

CARACTERÍSTICAS DOS CURSOS VIRTUAIS DISPONIBILIZADOS PELA ESCOLA VIRTUAL DO INSS

Daiana Taís Zander Konflanz¹

Crislaine Gruber²

RESUMO: Assim como no setor privado, a exigência por serviços públicos de qualidade reflete a necessidade de aperfeiçoamento constante dos agentes públicos para atender as demandas da sociedade. Considerando o público alvo de capacitação de profissionais, o método a ser empregado deve envolver uma abordagem educacional incorporando os conceitos da andragogia. Para tanto, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) disponibiliza cursos de aperfeiçoamento profissional aos servidores, sendo que os cursos a distância são atualmente a principal forma de capacitação. Desse modo, o presente trabalho buscou realizar uma descrição de cursos obrigatórios para servidores que atuam ou desejem atuar como gestores da instituição, ofertados pela Escola Virtual do INSS. Foram descritos e analisados sete cursos e comparados com 10 princípios gerais e básicos para o planejamento e elaboração de cursos a distância: Boas estruturas; Objetivos claros; Unidades pequenas; Participação planejada; Integridade; Repetição; Síntese; Simulação e variedade; Modularidade; e, Feedback e avaliação. As principais fragilidades encontradas nos cursos virtuais analisados, estão relacionadas com a falta de interação entre os participantes dos cursos em que não há tutoria, poucas situações de integralidade entre os materiais disponibilizados pelos cursos, prejudicada especialmente pela pouca variação no formato dos recursos disponibilizados pelos cursos, e feedbacks que não esclarecem detalhadamente se os critérios de avaliação estabelecidos foram atingidos. Diante da escassez de estudos que avaliam cursos na modalidade de educação a distância voltadas para os servidores públicos, outros estudos são necessários para reflexão e desenvolvimento da capacitação desses trabalhadores.

¹ Nutricionista, daiana.konflanz@outlook.com

² Doutora em Engenharia de Produção, crislaine.gruber@ifsc.edu.br

PALAVRAS-CHAVE: Educação Corporativa. Serviço Público. Educação a Distância.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos têm-se observado significativas mudanças tanto na esfera econômica e social, quanto política, que interferem nos diversos setores da sociedade. Essas mudanças trazem questionamentos e cobranças da sociedade sobre a eficiência, eficácia e efetividade das ações do Estado, impulsionando alterações sobre a organização, estrutura e atuação da gestão pública (VIANA, 2015).

Diante desse contexto, a gestão pública precisa superar paradigmas históricos, adequando a forma de gestão de modo a superar o modelo burocrático, passando a ver o cidadão, semelhante ao setor privado, como um cliente que demanda serviços. Essa adequação perpassa por transformações culturais, de conhecimentos e habilidades exigidas dos servidores públicos, que precisam de qualificação constante para atender às novas demandas (NASCIMENTO; RAMOS; JÚNIOR, 2011).

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é uma autarquia federal, instituída pela Lei nº 8029, de 12 de abril de 1990, a partir da fusão do Instituto de Administração da Previdência e Assistência Social (IAPAS) e o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS) (BRASIL, 1990). Atualmente o INSS está vinculado ao Ministério da Economia, sendo constituído por Órgãos de Assistência direta e imediata ao Presidente, Órgãos seccionais, Órgãos específicos singulares e as unidades descentralizadas. Entre as unidades descentralizadas estão as Agências da Previdência Social, espalhadas por todo o país, onde se concentra a maior parte dos servidores da Instituição.

Para que o INSS cumpra sua missão de “Garantir proteção aos cidadãos por meio do reconhecimento de direitos, com o objetivo de promover o bem-estar social”, e alcance sua visão de “Ser reconhecido pela excelência na prestação dos serviços ao cidadão”, precisa propiciar condições de formação continuada aos servidores que compõem seu quadro (BRASIL, 2017).

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é um dos maiores órgãos do Executivo Federal, está presente em todas as regiões do país, e possui um quantitativo de servidores expressivo e espalhados pelo país. Considerando que a legislação previdenciária muda com frequência, e há necessidade de padronização

dos procedimentos e processos, as limitações geográficas e financeiras para capacitação dos servidores, a capacitação na modalidade de ensino à distância torna-se uma opção mais viável. A identificação dos recursos tecnológicos utilizados nos cursos disponíveis na Escola Virtual pode favorecer a elaboração de cursos a distância mais atrativos aos servidores.

Em 2007 foi formalizada a Escola Virtual do INSS, embora já houvessem experiências na modalidade a distância, a maior parte das ações educacionais eram presenciais. Com o passar dos anos a modalidade a distância passou a ser a mais requisitada, os cursos possuem custo reduzido, podendo ser ofertados várias vezes, e atingindo maior número de pessoas em espaço de tempo reduzido (STROHER; PREGARDIER, 2018).

Para tanto, questiona-se quais são os recursos tecnológicos utilizados nos cursos virtuais obrigatórios, voltados aos servidores, disponibilizados pela Escola Virtual do INSS.

Diante do exposto, o objetivo do presente trabalho é descrever cursos de caráter obrigatório aos servidores do Instituto Nacional do Seguro Social para atuação como gestores e comparar com recomendações para cursos a distância sugeridas por Barbosa e Carvalho (2015).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Alves (2011) afirma que a Educação a Distância é a mais democrática modalidade de ensino, pois permite a transposição de diversos obstáculos para a aquisição de conhecimentos através do uso de tecnologias de informação e comunicação. Além disso, permite que limitações geográficas, ou de horários pré-determinados para as aulas, não sejam impeditivos para que os indivíduos tenham acesso aos mais variados conhecimentos. Embora seja a modalidade de ensino que mais cresceu globalmente, que mobiliza expressivos investimentos, e tem apresentado melhoria na regulamentação, ainda há barreiras a serem vencidas para que a educação a distância ocupe um papel de destaque no meio educacional.

