

# **A EAD NO PROCESSO DE CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**

**Lucienne da Costa Ferreira**

Mestra em Ciência da Informação/PPGCI-UFPB

Bibliotecária-Documentalista da UFCG

luciennecef@gmail.com

**Jadelson Rodrigues Chagas**

Mestrando em Gestão nas Organizações Aparententes

Contador da UFCG

jadelsonr@ibest.com.br

## **Resumo**

A demanda por capacitação e a incessante busca por novos conhecimentos resultam no crescente interesse pelo uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs) por parte dos profissionais que atuam em diversas áreas. Diante desse contexto, a educação a distância (EAD) revela-se como um dos recursos a ser executado para a efetivação de melhorias nos ambientes de trabalho, assim como um auxílio ao processo de qualificação dos indivíduos pertencentes a esses ambientes. Inserida nessa realidade, a UFCG, disponibiliza a capacitação a distância de seus servidores técnico-administrativos, através da utilização da plataforma Moodle. Os servidores, por sua vez, têm a oportunidade de desenvolver suas habilidades e competências em conformidade com as propostas institucionais. Sendo assim, a pesquisa objetivou descrever o atual processo de formação dos servidores da UFCG, na modalidade a distância, sob a ótica dos servidores pertencentes à CGDP (Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas), setor este responsável pela oferta de cursos de capacitação direcionados aos servidores. Para a coleta de informações sobre a formação dos servidores da UFCG, aplicou-se um questionário direcionado aos servidores da CGDP, classificando-se, então, como uma pesquisa de campo, aplicada, descritiva e qualitativa. Constatou-se que no período de 2012 a 2015 foram ofertados 8 cursos de capacitação na modalidade a distância pela CGDP, somando-se um total de 340 vagas. De acordo com as informações levantadas, os servidores vêm demonstrando preferência pelos cursos a distância, com indicações de desempenhos satisfatórios e ausência de reprovação nos cursos, o que acarretou nas devidas certificações ao final do processo de formação. A partir dos resultados encontrados, conclui-se que a EAD no contexto de capacitação da UFCG solidifica o processo de qualificação de seus

servidores, permitindo aos mesmos o alcance de novos conhecimentos e utilização desses em seus ambientes de trabalho.

**Palavras-chave:** Educação a Distância. Capacitação Profissional. Servidores Técnico-Administrativos (UFCG).

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade atualmente vivencia um cenário de mudanças relacionado às formas de captação, organização e desenvolvimento de informação e conhecimento no processo de ensino-aprendizagem. Tais mudanças, decorrentes do uso das tecnologias, influenciam os profissionais que almejam a capacitação para agregar valor ao seu ambiente de trabalho.

Faz-se necessário, então, que os profissionais permaneçam em constante aprendizado, utilizando o conhecimento adquirido em função da sua vida pessoal e profissional. Diante disso, a EAD (Educação a Distância) enquanto modalidade de ensino utiliza as ferramentas tecnológicas para subsidiar a aprendizagem dos indivíduos que procuram por qualificação profissional, sem barreiras de espaço e tempo.

A essa realidade soma-se a necessidade de investimentos de programas de capacitação profissionais na esfera pública, mais especificamente das IFEs (Instituições Federais de Ensino Superior). Segundo Silva et al. (2012, p. 2), tem-se com isso a “[...] possibilidade de ampliar o alcance dos programas de capacitação de servidores por meio do ensino a distância e da interligação de várias instituições distantes geograficamente”.

Sendo assim, a UFCG (Universidade Federal de Campina Grande) reconhece a importância de se investir na promoção da capacitação a distância direcionada aos servidores técnico-administrativos como estratégia institucional na esfera pública, através da utilização da plataforma Moodle. Nesse sentido, a pesquisa objetivou descrever o atual processo de formação dos servidores da UFCG, na modalidade a distância, sob a ótica dos servidores lotados na CGDP (Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas), setor responsável pela oferta de cursos de capacitação.

A coleta das informações sobre a formação dos servidores da UFCG realizou-se mediante a aplicação do questionário direcionado aos servidores da CGDP, classificando-se, portanto, como uma pesquisa de campo, aplicada, descritiva e qualitativa.

## **2 QUALIFICAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO: a capacitação de servidores técnico-administrativos nas Instituições Federais de Ensino Superior**

A gestão de desenvolvimento de recursos humanos das IFEs está pautada na estruturação do PCCTAE (Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação). Diante disso, o papel das universidades é criar o ambiente favorável à aplicação desse plano, através dos programas de capacitação, qualificação e desempenho dos servidores lotados nessas instituições.

A capacitação de servidores concentra-se nos procedimentos necessários para consolidar a qualificação profissional no ambiente de trabalho, por ser o servidor o indivíduo que “necessita adquirir novos hábitos e competências para produzir os resultados exigidos pela sociedade moderna” (BACHTOLD, 2013, p. 49). Sendo assim, as formas de desenvolvimento da capacitação e qualificação profissionais referem-se aos programas institucionais de treinamento, como os cursos e eventos em áreas voltadas à atmosfera organizacional da instituição, com modalidades presenciais e/ou a distância.

