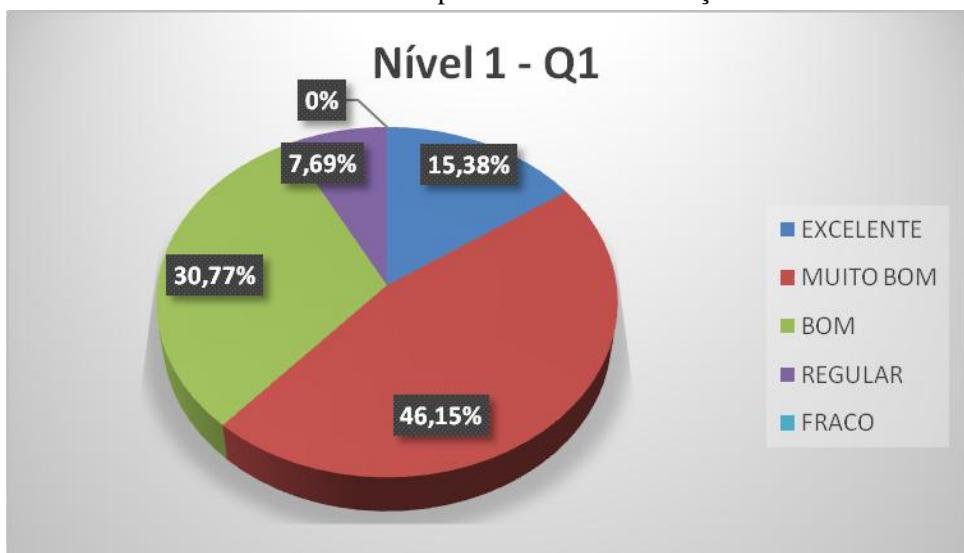
6.2 PERFIL DOS QUATRO NÍVEIS DE AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO DE EQUIPES

6.2.1 Nível 1 – Reação

O nível da reação investiga segundo o Modelo de Kirkpatrick, até em que momento 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”.

Inicialmente, a **questão um do Nível 1 (Reação)**, indagou aos servidores a respeito do tutor do curso em relação ao conhecimento do assunto e capacidade de comunicação a distância do mesmo, conforme Gráfico 14:

Gráfico 14 - Como você, servidor técnico-administrativo, avalia o tutor do curso em relação ao conhecimento do assunto e capacidade de comunicação a distância?



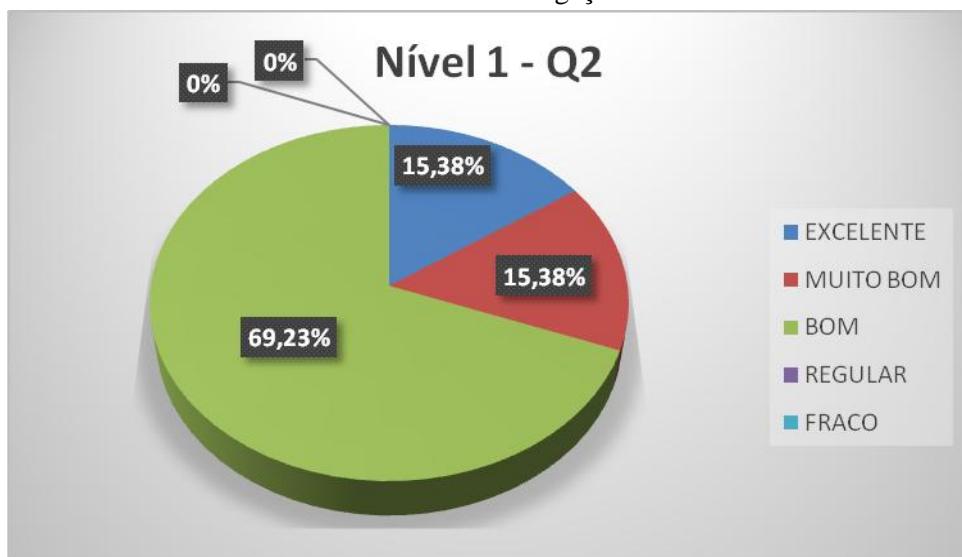
Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Os resultados explanam que 2 servidores ou (15,38%) afirmaram que o conhecimento do tutor e sua comunicabilidade foi Excelente; 6 servidores ou (46,15%) afirmaram ser Muito Bom; 4 servidores ou (30,77%) concluíram ser Bom; 1 servidor ou (7,69%) concluiu ser Regular; e nenhum dos respondentes caracterizou o tutor do curso como Fraco.

Como relataram Dias e Leite (2010), o contato a distância progrediu desde a comunicação por correspondência, até atualmente com a internet e as tecnologias digitais. No geral, percebe-se que a aceitação do tutor de EAD dos cursos na UFCG foi bem positiva, o que demonstra que os servidores se sentiram confiantes no conhecimento repassado nas aulas, e através dos materiais, bem como se sentiram apoiados no relacionamento à distância, seja para retirada de dúvidas ou orientações. O tutor do curso é predominante para que ocorra o pleno funcionamento, segundo Moran (2013), nos modelos Virtual e Semipresencial de EAD.

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 15 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 15 - Como você avalia o Ambiente Virtual de Aprendizagem (*Moodle*), com relação à facilidade de navegação?



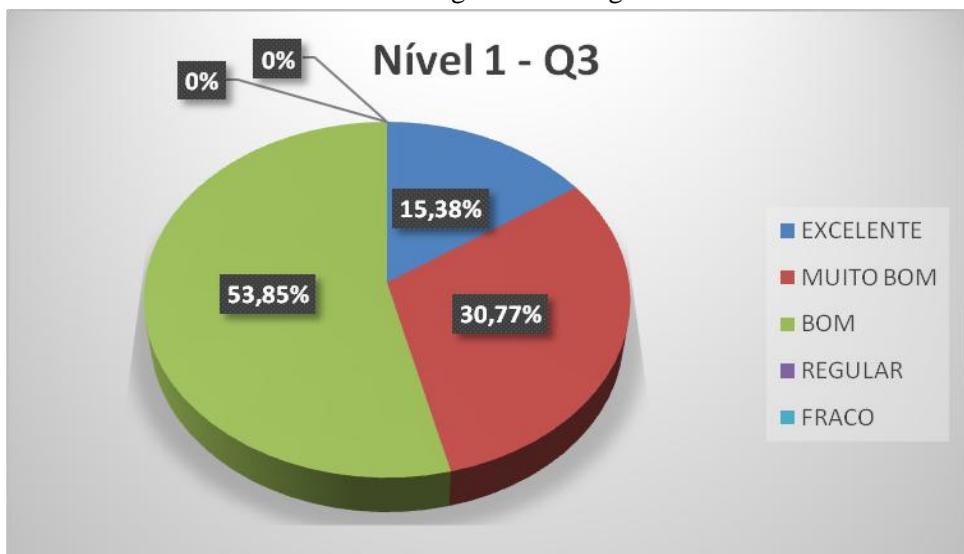
Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

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.

A respeito da **questão três do Nível 1 (Reação)**, sobre a avaliação do cronograma e a carga horária do curso a distância ofertado, o Gráfico 16 ilustra que 2 servidores ou (15,38%) afirmaram que o cronograma, ou a organização das atividades a serem realizadas, bem como a carga horária fixada para conclusão do curso foi Excelente; também 2 servidores ou (15,38%) concluíram que estes fatores foram caracterizados como Muito Bom; 7 servidores ou (53,85%) afirmaram ser Bom; e nenhum dos servidores caracterizou o cronograma e a carga horária do curso como Regulares ou Fracos.

Gráfico 16 - Como você avalia o cronograma e a carga horária do curso a distância?



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

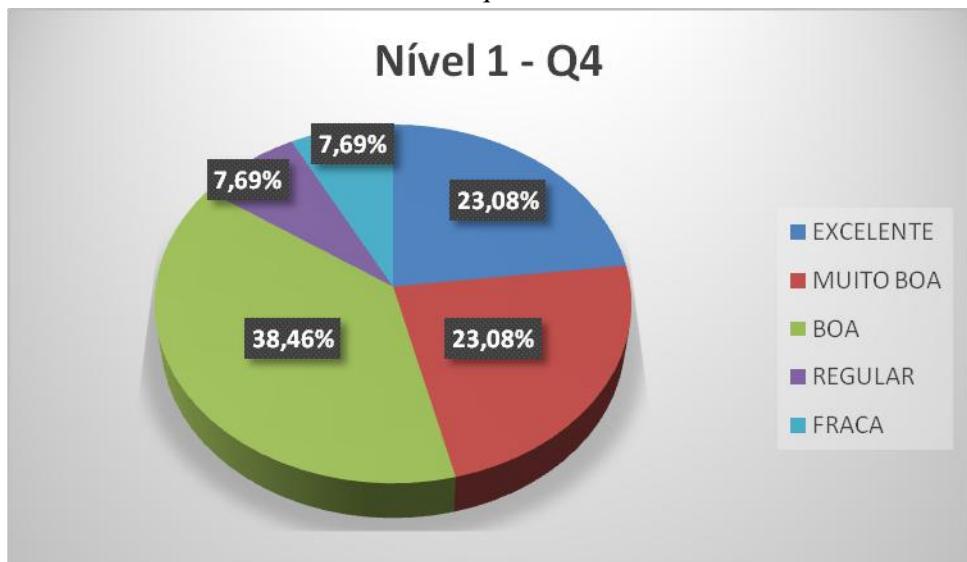
No entendimento de Kirkpatrick e Kirkpatrick (2010, p. 130):

As opiniões devem ser avaliadas para determinar a acolhida do curso. Se estiverem insatisfeitos com o treinamento, os participantes agirão com desinteresse em relação ao programa e ao facilitador, aproveitando pouco os ensinamentos. Se as opiniões forem positivas, os participantes agirão com interesse e terão maiores chances de um excelente aprendizado.

Os resultados elucidam que a aceitação dos servidores técnico-administrativos com relação ao calendário e ao tempo estabelecidos para a divisão dos assuntos a serem estudados, a realização de trabalhos e atividades para os cursos EAD foram muito positivos, tendo em vista não apresentar resultados considerados negativos.

No que tange à **questão quatro do Nível 1 (Reação)**, sobre o questionamento aos servidores a respeito dos materiais oferecidos (apostilas, exercícios), e se foram proveitosos durante e após a realização dos cursos, o Gráfico 17 esclarece que 3 servidores ou (23,08%) afirmaram que os materiais ofertados foram Excelentes; 3 servidores ou (23,08%) concluíram que os materiais foram úteis de forma Muito Boa; 5 servidores ou (38,45%) caracterizaram os materiais oferecidos de maneira Boa; 1 servidor ou (7,69%) concluiu que os materiais foram Regulares; e também 1 servidor ou (7,69%) atestou que os materiais ofertados foram Fracos.

Gráfico 17 - Os materiais oferecidos (apostilas, exercícios) foram úteis durante e após a realização do curso de que forma?



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Moran (2013) e Bondioli e Carvalho (2015) citam os materiais ofertados, a exemplo das apostilas impressas, digitais ou em *braille* como importantes no processo de aprendizagem dos alunos. Apesar de se ter um resultado favorável pela maioria dos respondentes quanto aos materiais ofertados para estudo nos cursos EAD na UFCG, dois servidores se mostraram insatisfeitos com os mesmos, o que suscita a necessidade de verificação pela coordenação se os materiais necessitam de melhorias e acréscimos de assuntos com maior qualidade, atualização e dinamicidade, para que se tornem atrativos durante e ao fim dos cursos, para que possam ser utilizados como consulta quando houver dúvidas, e não mais seja possível o contato com o tutor.

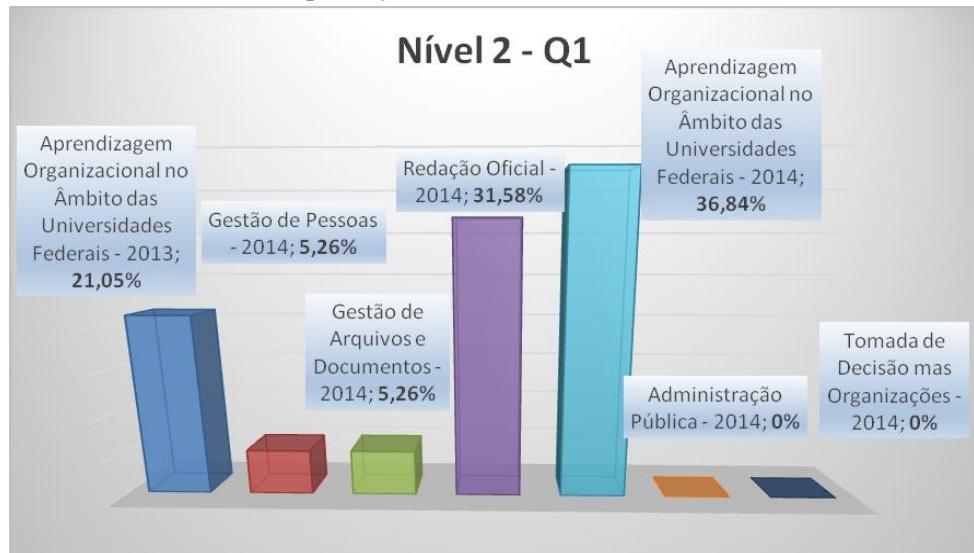
A seguir, detalharemos a análise do Nível 2.

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 18 apresenta os percentuais de cursos EAD realizados pelos servidores da UFCG, *Campus de Cajazeiras*, nos anos de 2013 e 2014.

Gráfico 18 - Qual curso de capacitação na modalidade a distância você realizou na UFCG?