Santos, Guimarães e Silva (2017, p. 02) caracterizam a educação a distância:

Esta modalidade é caracterizada principalmente pela distância física e, muitas vezes, temporal dos sujeitos envolvidos no processo, o que a distingue do ensino presencial. Isso significa que o aprendizado pode se dar sem que

os indivíduos estejam participando das atividades no mesmo momento, e muda a configuração que se tinha de aprendente ao dotá-lo de mais autonomia no processo de aprendizagem e de gestão do próprio tempo.

A utilização de métodos não presenciais de ensino não são recentes. Antes da invenção dos computadores já existiam formas de educação a distância baseadas em livros, manuais e por correspondência. Em seguida, com a evolução dos meios de informação e comunicação, recursos como rádio e televisão foram integrados à metodologia de ensino a distância. Com a utilização desses equipamentos o processo de ensino ganhou características expositivas, síncronas e unidirecional (FARIAS, 2013).

Com o advento das novas tecnologias de informação e comunicação, a educação a distância ganhou novas características, recursos didáticos e possibilidades de interação entre professores e alunos, que favorecem a dinâmica do processo de aprendizagem. Entretanto, com a disponibilidade de novos recursos é necessária a adaptação do professor para a condição de mediador do processo de aprendizagem, devendo desenvolver novas competências e habilidades para a incorporação e desenvolvimento de recursos atrativos aos educandos e incentivando o uso das novas ferramentas (FARIAS, 2013).

Viana (2015, p. 49), ressalta que “a partir da incorporação das Tecnologias digitais para informação e comunicação na esfera governamental, surgem possibilidades para que o servidor público possa aperfeiçoar as atribuições de seu cargo”. A autora reafirma que é necessário pensar na educação voltada para o aperfeiçoamento profissional de servidores públicos considerando as características que envolvem a andragogia.

A andragogia é uma abordagem de educação que considera os conhecimentos e experiências acumulados pela vivência e as relações interpessoais do indivíduo que possui uma consciência crítica desenvolvida, de modo a propiciar sua autonomia no processo educacional. No processo da andragogia o professor não é visto como um detentor do conhecimento, mas um facilitador do processo de aprendizagem, assim como o aprendiz, ou aluno, não deve ser dependente do formador, mas assumir o papel de responsável pelo seu processo de aprendizagem, com autonomia e responsabilidade (FRANCO *et al.*, 2015).

Embora em certos momentos os conceitos de pedagogia e andragogia

pareçam opostos, na verdade eles são complementares. Esses conceitos estão em extremidades opostas do processo de aprendizagem, apresentando abordagens diferenciadas desde a concepção de aluno e de professor, bem como a relação entre o aluno e o professor, e o ambiente de aprendizagem. A pedagogia se caracteriza por um processo de aprendizagem direcionada, na qual o aprendiz possui maior dependência do educador, enquanto a andragogia se caracteriza por um processo de aprendizagem facilitada, em que o aluno possui mais independência no seu processo de aprendizagem devido sua experiência de vida (SANTOS; FIGUEIREDO, 2018). Entretanto, é possível que o indivíduo esteja em uma ou outra extremidade do processo contínuo do aprendizado em dado momento, independentemente de sua idade ou maturidade, não sendo inconcebível que por vezes um adulto adquira com mais facilidade os conhecimentos por meio de uma abordagem mais direcionada de aprendizagem (FRANCO *et al.*, 2015).

A aplicação dos conceitos da andragogia vem ao encontro das necessidades da educação continuada dentro das corporações, sejam elas de origem privada ou no serviço público. Isso se deve ao fato de que o público alvo da aprendizagem nessas instituições são indivíduos adultos, que possuem conhecimentos, experiências, e motivações intrínsecas e extrínsecas que devem ser considerados para a construção de um projeto de educação continuada de sucesso (SANTOS; FIGUEIREDO, 2018).

Deve-se considerar que é de interesse das instituições, sejam empresas ou entidades públicas, que o profissional esteja em processo de contínuo aprendizado e desenvolvimento educacional. Devido à constante competição do mercado econômico é necessário o aprimoramento dos produtos ou serviços ofertados para manutenção da organização no mercado cada vez mais exigente. Para tanto, a educação continuada dos colaboradores torna-se uma demanda para agregar valor à própria organização (SANTOS; FIGUEIREDO, 2018).

Diante da necessidade de melhorar as respostas às demandas de serviços públicos, com o intuito de ofertar serviços de forma eficaz e eficiente, a capacitação e aperfeiçoamento constante de servidores públicos adquirem características estratégicas de governo. Especialmente quando a administração pública pode ser descontinuada, considerando a realidade de países democráticos como o Brasil, a qualificação dos agentes públicos propicia a manutenção dos serviços prestados à população quando há renovação política. No Brasil, a exemplo de outros países,

várias Escolas de Governo voltadas para o desenvolvimento e aperfeiçoamento de servidores públicos foram criadas após o processo de redemocratização (LOSSO; BORGES, 2019).

Ações voltadas para a educação e formação de servidores públicos no Brasil não são recentes. Entretanto, durante muitas décadas a educação dos servidores públicos não era direcionada para toda a administração pública, ocorrendo de forma fragmentada e pautada na burocracia pública. A Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) foi criada no final da década de 1980, impulsionando um movimento que posteriormente culminou na criação de outras Escolas de Governo, e na Rede Nacional de Escolas de Governo, hoje sob a coordenação e supervisão da ENAP. Entre essas Escolas de Governo está o Centro de Formação e Aperfeiçoamento do INSS (CFAI) (FONSECA *et al.*, 2015).

