

CAPACITAÇÃO ONLINE: UM ESTUDO SOBRE PROEÇOS DE FORMAÇÃO CONTINUADA NO MINISTÉRIO DA PROVIDÊNCIA SOCIAL

Autor: LAURINDA MAIA LOPES

Banca examinadora: Prof^ª Dr^ª Lúcia Regina Goulart Vilarinho (presidente e orientadora); Prof. Dr. Marcio Silveira Lemgruber; Prof^ª Dr^ª Claudio Starec (FGV/RJ)

Data da defesa: 02/10/2012

RESUMO

Esta pesquisa partiu do pressuposto que não basta apenas capacitar os servidores públicos para suas tarefas cotidianas; é preciso ir além, identificando aspectos positivos e negativos da proposta de capacitação e suas repercussões na prática profissional. Uma reflexão desse teor propicia o *continuum* ação – reflexão - transformação. Tendo esta perspectiva por base, a pesquisa buscou investigar como capacitações *online*, oferecidas a servidores públicos pela Escola da Previdência Social, são avaliadas por seus participantes - técnicos e gestores. Deste objetivo foram retiradas as seguintes questões de estudo: (a) quais as vantagens e desvantagens das capacitações *online*, segundo os servidores públicos que participaram de cursos ofertados pelo Centro de Formação e Aperfeiçoamento do INSS ? (b) que contribuições essas capacitações trazem à prática desses servidores, segundo esses próprios sujeitos? (c) que sugestões esses servidores apresentam para a melhoria das capacitações *online*? (d) que motivos levam os servidores à desistência das capacitações *online*? Tais indagações remeteram a coleta e a análise dos dados para uma abordagem mista, a qual se expressou por meio de informações numéricas (dados quantitativos) e inferências extraídas das percepções dos sujeitos da pesquisa (dados qualitativos). A abordagem mista é defendida por autores que admitem a complementaridade entre as perspectivas quantitativa e qualitativa. A análise do conteúdo dos dados qualitativos se baseou em uma abordagem teórica centrada nos seguintes temas: (a) Educação Corporativa, desdobrado nos itens - formação continuada; ensino-aprendizagem *online*; evasão de alunos em cursos a distância; e (b) avaliação da aprendizagem, pormenorizada nos seguintes aspectos - avaliação em uma perspectiva abrangente; avaliação da aprendizagem em programas de treinamento; e avaliação da aprendizagem em ambientes *online*. Foram enviados 4000 questionários, e apenas 1607 servidores do INSS responderam dentro do prazo, sendo que 375 se identificaram como gestores e 1.169 não gestores; 63 omitiram essa informação. A grande maioria se mostrou favorável às capacitações *online*, sinalizando diversas vantagens como: horário flexível para o estudo; crescimento profissional e pessoal; permanência no posto de trabalho; democratização das informações (comunicação igualitária e simultânea). No que tange às desvantagens dessas capacitações, os sujeitos destacaram: inexistência, no trabalho, de ambiente físico (reservado) para o estudo; cursos que apresentam uma visão limitada da Previdência; propostas que não contemplam todas as necessidades dos servidores. Entre as contribuições das capacitações *online* para a prática profissional aparecem: aumento nos conhecimentos previdenciários; ampliação dos conhecimentos relacionados à carreira; melhoria no desempenho corporativo e no atendimento ao cidadão. As sugestões para o aperfeiçoamento englobam: flexibilizar o tempo de integralização do curso; elaborar cursos de acordo com o perfil do servidor; integrar o curso *online* com atividades presenciais e discutir o curso após a sua conclusão, com vistas a perceber melhor as mudanças no comportamento dos servidores. Por último, os sujeitos indicaram os motivos da evasão nas capacitações *online*:

excesso de trabalho; viagens a serviço; inscrição dúbia (o curso já havia sido realizado anteriormente); conteúdo desinteressante (fraco/repetitivo); relação precária com a tutoria. Esta pesquisa pode subsidiar o planejamento de capacitações *online* na Educação Corporativa.

Palavras-chave: Capacitações *online*. Formação continuada de servidores públicos. Educação corporativa. Previdência Social