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

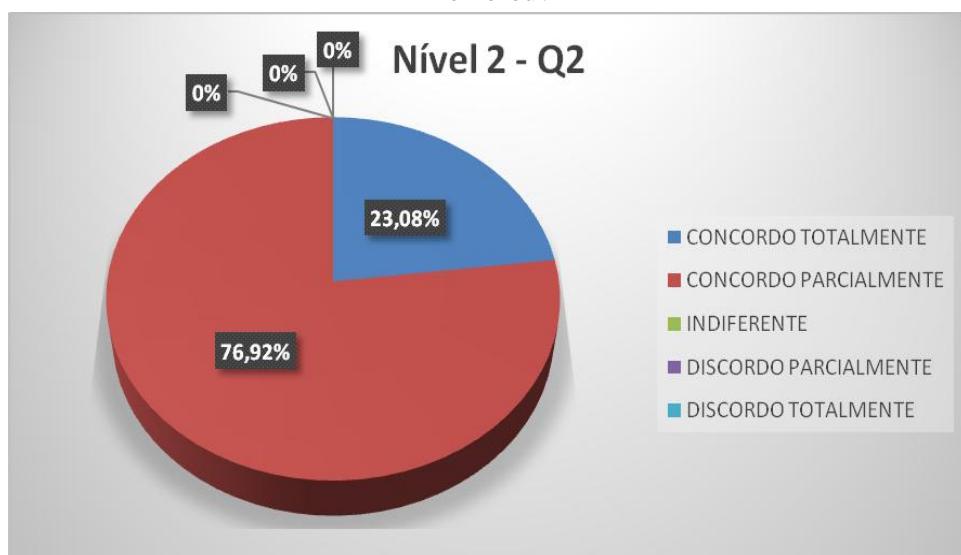
O curso de Aprendizagem Organizacional no Âmbito das Universidades Federais (2013) obteve a participação de 4 servidores ou (21,05%); o curso de Gestão de Pessoas (2014) apresentou 1 servidor ou (5,26%); Gestão de Arquivos e Documentos (2014) também apresentou participação de 1 servidor ou (5,26%); Redação 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.

Observa-se maior incidência de participação dos servidores nos cursos de Aprendizagem Organizacional, seguido do curso de Redação Oficial, sendo este último de grande importância para que todo servidor público adquira conhecimentos básicos a respeito de atos normativos e comunicações oficiais no poder público, utilizando uma linguagem clara, concisa, formal, impessoal e culta, de forma a empregar o tipo de documento correto de acordo com a situação laboral.

A **questão dois do Nível 2 (Aprendizagem)**, interroga ao servidor se após a participação de cursos a distância, a capacidade de percepção e comunicação do mesmo melhorou.

Os resultados no Gráfico 19 mostram que 3 servidores ou (23,08%) Concordaram Totalmente com a questão; 10 servidores ou (76,92%) Concordaram Parcialmente com a assertiva; e nenhum dos servidores foi Indiferente, nem Discordou Parcialmente ou Totalmente com o questionamento.

Gráfico 19 - Após participar de cursos a distância, sua capacidade de percepção e comunicação melhorou?



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

No entendimento de Chiavenato (2012, p. 19, grifo nosso):

Comunicação é a troca de informações entre pessoas. Significa tornar comum uma mensagem ou informação. Constitui um dos processos fundamentais da experiência humana e da organização social. [...] A comunicação interpessoal também pode ocorrer a distância, por meio da escrita, do telefone ou da internet.

Assim, percebe-se que poucos servidores acreditam totalmente que a capacidade de assimilação, entendimento e comunicabilidade foi desenvolvida pela EAD, enquanto que a maioria dos respondentes acredita que estes pontos foram desenvolvidos apenas em parte, ou seja, ou apenas a percepção ou apenas a comunicação foi mais desenvolvida.

O resultado se mostra instável, porém, o fato de não haver discordância ou indiferença demonstra que com a promoção de melhorias incrementais, a comunicabilidade, o comportamento e a compreensão podem ser melhorados.

A chave para que o processo de aprendizagem ocorra de forma eficaz é o diálogo, a comunicação e a reflexão, facilitados pelas tecnologias da informação e comunicação, no ambiente do *ciberespaço*, como relatam alguns dos autores utilizados nesta pesquisa, a exemplo de Fleury e Fleury (1997), Lévy (1999), Taylor (2001), França (2009), Dias e Leite (2010), Alves (2011), Carmo (2013), Cortelazzo (2013), Ianni (2013), Mill (2013), Rosini (2013), Belloni (2015) e Martins e Costa (2015) em suas bibliografias.

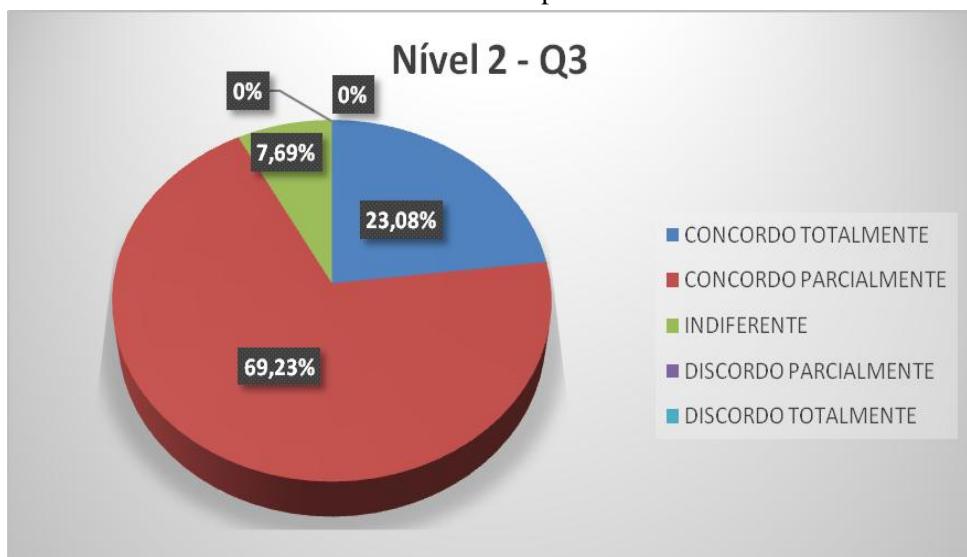
O relacionamento entre servidores, entre servidores e chefes e vice-versa é um caminho para que haja abertura ao diálogo, troca de experiências, levando à motivação no trabalho e, consequentemente, à vontade de se capacitar em treinamentos, incluindo a modalidade a distância.

A instituição deve promover a facilidade de comunicação entre os servidores de todos os setores, desde o nível mais baixo ao mais alto da hierarquia, para auxiliar na resolução de contratemplos repentinos, melhorando o trabalho em equipe com maior segurança e confiança nas pessoas, de maneira motivadora e satisfatória para todos.

A **questão três do Nível 2 (Aprendizagem)** aborda o interesse do servidor por *feedback* em relação aos seus pontos fortes e necessidades de melhorias durante e após o curso.

De acordo com o Gráfico 20, 3 servidores ou (23,08%) Concordaram Totalmente com a questão; 9 servidores ou (69,23%) Concordaram Parcialmente com o interesse por *feedback* em relação aos seus pontos fortes e fracos; 1 servidor ou (7,69%) foi Indiferente quanto ao questionamento; e nenhum dos servidores Discordou Parcialmente ou Totalmente com a pergunta realizada.

Gráfico 20 - Você se interessou por *feedback* quanto aos seus pontos fortes e necessidades de melhorias 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.

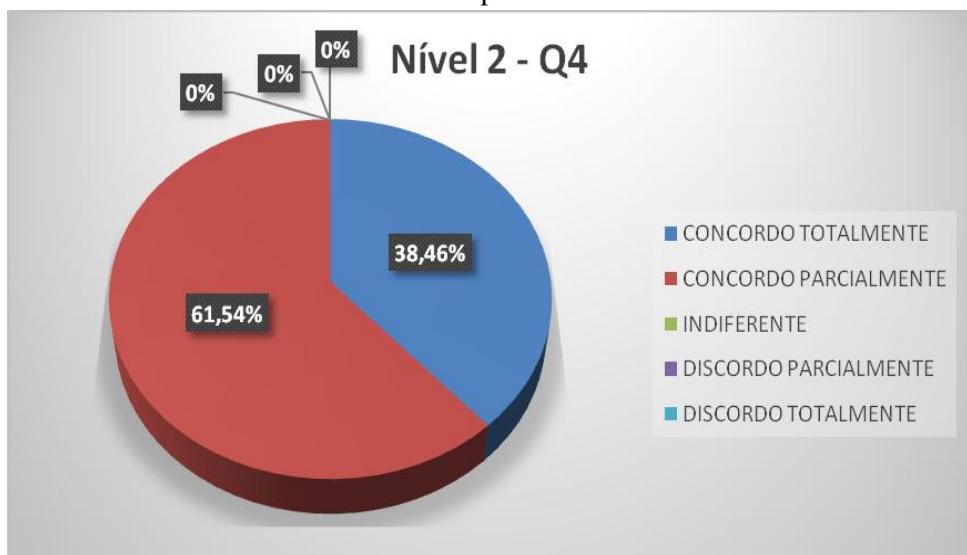
Autores como Abbad (2007), Rosini (2013) e Belloni (2015) relatam a importância do *feedback* individual na EAD aos alunos, através de tutoria online, com a finalidade de construir novos pensamentos. O resultado foi desproporcional, porém, pode ser restabelecido.

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 o mesmo procure autocorrigir o seu comportamento e seus pontos fracos, com a finalidade de ampliar e evoluir a qualificação própria do servidor.

Quanto à **questão quatro do Nível 2 (Aprendizagem)**, foi interrogado ao servidor se ele se sentiu mais autônomo no ambiente de trabalho, com maior flexibilidade na rotina de estudos diante do aprendizado a distância. O Gráfico 21 demonstra que 5 servidores ou (38,46%) Concordaram Totalmente com a melhoria da autonomia no trabalho e maleabilidade nos estudos através da EAD; 8 servidores ou (61,54%) Concordaram Parcialmente com o assunto; e nenhum dos servidores foi Indiferente, nem Discordou Parcialmente ou Totalmente com a questão.

Gráfico 21 - Você se sentiu mais autônomo no ambiente de trabalho, com maior flexibilidade na rotina de estudos diante do aprendizado a distância?



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

O resultado foi um pouco equilibrado, porém, os servidores que concordaram parcialmente foram superiores, apresentando concordância parcial quanto à melhoria da própria autonomia e dinamicidade dos estudos em conciliação com o trabalho diário através da EAD.

Isto pode se dar em virtude de vários fatores, pois são muitos os que influenciam na vida profissional e social do servidor, por exemplo, em setores mais burocráticos, em que processos são mais demorados para tramitar, devido à hierarquia a ser obedecida, o servidor não se sente totalmente ou em parte mais autônomo, pois deve aguardar prazos para concluir o trabalho; também não são delegadas ao servidor a autonomia de decisão; como também o servidor pode não dispor em sua residência de tempo suficiente, ou ter apenas um tempo

reduzido para estudo devido aos afazeres diários, vida social e familiar, comprometendo o seu empenho e dedicação estudantis.

A autonomia é bastante citada na modalidade de EAD, em que autores como Ramos e Borges (2006), Dias e Leite (2010), Santos e Scherre (2012), Carmo (2013), Cortelazzo (2013), Rosini (2013), Peixoto et al. (2015) e a ABED (2016), relatam a importância da liberdade e autonomia dos estudantes, com o consequente aumento de responsabilidades e cobranças pessoais com relação ao próprio aprendizado.

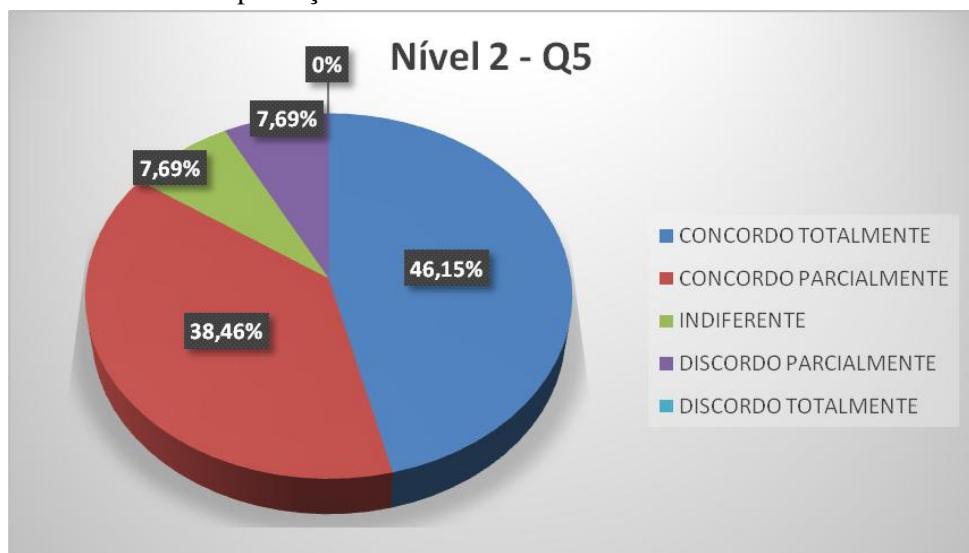
Sugere-se que na instituição, a liderança seja centrada nas pessoas, em que “trata-se de um estilo preocupado com os aspectos humanos dos subordinados e que procura manter uma equipe de trabalho atuante, com uma maior participação nas decisões” (CHIAVENATO, 2012, p. 134).

Assim, o servidor também pode elaborar um cronograma de atividades prioritárias do trabalho e dos estudos com horários determinados para auxiliar na organização do seu tempo, dialogando também com a chefia da instituição para que haja uma comunicação rápida, flexível e dinâmica, que melhore a sua pró-atividade, a qualidade de vida social, estudantil e no trabalho.

A **questão cinco do Nível 2 (Aprendizagem)** relata sobre o servidor técnico-administrativo da UFCG do *Campus* de Cajazeiras, se sentir mais valorizado pelo oferecimento de cursos de capacitação a distância como treinamento para o trabalho.

Como demonstra o Gráfico 22, os resultados das respostas foram heterogêneos, em que 6 servidores ou (46,15%), representando a maioria dos respondentes, afirmaram Concordarem Totalmente com o sentimento de valorização na instituição, pela preocupação da mesma em ter ofertado cursos EAD; 5 servidores ou (38,46%) Concordaram Parcialmente com assertiva; 1 servidor ou (7,69%) foi Indiferente quanto ao questionamento; também 1 servidor ou (7,69%) Discordou Parcialmente com a questão; e nenhum servidor Discordou Totalmente a respeito do assunto.

Gráfico 22 - Você se sentiu mais valorizado como servidor técnico-administrativo da UFCG, pela oferta de capacitação através da modalidade de ensino a distância?