2.1 Princípios gerais e básicos para cursos a distância

Barbosa e Carvalho (2015) descrevem métodos, elementos fundamentais, formas de acompanhamento e avaliação, e projeto pedagógico para cursos na modalidade a distância no livro Planejamento e desenvolvimento de cursos em EAD, parte da Série Conhecimento, da Universidade Federal de Viçosa (UFV). Esse livro faz parte do curso: Planejamento e Desenvolvimento de Cursos na Modalidade a Distância da Universidade Federal de Viçosa, voltado para estudantes e professores da UFV, e traz uma abordagem simples e prática para a elaboração de cursos e disciplinas a distância.

O processo de planejamento de cursos na modalidade a distância é muito mais que simplesmente traduzir aulas de cursos presenciais para o ambiente da web. Na EAD existem grandes possibilidades e é importante entender as suas abordagens, vantagens e desvantagens pedagógicas, para que se possa realizar o que se promete no contexto educacional (BARBOSA; CARVALHO, 2015, p. 06).

O material desenvolvido por Barbosa e Carvalho (2015) foi escolhido para a comparação proposta por este trabalho, pois apresenta alguns princípios gerais e práticos, que abrangem várias sugestões de etapas para criação de cursos EAD na literatura. Embora o livro seja voltado para elaboração de cursos para Instituições de Ensino Superior, os princípios para cursos EAD também podem ser aplicados para formação continuada na modalidade a distância em Educação Corporativa.

Segundo Barbosa e Carvalho (2015) há 10 princípios gerais e básicos para o planejamento e elaboração de cursos a distância: Boas estruturas; Objetivos claros; Unidades pequenas; Participação planejada; Integridade; Repetição; Síntese; Simulação e variedade; Modularidade; e, *Feedback* e avaliação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo é caracterizado como descritivo, do tipo qualitativo, considerando que pretende descrever cursos de capacitação a distância voltados aos servidores do INSS e comparar os recursos aplicados do desenvolvimento dos mesmos com recomendações.

Inicialmente foram identificados os cursos obrigatórios para servidores que desejam atuar como gestores da instituição, disponibilizados pela Escola Virtual do INSS no ano de 2019, por meio do site <https://escolavirtual.inss.gov.br/>. Em seguida foi realizada uma breve descrição de cada curso, incluindo objetivos, organização do conteúdo, recursos didáticos utilizados, carga horária e formas de avaliação. E por fim, comparou-se as características dos mesmos com os princípios gerais e básicos para o planejamento e elaboração de cursos a distância preconizados por Barbosa e Carvalho (2015).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na Escola Virtual do INSS, desenvolvida e mantida pelo Centro de Formação e Aperfeiçoamento do INSS, são disponibilizados sete cursos de caráter obrigatório para servidores que atuam ou desejam atuar como gestores na instituição. Na Tabela 1 é apresentada uma visão geral desses cursos e em seguida o detalhamento.

Tabela 1 - Resumo dos cursos obrigatórios para servidores que atuam ou desejam atuar como

gestores no INSS

Curso	Objetivo	Carga horária	Duração	Tutoria	Recursos utilizados	Avaliações
Formação de Gestores	Desenvolver competências relacionadas à atuação de servidores que ocupam ou pretendem ocupar cargos e funções gerenciais no âmbito do INSS.	10 horas	12 dias	Sim	Aulas expositivas e textos complementares	3 Objetivas e 1 Fórum
Painel de monitoramento/ Sala de monitoramento	Levar o servidor a conhecer e utilizar a ferramenta de Gestão Sala de monitoramento, com intuito de melhorar a gestão dos processos, trabalho e do atendimento.	10 horas	10 dias	Não	Aulas em formato de texto	1 Objetiva
Gestão de equipes	Sensibilizar o participante sobre a importância da construção e da mobilização da equipe de trabalho contribuindo para a melhoria dos processos de gestão no INSS.	15 horas	19 dias	Sim	Aulas expositivas, textos e áudios complementares	1 Objetiva e 2 Fóruns
Gestão estratégica	Disseminar os conceitos e práticas da gestão estratégica entre os servidores, com o propósito de alinhar a direção das ações com a finalidade da instituição.	10 horas	12 dias	Sim	Aulas expositivas, textos e áudios complementares.	2 Objetivas e 1 Fórum
Ética e Serviço Público	Homogeneizar conhecimentos sobre os fundamentos da ética e os desafios do serviço público, para o alcance da excelência do exercício profissional.	10 horas	12 dias	Não	Aulas expositivas e textos complementares.	3 Objetivas
Gestão sob a ótica de saúde e qualidade de vida no trabalho	Desenvolver competências gerenciais sobre a ótica da saúde e qualidade de vida no trabalho.	10 horas	12 dias	Sim	Aulas expositivas e textos complementares.	1 Objetiva e 1 Fórum
Deveres e proibições	Garantir o conhecimento e a compreensão dos deveres e proibições, tendo em vista a redução de infrações disciplinares decorrentes do não cumprimento dos artigos 116 e 117 da Lei 8.112/90.	10 horas	12 dias	Sim	Aulas expositivas e textos complementares	1 Objetiva e 1 Fórum

Fonte: Centro de Formação e Aperfeiçoamento do INSS.

Formação de Gestores

O foco deste curso é a gestão do projeto organizacional, gestão de processos e recursos, gestão de pessoas e gestão da informação e do conhecimento, para aplicá-las na melhoria do ambiente organizacional e às rotinas de trabalho das Unidades Organizacionais do INSS.

O curso está dividido em quatro Unidades. A primeira Unidade se refere a uma fase introdutória onde constam informações gerais sobre o curso, 1 biblioteca acessível, contendo 1 arquivo em formato de texto e outro em áudio; e mais 1 biblioteca contendo o mesmo texto da biblioteca anterior, e 2 *links*, 1 para acesso à história da Previdência em formato de texto e outra para visualização do mapa estratégico da Previdência de 2016 a 2019.