De acordo com a Portaria que institui o Plano Nacional de Desenvolvimento Profissional dos servidores, as IFEs seguem em processo de expansão como um todo, com a ampliação dos *campi*, dos cursos, das matrículas, e conseqüentemente, do quadro de servidores, sejam estes docentes ou técnico-administrativos. A essa realidade soma-se a necessidade por melhorias nas instituições e investimentos contínuos, principalmente, nos recursos humanos, com a efetivação do processo de qualificação e capacitação (BRASIL, 2014).

A demanda pela necessidade em investir no quadro de servidores pertencentes à área da educação motivou a discussão pelo desenvolvimento profissional na esfera pública, como a que trata o PCCTAE. Dentre as discussões presentes no PCCTAE, destacam-se os seguintes objetivos:

Objetivo Geral - Promover, de forma complementar, condições para o desenvolvimento dos servidores integrantes do PCCTAE com vistas ao desenvolvimento profissional e da gestão nas Instituições Federais de Ensino.

Objetivos Específicos - contribuir para o desenvolvimento do servidor, como profissional e cidadão; promover e apoiar as ações de capacitação e qualificação do servidor para o desenvolvimento da gestão pública, nas IFES; promover e apoiar a capacitação e qualificação do servidor para o

exercício de atividades de forma articulada com a função social da IFE; criar condições para a plena implantação do Plano de Desenvolvimento dos Integrantes do PCCTAE (BRASIL, 2014, p. 4).

Nesse sentido, o plano de carreira dos servidores das IFEs contextualiza a importância do desenvolvimento profissional vinculado ao âmbito público, a partir de investimentos constantes na capacitação do servidor. Consequentemente, os conhecimentos adquiridos com a capacitação podem ser direcionados para as atividades realizadas pelo servidor em seus cargos e atribuições.

A realização da capacitação permite a ampliação de habilidades e competências dos servidores no cotidiano das instituições, auxiliando no cumprimento da função social do serviço público, nesse caso, das universidades. Para o alcance dos objetivos descritos no PCCTAE, as IFEs estão buscando investir nos elementos indispensáveis à consecução do processo de capacitação. Diante disso, e de acordo com Javanovich e Jesuz (2010), a flexibilidade do tempo e a concretização dos estudos sem o afastamento do ambiente de trabalho, ou até mesmo de outras atividades complementares de ensino, faz da EAD uma opção viável para subsidiar rendimento e produtividade dos servidores nas instituições.

### **3 A UTILIZAÇÃO DA EAD NO PROCESSO DE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL**

O século 21 é um período inspirador das mudanças resultantes do despertar de uma nova era, a da sociedade da informação, conhecimento e comunicação. Esse despertar, como afirma Castells (1999), é um surgimento de um mundo novo, onde há interligação entre sociedade, economia e cultura com base no aparecimento das tecnologias, elevando à construção da sociedade informacional.

As mudanças geradas no processo de desenvolvimento desse mundo novo influenciam também as esferas da sociedade em nível profissional, nos quais estão inseridas as tecnologias, em atendimento às necessidades dos indivíduos que desejam se capacitar e nas melhorias nos ambientes de trabalho. É primordial, então, que os indivíduos permaneçam em constante aprendizado, direcionando o conhecimento adquirido para a sua vida profissional e para a instituição a que pertence.

Na formação continuada novos métodos de ensino e aquisição de conhecimento vêm ocupando espaço em meio profissional. Sobre isso, Navarro (2014, p. 33) afirma que

“a evolução tecnológica não terminou, pelo contrário, ela não para de avançar, buscando melhorar a vida daquelas pessoas que, de algum modo, estão ligadas ao uso de alguma tecnologia”. Tal evolução tecnológica traz um cenário específico de destaque para as instituições, especialmente as universidades, consideradas como centros de produção intelectual e científica.

A conscientização pelo aprimoramento dos serviços oferecidos por essas instituições, através das tecnologias, reconhece a EAD como uma ferramenta auxiliar para atingir os objetivos organizacionais, como por exemplo, a intensificação do processo de capacitação dos servidores técnico-administrativos das universidades. Segundo Marins et al. (2014), a existência da EAD, enquanto modalidade de ensino, remete há muito tempo, tendo como objetivo primeiro o atendimento das pessoas que ficavam impossibilitadas de comunicar-se devido à sua localização geográfica. O objetivo principal da EAD permanece nos dias atuais, atingindo inúmeros indivíduos que queiram capacitar-se, mesmo estando distantes dos pólos de apoio. As inovações tecnológicas seguem facilitando as formas de aprender e interagir com outros indivíduos, permitindo também o acesso de conteúdos vastos na área em que deseja capacitar-se.