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Desse modo, alguns dos servidores pesquisados não se sentem estimulados pela oferta de cursos a distância na instituição, seja por não ter obtido êxito na realização de um curso, por não ter tido comunicação fácil com tutores, por não ter tido tempo disponível, ou o material não ter sido satisfatório, ou até mesmo pelo fato de a instituição ter ofertado apenas 7 cursos, demonstrando a necessidade de continuidade dessa modalidade, com a oferta de vários cursos ao ano aos servidores que desejarem se capacitar.

No olhar de Chiavenato (2012, p. 371) “são as pessoas – e não apenas a tecnologia – que fazem a diferença. Bons funcionários requerem um investimento muito mais longo em termos de capacitação quanto a habilidades e conhecimentos e, sobretudo, de confiança e comprometimento pessoal”. Assim, a valorização do servidor técnico-administrativo também pode melhorar o clima organizacional no ambiente de trabalho e, consequentemente, aumentar a produtividade, diminuindo os conflitos entre as pessoas. Desse modo:

A questão do clima organizacional também merece atenção especial, pois não conseguiremos implementar novas tecnologias do conhecimento sem a participação efetiva das pessoas, ou seja, é de fundamental importância todo um cenário positivo e concordante para que a tecnologia e os sistemas de informação sejam implementados (ROSINI, 2013, p. 19).

Autores como Fleury e Fleury (1997), Vianna (2009), Amorim e Silva (2012), Teixeira e Agostinho (2012), Rocha, Buttignon e Silva (2012), Bächtold (2013), Moran (2013), Belloni (2015) e Martins e Costa (2015) acreditam que a capacitação desencadeia o

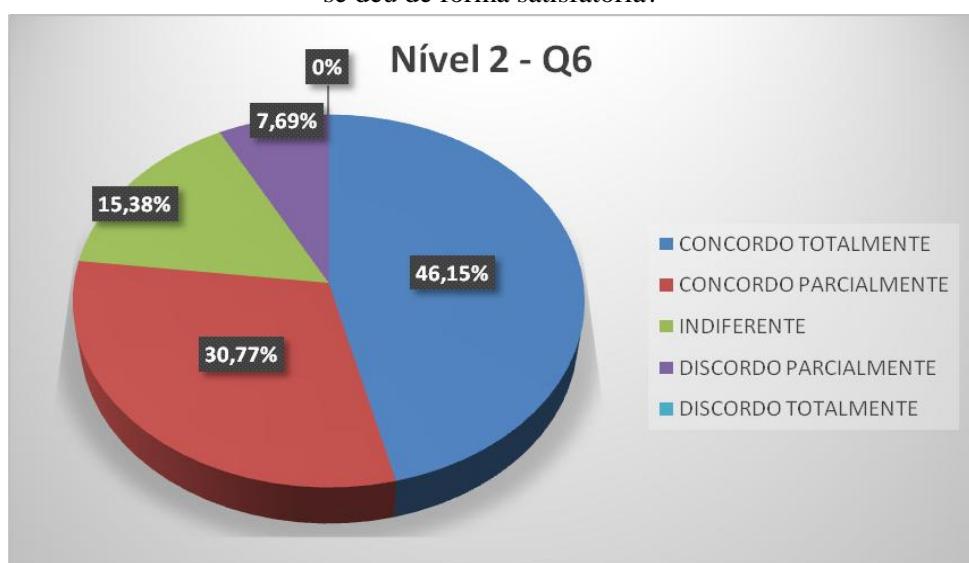
surgimento de novas competências de gerenciamento, motivação e melhoria do clima organizacional, além de diminuir as distâncias e contribuir para reduzir desigualdades sociais no Brasil, promovendo a inclusão digital e devendo ser um processo contínuo e permanente.

Por conseguinte, seria interessante que a coordenação dos cursos de capacitação, além de fornecer *feedback* aos servidores ao final dos cursos realizados, como já citado anteriormente, realize uma pesquisa de satisfação com os alunos ao final de cada curso, com a finalidade de promover melhorias nos cursos a serem implantados posteriormente, em que a opinião de todos servirá como norteamento para tornar a modalidade de EAD mais propensa a facilitar a vida das pessoas, e mais adequada às necessidades dos servidores técnico-administrativos.

Referente à **questão seis do Nível 2 (Aprendizagem)**, os servidores técnico-administrativos são questionados se a interação com os tutores, professores e a equipe administrativa durante a realização do curso ocorreu de forma satisfatória.

O Gráfico 23 relata que 6 servidores ou (46,15%) Concordaram Totalmente com uma relação de interatividade favorável durante a participação nos cursos a distância; 4 servidores ou (30,77%) Concordaram Parcialmente com o questionamento sobre a interação; 2 servidores ou (15,38%) foram Indiferentes quanto ao assunto e 1 servidor ou (7,69%) Discordou Parcialmente sobre a presença de interação na modalidade de EAD.

Gráfico 23 - A interação com tutores, professores e equipe administrativa durante o curso a distância se deu de forma satisfatória?



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

A maioria dos servidores afirma haver interatividade positiva durante a ocorrência dos cursos a distância na UFCG, em virtude possivelmente da facilidade e agilidade das tecnologias digitais, que diminuem as distâncias e possibilitam que as pessoas tenham contato em lugares diferentes, através dos fóruns, chats e mensagens, disponíveis nos AVA's, como também através de *e-mails* e das diversas redes sociais, que contribuem para que haja a facilidade de comunicação.

A interação pode variar de acordo com cada aluno, pois o aluno que recorre mais ao professor, ao tutor e à equipe administrativa, terá um maior contato com os mesmos e, consequentemente, maior será o proveito em relação aos serviços que podem ser prestados a esse aluno, como orientação e supervisão, etc. Muitos alunos possuem dúvidas e continuam a desenvolver suas atividades sem requerer o auxílio dos professores, da coordenação do curso, ficando assim, sem a devida atenção e instrução para continuar de forma correta a conclusão de seus trabalhos com desempenho.

A interação ou interatividade é essencial para que ocorra a comunicação na EAD através de recursos da internet, a cooperação entre professores e alunos no uso da modalidade de EAD é possibilitada em virtude dessa comunicabilidade, como também através dos materiais didáticos ofertados para que ocorra o ensino-aprendizagem (LÉVY, 1999); (ABBAD, 2007); (ANTONELLO, 2010); (DIAS; LEITE, 2010); (SANTOS; SCHERRE, 2012); (CORTELAZZO, 2013); (GROSSI; MORAES; BRESSIA, 2013); (MILL, 2013); (MORAN, 2013); (ASSIS; SIMÕES; COLELLA, 2015); (BELLONI, 2015).

“O administrador precisa possuir certas competências básicas: relacionamento interpessoal, comunicação, liderança, motivação e resolução de conflitos. Além disso, deve saber construir e dinamizar equipes de trabalho” (CHIAVENATO, 2012, p. 23). Assim, a instituição juntamente com a coordenação de EAD devem encorajar a autonomia e a responsabilidade do servidor, para torná-lo mais participativo e colaborador, mas, contribuindo também com a aquisição destas competências básicas citadas.

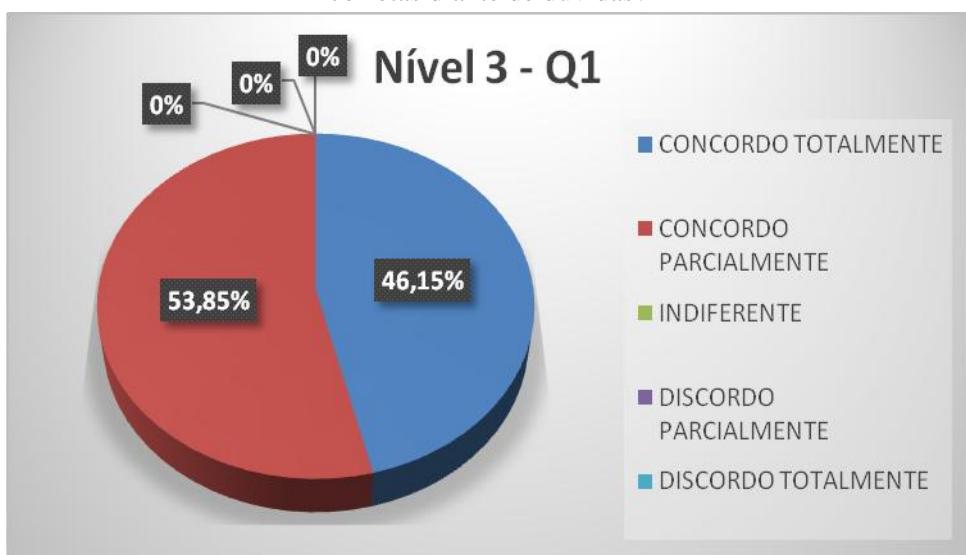
A seguir, detalharemos a análise do Nível 3.

6.2.3 Nível 3 – Comportamento

A questão um do Nível 3 (Comportamento) aborda a respeito do esforço do servidor para mudar seus hábitos de acordo com a aprendizagem, permanecendo bem instruído com o material oferecido, a fim de tomar atitudes corretas diante de dúvidas.

O Gráfico 24 demonstra que 6 servidores ou (46,15%) Concordaram Totalmente com a assertiva; enquanto 7 servidores ou (53,85%) dos respondentes Concordaram Parcialmente com a pergunta realizada; e nenhum dos servidores foi Indiferente nem Discordou Parcialmente ou Totalmente com a questão.

Gráfico 24 - Quando você concluiu o curso a distância, se esforçou para mudar seus hábitos de acordo com a aprendizagem, permanecendo bem instruído com o material oferecido, a fim de tomar atitudes corretas diante de dúvidas?



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

O nível do comportamento busca mostrar de acordo com a teoria de Kirkpatrick até em que momento os respondentes praticam o que absorveram no decorrer do treinamento quando retornam para o trabalho, pois “Não adianta tentar convencer um grupo de líderes e outros *stakeholders*⁶ da empresa a respeito da importância dos esforços de treinamento, se não puder demonstrar como o aprendizado e um bom *coaching*⁷ levam à mudança de comportamento no trabalho” (KIRKPATRICK; KIRKPATRICK, 2010, p. 131, grifo do autor).

⁶ Stakeholder (em português, parte interessada ou interveniente), é um dos termos utilizados em diversas áreas como gestão de projetos, comunicação social (Relações Públicas) administração e arquitetura de software referente às partes interessadas que devem estar de acordo com as práticas de governança corporativa executadas pela empresa. Fonte: Wikipédia.

⁷ O *coach* garante o apoio que faz as pessoas brilharem, ajudando a descobrirem e atravessarem a ponte entre seus sonhos, metas e sua realização. Ampliam a tomada de consciência e autoconhecimento, identificando com clareza o estágio atual e o que desejam alcançar e, como alcançá-lo, levando a ação. Resultado de métodos comprovados de fácil aplicação para motivação, ajudando a eliminar obstáculos, abrindo caminho para o alcance de metas definidas através de um plano de ação. Fonte: Wikipédia.

Nessa temática, Chiavenato (2012, p. 251) discorre sobre o processo de mudança na organização, em que “a mudança traz novas práticas e novas soluções. Mas, para que elas possam funcionar a contento, torna-se necessário mudar também as pessoas. Este é o papel do desenvolvimento de pessoas”.

Através da capacitação profissional a distância, os servidores que promovem a mudança de atitudes e melhorias no seu comportamento, pelo desenvolvimento de sua autonomia, autodesenvolvimento, confiança, criatividade, reflexão, pensamento crítico e inovação, através do que foi apreendido nos treinamentos, contribuem para que ocorra a aprendizagem organizacional tanto em si mesmos, quanto na própria instituição (FLEURY; FLEURY, 1997); (BITENCOURT, 2010); (ROSINI, 2013); (SARTORI; ALVES, 2015).

“Compreender o indivíduo significa compreender o ponto de vista em que está colocado. Portanto, a mudança nunca pode estar predefinida: ela é construída com e pelo sujeito” (ROSINI, 2013, p. 20).

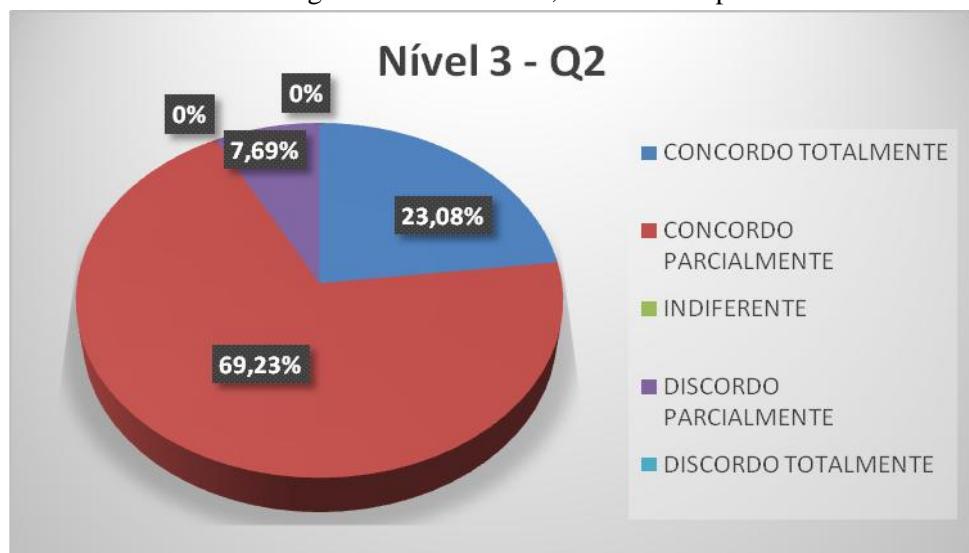
À vista disso, percebe-se que as respostas foram balanceadas de acordo com os resultados, tendo metade dos servidores afirmando que após a conclusão de um curso de EAD na UFCG, tentou modificar a rotina de trabalho a partir dos conhecimentos apreendidos, recorrendo ao material das aulas para solucionar suas dúvidas, enquanto que pouco mais da metade dos servidores afirmou que utilizava parcialmente os conhecimentos do curso para seu dia a dia e solucionar dúvidas, demonstrando certo desinteresse para parte do assunto desta parcela de servidores investigados.