A Unidade I consiste em 1 aula expositiva em ambiente virtual, e a primeira avaliação objetiva. A Unidade II consiste em 3 aulas expositivas em ambiente virtual, e o Fórum de Aprendizagem. A Unidade III consiste em 1 aula expositiva em ambiente

virtual e a segunda avaliação objetiva.

Tanto a avaliação objetiva da Unidade I, quanto a da Unidade II, valem 10 pontos, cada. Na Unidade II há um

O Fórum de Aprendizagem no valor de 40 pontos, e, ao final do curso há outra avaliação objetiva com valor de 40 pontos e a avaliação de reação, que não possui pontuação.

Painel de monitoramento/Sala de monitoramento

O curso está organizado em cinco tópicos. O primeiro tópico é a Introdução, onde estão disponíveis a apresentação do curso, com informações gerais sobre o mesmo; o Guia do participante, onde constam mais detalhes sobre o curso como forma de acesso, público-alvo, os objetivos da aprendizagem, o conteúdo programático, a metodologia do curso, a carga horária, o cronograma de atividades e a lista de nomes dos membros da equipe do curso. Há um *link* para a “Enquete Inicial”, que deve ser realizada antes do início do curso, com a intenção de identificar os conhecimentos prévios do participante sobre o tema do curso. Há um *link* canal de atendimento ao participante. Há também uma biblioteca que possui 3 arquivos de texto complementares, em formato PDF.

No tópico dois consta a Unidade I, onde há 4 aulas em formato de texto, disponibilizadas em arquivo PDF, e um vídeo tutorial sobre a ferramenta de gestão que é o tema do curso. No tópico três consta a Unidade II, onde constam 2 aulas em formato de texto, disponibilizadas em arquivo PDF. No tópico quatro consta a Unidade III, onde constam 2 aulas em formato de texto, disponibilizadas em arquivo PDF. No tópico 5 consta a avaliação objetiva, contemplando todo o conteúdo abordado, com valor de 100 pontos, a avaliação de reação final, a Enquete Final e o Certificado de Conclusão.

Gestão de equipes

O curso está organizado em seis tópicos. O primeiro tópico é a Introdução, onde está disponível a apresentação do curso, com informações gerais sobre a organização das Unidades, público-alvo, detalhes sobre a forma de acesso, os objetivos da aprendizagem, o conteúdo programático, a metodologia do curso, a carga horária, e a lista de nomes dos membros da equipe do curso. 1 biblioteca contendo 5 textos complementares; e uma “audioteca”, contendo 15 áudios complementares.

No tópico dois consta a Unidade I, onde há 2 aulas expositivas em ambiente

virtual. No tópico três consta a Unidade II, onde há 2 aulas expositivas em ambiente virtual, e o Fórum de Aprendizagem. No tópico quatro consta a Unidade III, onde há 2 aulas expositivas em ambiente virtual, e o Fórum de Discussão. No tópico cinco consta a Avaliação de Aprendizagem, objetiva, e a avaliação de reação. E no tópico seis o Certificado de Conclusão.

O Fórum de Aprendizagem da Unidade II tem valor de 40 pontos. O Fórum de Discussão da Unidade III tem valor de 40 pontos, subdivididos segundo critérios estabelecidos para avaliação. Com valor de até 20 pontos o participante deve fazer uma análise de caso hipotético e desenvolver um texto entre 15 e 30 linhas que respondam de forma clara as questões propostas, coordenando ideias que contribuam para a melhoria do trabalho em equipe. Com valor de até 15 pontos, deve realizar análise de texto desenvolvido por um colega na fase inicial. Com valor de até 05 pontos, deve dar *feedback* à análise realizada do colega que analisou seu texto na etapa anterior. Em cada postagem deve demonstrar respeito às regras gramaticais, demonstrar habilidade de síntese, clareza e capacidade de organização das ideias.

A avaliação objetiva ao final do curso tem valor de 20 pontos.

Gestão estratégica

O primeiro tópico do curso consiste na introdução do mesmo, onde está disponível a apresentação com informações gerais sobre a organização das Unidades, público-alvo, detalhes sobre a forma de acesso, os objetivos da aprendizagem, o conteúdo programático, a metodologia do curso, a carga horária, e a lista de nomes dos membros da equipe do curso. 1 biblioteca contendo 5 textos complementares, disponíveis em áudio, o mapa estratégico da Instituição entre 2012 e 2015, e o mapa estratégico da instituição entre 2016 e 2019.

O curso está estruturado em três Unidades. A Unidade I e a Unidade II consistem em 3 aulas expositivas em ambiente virtual, cada. Ao final das Unidades I e II há avaliação objetiva do curso, referente ao conteúdo abordado em cada unidade.

A Unidade III consiste em 2 aulas expositivas em ambiente virtual. No final desta unidade há o Fórum de Aprendizagem. Ao término do curso há uma avaliação de reação e a disponibilização do Certificado.

Ambas as Avaliações objetivas valem 30 pontos, cada. A participação no Fórum de Aprendizagem vale 40 pontos.

Ética e serviço público

Este curso é realizado em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), que pretende alcançar todos os servidores da instituição.

O curso está estruturado em cinco tópicos, sendo que o primeiro contempla o conteúdo programático, os critérios de avaliação, a biblioteca, onde constam 3 textos complementares e 3 textos referentes às aulas expositivas de cada módulo do Curso, e o canal de atendimento ao participante.

O tópico dois inclui o Módulo I, o tópico três inclui o Módulo II, o tópico quatro inclui o Módulo III, sendo que cada módulo consiste em 1 aula expositiva. Ao final de cada um dos Módulos I, II e III há uma avaliação objetiva, e uma autoavaliação. O tópico cinco inclui a avaliação de satisfação com o curso, a avaliação de reação e o certificado.