Para Valente e Moran (2011), a educação a distância promete ser o caminho estratégico para a realização de mudanças significativas na educação de uma forma geral. Tornando-se, então, uma importante opção para apreender conhecimentos durante a vida, seja para a formação continuada, para o desenvolvimento profissional, ou até mesmo compatibilizar as rotinas de estudo com o cotidiano do trabalho.

As universidades, assim como diversas instituições públicas ou privadas, estão percebendo a importância da EAD no contexto da qualificação profissional e, dessa forma, precisam direcionar suas ações para a capacitação do quadro de funcionários, pois a educação à distância "tem se revelado uma perspectiva de crescimento das práticas profissionais" (JAVANOVICH; JESUZ, 2010, p. 2). Sendo assim, é interessante agregar a EAD, enquanto modalidade de ensino, ao processo permanente de capacitação profissional, um caminho estratégico para se atender eficazmente à demanda de profissionais que almejam atualizar-se, possibilitando o uso do conhecimento adquirido em suas rotinas institucionais.

#### **4 ABORDAGEM METODOLÓGICA**

Para descrever o atual processo de formação dos servidores da UFCG, na modalidade a distância, a pesquisa classifica-se como uma pesquisa de campo, aplicada, descritiva e qualitativa. Marconi e Lakatos (2003, p. 186), conceituam a pesquisa de campo como sendo “aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou [...] descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles”. Sendo assim, procurou-se coletar as informações relevantes sobre a capacitação dos servidores no ambiente da CGDP.

Considera-se pesquisa aplicada àquela que, segundo Silveira e Córdova (2009), procura construir os conhecimentos necessários à aplicação prática da pesquisa, solucionando problemas específicos. Relacionando esse conceito a presente pesquisa, os conhecimentos gerados a partir do levantamento realizado no setor da CGDP podem contribuir para esclarecer aspectos positivos e negativos no decorrer do processo de capacitação.

Na pesquisa descritiva, procura-se descrever as características de determinada população ou fenômeno (GIL, 2008). Nesse caso, as características referem-se aos perfis dos servidores da CGDP e as informações fornecidas por esses servidores acerca da capacitação a distância no âmbito da UFCG. Caracterizando-se também como uma pesquisa qualitativa que, de acordo com Silveira e Córdova (2009, p. 31), não há preocupação “com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc”. Logo, permite aprofundar-se na interpretação, no posicionamento e na compreensão sobre os aspectos relacionados a EAD, no contexto de qualificação e capacitação profissionais na esfera pública.

Com base no objetivo da pesquisa aplicou-se um questionário no setor de Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas da Universidade Federal de Campina Grande. Observou-se, nesse sentido, a importância da percepção dos servidores pertencentes ao setor responsável pela oferta de cursos de capacitação direcionados aos servidores técnico-administrativos. Mediante essa percepção, foi possível descrever o processo de formação a partir da ótica dos servidores da CGDP. O setor é representado por 4 servidores, totalizando, assim, o número de participantes da pesquisa.

Sobre o questionário, Gil (2008, p. 116), diz que “a elaboração de um questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem

redigidos”. Dessa forma, o questionário foi constituído de perguntas abertas e fechadas, vislumbrando três blocos de perguntas acerca dos aspectos relacionados à EAD.

No primeiro bloco abordaram-se as características gerais do entrevistado, como: gênero; estado civil; faixa de idade; nível de escolaridade; tempo de trabalho na instituição; cargo que ocupa; e atribuições no setor. No segundo bloco de perguntas questionaram-se as informações acerca do processo de capacitação de servidores na modalidade a distância, a saber: classificação do índice de procura por cursos de capacitação a distância; nível de aceitação dos servidores pelos cursos de capacitação a distância; nível de escolaridade dos instrutores/tutores; treinamentos que antecipam os cursos de capacitação; recursos disponibilizados aos alunos na plataforma Moodle; formas de avaliação; classificação do índice de desempenho dos servidores na realização dos cursos a distância; classificação do índice de evasão dos servidores na realização dos cursos a distância. O terceiro e último bloco procurou verificar a opinião dos pesquisados acerca do tema abordado.

A análise das informações coletadas consistiu de interpretação subjetiva e da tabulação dos dados, representando-os através de gráficos.

#### 4.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS PESQUISADOS

A coleta de dados, obtida por meio do questionário, permitiu descrever as características individuais dos servidores pesquisados. A descrição dessas características possibilita perceber a relação entre o perfil traçado e o desempenho das funções exercidas pelos servidores na Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas.

Sendo assim, dos 4 (quatro) pesquisados (100%) são do sexo feminino. Destas servidoras (50%) são casadas e (25%) solteiras. Com relação à faixa de idade, (75%) têm mais de 45 anos e (25%) têm entre 25 a 35 anos, predominando um índice maior de servidoras experientes na instituição. A maturidade, então advinda da idade, pode contribuir para tomadas de decisão mais sensatas no setor em que estão lotadas. Já o nível de escolaridade das servidoras varia entre títulos de especialização e mestrado, em que três são especialistas e uma é mestra. Os títulos obtidos pelas servidoras indicam o nível de qualificação e conhecimento adquirido, que tendem a serem aplicados no setor da CGDP.