A **questão dois do Nível 3 (Comportamento)** aborda a motivação do servidor ao desenvolver seu trabalho após a realização de um curso a distância, passando a dialogar mais com seus colegas e com sua chefia, oferecendo apoio. Porém, as condições de motivação podem variar de um setor para o outro, pois há setores mais flexíveis, chefes mais dinâmicos e abertos a realizar *feedbacks*, e destes fatores dependerão as atitudes e o comportamento do servidor.

Os resultados esclarecem que 3 servidores ou (23,08%) afirmaram Concordarem Totalmente com a assertiva; 9 servidores ou (69,23%) concluíram Concordarem Parcialmente com a questão; 1 servidor ou (7,69%) afirmou Discordar Parcialmente sobre o assunto, e nenhum servidor foi Indiferente ou Discordou Totalmente com a questão.

Percebe-se a partir dos dados, que apenas três servidores ou (23,08%) se sentiram motivados para desenvolver seu trabalho após a realização de um curso de EAD, conforme Gráfico 25:

Gráfico 25 - Você se sentiu mais motivado a desenvolver seu trabalho, passando a dialogar mais com seus colegas e com sua chefia, oferecendo apoio?



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Chiavenato (2012, p. 234, grifo nosso) explana a respeito do ciclo motivacional:

A **motivação** funciona de maneira cílica. O chamado ciclo motivacional é composto de fases que se alteram e se repetem. O organismo humano tende a um **estado de equilíbrio** dinâmico. Esse equilíbrio se rompe quando surge uma **necessidade**. O equilíbrio cede lugar a um estado de **tensão** que dura enquanto a necessidade não for devidamente satisfeita. A tensão (ou estresse) gera ansiedade e sofrimento, provocando um consumo mais elevado de energia física e mental. A **satisfação da necessidade** devolve ao organismo o estado de equilíbrio dinâmico.

Desde o início do surgimento da EAD, na comunicação por correspondência, rádio, TV e, posteriormente, pela internet, as formas de diálogo foram ampliadas e qualificadas, e promoveram a motivação das pessoas, pela possibilidade de capacitação profissional a distância (CORTELAZZO, 2013); (CARMO, 2013).

Dessa forma, o indivíduo motivado passa a estar em um estado de equilíbrio, tanto internamente quanto externamente, satisfazendo tanto a si mesmo quanto à organização.

Na ampla visão de Kirkpatrick e Kirkpatrick (2010, p. 130):

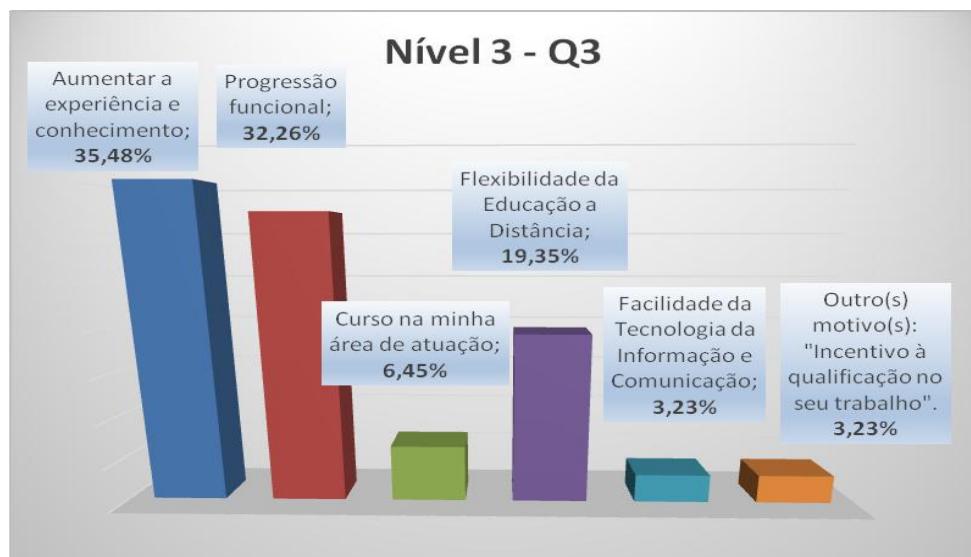
Os chefes e os colegas perguntarão aos participantes como foi o treinamento. Há grandes chances de que as respostas cheguem os ouvidos do alto escalão. Se as reações forem positivas, os diretores terão boa impressão do programa e, em alguns casos, não precisarão de outros indícios por causa da filosofia de “nossos funcionários são nosso bem mais importante e a opinião deles é o suficiente para mim”. Se ouvirem comentários negativos, podem presumir

que o curso não foi eficaz, mesmo sem qualquer evidência tangível, e certamente não verificarão se esses comentários são consenso ou não.

Assim, já que grande parte dos servidores concordou apenas parcialmente com a questão e um respondente discordou parcialmente, entendendo-se que nem todos estes requisitos são atingidos, talvez esses servidores não tenham muita abertura para o diálogo com os pares e a chefia, também os servidores não se sintam apoiados no ambiente do trabalho, se sintam sobrecarregados e que os mecanismos de trabalho sejam insuficientes para se atingir os objetivos com maior rapidez. Ou até mesmo que as pessoas não possuam tempo disponível para recorrer umas às outras devido ao excesso de trabalho, ou mesmo por desmotivação e/ou desinteresse, o que deve ser analisado e corrigido pelos gestores.

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 26:

Gráfico 26 - Quais foram os motivos que levaram você a realizar um curso de capacitação profissional a distância?



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

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”. Assim, infere-se que grande parte dos servidores técnico-administrativos espera se capacitar, aplicar os conhecimentos ao trabalho e, em contrapartida, receber incentivos financeiros como recompensa.

Também, 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.

A seguir, detalharemos a análise do Nível 4.

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.

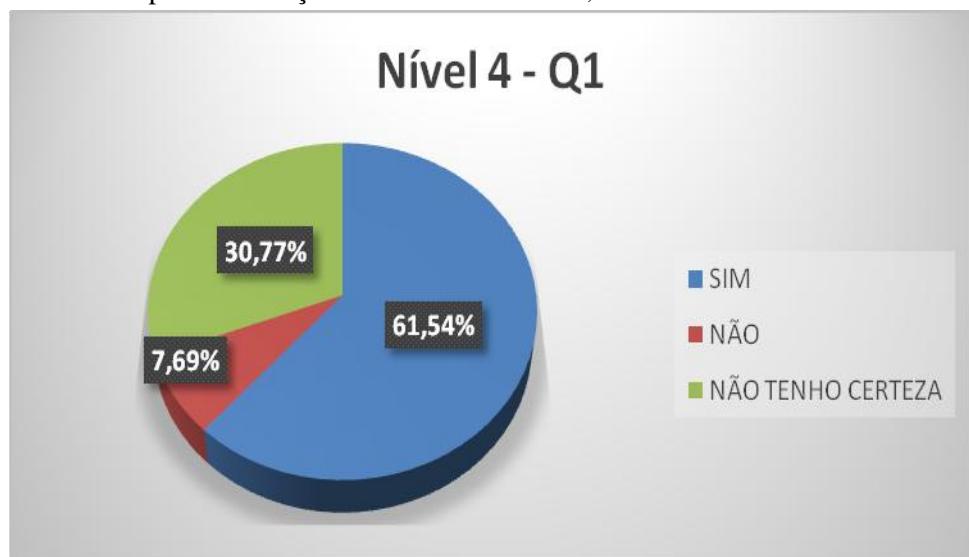
A **questão um do Nível 4 (Resultados)** questionou aos servidores técnico-administrativos se após a realização de cursos a distância, a eficácia de liderança dos mesmos melhorou no ambiente de trabalho.

Na interpretação de Chiavenato (2012, p. 131-132) “a liderança é um processo contínuo de escolha que permite ao grupo caminhar em direção à sua meta, apesar de todas as

perturbações internas e externas. Ao ajudar o grupo a lidar com escolhas, a liderança passa a ser uma questão de tomada de decisões do grupo”.

Sobre esse assunto, o Gráfico 27 explana que 8 servidores ou (61,54%) afirmaram ter Sim apresentado progresso quanto ao seu desempenho em relação à liderança no trabalho; 1 servidor ou (7,69%) acreditou que Não obteve êxito em sua capacidade de liderar após a realização de cursos a distância na UFCG; e, por fim, 4 servidores ou (30,77%) afirmaram Não terem certeza de que sua eficácia quanto ao espírito de liderança obteve rendimentos favoráveis.

Gráfico 27 - Após a realização de cursos a distância, sua eficácia como líder melhorou?



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Diante dos resultados, infere-se que a maioria dos servidores investigados ampliou suas habilidades fluidas de liderança, orientação, entusiasmo, comando flexível e empatia, diante de novos desafios e situações no trabalho. A liderança torna-se indispensável às organizações que desejam alavancar novos resultados a partir de novos olhares, utilizando a visão compartilhada, a aprendizagem em equipe e o pensamento sistêmico para o trabalho em grupo, como também o aprendizado contínuo e a sintonia para o bom desempenho de todos, com empenho, comprometimento e sem imposições (SENGE, 1990).

Apenas um servidor se opôs à aquisição de aumento da capacidade de liderança, representando a minoria, e quatro servidores que não possuíam certeza, talvez não tenham absorvido de forma clara os conhecimentos, qual a melhor maneira para empregá-los, não tenham sido motivados a investir em atitudes que poderiam contribuir para o sucesso da

instituição, o que pode ser trabalhado e melhorado ao longo do tempo, com a finalidade de influenciar outras pessoas a também serem líderes.

Em relação à **questão dois do Nível 4 (Resultados)**, o servidor foi perguntado se após a realização de cursos a distância, a eficácia da equipe e o desempenho do seu setor de trabalho como um todo melhoraram. É importante questionar e fazer avaliações sobre o desempenho das pessoas nas organizações, a fim de corrigir falhas nos setores da organização e atingir os objetivos traçados.

Assim, segundo a literatura de Chiavenato:

A avaliação do desempenho não é um fim em si mesma, mas uma ferramenta, um meio para melhorar os resultados do desempenho e proporcionar condições e oportunidades de crescimento profissional e de participação pessoal. Trata-se, na verdade, de conciliar objetivos organizacionais e individuais de uma maneira sadia e construtiva (CHIAVENATO, 2012, p. 153).

O Gráfico 28 demonstra que 8 servidores ou (61,54%) acreditam Sim que a sua equipe de trabalho como um todo foi beneficiada com a melhoria em sua performance; 5 servidores ou (38,46%) afirmaram que Não tinham certeza sobre o questionamento; e nenhum dos servidores apresentou respostas com resultados negativos a respeito do assunto.

Gráfico 28 - Após a realização de cursos a distância, você acredita que a eficácia da equipe e o desempenho do seu setor de trabalho como um todo melhoraram?



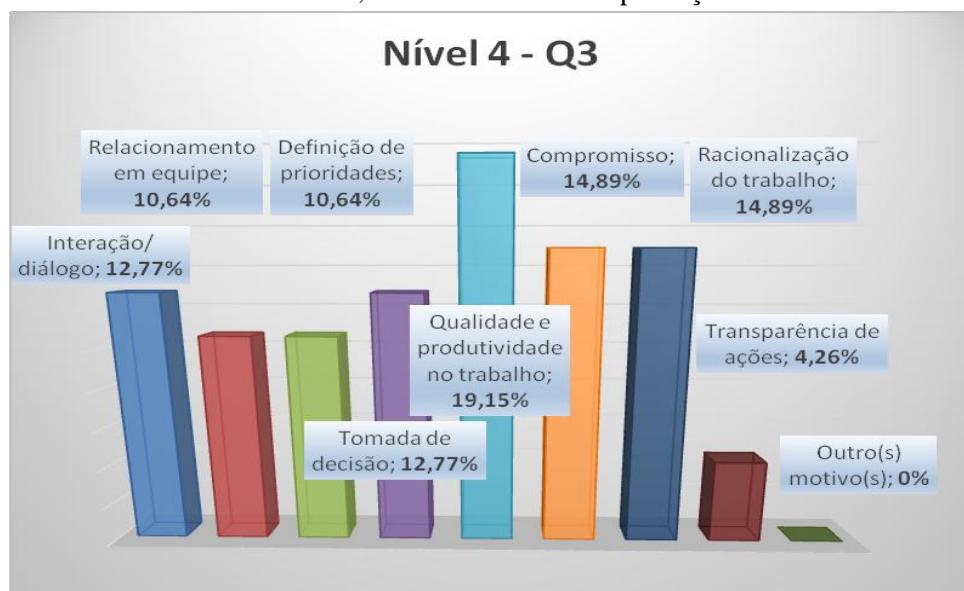
Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Os autores Zangiski, Lima e Costa (2009) e Bitencourt (2010) afirmam que a partir da ampliação e desenvolvimento das competências pessoais, que são o resultado da aprendizagem organizacional, o desempenho possa ser melhorado de forma positiva, pois será aplicado na organização.

Pode-se perceber, em correlação com o gráfico anterior, que a mesma proporção de servidores (61,54%) entendeu que a eficácia individual como líder, bem como a eficácia da equipe no ambiente de trabalho foram influenciadas pelo treinamento a distância com resultados mais positivos, e minimamente negativos. Destarte, infere-se que a EAD proporciona colaborativamente o desenvolvimento do aluno, através das tecnologias digitais e suas facilidades de comunicação.