As avaliações objetivas dos Módulos I e II valem 33 pontos cada, e a avaliação objetiva do Módulo III vale 34 pontos.

Gestão sob a ótica de saúde e qualidade de vida no trabalho (SQVT)

Este curso tem a proposta de promover a reflexão sobre o papel do gestor no processo de promoção da saúde e qualidade de vida no trabalho por meio do gerenciamento de equipes de trabalho.

O curso está organizado em cinco tópicos. O primeiro tópico consiste na introdução do curso, onde está disponível um *link* com a apresentação do mesmo, público-alvo, o objetivo geral da aprendizagem, a carga horária, e a lista de nomes dos membros da equipe do curso. 1 biblioteca contendo 11 textos complementares e um arquivo com as referências bibliográficas do curso.

O tópico dois consiste na Unidade I, onde constam 3 aulas expositivas em ambiente virtual. No final desta unidade há o Fórum de Aprendizagem. O tópico três consiste na Unidade II, onde constam 2 aulas expositivas em ambiente virtual. O tópico quatro consiste na Unidade III, onde constam 2 aulas expositivas em ambiente virtual. O tópico cinco consiste na Avaliação Final de Aprendizagem, avaliação de reação e disponibilização do Certificado.

O Fórum de Aprendizagem da Unidade I vale 40 pontos. A Avaliação Final de Aprendizagem, objetiva, constante no tópico cinco tem valor de 60 pontos.

Deveres e proibições

Este curso trata de assuntos relacionados ao Regime Jurídico dos Servidores Cíveis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais (Lei 8.112/90).

O curso está organizado em seis módulos. O primeiro módulo é introdutório onde consta um *link* com a apresentação do curso, incluindo informações gerais sobre a organização dos Módulos, público-alvo, detalhes sobre a forma de acesso, os objetivos da aprendizagem, o conteúdo programático, a metodologia do curso, a carga horária, e a lista de nomes dos membros da equipe do curso. 1 biblioteca contendo 10 textos, em formatos diferentes, referentes a legislação que versam sobre o tema do curso.

O Módulo I inclui 1 aula expositiva e o Fórum de Aprendizagem. Os Módulos II, III, IV e V são compostos por 1 aula expositiva, cada.

Após os módulos consta a Avaliação de Aprendizagem, objetiva, a avaliação de reação.

O Fórum de Aprendizagem vale 40 pontos e, a Avaliação de Aprendizagem, objetiva, vale 60 pontos.

Em todos os cursos constam informações de que os mesmos são disponibilizados na intranet e internet, se possuem tutoria ou não. Em cinco, dos sete cursos, é sugerida a dedicação diária de pelo menos 1 hora para realização das aulas e atividades propostas.

Nos cursos sem tutoria há um *link* para o canal de atendimento ao participante, que consiste na disponibilização de e-mail para envio de dúvidas, sugestões ou críticas.

Todos os cursos com tutoria apresentam no tópico de introdução informações sobre as atividades propostas e os critérios de avaliação; *link* para Fórum de dúvidas; sala do cafezinho, sendo um ambiente para apresentação dos participantes, troca de ideias, novidades, socialização; Mensagens da tutoria, que também são enviadas por e-mail; além da biblioteca.

Todos os cursos com tutoria utilizam como forma de avaliação a participação em Fórum de Aprendizagem com valor de 40 pontos subdivididos segundo critérios estabelecidos para avaliação, sendo 20 pontos para postagem com resposta ao questionamento proposto no fórum, 15 pontos para duas ou mais postagens que demonstrem domínio sobre o conteúdo e interações com colegas, sendo que as postagens devem ser realizadas em dias diferentes, e 5 pontos para clareza na exposição de ideias, como organização, respeito às normas gramaticais e habilidade de síntese.

Com exceção do curso Painel de Monitoramento/Sala de monitoramento, todos os cursos apresentam aulas expositivas utilizando recursos de texto e imagens fixas.

Para a obtenção de certificado dos cursos é necessário que o participante atinja no mínimo 70 pontos, sendo que o certificado fica disponível ao participante alguns dias após a conclusão do curso.

Segundo Barbosa e Carvalho (2015), embora a literatura apresente diversas sugestões de etapas para criação de cursos na modalidade a distância, de um modo geral todas seguem os mesmos princípios gerais. O primeiro princípio a ser considerado são as boas estruturas, que dizem respeito à organização e os componentes do curso, sendo que os mesmos devem apresentar coerência, de modo que fique claro para os alunos o que precisam aprender, quais são as tarefas que devem ser desenvolvidas, assim como o *feedback* de seus desempenhos. De modo geral, os sete cursos analisados apresentam uma estrutura coerente e similar, porém não igual, informam ao participante quais são as atividades propostas, mas não apresentam formas de *feedback* além de comentários sobre a participação nos fóruns de aprendizagem ou discussão, quando há tutoria.

A definição de objetivos claros possibilita a criação de materiais didáticos, a seleção de recursos de tecnologia, informação e comunicação, assim como, quais métodos de avaliação são mais adequados para que o estudante alcance o aprendizado previsto. Para o estudante é importante as informações a respeito das intenções e objetivos do curso, pois isso permite o direcionamento de seus esforços para o aprendizado esperado (BARBOSA; CARVALHO, 2015). Todos os cursos avaliados apresentam quais são seus objetivos de modo geral, na fase de introdução do curso, sendo que alguns apresentam objetivos específicos mais detalhados, como os cursos de Formação de gestores e Deveres e proibições, Sala de Monitoramento e Gestão de Equipes, sendo que os dois últimos apresentam objetivos específicos para cada Unidade. Os cursos Gestão estratégica, Ética e Serviço Público e Gestão sob a ótica de SQVT possuem objetivos específicos detalhados no início de cada Unidade do curso. A definição de objetivos Claros é importante tanto na educação presencial quanto na educação à distância, sendo que os objetivos devem ser a tradução das competências que se deseja que o estudante alcance ao término da unidade ou do curso (ENFAM, 2018).