Na perspectiva do tempo de trabalho na instituição, duas servidoras têm mais de 15 anos e duas têm entre 5 a 10 anos. A experiência adquirida ao longo do tempo faz com que haja maior entendimento das rotinas administrativas no setor em que atuam, facilitando a

resolução de problemas e melhorias nos programas direcionados ao desenvolvimento dos recursos humanos da UFCG.

No quesito cargos ocupados, as servidoras informaram que exercem as funções de assistente em administração, administrador, técnico em assuntos educacionais e secretário executivo. Em paralelo aos cargos, estão as atribuições desempenhadas na CGDP: estágio probatório dos servidores técnico-administrativos; execução do plano anual de capacitação; avaliação de desempenho e promoção por mérito; coordenar a implantação das políticas de RH/PCCTAE. Os cargos e atribuições das servidoras auxiliam as competências necessárias para solidificar os objetivos institucionais, no que diz respeito ao gerenciamento do quadro de servidores técnico-administrativos, seja em nível de capacitação ou avaliação de desempenho funcional.

#### 4.2 PROCESSO DE FORMAÇÃO DOS SERVIDORES DA UFCG: a capacitação na modalidade a distância

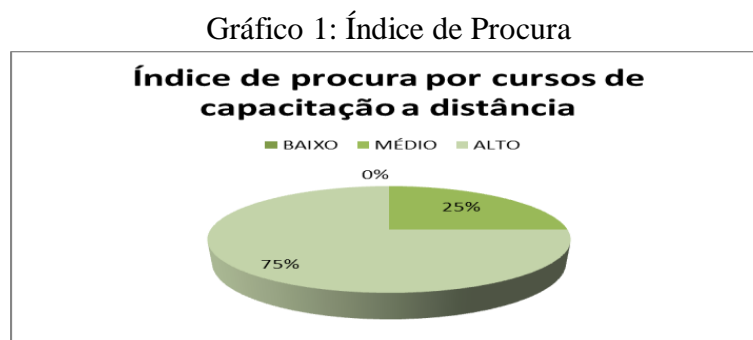
A educação na modalidade a distância possibilita, por meio das TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação), o incentivo de capacitação profissional para os servidores que têm nas barreiras de espaço e tempo os principais obstáculos para efetivar a sua inserção nos projetos de formação continuada voltados à qualificação e capacitação profissional. Nesse sentido, a implantação da EAD direcionada aos servidores técnico-administrativos da UFCG, é o resultado da adequação aos objetivos descritos no PCCTAE, no que se refere ao processo de capacitação.

A EAD foi instituída no ano de 2012 na UFCG. Inicialmente ocorreu a edição e montagem da plataforma Moodle. Em 2013 ofertou-se apenas 1 (um) curso de capacitação na modalidade a distância, motivado pela necessidade de melhorias no projeto de ofertas dos cursos. No ano de 2014 foram ofertados 7 (sete) cursos com ampla divulgação e procura pelos servidores, somando-se um total de 340 vagas disponibilizadas. Todavia, em 2015, por ocasião da greve dos servidores, que perdurou por vários meses, houve uma breve interrupção no planejamento dos cursos em questão, resultando no adiamento de ofertas dos cursos à distância.



#### 4.2.1 Índice de procura por cursos de capacitação a distância

A descrição do processo de capacitação na modalidade a distância, sob a ótica dos servidores da CGDP, iniciou-se com o questionamento sobre o índice de procura dos servidores pelos cursos de capacitação, como é demonstrado no gráfico 1.



Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

Como forma de representar o índice de procura pelos cursos na modalidade a distância, convencionou-se classificá-los como alto, médio e baixo. Diante disso e de acordo com as respostas obtidas na coleta de dados, verificou-se que (75%) dos pesquisados consideram o índice de procura alto e (25%) como médio.

Como justificativa para esse alto índice de procura um dos pesquisados afirmou o seguinte: “[...] creio que o índice elevado deva-se às questões relacionadas ao tempo, ou seja, flexibilidade de horário para participação das aulas”. Outro pesquisado relata o motivo pelo alto índice de procura dos servidores por tais cursos, como sendo a “facilidade e rapidez para fins de promoção”. Por um lado tem-se a procura motivada pela flexibilidade de tempo proporcionada por cursos de capacitação a distância, e por outro, é verificado o índice elevado em decorrência da progressão funcional, em que o servidor pode progredir financeiramente na instituição.

#### 4.2.2 Nível de aceitação pelos cursos de capacitação a distância

O segundo questionamento abordou o nível de aceitação dos servidores técnico-administrativos pelos cursos de capacitação a distância, convencionando-se denominar os índices como alto, médio e baixo, podendo ser visualizado no gráfico 2.