Quanto à **questão três do Nível 4 (Resultados)**, considerou-se que os respondentes poderiam assinalar mais de uma opção na questão citada, relatando vários fatores em que foram sentidas melhorias de atuação no ambiente de trabalho, em decorrência da capacitação a distância, de acordo com o Gráfico 29:

Gráfico 29 - Assinale nos campos em que você acredita que foram sentidas melhorias de atuação no ambiente de trabalho, em decorrência da capacitação a distância:



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

Os resultados apontam que 6 servidores ou (12,77%) foram beneficiados pela facilidade de Interação e diálogo no ambiente de trabalho; 5 servidores ou (10,64%) melhoraram o seu Relacionamento em equipe no clima organizacional; também 5 servidores ou (10,64%) passaram a Definir melhor suas prioridades; 6 servidores ou (12,77%)

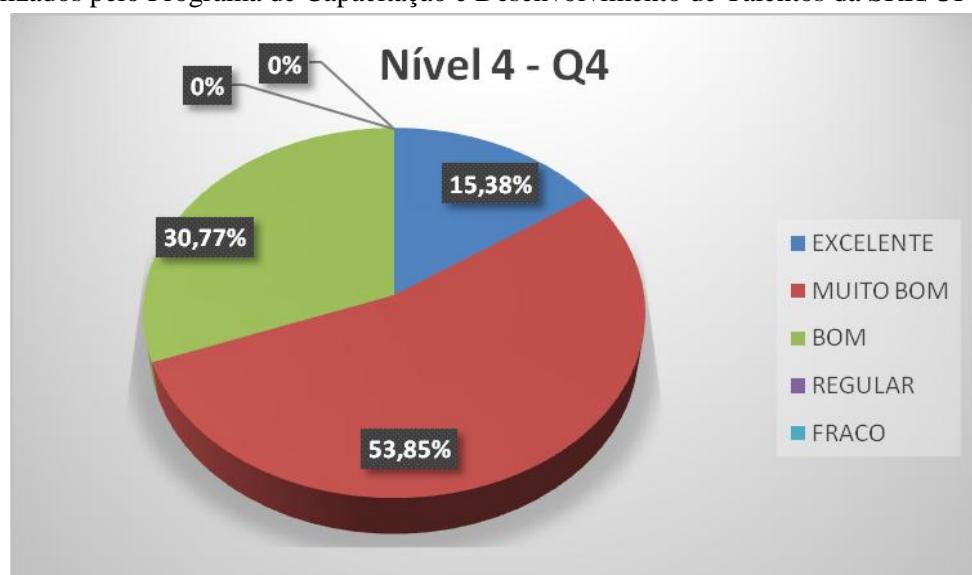
progrediram em sua Tomada de decisão em seus setores na instituição; 9 servidores ou (19,15%) ampliaram sua Qualidade e produtividade no trabalho; 7 servidores ou (14,89%) restabeleceram o seu Compromisso laboral; também 7 servidores ou (14,89%) promoveram a Racionalização no trabalho; 2 servidores ou (4,26%) praticaram a Transparência de suas ações e nenhum servidor relatou outros motivos pertinentes.

“A contribuição de cada pessoa ou equipe para o sucesso da entidade somente é possível por meio do desempenho. O treinamento serve para melhorar o desempenho e é por meio do desempenho que os objetivos e resultados são alcançados” (CHIAVENATO, p. 161).

Dessa forma, percebe-se que, em sentido geral, a oferta de cursos a distância como forma de treinamento e oferecimento de informações, que serão transformadas em conhecimentos, promove benefícios no ambiente de trabalho, influenciando nas atitudes dos servidores que procuram serem cada vez mais competitivos, responsáveis, compromissados, éticos, transparentes e competentes em suas áreas de atuação, através da melhoria de comunicação, estreitando os laços com a equipe de trabalho, priorizando metas e decisões, para que haja produtividade com qualidade na organização, empenho, simplificação de procedimentos, para que o serviço seja prestado ao cidadão e à comunidade acadêmica de forma clara e eficaz.

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 30 - Qual a sua satisfação geral com os cursos de capacitação na modalidade a distância realizados pelo Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Talentos da SRH/UFCG?



Fonte: Dados da Pesquisa (2017).

O Gráfico 30 acima 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.

Torna-se evidente a partir dos esclarecimentos, que a capacitação e o treinamento só promovem melhorias ao comportamento e ao desenvolvimento de pessoas. A seguir, detalharemos a análise das questões abertas, por meio do procedimento de categorização da Análise de Conteúdo das respostas dos servidores.

6.3 ANÁLISE DE CONTEÚDO

Conforme definido no Quadro 9, os servidores técnico-administrativos da UFCG, *Campus de Cajazeiras*, serão nomeados pela letra S, de 1 a 13, respectivamente, para diferenciá-los, preservando a identidade e o anonimato de todos os respondentes na análise qualitativa das questões abertas, buscando verificar sua competência informacional. Para que ocorra um melhor entendimento e visualização, serão fixadas em cada pergunta três categorias, sendo as duas primeiras as com maior frequência presentes nas respostas, e a terceira nomeada ‘outros’ (exceto na questão 1) que reunirá as respostas heterogêneas encontradas na análise, de forma a não perder a consistência do estudo.

Inicialmente, a primeira questão da segunda parte do questionário, referente às questões abertas, interrogou aos servidores se “**O assunto estudado foi relevante para o seu ambiente de trabalho e possível de ser aplicado? Justifique**”.

Decidiu-se, a partir da análise, que as categorias seriam três, classificadas e apresentadas como: **Sim, Não totalmente aplicável e Parcialmente**.

A categoria que obteve maior incidência nas respostas foi a **categoria Sim**, em que a maioria, onze dos servidores, afirmou que o assunto estudado nos cursos EAD foi importante e significativo para o ambiente de trabalho, e com a perspectiva de serem aplicados os conhecimentos apreendidos. Algumas das falas dos respondentes serão demonstradas para que ocorra uma melhor visualização a respeito da categoria mencionada:

S1 colocou que “*Sim. O assunto foi totalmente relevante para minha área de atuação, agilizando processos e rotinas do setor*”. Corroborando com S1, outros servidores, como S2, explanou que: “*Sim. Porque me capacitou melhor para conquista de bons resultados no meu ambiente de trabalho*”; S3 concluiu que “*Sim. Pois permitiu um maior domínio sobre os diversos componentes que fazem parte do meu trabalho*”; como também S8 afirmou que “*Sim. Os cursos a distância tendem a ser mais objetivos e com propostas melhores relacionadas ao ambiente de trabalho*”; S13 demonstrou que “*Sim. Tendo em vista que está diretamente relacionado com a área em que atuo*”, destacando a homogeneidade a respeito da facilidade e agilidade da EAD como aliadas à rotina de trabalho dos servidores com maior eficácia.

Nesse contexto de aceitação, S12 respondeu que: “*Sim. De fundamental importância para o exercício da função e desenvolvimento profissional e intelectual; O conhecimento adquirido, repassado e partilhado com a equipe de trabalho, foi-se possível novos métodos de*

administração, obtendo-se assim, atividades com mais praticidade e interação, com e entre a equipe; desta maneira, houve assim um aprendizado mútuo e melhoria no desempenho das funções"; ressaltando que a aprendizagem ocorre tanto individualmente, quanto para os membros da organização de forma coletiva, através da interatividade e do compartilhamento de informações, permitindo novos olhares a partir dos gestores e colaboradores da organização.

Além disso, S5 destacou que: "*Sim. Todo conhecimento é de muito primor, válido e urgente*"; enquanto S10 colocou que "*Sim. Pois foi através desse assunto que nós podemos melhorar e identificar o perfil de cada um*". Assim, estes respondentes destacaram a aquisição de conhecimento como importante no processo de aprendizagem, atualização e aquisição de competência informacional.

Quanto à **categoria Não totalmente aplicável**, um dos servidores (S9) afirmou sobre o conteúdo do curso realizado e sua relevância para o ambiente de trabalho que: "*Não é totalmente aplicável, faltando um pouco de contextualização com meu ambiente de trabalho/atividades desenvolvidas*". Empatando com o item anterior, na **categoria Parcialmente**, S6 explanou sobre o assunto que: "*Parcialmente. O curso que fiz não tinha tanta relação com o meu ambiente de trabalho, mas de forma genérica sim*".

Percebe-se que a maioria dos servidores opinou sobre a importância do conteúdo dos cursos EAD, para sua posterior aplicabilidade nos seus setores de trabalho, destacando a flexibilidade da EAD, a praticidade na organização, a divisão do tempo, a objetividade, o auxílio e o domínio sobre o trabalho e a si próprios. Em comparação às outras categorias, que apresentaram baixos índices de aceitação, e podem ser melhoradas, infere-se que a modalidade a distância se torna eficaz na aquisição de conhecimentos para os servidores técnico-administrativos, destacando a categoria sim como predominante, porém, para a minoria dos servidores, os cursos realizados não possuíam grande aplicação e total relação à área de atuação no setor de trabalho.

Por conseguinte, a segunda questão aberta questionou aos servidores sobre "**Quais as principais dificuldades que você enfrentou ao participar de um curso de capacitação profissional a distância?**".

Foram criadas três categorias para esta pergunta após as análises, conforme explanado inicialmente, sendo elas: **Ausência de dificuldades, Utilização do ambiente virtual de aprendizagem e Outros (autonomia; disciplina; escassez de cursos na área de saúde; ruídos e falta de celeridade)**. Um dos servidores deixou a questão sem resposta.

A **categoria Ausência de dificuldades** foi citada na maioria das respostas, especificamente, seis vezes pelos servidores, relatando estes que não enfrentaram barreiras ou dificuldades em realizar um curso de treinamento a distância. Para melhor explanar, vejamos algumas falas dos respondentes: S1 afirmou que “*Não houve dificuldades, uma vez que o horário de estudo é flexível para atender às minhas necessidades*”; S10 destacou que “*Não existe dificuldade quando você tiver interesse de melhorar seu conhecimento e qualificar-se profissionalmente*” e S12 finalizou afirmando que “*Pela facilidade de acesso à internet, material das aulas disponível com clareza e objetivos bem definidos, não foram sentidas dificuldades em participar das aulas do curso*”.

Posteriormente, a **categoria Utilização do ambiente virtual de aprendizagem (AVA)** foi a segunda de maior incidência, citada por dois servidores, demonstrando que possivelmente os recursos tecnológicos ainda não são completamente conhecidos e manuseados por todos os servidores da instituição, caracterizando uma barreira ao aprendizado, ou uma resistência à mudança nos processos de trabalho pelos mesmos. Deste modo, S4 concluiu que o obstáculo do curso de capacitação a distância “*Foi a dificuldade de utilizar o programa*”; enquanto S5 afirmou que “*Tive dificuldades em alguns comandos, ferramentas, mas alguns colegas me deram assistência e foi sanada a questão*”.

Em terceiro lugar, a **categoria Outros** apresentou uma resposta para cada fator apresentado. No que se refere à **autonomia**, relata o obstáculo que pode ocorrer para algumas pessoas pelo fato de que, sem a presença de um professor fisicamente realizando exigências aos alunos, senta-se dificuldade em progredir na realização do curso a distância, bem como nas atividades propostas. Nesse sentido, S6 afirmou que: “*Creio que a maior dificuldade seja o fato de a ‘cobrança’ partir do próprio aluno, o que pode levar ao ‘adiamento’ das atividades*”.

A **disciplina** se refere à dificuldade de o servidor manter o cumprimento de seus horários de estudo e possível conciliação com o trabalho. Assim, S3 concluiu que sua principal dificuldade foi “*Disciplinar o tempo para estudo*”. Ainda nesta categoria, no que tange à **escassez de cursos na área de saúde**, um dos respondentes declarou sua insatisfação devido à falta de oferta de cursos nessa área, devendo-se a coordenação juntamente com os gestores, estudar a possibilidade de promover treinamentos também na área de saúde através da EAD, no que se refere aos conhecimentos teóricos e dentro das limitações possíveis. Dessa forma, S2 explanou que: “*A principal dificuldade foi no oferecimento de cursos ligados à minha área (saúde) que são bastante escassos*”.

Dando sequência, os **ruídos e falta de celeridade** demonstram que pode não ocorrer a agilidade na comunicação entre os servidores de diferentes setores, entre servidores e chefes, e vice-versa, bem como a comunicabilidade pode ser complicada e difícil entre as pessoas. Portanto, S13 declarou que a dificuldade enfrentada na realização de um curso a distância foram: “*Ruídos e falta de celeridade na comunicação*”, o que pode comprometer o desempenho do trabalho de vários setores e da instituição como um todo.

Dando sequência, a questão três interrogou aos servidores técnico-administrativos o seguinte: **“Você acredita que a aprendizagem a distância é um diferencial na educação? Justifique”.**

Todos os 13 servidores afirmaram que sim a respeito do questionamento, e após a análise, as três categorias criadas foram: **Facilidade de acesso, Flexibilidade e Outros (oportunidade e tempo)**.

As **categorias Facilidade de Acesso e Flexibilidade** apresentaram a mesma incidência de respostas, citadas cinco vezes cada uma pelos respondentes, em que os mesmos acreditaram que a EAD possibilitou a propensão para o ingresso de pessoas no campo educacional, proporcionando muitas vezes o aproveitamento da comodidade do lar, das horas vagas, do espaço livre no trabalho, das férias ou durante viagens, para o desenvolvimento do tempo com maior flexibilidade e menos ociosidade, de forma a garantir a praticidade e o atendimento das necessidades de cada indivíduo especificamente.

Assim, para uma melhor visualização, serão relatadas algumas respostas dos questionários sobre **facilidade de acesso**: S4 respondeu que “*Sim. Não tem a necessidade de se deslocar. Podemos fazer o exercício a qualquer hora e lugar*”; S10 relatou que “*Sim, porque curso a distância facilita você encontrar o que será melhor dentro do seu curso e de sua necessidade*”; S13 enfatizou que “*Sim. Pois possibilita uma maior abrangência para os cidadãos que por inúmeros motivos não estudavam (filhos pequenos, distância de casa para o local em que estuda, etc.)*”; e S12 colocou que “*Sim. Justifica-se pela facilidade, rapidez, praticidade e de forma bastante acessível ao conhecimento, a possibilidade de um desenvolvimento pessoal e profissional*”. Assim, as respostas foram bastante homogêneas, demonstrando a percepção aproximada dos servidores.

Com relação às opiniões dos servidores sobre a categoria de **flexibilidade**, temos como exemplos: S2 concluiu que “*Sim. Porque possibilita ao servidor mais atarefado uma flexibilidade maior de acesso ao conteúdo*”; S8 reforça que “*Sim. A flexibilidade quanto ao horário para o estudo contribui substancialmente para que novos cursos de capacitação*

sejam realizados"; e, por fim, S11 destaca que "Sim, a educação a distância permite flexibilizar a rotina de estudos e fornece um caráter mais autônomo para o estudante". Também nesta categoria, foi observada a homogeneidade das respostas quanto à versatilidade percebida pelos respondentes a respeito da pedagogia empregada pela EAD.