O terceiro princípio elencado por Barbosa e Carvalho (2015) se refere a apresentação do conteúdo do curso, sugerindo que as unidades de ensino devem ser pequenas, de modo a atenderem a um único objetivo de aprendizado. A organização do conteúdo em pequenas unidades também pode ser um motivador para o estudo ou leitura, pois favorece o processamento e memorização do conteúdo (WEBER; OLIVEIRA, 2016). Os cursos estudados apresentam poucas Unidades de modo geral, em virtude de serem bastante específicos, sendo que de modo geral cada unidade apresenta o conteúdo distribuído em 2 ou 3 aulas curtas, com a intenção de não tornar a leitura densa e cansativa.

O quarto princípio geral se refere à participação planejada, e está relacionada com a interação entre os alunos com outros alunos, de cada aluno com o instrutor ou tutor e com a própria disciplina, de modo estruturado e organizado previamente. A falta de interação entre os participantes de um curso, ou entre o tutor e o participante estão entre as principais causas de evasão de cursos na modalidade a distância. Além disso, a interação e participação ativa favorece a construção do conhecimento a partir da cooperação entre os envolvidos no processo de aprendizagem (BARBOSA; CARVALHO, 2015).

Entre os cursos objetos do presente estudo observa-se que os cursos sem tutoria, dois dos sete cursos analisados, Sala de Monitoramento e Ética no Serviço Público, não preveem interação entre os participantes ou mesmo com o tutor, embora seja disponibilizado e-mail para envio de dúvidas. Os demais cursos apresentam em sua estrutura a participação ativa em fóruns de aprendizado que estimulam a interação e troca de informações e conhecimento entre os participantes, sendo que a participação nos fóruns é essencial para que o participante alcance a pontuação mínima necessária para a obtenção do certificado. Além dos fóruns de aprendizado os cursos com tutoria possuem um ambiente para socialização entre os participantes, a chamada Sala do cafezinho.

Silva e Figueiredo (2012) apresentam várias ferramentas que podem auxiliar na interatividade entre participantes e tutores de cursos a distância, tais como correio eletrônico, chat, fórum, lista de discussão, mural, portfólio, anotações, FAQ, perfil, acompanhamento e avaliação. Os autores também destacam que a interação entre os participantes de um ambiente virtual de aprendizado pode promover a acolhida e conciliar relações sociais com os interesses racionais esperados do aluno ou

participante. Isso porque espaços que permitem interação promovem a cooperação e colaboração, além de “eliminar a sensação de isolamento, o desânimo, a ansiedade e a desmotivação” (SILVA; FIGUEIREDO, 2012).

Integralidade é o quinto princípio geral para o desenvolvimento de cursos a distância, que segundo Barbosa e Carvalho (2015) se refere aos materiais desenvolvidos para o curso, devendo incluir comentários sobre o conteúdo abordado, atividades e ilustrações, com o propósito de tornar o curso mais que um livro didático. Nos cursos analisados na pesquisa observa-se a predominância de materiais em formato textual em todos os cursos, mesmo os materiais complementares disponibilizados na biblioteca virtual de cada curso prevalentemente incluem textos, apenas os cursos Gestão de Equipes e Gestão Estratégica apresentam materiais complementares em formato de áudio, e o curso Sala de Monitoramento possui um vídeo tutorial. Há pouca diversidade no formato de apresentação dos conteúdos abordados, assim como nos materiais complementares, embora exista uma relação entre eles pouco proporcionam a ideia de integralidade, pois não abordam todos os temas de forma ampla. Entretanto, as atividades propostas possuem íntima relação entre o conteúdo abordado, especialmente com relação aos fóruns que propõem a integração entre situações práticas com os temas abordados nas unidades.

O sexto princípio geral é a repetição. Barbosa e Carvalho (2015) afirmam que é aceitável por vezes a repetição de ideias e informações importantes no conteúdo dos cursos, como forma de facilitar a memorização. Entretanto, deve-se apresentar tais repetições com cautela, para que o conteúdo não seja excessivamente redundante e incoerente. Considerando os conteúdos das Unidades ou Módulos dos cursos analisados, observa-se que não há excessivas repetições, entretanto, os conteúdos disponíveis nas bibliotecas virtuais de modo geral apenas repetem as informações disponibilizadas nas Unidades, sendo que o curso Ética e serviço público disponibiliza na biblioteca as aulas das unidades em formato de texto. A mera repetição de conteúdo não agrega novos conhecimentos, além de tornar a leitura cansativa. Uma opção de promover a fixação de um conceito ou ideia é através de um breve resumo do conteúdo de uma unidade ao final da mesma, além de propor uma atividade que permita ao estudante a reflexão sobre o conteúdo abordado ao mesmo tempo em que permite uma autoavaliação (ENFAM, 2018).

Síntese é o sétimo princípio geral para o desenvolvimento de cursos a distância. Este princípio remete a necessidade do aluno, ou estudante, de organizar ideias relacionando os conteúdos, de modo a expressar o conhecimento adquirido e assim consolidar o mesmo (BARBOSA; CARVALHO, 2015). Entre os cursos analisados e disponibilizados pela Escola virtual do INSS, cinco deles possuem fóruns de aprendizado que incluem nos critérios de avaliação a organização das ideias e a capacidade de síntese.