Gráfico 2: Nível de Aceitação



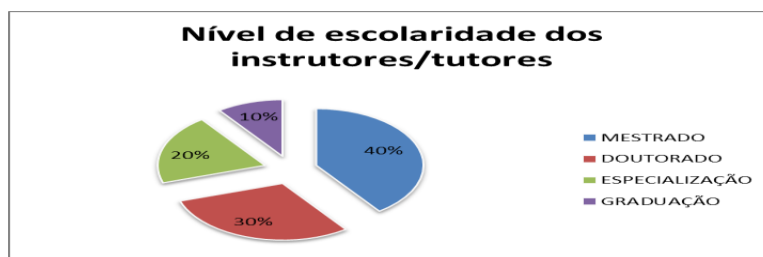
Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

De acordo com as informações fornecidas pelos servidores da CGDP, há uma notória aceitação por cursos de capacitação a distância. O nível de aceitação é considerado alto pelos pesquisados (75%), seguido de médio (25%). A aceitação pela modalidade a distância pode estar relacionada a “[...] utilização crescente de multimídias e ferramentas de interação a distância no processo de produção de cursos, [tornando-se] possível o acesso a um grande número de informações [...]” (ALVES, 2011, p. 84). Dessa forma, os cursos a distância proporcionam o uso de várias ferramentas tecnológicas, as quais auxiliam na apreensão interativa de conteúdos e na disposição de um grande volume de informações.

#### 4.2.3 Nível de escolaridade dos instrutores/tutores

Nesse questionamento, procurou-se verificar o nível de escolaridade dos instrutores/tutores, responsáveis pela orientação pedagógica nos AVA (Ambientes Virtuais de Aprendizagem). A seguir, é demonstrado no gráfico 3, o nível de escolaridade dos instrutores/tutores.

Gráfico 3: Nível de Escolaridade dos Instrutores/Tutores



Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

Verifica-se que (40%) dos instrutores/tutores possuem a titulação de mestrado, seguido de (30%) de doutorado, (20%) de especialização e (10%) de graduação. Esse resultado enfatiza a importância da formação e qualificação permanente dos instrutores/tutores, com vistas a desenvolver os conhecimentos adquiridos com a titulação, aplicando-os no processo de aprendizagem dos servidores.

Para Barbosa (2012, p. 92), a vivência profissional dos tutores deve beneficiar os “momentos de interação, diálogo e participação dos estudantes para experimentar formas variadas de elaborar a aprendizagem, valorizando o processo coletivo de participações e trocas socializadoras”. Com isso, o nível de escolaridade dos tutores pode contribuir para o melhoramento de desempenho no processo de autoaprendizagem, utilizando estrategicamente as ferramentas tecnológicas.

#### 4.2.4 Treinamentos que antecipam os cursos a distância

O questionamento, a seguir, refere-se aos treinamentos que antecipam os cursos a distância, como demonstrado no gráfico 4.

Gráfico 4: Treinamentos que Antecipam os Cursos a Distância



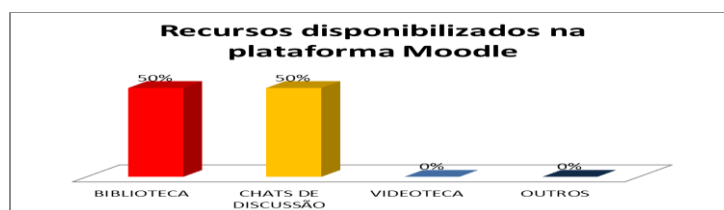
Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

Segundo os pesquisados, (75%) afirma que o treinamento é realizado apenas com instrutores/tutores, e (25%) afirma que há a realização com instrutores/tutores e alunos. De acordo com as informações coletadas na CGDP, houve, no primeiro momento, um treinamento da equipe da coordenação de gestão, estando em fase de planejamento o treinamento dos alunos. Entretanto, antes do início dos cursos há um período de adaptação do aluno com os recursos disponibilizados na plataforma, em que o mesmo aproveita essa ocasião para a resolução de dúvidas acerca dos métodos de ensino utilizados.

#### 4.2.5 Recursos disponibilizados na plataforma moodle

Os recursos disponibilizados na plataforma moodle para a realização dos cursos de capacitação dos servidores técnico-administrativos estão representados no gráfico 5, a seguir:

Gráfico 5: Recursos na Plataforma Moodle



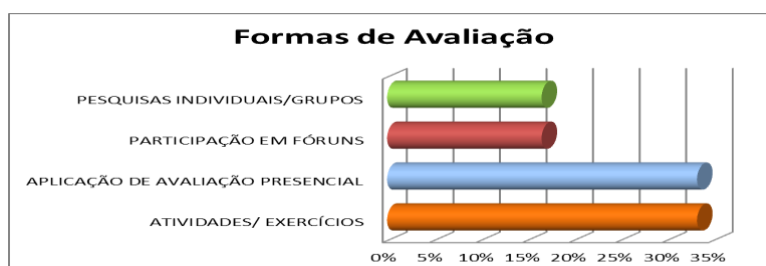
Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