Em terceiro lugar encontra-se a **categoria Outros**, que concerne aos números de uma resposta para o fator **oportunidade** e de duas respostas para o fator **tempo**, características elencadas pelos servidores como diferenciais na EAD. A exemplo destas temáticas, apresentamos as falas dos respondentes: S9 diz que "Sim. Porque dá oportunidade a quem não pode participar de cursos presenciais para se capacitar"; e S6 infere que "Sim. A EAD abre novos caminhos para a aprendizagem, pois permite que o tempo livre possa ser melhor aproveitado".

Posteriormente, a questão quatro buscou investigar "**Quais contribuições a capacitação profissional a distância pode oferecer para melhorar a proposta de aprendizado na UFCG?**".

Dessa forma, as categorias elencadas foram: **Aprendizagem, Flexibilidade e Outros (desempenho e motivação)**. Um dos servidores deixou a questão sem resposta.

A **categoria Aprendizagem** refletiu com maior ênfase a percepção dos servidores a respeito das melhorias proporcionadas pelo treinamento a distância na UFCG, em que foi citada por cinco respondentes, que declararam que a atualização de conhecimentos e a reciclagem são importantes para que as pessoas sejam bem capacitadas a desenvolverem seu trabalho de maneira mais autônoma e eficiente.

Desta forma, são explanadas algumas falas dos investigados: S2 afirma que a capacitação profissional por meio da EAD "*Desperta uma aprendizagem autônoma, crítica e criativa*", possibilitando maior desenvolvimento pessoal, através do autoconhecimento e responsabilidade; S4 descreve o anseio de que "*Podemos melhorar o nível de aprendizagem oferecendo cursos de Especialização e Mestrado a distância*", refletindo sobre a possibilidade de a instituição direcionar a oferta desses cursos específicos para o treinamento e desenvolvimento de seus servidores técnico-administrativos, proporcionando o aprofundamento dos conhecimentos e o investimento no sucesso da própria instituição; e S8 concluiu que "*A capacitação profissional a distância permite que o servidor se recicle continuamente, uma vez que ele pode ajustar o horário de estudo às suas atividades diárias*".

A **categoria Flexibilidade** aparece novamente como na questão anterior e ficou em segundo lugar, com a ocorrência da percepção de três respondentes, que enfatizaram a

contribuição da EAD, sua maleabilidade e interatividade através das tecnologias digitais para o aprendizado e comunicação constante entre as pessoas.

Em vista disso, dentre os respondentes, S1 afirmou a possibilidade de: “*Abrangência de servidores de todos os Campi, horário flexível e facilidade de interação com a tutoria*” como satisfatória; e S5 esclareceu que “*Além da flexibilização do seu próprio horário, é um aprendizado online individual com os recursos tecnológicos e dinâmicos, onde você aprende a aprender*”, em que possivelmente pelo contato com as novidades da tecnologia, o servidor seja destinado ao aprendizado por meio dos recursos tecnológicos, tornando-se algo inovador.

A **categoria Outros** ficou em terceiro lugar, com dois servidores destacando as contribuições do desempenho e também dois servidores realçando a motivação como importantes no aprendizado. No que diz respeito ao **desempenho**, S13 mencionou que é proporcionada “*Uma melhor gerência e comunicação entre todas as partes/órgãos/setores envolvidos*”, ou seja, o gerenciamento eficaz alcançado pelo aprendizado e, consequente desempenho de funções, torna o clima do ambiente de trabalho mais agradável e mais produtivo.

Quanto à **motivação**, S12 coloca que: “*O servidor adquire conhecimentos específicos na área das suas atividades, provocando assim mudanças no desenvolvimento pessoal e da instituição, ficando desta maneira, capaz de atender às exigências do dia a dia, motivado profissionalmente e, consequentemente, atualizado, levando e adquirindo conhecimentos*”, destacando a aprendizagem como fator motivacional no trabalho, que tende a oferecer melhores resultados de atuação da equipe.

Por fim, a quinta questão aberta da pesquisa pretendeu interrogar aos servidores “**Como você identifica o impacto de mudança organizacional através da EAD?**”.

Foi disponibilizada aos servidores a escolha de uma opção entre três disponíveis, a respeito do nível de impacto de mudança na organização através da modalidade educacional a distância, e após a análise, verificou-se que cinco servidores acreditaram que o impacto é **alto**; oito servidores acreditaram que o impacto é **intermediário**; e nenhum dos respondentes classificou o impacto na organização como **baixo**, tornando assim, o resultado favorável.

Além disso, foram criadas as três categorias com maior incidência, sendo elas: **Capacitação, Adaptação à mudança e Outros (crescimento e aumento salarial; deficiências da EAD; evolução da TI; iniciativa; motivação e poucos cursos)**. Um dos servidores deixou a questão sem a justificativa.

A **categoria Capacitação** reflete o entendimento de alguns servidores sobre a importância cada vez maior da EAD e das TICs como aliadas ao seu crescimento profissional, fortalecendo a aquisição de novas competências. Esta categoria ficou em primeiro lugar, especificamente citada quatro vezes.

Como exemplo, temos as falas de alguns servidores: S2 afirmou que o impacto é alto na organização através da EAD “*Porque está sempre atualizando, capacitando e somando novos conhecimentos para que os servidores possam utilizar no seu campo de trabalho*”; e S9 disse que o impacto é alto, pois “*Possibilita a nossa capacitação de forma flexível, e, portanto, mais capacitados podemos ser mais ativos na propositura de mudanças em nossa organização*”.

A **categoria Adaptação à mudança** foi a segunda colocada na percepção dos servidores técnico-administrativos a respeito do impacto de mudança organizacional através da EAD, sendo citada duas vezes nas respostas. O nível de impacto foi classificado pelos respondentes como intermediário, tendo em vista que nem todos os servidores se sentem à vontade em realizar o seu trabalho por meio de tecnologias digitais, o que para muitos, pode ser caracterizado como um impedimento ou barreira, pois advém de uma mudança gradativa para aqueles que não são tão familiarizados com os recursos tecnológicos, e muitas vezes preferem o trabalho mecânico.

Assim, para exemplificar o pensamento destes servidores, seguem os seus discursos: S1 disse que o impacto de mudança da EAD era intermediário, pois “*Uma vez que parte dos servidores ainda não está familiarizada com esta ferramenta*”; e S4 complementa este trecho afirmando que “*Não são todos os níveis da organização que se adaptam à EAD. Leva uma mudança gradativa*”.

Finalizando, a **categoria Outros** ficou em terceiro lugar, com a opinião de seis servidores, em que cada um destacou um fator diferente como impacto de mudança organizacional através da EAD, tornando a categoria bastante dispersa e heterogênea.

Assim, foram elencados os seguintes fatores como impactos pelos servidores técnico-administrativos: crescimento e aumento salarial; deficiências da EAD; evolução da TI; iniciativa; motivação e poucos cursos. Desta forma, serão explanadas duas falas mais marcantes dos servidores nos fatores (**crescimento e aumento salarial e evolução da TI**): S5 afirmou que: “*A oportunidade de fazer um curso EAD melhora a qualidade de vida, traz crescimento e uma possibilidade de aumento salarial também. Sem deixar de dizer que a aquisição de conhecimento é primordial e bem mais importante*”; ademais, S12 concluiu que

“É observada a evolução na tecnologia da informação, desenvolvimento dos recursos humanos em enfrentar e acompanhar os desafios, adaptando-se a novas situações, melhoria nos processos de gestão e no desempenho da prática das atividades dos servidores”.

Em vista disso, a partir dos resultados verificados nas análises das respostas da primeira e segunda partes dos questionários, os demais objetivos específicos *“Descrever a percepção dos servidores técnico-administrativos, usuários dos cursos de capacitação a distância na Universidade Federal de Campina Grande”*; *“Compreender quão motivadora é a modalidade de ensino a distância para os servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Campina Grande”* e *“Apresentar sugestões de melhorias na modalidade a distância como forma de capacitação profissional para os servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Campina Grande”* foram atingidos, concluindo o propósito desta pesquisa.

Por conseguinte, ao final da análise dos dados desta pesquisa, tendo em vista o alcance dos *objetivos específicos*, torna-se claro que o *objetivo geral* também foi atingido.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da necessidade de atualização por meio de inovação, para acompanhar as modificações profissionais, educacionais e tornar-se competitivo, e tendo em vista que os servidores técnico-administrativos da UFCG do *Campus* de Cajazeiras podem realizar capacitações presenciais e a distância, por meio do Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Talentos, desenvolvido pela Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (CGDP) da Secretaria de Recursos Humanos (SRH), torna-se necessário compreender a opinião destes colaboradores da instituição sobre a política de treinamento e desenvolvimento do corpo funcional, exclusivamente no ensino a distância, que ganha a cada dia maior espaço entre o meio educacional.

Diante dos resultados verificados no decorrer desta pesquisa, observa-se que os mesmos atenderam aos objetivos propostos inicialmente, tendo em vista que a coleta e a análise dos dados foram realizadas de forma satisfatória, respondendo à questão da pesquisa e aos próprios objetivos delineados.

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.

No que se refere à metodologia utilizada para a conclusão desta pesquisa, percebeu-se que a mesma correspondeu de forma positiva ao encontro com os resultados, pois através dos questionários que foram aplicados aos servidores do *Campus* de Cajazeiras da UFCG, foi possível realizar a análise de dados quantitativos, por meio de inferência estatística, e também de dados qualitativos, por meio da categorização das respostas abertas, utilizando a análise de conteúdo de Bardin. O Modelo dos Quatro Níveis de Avaliação de Treinamento de Equipes de Kirkpatrick atendeu perfeitamente às expectativas desta pesquisa, pois a partir dos seus níveis (Reação, Aprendizagem, Comportamento e Resultados) foi possível traçar questionamentos para que os servidores respondessem às interrogações necessárias para o desfecho do estudo.

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 mesmos 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.

Sabe-se que o treinamento para o trabalho possui grande relevância, principalmente para instituições que atendem ao público e, por isso, a continuidade da oferta de cursos de EAD deve ser promovida, de forma a tornar os servidores motivados a se atualizarem, tendo em vista que a proposição desta modalidade de ensino ancorada na tecnologia, expressa um desafio para a educação, promovendo a melhoria na qualidade de vida, por meio da popularização da internet, e da aquisição a um custo baixo de equipamentos fundamentais para que os servidores sejam beneficiados com a modalidade de ensino a distância, por meio de ferramentas de tecnologia.

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.

A SRH juntamente com a CGDP poderiam implementar um número de cursos fixos a distância a serem oferecidos aos servidores técnico-administrativos ao ano, com temáticas relacionadas ao ambiente de trabalho em comum entre todos os servidores, bem como também estudar a possibilidade de ofertar cursos específicos em EAD para aqueles servidores que solicitasse, desde que a requisição possua interesse da administração e correlação com o trabalho, pois é nítido que a EAD cresce a cada dia, mas ainda enfrenta dificuldades de consolidação em algumas instituições.

Também deve ser trabalhado o clima organizacional, a fim de integrar a equipe e quebrar barreiras, melhorando a comunicação e promovendo palestras que incentivem todos os servidores a se capacitarem para o trabalho, principalmente utilizando as tecnologias digitais, que adentram ao cotidiano das pessoas, e tornam a maioria destas dependentes de

certa forma, mas que proporcionam uma oportunidade educacional e pedagógica através de ferramentas tecnológicas e inovadoras.

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, 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, capacidade de regular sua própria autonomia e disciplina, 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 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, em que poderiam ser realizados estudos futuros nos outros seis *Campi* da instituição, presentes em (Campina Grande, Cuité, Sumé, Patos, Pombal e Sousa), de forma a verificar a percepção dos servidores técnico-administrativos dessas localidades, e realizar um estudo comparativo para delinear o perfil do servidor em geral. Outra limitação encontrada foi o tamanho da amostra reduzido, e que poderia ser complementado a partir dos outros estudos sugeridos nos demais *Campi* da UFCG.

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. **Texto da Biblioteca Online da ABED...** São Paulo: ABED, 2011. Disponível em: <http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2011/Artigo_07.pdf>. Acesso em: 18 out. 2016.
- AMORIM, T. N. G. F.; SILVA, L. B. Treinamento no Serviço Público: uma abordagem com Servidores Técnico-administrativos de Universidade. **Teoria e Prática em Administração**, v. 2, n. 1, p. 1-28, 2012. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/tpa/article/view/12253>>. Acesso em: 01 dez. 2016.
- ANDRADE, L. S. O acesso à educação e os Polos de Apoio Presencial: sujeitos em transformação. In: MILL, D. R. S.; PIMENTEL, N. M. (Orgs.). **Educação a Distância: desafios contemporâneos**. – São Carlos: EdUFSCar, 2013. Parte II. p. 185-198.
- ANTONELLO, C. S. A Metamorfose da Aprendizagem Organizacional: uma revisão crítica. In: RUAS, R.; ANTONELLO, C. S. BOFF, L. H. **Os Novos Horizontes da Gestão: aprendizagem organizacional e competências**. Porto Alegre: Bookman, 2008. Parte I. p. 12-33. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788577802388/recent>>. Acesso em: 04 dez. 2016.
- _____. O Autodesenvolvimento e a Perspectiva da Aprendizagem Organizacional. In: BITENCOURT, C. C. **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010. Parte I. p. 31-56.
- ASSIS, G. S.; SIMÕES, M. L.; COLELLA, T. L. A. A Pedagogia do Diálogo – Martin Buber. In: RODRIGUES, J. M. C.; SIMÕES, M. L. (Orgs.). **Um passado sempre presente no fazer pedagógico**. – João Pessoa: Fox Editora, 2015. p. 09-24.
- ASSMANN, H. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago., 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652000000200002>. Acesso em: 20 nov. 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 ago. 2016.

BALZZAN, E. C. Gestão de Polos de Apoio Presencial para o sistema Universidade Aberta do Brasil. In: MILL, D. R. S.; PIMENTEL, N. M. (Orgs.). **Educação a Distância: desafios contemporâneos**. – São Carlos: EdUFSCar, 2013. Parte II. p. 199-212.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. 5. ed. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, LDA, 2010.

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.