Segundo Barbosa e Carvalho (2015) o oitavo princípio se refere a simulação e variedade. Este princípio está relacionado com a necessidade, segundo as autoras, da utilização de formatos e mídias variadas para a apresentação das informações, com o propósito de assegurar a atenção dos alunos. Os cursos analisados não apresentam grande variedade de mídias, limitando-se em grande parte a utilização de texto e imagens fixas. Apenas o curso Sala de Monitoramento apresenta como recurso didático a utilização de um vídeo tutorial além de textos, e os cursos Gestão de equipes e Gestão estratégica disponibilizam recursos de áudio nos materiais complementares, sendo que neste último os áudios são reproduções dos textos disponíveis na biblioteca virtual do curso.

A utilização de material didático em formatos audiovisuais, tais como vídeos, vídeo aula e videoconferência, estimulam o aluno a visualizar as situações, experiências e processos de modo a contextualizar o conteúdo com sua cultura ou realidade. O emprego de recursos de hipermídia como texto, sons, gráficos e imagens fixas e em movimento tornam o material didático mais atrativo, favorecendo o processo de aprendizado e aumentando a motivação do aluno ou estudante. Destaca-se que os temas ou ideias de todos os materiais utilizados devem estar alinhadas com os objetivos propostos para o curso ou unidade (MERCADO; FREITAS, 2013).

O nono princípio geral é a modularidade. Esse princípio está relacionado com a articulação entre tarefas, exemplos e problemas de modo que os alunos possam adaptar o conteúdo aos seus interesses (BARBOSA; CARVALHO, 2015). A articulação entre uma unidade e outra permite coerência e continuidade do assunto ou tema ao longo do curso. A elaboração das tarefas ou proposição de problemas deve prever a reflexão do aluno entre o conteúdo abordado e sua prática diária, possibilitando desse modo, articulação entre teoria e prática. Essa articulação deve

evidenciar-se na exposição de exemplos e nos enunciados das atividades de avaliação propostas ao longo da unidade ou curso (ENFAM, 2018).

A modularidade, nos cursos avaliados, transparece especialmente nos fóruns de aprendizagem, uma vez que as tarefas propostas procuram relacionar o conteúdo abordado nas unidades dos cursos com situações do dia a dia do trabalho. Entretanto, há poucos exemplos que articulam a teoria com a prática nas unidades dos cursos, assim como nas avaliações objetivas pouco se observa de articulação entre teoria e prática.

Por fim, o décimo princípio geral para elaboração de um curso na modalidade a distância inclui o *feedback* e avaliação. Nos cursos avaliados há pouca variação nos métodos de avaliação que incluem avaliações objetivas, em todos os cursos, e avaliações por meio de fórum de aprendizagem ou fórum de discussão, com exceção do curso de ética e serviço público. Os *feedbacks* dos cursos avaliados foram realizados pelos próprios participantes e também pelo tutor nos fóruns, porém não esclareceram detalhadamente se critérios de avaliação previamente estabelecidos foram atingidos pelo participante.

Archer, Crispim e Cruz (2016) afirmam que o conceito de *feedback* pode ser muito amplo, porém no contexto de ensino o *feedback* constitui-se em uma importante forma de avaliação de desempenho. Os autores afirmam que há diferentes tipos de *feedback*, com relação ao momento e conteúdo dos mesmos relacionados à tarefa desenvolvida. Ressaltam que um *feedback* objetivo e completo possibilita ao estudante, ou aluno, saber exatamente quais aspectos de seu desempenho precisam ser melhorados e quais devem ser mantidos, promovendo reflexão do indivíduo acerca de seu aprendizado e motivando o mesmo a continuar estudando.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As principais fragilidades encontradas nos cursos virtuais disponibilizados pela escola do INSS, e analisados, estão relacionadas com a falta de interação entre os participantes dos cursos em que não há tutoria, poucas situações de integralidade entre os materiais disponibilizados pelos cursos, prejudicada especialmente pela pouca variação no formato dos recursos disponibilizados pelos cursos, e *feedbacks* que não esclarecem detalhadamente se os critérios de avaliação estabelecidos foram

atingidos.

A análise realizada apenas contemplou uma pequena parte dos cursos disponibilizados aos servidores da instituição por meio da escola virtual, mas permite uma visualização ampla das necessidades de adequação para uma metodologia de ensino pautada nos princípios da andragogia, voltada para o aperfeiçoamento profissional no serviço público.

Embora se tenha escolhido critérios de análise objetivos, ainda cabe mencionar que uma das principais limitações do trabalho está relacionada com a subjetividade da análise, tendo em vista a avaliação a partir de apenas um ponto de vista, e que uma análise envolvendo a opinião dos participantes dos cursos poderia ampliar a percepção coletiva sobre outros pontos que são determinantes para o sucesso de uma capacitação profissional, tal como a motivação dos envolvidos.

Ainda se destaca que a análise realizada permite uma reflexão para o desenvolvimento de novos cursos para os servidores públicos da instituição, de modo que sejam ponderados os princípios para a elaboração de cursos a distância, que considera vários aspectos estruturais, visando o aprendizado motivado.

Considerando que há uma grande escassez de estudos que avaliam a estrutura ou qualidade de cursos a distância voltados ao aperfeiçoamento profissional, seja de instituições públicas ou privadas, esse é um campo de pesquisa que deve ser mais explorado devido a sua crescente demanda e importância em uma sociedade cada dia mais exigente por qualidade de produtos e serviços, que é reflexo da qualificação profissional.

REFERÊNCIAS

ALVES, Lucineia. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, São Paulo, v. 10, p.83-92, 24 maio 2011.

ARCHER, Aline B; CRISPIM, Ana C; CRUZ, Roberto M. Avaliação e *feedback* de desempenho de estudantes na educação a distância. **Av. Psicol. Latinoam.** Bogotá, v. 34, n. 3, p. 473-485, dez. 2016. Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-47242016000300004&lng=en&nrm=iso. Acesso em 20 nov. 2019.