Como consta no gráfico 5, os pesquisados declararam apenas o uso da biblioteca (50%) e dos chats de discussão (50%) como recursos direcionados à aprendizagem na plataforma moodle. Relacionando esse resultado com o pensamento de Javanovich e Jesusz (2010, p. 4), faz-se “[...] necessário um processo de formação aberto e flexível, fora dos padrões curriculares rígidos, direcionado a diferentes necessidades [...], diferentes métodos de aprendizagem [...]”. Dessa forma, é necessária a ampliação das opções de recursos nos ambientes virtuais de aprendizagem, para uma formação mais flexível, mediante o uso de métodos que atendam os servidores em suas individualidades.

#### 4.2.6 Formas de avaliação

O gráfico 6, a seguir, traz as formas de avaliação utilizadas nos cursos de capacitação a distância:

Gráfico 6: Formas de Avaliação



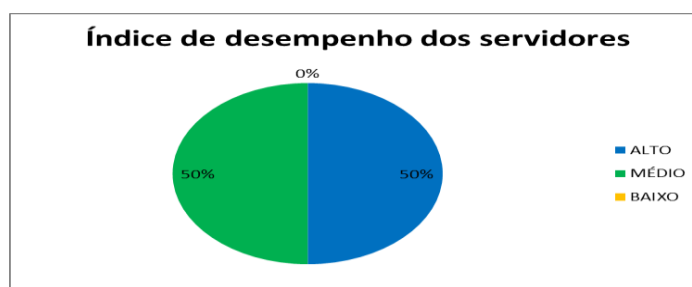
Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

Diante do gráfico 6, percebe-se a predominância da aplicação de avaliação presencial (33,3%) e da realização de atividades/exercícios (33,3%), seguidos das pesquisas individuais/grupos (16,6%) e da participação em fóruns (16,6%) como formas de avaliação dos cursos de capacitação a distância no âmbito da UFCG, segundo os pesquisados.

#### 4.2.7 Índice de desempenho dos servidores nos cursos a distância

O próximo questionamento reflete sobre o índice de desempenho dos servidores na realização dos cursos a distância, convencionando-se classificar os índices como alto, médio e baixo, representado no gráfico 7.

Gráfico 7: Índice de Desempenho



Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

Quando questionados sobre o índice de desempenho dos servidores, os pesquisados classificaram como índice de desempenho alto (50%), seguido do médio (50%). As justificativas para essa classificação entre médio e alto podem ser verificadas nas falas dos pesquisados: *“Os cursos são realizados com tutoria, existe acompanhamento do desempenho dos alunos e, em geral, não tem havido reprovações nos cursos”*. *“Existem muitos que não se preocupam em melhorar o seu desempenho, mas somente para fins de promoção”*.

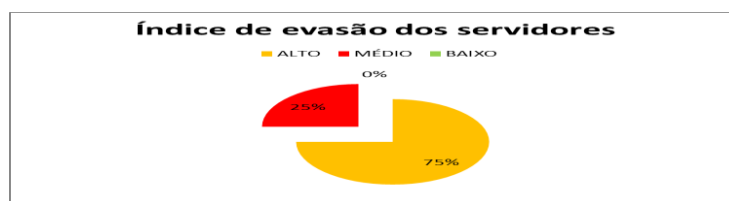
Na primeira fala percebem-se as indicações de desempenhos satisfatórios e ausência de reprovação nos cursos, o que acarretou nas devidas certificações ao final do processo de formação, sendo, portanto, classificado como índice alto. Por outro lado, com a classificação de índice médio de desempenho, a segunda fala aborda o que também foi verificado no índice de procura por cursos a distância. Nesse aspecto, de acordo com a fala

do pesquisado, alguns servidores objetivam realizar os cursos de capacitação para fins de progressão financeira.

#### 4.2.8 Índice de evasão dos servidores nos cursos a distância

O último questionamento do segundo bloco de perguntas diz respeito ao índice de evasão dos servidores nos cursos a distância, como é demonstrado no gráfico 8:

Gráfico 8: Índice de Evasão



Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

Como as demais classificações de índices, convencionou-se denominá-los de alto, médio e baixo. De acordo com as informações fornecidas pelos pesquisados, os índices foram classificados como índices de evasão alto (75%), acompanhados do médio (25%). A CGDP informou ainda que houve uma desistência de 116 servidores, que abandonaram as atividades antes do término dos cursos de capacitação. Portanto, mesmo diante dos índices de procura e aceitação altos, tem-se uma grande quantidade de servidores que desistem dos cursos de capacitação sem concluí-los.