BISPO, M. S. Aprendizagem Organizacional baseada no conceito de prática: contribuições de Silvia Gherardi. **RAM**, Rev. Adm. Mackenzie, v. 14, n. 6, ed. especial, São Paulo, SP, nov./dez. 2013, p. 132-161. Disponível em: <<http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/RAM/article/view/4160/4585>>. Acesso em: 04 dez. 2016.

BONDIOLI, A. C. V.; CARVALHO, R. A. **O Ensino a Distância como ferramenta de inclusão social**: desafios sociais e tecnológicos. Anais do II Seminário Internacional de Integração Étnico-Racial, 2015, v. 1, n. 2, p. 91-95. Disponível em: <http://ojs.eniac.com.br/index.php/Anais_Sem_Int_Etn_Racial/article/view/247>. Acesso em: 05 abr. 2017.

BORGES, F. A. F. A EaD no Brasil e o Processo de Democratização do Acesso ao Ensino Superior: Diálogos Possíveis. **Revista Científica em Educação a Distância**. EAD em Foco. v. 5, n. 3, 2015. Disponível em: <<http://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/283>>. Acesso em: 09 abr. 2017.

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 ago. 2016.

_____. 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.

BRASIL. Decreto nº 5.773, de 09 de maio de 2006. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e seqüenciais no sistema federal de ensino. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 09 de maio, 2006. Disponível em: <<http://www2.mec.gov.br/sapiens/portarias/dec5773.htm>>. Acesso em: 10 out. 2016.

_____. Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 08 de junho, 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5800.htm>. Acesso em: 10 out. 2016.

_____. Decreto nº 5.824, de 29 de junho de 2006. Estabelece os procedimentos para a concessão do Incentivo à Qualificação e para a efetivação do enquadramento por nível de capacitação dos servidores integrantes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, instituído pela Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 29 de junho, 2006. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5824.htm>. Acesso em: 02 dez. 2016.

_____. Decreto nº 6.303, de 12 de dezembro de 2007. Altera dispositivos dos Decretos nos 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e 5.773, de 9 de maio de 2006, que dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e seqüenciais no sistema federal de ensino. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 de dezembro, 2007. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/decreto/D6303.htm>. Acesso em: 13 out. 2016.

_____. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 11 de dezembro, 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112cons.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/19394.htm>. Acesso em: 30 ago. 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 ago. 2016.

_____. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília,

DF, 14 de abril, 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm>. Acesso em: 12 out. 2016.

BRASIL. Lei nº 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 União**, Brasília, DF, 12 de janeiro, 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111091.htm>. Acesso em: 02 dez. 2016.

_____. Portaria nº 1925, de 31 de julho de 2012. **Universidade Federal de Campina Grande**, Secretaria de Recursos Humanos. Regulamenta o Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Talentos dos servidores integrantes do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação da Universidade Federal de Campina Grande. Disponível em: <<http://www.srh.ufcg.edu.br/index.php/boletins-de-servico/category/9-boletins-de-servico-2012>>. Acesso em: 03 dez. 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: EduUFSCar, 2013. Parte II. p. 139-162.

Censo EAD.BR: Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil 2015. Censo EAD.BR: Analytic Report of Distance Learning in Brazil 2015/[organização] ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância; [traduzido por Maria Thereza Moss de Abreu]. Curitiba: InterSaberes, 2016. Disponível em: <http://abed.org.br/arquivos/Censo_EAD_2015_POR.pdf>. Acesso em: 16 out. 2016.

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

Coaching. In: **Wikipédia**: a enciclopédia livre. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Coaching>>. Acesso em: 5 jun. 2017.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. **História e Missão**. Brasília, DF, 2008. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/historia-e-missao>>. Acesso em: 16 out. 2016.

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

COSTA, J. C. Modelos de Educação Superior a Distância e Implementação da Universidade Aberta de Brasília. **Revista Brasileira de Informática na Educação**, v. 15, n. 2, maio a

agosto, 2007. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/rbie/article/view/63>>. Acesso em: 08 nov. 2016.

COSTA, C. J.; PIMENTEL, N. M. O Sistema Universidade Aberta do Brasil na consolidação da oferta de cursos superiores a Distância no Brasil. In: **ETD - Educação Temática Digital 10**, v. 2, p. 71-90, 2009. Disponível em: <http://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/7170/ssoar-etd-2009-2-costa_et_al-o_sistema_universidade_aberta_do.pdf?sequence=1>. Acesso em: 08 nov. 2016.

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

DUTRA, J. Carreira e Aprendizagem Organizacional. In: ANTONELO, C. S.; GODOY, A. S. **Aprendizagem Organizacional no Brasil**. Porto Alegre: Bookman, 2011. Parte II. p. 381-398. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788577808724/cfi/395>>. Acesso em: 05 dez. 2016.

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 ago. 2016.

FARIA, A. A. SALVADORI, A. A Educação a Distância e seu Movimento Histórico no Brasil. **Revista das Faculdades Santa Cruz**, v. 8, n. 1, jan./jun., 2010. Disponível em: <<http://www.virtual.ufcg.edu.br/site/>>. Acesso em: 07 nov. 2016.

FERRUGINI, L. et al. Educação a Distância no Brasil: potencialidades e fragilidades. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v. 12, n. 1, p 90-98, jan./jul. 2014. Disponível em: <http://periodicos.unincor.br/index.php/revistaunincor/article/view/1336/pdf_94>. Acesso em: 09 abr. 2017.

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.

FRANÇA. G. Os ambientes de aprendizagem na época da hipermídia e da Educação a distância. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 14, n. 1, p. 55-65, jan./abr., 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v14n1/v14n1a05.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2016.

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.

HERMIDA, J. F.; BONFIM, C. R. S. A Educação à Distância: história, concepções e perspectivas. **Revista HISTEDBR On-line**, Campinas, n. especial, p. 166-181, agosto, 2006. Disponível em: <http://www.histedbr.fe.unicamp.br/revista/edicoes/22e/art11_22e.pdf>. Acesso em: 07 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.

_____. **Kirkpatrick Four Levels**. Audio Recordings Study Guide. Kirkpatrick Partners, LCC. The One and Only Kirkpatrick. September, 2013. Disponível em: <<http://www.kirkpatrickpartners.com/Portals/0/Products/Kirkpatrick%20Four%20Levels%20-%20Audio%20Recordings%20Study%20Guide.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2016.

KÖCHE, J. C. **Fundamentos de Metodologia Científica**: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 29. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

LAGARTO, J. R. Avaliação em e-learning. In: **Educação, Formação & Tecnologias**; v. 2, p. 19-29, maio de 2009. Disponível em: <<http://eft.educom.pt/index.php/eft/article/view/82>>. Acesso em: 18 set. 2016.

LESSA, S. C. F. **Os reflexos da legislação de educação a distância no Brasil**. Associação Brasileira de Educação a Distância. v. 10, 2011. Disponível em: <http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2011/Artigo_02.pdf>. Acesso em: 29 set. 2016.

LÉVY, P. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. 3. ed. São Paulo: Editora 34, 2010. 272 p.

LIMA, G. C.; FEITOSA, M. G. G. Educação à Distância e suas Peculiaridades: uma análise da aplicação no ambiente público. **Sociedade, Contabilidade e Gestão**, Rio de Janeiro, v. 6, n. Especial, 2011.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Metodologia do Trabalho Científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARTINS, S. M.; COSTA, M. L. F. Perspectivas Históricas e Concepções de Qualidade e Acesso ao Ensino Superior a Distância no Brasil. **Revista HISTEDBR On-line**, Campinas, nº 61, p. 154-165, março, 2015. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/histedbr/article/view/8640519>>. Acesso em: 09 nov. 2016.

MCKINSEY GLOBAL INSTITUTE. Big data: the next frontier for innovation, competition, and productivity. **Mckinsey&Company**. June, 2011. Disponível em: <file:///D:/Downloads/MGI_big_data_full_report.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2016.

MEDEIROS, J. B. **Redação Científica**: a prática de fichamentos, resumos, resenhas. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MILL, D. R. S. Das inovações tecnológicas às inovações pedagógicas: considerações sobre o uso de tecnologias na Educação a Distância. In: MILL, D. R. S.; PIMENTEL, N. M. (Orgs.). **Educação a Distância**: desafios contemporâneos. – São Carlos: EdUFSCar, 2013. Parte I. p. 43-57.

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.

MOZZATO, A. R.; GRZYBOVSKI, D. Análise de Conteúdo como Técnica de Análise de Dados Qualitativos no Campo da Administração: potencial e desafios. **RAC**, Curitiba, v. 15, n. 4, p. 731-747, jul./ago., 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v15n4/a10v15n4.pdf>>. Acesso em: 22 nov. 2016.

Novas tecnologias de informação e comunicação. In: **Wikipédia**: a enciclopédia livre. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Novas_tecnologias_de_inform%C3%A7%C3%A3o_e_comunica%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 28 maio 2017.

OLIVEIRA, A. B.; ASSIS, G. S. Pedagogia do Oprimido. In: RODRIGUES, J. M. C. (Org.). **Formação Docente**: Contribuições do Ideário de Paulo Freire. – João Pessoa: Sal da Terra, 2006. p. 32-35.

ORTH, M. A.; MANGAN, P. K. V.; NEVES, M. F. **Análise das Políticas Públicas de Educação a Distância no Brasil**: um olhar sobre o ensino superior. XI ANPED Sul, Seminário de Pesquisa em Educação da Região Sul, 2012. Disponível em: <<http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/anpedsul/9anpedsul/paper/viewFile/3341/180>>. Acesso em: 20 set. 2016.

PATTO, M. H. S. O ensino a distância e a falência da educação. **Revista da Faculdade de Educação da USP**. Educação e Pesquisa, São Paulo, v. 39, n. 2, p. 303-318, abr./jun. 2013.

Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/ep/article/view/58619/61686>>. Acesso em: 13 abr. 2017.

PEIXOTO, V. A. C. et al. A Educação Libertária – Célestin Freinet. In: RODRIGUES, J. M. C.; SIMÕES, M. L. (Orgs.). **Um passado sempre presente no fazer pedagógico.** – João Pessoa: Fox Editora, 2015. p. 73-89.

PEREIRA, J. C. R. **Análise de Dados Qualitativos:** estratégias metodológicas para as ciências da Saúde, Humanas e Sociais. 3. ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2001.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico:** métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RAMOS, I. A. V.; BORGES, O. M. Um Olhar Sobre “Medo e Ousadia – O cotidiano do professor”. In: RODRIGUES, J. M. C. (Org.). **Formação Docente:** Contribuições do Ideário de Paulo Freire. – João Pessoa: Sal da Terra, 2006. p. 23-31.

REFERENCIAIS DE QUALIDADE PARA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA.
Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. Brasília, agosto de 2007.
Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 26 ago. 2016.

REGO, R. G.; AZEREDO, M. A. Por uma Pedagogia da Pergunta. In: RODRIGUES, J. M. C. (Org.). **Formação Docente:** Contribuições do Ideário de Paulo Freire. – João Pessoa: Sal da Terra, 2006. p. 41-46.

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 Online**, 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.

RODRIGUES, J. M. C.; QUEIROZ, C. L. F. Cartas a Guiné Bissau. In: RODRIGUES, J. M. C. (Org.). **Formação Docente:** Contribuições do Ideário de Paulo Freire. – João Pessoa: Sal da Terra, 2006. p. 36-40.

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.

SANTOS, A. O. et al. TIC'S – A Formação de Professores a Frente de Novas Tecnologias Educacionais. In: **SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – SIED.**

ENCONTRO DE PESQUISADORES EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – EnPED, **Anais...**
São Carlos - SP: 8 a 27 de setembro, 2016. Disponível em: <<http://www.sied-enped2014.ead.ufscar.br/ojs/index.php/2016/article/view/1844>>. Acesso em: 19 nov. 2016.

SANTOS, C. G.; SCHERRE, P. P. Educação a Distância e Complexidade: uma relação possível? **Revista Aprendizagem em EAD**, v. 1, Taguatinga – DF, outubro, 2012. Disponível em: <<https://portalrevistas.ucb.br/index.php/raead/article/download/3224/2228>>. Acesso em: 08 nov. 2016.

SARTORI, M. A.; ALVES, M. Mediação da Aprendizagem em EAD: uma pesquisa bibliográfica acerca deste processo preponderante na construção do conhecimento na modalidade de ensino à distância. **Revista Cesuca Virtual: conhecimento sem fronteiras**, v. 2, n. 4, ago., 2015. Disponível em: <<http://ojs.cesuca.edu.br/index.php/cesucavirtual/article/view/939>>. Acesso em: 20 nov. 2016.

SCOCUGLIA, A. C. Paulo Freire e a formação do educador político-crítico-reflexivo. In: RODRIGUES, J. M. C. (Org.). **Formação Docente: Contribuições do Ideário de Paulo Freire**. – João Pessoa: Sal da Terra, 2006. p. 13-22.

SENGE, P. M. **A Quinta Disciplina**: arte, teoria e prática da organização de aprendizagem. 10. ed. São Paulo: Editora Best Seller, 1990.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL. **Senac**. Disponível em: <<http://www.senac.br/institucional/senac.aspx>>. Acesso em: 08 out. 2016.

SILVA, A. B. **Como os gerentes aprendem?** São Paulo: Saraiva, 2009.

SILVA, A. H.; FOSSÁ, M. I. T. **Análise de Conteúdo**: exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. IV Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade - EnEPQ. Brasília – DF: 3 a 5 de novembro, 2013. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnEPQ/enepq_2013/2013_EnEPQ129.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2016.

Stakeholder. In: **Wikipédia: a enciclopédia livre**. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>>. Acesso em: 5 jun. 2017.

TAVARES, V. L.; GONÇALVES, A. L. Gestão da EAD no Brasil: desafio ou oportunidade? **Revista Eletrônica Gestão & Saúde**. Trabalho apresentado no Simpósio Internacional sobre Educação a Distância – SIED, ed. especial, dezembro, 2012. Disponível em: <http://gestaoesaude.unb.br/index.php/gestaoesaude/article/view/338/pdf_1>. Acesso em: 08 nov. 2016.

TAYLOR, J. C. **Fifth Generation Distance Education**. Higher Education Series. Report nº 40, June. Australia: Department of Education, Training and Youth Affairs, 2001. Disponível em: <<http://www.c3l.uni-oldenburg.de/cde/media/readings/taylor01.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2016.