BARBOSA, Telma Regina da Costa Guimarães; CARVALHO, Maria de Lourdes. Planejamento e desenvolvimento de cursos em EAD. **Série Conhecimento**, Viçosa,

MG, ed. 31, 2015. Disponível em: <https://www2.cead.ufv.br/serieconhecimento/wp-content/uploads/2015/11/Planejamento-de-desenvolvimento-de-cursos-em-EAD.pdf>. Acesso em: 08 out. 2019.

BRASIL. **Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990**. Dispõe sobre a extinção e dissolução de entidades da administração Pública Federal, e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 13 abr. 1990. Seção 1. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8029cons.html. Acesso em: 30 ago. 2019.

BRASIL. INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. Estrutura organizacional. 2017. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/aceso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional/>. Acesso em: 29 ago. 2019.

ENFAM. **Guia de elaboração de materiais didáticos para EAD**: subsídios pedagógicos e orientações gerais em uma abordagem construtivo-colaborativa. Brasília, DF: ENFAM, 2018, 77 p. Disponível em: https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/2018/02/Guia_EaD_AF.pdf. Acesso em: 06 out. 2019.

FARIAS, Suelen Conceição. Os benefícios das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no processo de Educação a Distância (EAD). RDBCI: **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 11, n. 3, p. 15-29, ago. 2013.

FONSECA, Diogo Ribeiro da; CAMÕES, Marizaura Reis de Souza; TORRES, Marcelo Douglas de Figueiredo; LEMOS, Joselene Pereira. **Sistemas de Escolas de Governo da União**: perfil, identidade e desafios para institucionalização. Brasília, DF: Enap; 2015. Cadernos ENAP, 40.

FRANCO, David Silva.; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FERREIRA, Débora Vargas; ASSIS, Frederico Azevedo Alvim. A Andragogia na Educação Corporativa: O Caso de Uma Empresa Metalúrgica. **Revista de Administração da Unimep**, Piracicaba, v. 13, n. 2, p.74-99, ago. 2015. Instituto Educacional Piracicabano da Igreja Metodista. Disponível em: <http://www.raunimep.com.br/ojs/index.php/regen/article/view/695>. Acesso em: 16 set. 2019.

LOSSO, Claudia Regina Castellano; BORGES, Martha Kaschny. Educação a distância nas escolas de governo brasileiras: a produção acadêmica no campo da educação. **Revista Electrónica de Investigación y Docencia (reid)**, [s.l.], n. 21, p.81-98, 28 jan. 2019. Universidad de Jaen. Disponível em: <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/view/4102/3790>. Acesso em: 26 out. 2019.

MERCADO, Luís Paulo Leopoldo; FREITAS, Maria Auxiliadora Silva. Avaliação de materiais didáticos para educação online dos cursos da uab/ufal: perspectiva analítica e reconstrutiva. **Revista e-Curriculum**, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 537-553, ago. 2013. Disponível em: <http://ken.pucsp.br/curriculum/article/view/6220>. Acesso em: 03 out. 2019.

NASCIMENTO, Thiago Cavalcante; RAMOS, Anatólia Saraiva Martins; OLIVEIRA JÚNIOR, Paulo César Medeiros de. Prontidão tecnológica e satisfação de alunos na modalidade a distância: o caso de um programa de capacitação de um governo estadual. **Revista de Gestão**, São Paulo, v. 18, n. 3, p.489-509, 30 set. 2011.

SANTOS, Alessandra de Souza; FIGUEIREDO, Frederico de Carvalho. Educação continuada em escolas de governo: uso de andragogia no desenvolvimento de competências profissionais. **Revista Cesumar – Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**, Maringá, v. 23, n. 1, p. 27-46, jul. 2018. Disponível em: <http://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/revcesumar/article/view/6464/3212>. Acesso em: 19 set. 2019.

SANTOS, Alexandra da Silva; GUIMARÃES, Beatriz Vieira; SILVA, Silvia Helena Ferreira da. A educação a distância como ferramenta para formação de servidores públicos. **Revista do Seminário Mídias & Educação: VII Seminário Mídias e Educação do Colégio Pedro II**, Rio de Janeiro, v. 3, 2017. Disponível em: <http://cp2.g12.br/ojs/index.php/midiaseeducacao/article/view/1450/1058>. Acesso em: 13 ago. 2019.

SILVA, Camila Gonçalves; FIGUEIREDO, Vitor Fonseca. Ambiente virtual de aprendizagem: comunicação, interação e afetividade na EAD. **Revista Aprendizagem em EAD**, Taguatinga, DF, v. 1, n. 1, out. 2012. Disponível em: <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/raead/article/view/3254/2229>. Acesso em 19 nov. 2019.

STRÖHER, Marga Janete; PREGARDIER, Mara Eneida Mariano. O desafio da gestão descentralizada na educação a distância do INSS. **Apresentações Trabalhos Científicos**, [s.l.], 7 out. 2018. Associação Brasileira de Educação a Distância. Disponível em: http://abed.org.br/hotsite/premio-abed-2018/1_colocado_EI_O_desafio_da_gestao_descentralizada_na_educacao_distancia_INSS.pdf. Acesso em: 12 ago. 2019.

VIANA, Neilane de Souza. Educação online e servidor público: uma proposta para a formação continuada de servidores da universidade pública. **Revista Multitexto**, Montes Claros, v. 3, n. 1, p. 45-52, jun. 2015. Disponível em: <http://www.ead.unimontes.br/multitexto/index.php/rmcead/article/view/106>. Acesso em: 29 ago. 2019.

WEBER, Dorcas Janice; OLIVEIRA, Lia Raquel. Materiais Didáticos para Educação a Distância: Observando Layouts. **EAD em foco**, [s.l.], v. 6, n. 1, abr. 2016. Disponível em: <http://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/362/168>. Acesso em: 22 nov. 2019.