Conforme ressaltam Bittencourt e Mercado (2014), a evasão é uma realidade presente em todas as modalidades de ensino, estando vinculada às modalidades presencial, semipresencial e a distância. Nessa perspectiva, como é demonstrado pelos autores, a evasão é decorrente de vários fatores, tais como: ausência de empatia com o tutor; dificuldades para acessar às atividades; frustração dos alunos com relação às expectativas direcionadas à modalidade; inabilidade para o uso das tecnologias; e tempo para participação nas atividades.

Sendo assim, a justificativa dos pesquisados com relação ao índice de evasão alto, pode ser verificada nas seguintes falas: “Creio que seja o índice de exigência, uma vez que a aprovação e certificação dependem da avaliação de aprendizagem”. “Os cursos são realizados com tutoria online, obrigando o servidor a ter o maior nível de

*autoaprendizagem*”. Tal constatação presente nas falas explica o que ocasiona a elevação do índice de evasão dos servidores técnico-administrativos na realização dos cursos de capacitação a distância. Segundo os pesquisados, a exigência contida na metodologia de ensino, o nível das avaliações que condicionam a certificação ao final dos cursos e o acompanhamento das atividades pelos tutores tornam-se as principais barreiras para o efetivo envolvimento e desempenho dos servidores na conclusão dos cursos.

#### 4.3 OPINIÕES DOS PESQUISADOS ACERCA DO TEMA ABORDADO

O terceiro bloco do questionário abordou o relato dos pesquisados acerca do tema “EAD no processo de capacitação de servidores da UFCG”. Destacou-se o depoimento dos pesquisados a partir das suas experiências enquanto servidores lotados no setor responsável pela oferta dos cursos de capacitação na modalidade a distância.

Algumas das opiniões sobre o tema abordado podem ser verificadas nas falas a seguir:

*“Modalidade de ensino que veio para proporcionar um maior número de pessoas à se capacitar. Processo de autoaprendizagem que, se bem planejado, executado e com participação efetiva, permite que habilidades, atitudes e disciplina sejam desenvolvidos”.*

*“A EAD tem claramente crescido no Brasil, aumentando a oferta de cursos, inclusive no âmbito da UFCG. Tema relevante”.*

Na perspectiva dessas opiniões, Silva et al. (2012) revela que é crescente o número de profissionais que assumem funções demandantes da qualificação, do desenvolvimento de competências e de habilidades, resultando em um constante processo de aprendizagem e apreensão de novos conhecimentos, úteis para a consecução das atividades pessoais e profissionais. Diante do tema “EAD no processo de capacitação de servidores da UFCG”, os pesquisados abordaram a importância da modalidade a distância como um meio eficaz de aprendizagem, que beneficia um número crescente de profissionais que desejam capacitar-se. A oferta de cursos, então, tende a aumentar gradativamente, inclusive na UFCG, enquanto órgão público.

A capacitação a distância direcionada aos servidores oportuniza melhorias na execução das atividades nos setores em que estão lotados, mediante a construção do conhecimento na organização, conhecimento esse adquirido com a formação continuada. Sendo assim, a EAD na UFCG beneficia inúmeros servidores, independentemente do

*campus* de localização, sem barreiras de espaço e tempo, para os servidores que buscam por melhorias na qualificação profissional e, conseqüentemente, na progressão financeira.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Mediante os resultados da pesquisa, constatou-se que a EAD direcionada à capacitação dos servidores da UFCG foi implantada pela CGDP em 2012, ofertando-se 8 cursos até 2015 e com um total de 340 vagas disponibilizadas.

Sobre as informações acerca do processo de capacitação de servidores na modalidade a distância verificou-se que a maioria dos pesquisados consideram o índice de procura alto. A procura, nesse caso, relaciona-se à flexibilidade de tempo e à progressão funcional, em que o servidor pode progredir financeiramente na instituição. Percebeu-se também um alto nível de aceitação dos servidores pelos cursos de capacitação a distância.

No quesito nível de escolaridade dos instrutores/tutores, constatou-se que a maioria dos instrutores/tutores possui a titulação de mestrado, seguida de doutorado, especialização e graduação, destacando a importância da formação e qualificação permanente dos instrutores/tutores no processo de aprendizagem dos servidores. Destacou-se também que os treinamentos que antecipam os cursos de capacitação, em sua maioria, são realizados apenas com instrutores/tutores.

Com relação aos recursos disponibilizados aos alunos na plataforma Moodle, os pesquisados relataram o uso da biblioteca e dos chats de discussão. Além disso, há a predominância de algumas formas de avaliação nos cursos de capacitação a distância da UFCG: a aplicação de avaliação presencial, a realização de atividades/exercícios, as pesquisas individuais/grupos e a participação em fóruns.