TEIXEIRA, J. M. B.; AGOSTINHO, T. F. S. TICs e a Educação a Distância: ferramentas do ambiente virtual de aprendizagem. **Caderno Intersaber**, v. 1, n. 1, jul./dez., 2012.

Disponível em:

<<http://www.grupouninter.com.br/intersaber/index.php/cadernointersaber/article/view/347/216>>. Acesso em: 19 nov. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. **Capacitação do Servidor – UFCG**. Disponível em: <<http://capacitacaoufcg.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 19 nov. 2016.

_____. **Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI**. Campina Grande: UFCG, 2014.

Disponível em:

<http://www.ufcg.edu.br/administracao/documentosOficiais/PDI%20da%20UFCG_outubro%20de%202014.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2016.

_____. **Resolução nº 01/2011**, de 05 de agosto de 2011. Câmara Superior de Gestão Administrativo-Financeira do Conselho Universitário da UFCG. Regulamenta a capacitação de Pessoal Técnico-Administrativo e normatiza processos de afastamento com esta finalidade. Disponível em: <http://www.ufcg.edu.br/~costa/resolucoes/res_17012011.pdf>. Acesso em: 02 dez. 2016.

_____. **UFCG Virtual - Apresentação**. Disponível em:

<<http://www.virtual.ufcg.edu.br/site/>>. Acesso em: 26 ago. 2016.

URIBE, F. J. Reflexões sobre a subjetividade na gestão a partir do paradigma da organização que aprende. **Ciência & Saúde Coletiva**, vol. 6, n. 1, Rio de Janeiro, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232001000100017>. Acesso em: 20 nov. 2016.

VALENTE, J. A. O papel da interação e as diferentes abordagens pedagógicas de Educação a Distância. In: MILL, D. R. S.; PIMENTEL, N. M. (Orgs.). **Educação a Distância: desafios contemporâneos**. São Carlos: EdUFSCar, 2013. Parte I. p. 25-41.

VIANNA, J. A. Educação à Distância, Inclusão e Mobilidade Social. In: **Revista Científica Internacional**. InterSciencePlace. Ano 2, n. 5, fev.. 2009. Disponível em: <<http://www.interscienceplace.org/isp/index.php/isp/article/view/47>>. Acesso em: 04 abr. 2017.

VIEIRA, M. M. F.; NASCIMENTO, R. P. A Aprendizagem Organizacional como forma de controle dos indivíduos. In: ANTONELO, C. S.; GODOY, A. S. **Aprendizagem Organizacional no Brasil**. Porto Alegre: Bookman, 2011. Parte I. p. 78-88. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788577808724/cfi/395>>. Acesso em: 05 dez. 2016.

VIRGINIO, M. H. S. Professora sim, Tia não: cartas a quem ousa ensinar. In: RODRIGUES, J. M. C. (Org.). **Formação Docente**: Contribuições do Ideário de Paulo Freire. – João Pessoa: Sal da Terra, 2006. p. 47-54.

ZANGISKI, M. A. S. G.; LIMA, E. P.; COSTA, S. E. G. Uma discussão acerca do papel da aprendizagem organizacional na formação de competências. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p. 142-159, set./dez., 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652009000300010>. Acesso em: 20 nov. 2016.

ZUIN, A. A. S. Educação a Distância ou Educação Distante? O Programa Universidade Aberta do Brasil, o Tutor e o Professor Virtual. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 27, n. 96 – Especial, p. 935-954, outubro, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v27n96/a14v2796.pdf>>. Acesso em: 07 nov. 2016.

APÊNDICES

APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA ACADÊMICO-CIENTÍFICA NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE – (UFCG)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
Centro de Formação de Professores - CFP
Campus Cajazeiras
Rua Sérgio Moreira de Figueiredo s/n - Casas Populares
CEP 58900-000 - Cajazeiras - PB
Tel / Fax: (83) 3532-2009 / cfp@cfp.ufcg.edu.br

Cajazeiras - PB, 08 de março de 2017.

Ao Ilmo. Sr. Antonio Fernandes Filho
Diretor do Centro de Formação de Professores da Universidade Federal de
Campina Grande – CFP/UFCG

SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA ACADÊMICO-CIENTÍFICA

Solicitamos autorização para a realização de atividades de pesquisa acadêmico-científica neste *Campus* de Cajazeiras da UFCG. A pesquisa será realizada em nível de mestrado, no Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes da Universidade Federal da Paraíba, cujo tema é denominado: "A PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UFCG SOBRE A CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL POR MEIO DA EAD", desenvolvida pela aluna Michelly Raianne Ferreira dos Santos, sob a orientação do Prof. Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa.

A referida pesquisa tem por objetivo analisar a percepção dos servidores técnico-administrativos da UFCG – *Campus* Cajazeiras sobre a capacitação profissional por meio da Educação a Distância (EAD).

A mestrande e seu respectivo orientador estão à sua disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários, em qualquer etapa do processo de pesquisa.

Atenciosamente,

michelly_raianne_ferreira_dos_santos
Michelly Raianne Ferreira dos Santos
Mestranda – MPGOA/UFPB

michelly_raianne16@hotmail.com
michellyraianne@cfp.ufcg.edu.br

De acordo,

Antônio Fernandes Filho
Prof. Antonio Fernandes Filho
Diretor do CFP/UFCG
Antônio Fernandes Filho
Diretor
CFP/UFCG
CIAPE Nº 1814808

**APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA COLETA DOS DADOS COM OS
SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
CAMPINA GRANDE - (UFCG)**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES
APRENDENTES**

QUESTIONÁRIO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UFCG SOBRE A CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL POR MEIO DA EAD

PERFIL SOCIOECONÔMICO E PROFISSIONAL

1- Sexo:

Masculino; Feminino.

2- Faixa Etária:

Até 25 anos; 26 a 35 anos; 36 a 45 anos; 46 a 55 anos; Acima de 55 anos.

3- Nível de Instrução:

Ensino Médio Completo; Curso Superior Completo; Curso Superior Incompleto;
 Especialização; Mestrado; Doutorado; Pós-doutorado.

4- Classe:

A; B; C; D; E.

5- Nível de Capacitação:

I; II; III; IV.

6- Cargo:

7- Escolaridade exigida para o cargo*:

*De acordo com a Lei nº 11.091/2005.

Fundamental Incompleto;

- Fundamental Completo;
- Ensino Médio Completo;
- Ensino Médio Completo mais Curso Técnico;
- Curso Superior na Área.

8- Possui Cargo Comissionado ou de Chefia?

- Sim; Não.

9- Há quanto tempo você ingressou no Serviço Público Federal, especificamente na UFCG?

- Em estágio probatório no momento (até 3 anos);
- De 3 a 6 anos; De 6 a 10 anos; De 10 a 15 anos; De 15 a 20 anos;
- De 20 a 30 anos; Acima de 30 anos.

PERFIL DOS QUATRO NÍVEIS DE AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO DE EQUIPES

Avalia a realização de cursos em diversas áreas pelos servidores técnico-administrativos da UFCG, na modalidade de Educação a Distância (EAD), ofertados pelo Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Talentos da SRH/UFCG.

NÍVEL 1 – REAÇÃO
1. Como você, servidor técnico-administrativo, avalia o tutor do curso em relação ao conhecimento do assunto e capacidade de comunicação a distância?
<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muito bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Fraco
2. Como você avalia o Ambiente Virtual de Aprendizagem (<i>Moodle</i>), com relação à facilidade de navegação?
<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muito bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Fraco
3. Como você avalia o cronograma e a carga horária do curso a distância?
<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muito bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Fraco
4. Os materiais oferecidos (apostilas, exercícios) foram úteis durante e após a realização do curso de que forma?
<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muito boa <input type="checkbox"/> Boa <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Fraca
NÍVEL 2 – APRENDIZAGEM
1. Qual curso de capacitação na modalidade a distância você realizou na UFCG?
<input type="checkbox"/> Aprendizagem Organizacional no âmbito das Universidades Federais - 2013
<input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas - 2014
<input type="checkbox"/> Gestão de Arquivos e Documentos - 2014
<input type="checkbox"/> Redação Oficial – 2014
<input type="checkbox"/> Aprendizagem Organizacional no âmbito das Universidades Federais - 2014

<input type="checkbox"/> Administração Pública - 2014 <input type="checkbox"/> Tomada de Decisão nas Organizações - 2014
<p>2. Após participar de cursos a distância, sua capacidade de percepção e comunicação melhorou?</p> <p>() Concordo Totalmente () Concordo Parcialmente () Indiferente <input type="checkbox"/> Discordo Parcialmente () Discordo Totalmente</p>
<p>3. Você se interessou por <i>feedback</i> quanto aos seus pontos fortes e necessidades de melhorias durante e após o curso?</p> <p>() Concordo Totalmente () Concordo Parcialmente () Indiferente <input type="checkbox"/> Discordo Parcialmente () Discordo Totalmente</p>
<p>4. Você se sentiu mais autônomo no ambiente de trabalho, com maior flexibilidade na rotina de estudos diante do aprendizado a distância?</p> <p>() Concordo Totalmente () Concordo Parcialmente () Indiferente <input type="checkbox"/> Discordo Parcialmente () Discordo Totalmente</p>
<p>5. Você se sentiu mais valorizado como servidor técnico-administrativo da UFCG, pela oferta de capacitação através da modalidade de ensino a distância?</p> <p>() Concordo Totalmente () Concordo Parcialmente () Indiferente <input type="checkbox"/> Discordo Parcialmente () Discordo Totalmente</p>
<p>6. A interação com tutores, professores e equipe administrativa durante o curso a distância se deu de forma satisfatória?</p> <p>() Concordo Totalmente () Concordo Parcialmente () Indiferente <input type="checkbox"/> Discordo Parcialmente () Discordo Totalmente</p>
NÍVEL 3 – COMPORTAMENTO
<p>1. Quando você concluiu o curso a distância, se esforçou para mudar seus hábitos de acordo com a aprendizagem, permanecendo bem instruído com o material oferecido, a fim de tomar atitudes corretas diante de dúvidas?</p> <p>() Concordo Totalmente () Concordo Parcialmente () Indiferente <input type="checkbox"/> Discordo Parcialmente () Discordo Totalmente</p>
<p>2. Você se sentiu mais motivado a desenvolver seu trabalho, passando a dialogar mais com seus colegas e com sua chefia, oferecendo apoio?</p> <p>() Concordo Totalmente () Concordo Parcialmente () Indiferente <input type="checkbox"/> Discordo Parcialmente () Discordo Totalmente</p>
<p>3. Quais foram os motivos que levaram você a realizar um curso de capacitação profissional a distância?</p> <p>() Aumentar a experiência e conhecimento <input type="checkbox"/> Progressão funcional <input type="checkbox"/> Curso na minha área de atuação <input type="checkbox"/> Flexibilidade da Educação a Distância</p>

Facilidade da Tecnologia da Informação e Comunicação
 Outro(s) motivo(s): _____.

NÍVEL 4 – RESULTADOS

- 1. Após a realização de cursos a distância, sua eficácia como líder melhorou?**
 Sim Não Não tenho certeza
- 2. Após a realização de cursos a distância, você acredita que a eficácia da equipe e o desempenho do seu setor de trabalho como um todo melhoraram?**
 Sim Não Não tenho certeza
- 3. Assinale nos campos em que você acredita que foram sentidas melhorias de atuação no ambiente de trabalho, em decorrência da capacitação a distância:**
 Interação/diálogo
 Relacionamento em equipe
 Definição de prioridades
 Tomada de decisão
 Qualidade e produtividade no trabalho
 Compromisso
 Racionalização do trabalho
 Transparência de ações
 Outro(s) motivo(s): _____.
- 4. Qual a sua satisfação geral com os cursos de capacitação na modalidade a distância realizados pelo Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Talentos da SRH/UFCG?**
 Excelente Muito bom Bom Regular Fraco

Fonte: baseado em Kirkpatrick e Kirkpatrick (2010)

QUESTÕES SUBJETIVAS

- 1. O assunto estudado foi relevante para o seu ambiente de trabalho e possível de ser aplicado? Justifique:**

- 2. Quais as principais dificuldades que você enfrentou ao participar de um curso de capacitação profissional a distância?**

- 3. Você acredita que a aprendizagem a distância é um diferencial na educação? Justifique:**

- 4. Quais contribuições a capacitação profissional a distância pode oferecer para melhorar a proposta de aprendizado na UFCG?**
-
-

- 5. Como você identifica o impacto de mudança organizacional através da EAD?**

() Baixo () Intermediário () Alto

Justifique:

Obrigada pela contribuição.

ANEXOS

ANEXO A – DECLARAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO NO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES APRENDENTES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - (MPGOA/UFPB)



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE EDUCAÇÃO – CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES APRENDENTES



DECLARAÇÃO



Declaramos, para os devidos fins, que **MICHELLY RAIANNE FERREIRA DOS SANTOS**, mestrando (a) sob matrícula 2015123539, qualificou o Trabalho Final intitulado: **A Percepção dos Servidores Técnico-Administrativos da UFCG Sobre a Capacitação Profissional por meio da EAD**, no Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes da Universidade Federal da Paraíba, em sessão pública realizada no dia 31 de janeiro de 2017, as 09:00hs, no Laboratório das Linhas de Pesquisa.

João Pessoa, 31 de janeiro de 2017.


Prof. Dr. Edna Gusmão de Góes Brennand

Coordenadora do MPGOA

**ANEXO B – CERTIDÃO DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DO
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA -
(CCS/UFPB)**



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

C E R T I D Ã O

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS aprovou por unanimidade na 2^a Reunião realizada no dia 23/03/2017, o Projeto de pesquisa intitulado: **“A PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UFCG SOBRE A CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL POR MEIO DA EAD”**, da pesquisadora Michelly Raianne Ferreira dos Santos. Prot. nº 0113/17. CAAE: 65926217.0.0000.5188.

Outrossim, informo que a autorização para posterior publicação fica condicionada à apresentação do relatório final do estudo proposto à apreciação do Comitê.

Andrea L. Lima
Andrea Márcia da C. Lima
Mat. SIAPE 1117510
Secretaria do CEP-CCS-UFPB