O desempenho dos servidores na realização dos cursos a distância foi classificado como índice alto e médio. De acordo com os pesquisados houve um desempenho satisfatório e ausência de reprovação nos cursos, acarretando nas certificações ao final do processo de formação. Destaca-se, ao mesmo tempo, a procura por cursos de capacitação motivada pela progressão financeira dos servidores. Por outro lado, percebeu-se um alto índice de evasão dos servidores, com a desistência de 116 servidores, que abandonaram as atividades antes do término dos cursos de capacitação. Portanto, mesmo diante dos índices de procura e aceitação altos, tem-se uma grande quantidade de servidores que desistem dos cursos de capacitação sem concluí-los, o que pode ser explicado pela exigência contida na



metodologia de ensino, o nível das avaliações que condicionam a certificação ao final dos cursos e o acompanhamento das atividades pelos tutores, tornando-se as principais barreiras para o efetivo envolvimento e desempenho dos servidores na conclusão dos cursos.

Diante do tema “EAD no processo de capacitação de servidores da UFCG”, os pesquisadores abordaram também a importância da modalidade a distância como um meio eficaz de aprendizagem, que beneficia um número crescente de profissionais que desejam capacitar-se. Sendo assim, a partir dos resultados encontrados, foi possível descrever o atual processo de formação dos servidores da UFCG, na modalidade a distância, conforme a análise dos aspectos relacionados à capacitação profissional sob a ótica dos servidores da CGDP. Conclui-se, então, que a EAD no contexto de capacitação da UFCG solidifica o processo de qualificação de seus servidores, permitindo aos mesmos o alcance de novos conhecimentos e utilização desses em seus ambientes de trabalho.

A formação continuada, realizada na modalidade a distância, possibilita o desenvolvimento de competências e habilidades dos profissionais que desejam estar integrados às atividades das instituições a que pertencem. Dessa forma, a aquisição de conhecimentos permite maior envolvimento dos servidores técnico-administrativos nos setores em que estão lotados, deixando-os mais satisfeitos na realização das suas rotinas administrativas.

## **REFERÊNCIAS**

ALVES, Lucineia. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **RBAAD**, São Paulo, v. 10, p. 83-92, 2011. Disponível em: <[http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista\\_PDF\\_Doc/2011/Artigo\\_07.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2011/Artigo_07.pdf)>. Acesso em: 20 nov. 2015.

BACHTOLD, Ciro. **Capacitação profissional e funcionalismo público no Brasil: a educação a distância como instrumento de mudança**. 2013. 146 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Urbana) – Escola de Arquitetura e Design, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2013.

BARBOSA, Cláudia M. A. M. A aprendizagem mediada por TIC: interação e cognição em perspectiva. **RBAAD**, São Paulo, v. 11, p. 83-100, 2012. Disponível em: <[http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista\\_PDF\\_Doc/2012/artigo\\_07\\_v112012.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2012/artigo_07_v112012.pdf)>. Acesso em: 20 nov. 2015.

BITTENCOURT, Ibsen M.; MERCADO, Luis P. L. Evasão nos cursos na modalidade de educação a distância: estudo de caso do Curso Piloto de Administração da UFAL/UAB. **Ensaio**: aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro, v. 22, n. 83, p. 465-504, abr./jun., 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v22n83/a09v22n83.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2015.

BRASIL. Portaria Nº 27, de 15 de janeiro de 2014. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 16 jan. 2014. Seção 1, N. 11, p. 26.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, v. 1).

GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

JOVANOVICH, Eliane M. S.; JESUZ, Vilma A. F. de. Novas competências e habilidades: EAD na formação continuada dos bibliotecários. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: SNBU, 2010. Disponível em: <[http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final\\_008.pdf](http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_008.pdf)>. Acesso em: 15 nov. 2015.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2003.

MARINS, Cláudia M. O. et al. EAD e capacitação profissional: um estudo de caso em uma instituição federal de ensino. In: NUEVAS IDEAS EN INFORMÁTICA EDUCATIVA TISE, Conferência Internacional sobre Informática na Educação, 19., 2014. **Anais eletrônicos...** Fortaleza: TISE, 2014. Disponível em: <[http://www.tise.cl/volumen10/TISE2014/tise2014\\_submission\\_198.pdf](http://www.tise.cl/volumen10/TISE2014/tise2014_submission_198.pdf)>. Acesso em: 18 nov. 2015.

NAVARRO, Maria I. M. **Educação a distância para servidores públicos com o uso do moodle**: uma investigação em uma instituição de ensino superior. 2014. 101 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2014.

SILVA, Luciana M. C. et al. Avaliação de necessidades e impacto do treinamento no trabalho: um estudo de caso no setor público. In: ENCONTRO DA ANPAD, 36., 2012. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: EnANPAD, 2012. Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2012\\_GPR154.pdf](http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2012_GPR154.pdf)>. Acesso em: 15 nov. 2015.

SILVEIRA, Denise T.; CÓRDOVA, Fernanda P. A pesquisa científica. In: GERHARDT, Tatiana E.; SILVEIRA, Denise T. (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 31- 42.

VALENTE, José A.; MORAN, José M. **Educação a distância**: pontos e contrapontos. São Paulo: Summus Editorial, 2011.