

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
ESPECIALIZAÇÃO EM INOVAÇÃO E TECNOLOGIAS NA EDUCAÇÃO

**DESAFIOS DO ENSINO A DISTÂNCIA – EAD E AS OPORTUNIDADES DE
CAPACITAÇÃO DOS AGENTES PÚBLICOS**

Roneide Porfírio da Silva

Gestão e Organização: oportunidades de formação e capacitação

Nível: Micro e Meso

BRASÍLIA, DF

2020

1 PROBLEMA DE PESQUISA

A carreira pública é visada por ser sinônimo de segurança para muitos. Além dos altos salários, a estabilidade e outros benefícios são atrativos que impulsionam a disputa por um cargo no serviço público, ou seja, nem sempre o ingresso na carreira é por vocação clara, mas pelos benefícios oferecidos.

Uma carreira engessada, sem grandes ambições e possibilidades de crescimento profissional poderá causar frustrações e, conseqüentemente, um baixo rendimento na produtividade e qualidade do serviço oferecido.

Analisando o ambiente de trabalho in loco¹, posso afirmar que há relatos de cidadãos que se depararam com a morosidade, a burocracia e a falta de interesse do agente público em solucionar problemas. Situações decorrentes da inabilidade e conformismo de alguns servidores que acreditam que a busca por conhecimento e capacitação não são relevantes, pois não agregarão valores às suas atividades.

A motivação e o despertar para a capacitação são focos que deverão ser tratados com suma importância no intuito de elevar o valor do capital humano de forma que, seus efeitos positivos sejam sentidos na relação colaborador, empresa e sociedade.

É sabido que a ascensão na carreira pública depende de avaliações periódicas de desempenho dos agentes públicos conforme estabelece a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 em seu artigo 41, §1º, III. Para conseguir a progressão salarial tem que haver disponibilidade e um trabalho conjunto das equipes, chefias e do órgão como um todo para ensinar, treinar e qualificar os servidores. (BRASIL, 1988).

E entre desafios e atrativos, não há um segredo para o serviço público, mas encontrar sentido no que se faz é o melhor estímulo para a

¹ In loco é uma expressão em latim, que significa “no lugar” ou “no próprio local”.

realização de um bom trabalho. Um bom relacionamento agregado a conhecimento e disposição para se fazer o melhor, de forma racional, faz com que o atendimento ao público deixe de ser um martírio e passe a ser uma satisfação ao se empenhar a solucionar um problema, seja de forma sistêmica, presencial ou não.

A satisfação de um trabalho reconhecido pela sua qualidade e eficácia torna-se um fator motivador.

Diante do exposto, o grande desafio é demonstrar de forma clara a necessidade real de que haja motivação e engajamento dos agentes públicos para o seu desenvolvimento profissional nos cursos de capacitação oferecidos pela Empresa pública em parcerias com instituições de ensino do governo.

Segundo o plano anual de capacitação da EBC – PAC/EBC, 2017/2018:

A plataforma de Ambiente Virtual de Educação da Empresa Brasil de Comunicação - EBC é uma ferramenta prevista de grande importância para a disseminação das atividades de capacitação que possam ser convertidas em Ensino a Distância – EAD, referentes a cursos criados ou ministrados por instrutores internos ou cursos adquiridos de fornecedores externos, além de viabilizar o alcance ao maior número de empregados que se encontram em regiões de difícil acesso ou baixa oferta de capacitação pelo mercado, objetivando expandir as capacitações ofertadas. (PAC/EBC, 2017-2018).

Declaradamente, a Empresa Brasil de Comunicação – EBC oferece a oportunidade aos seus empregados de aperfeiçoarem seu conhecimento conforme a área de atuação, via cursos presenciais e a distância, ministrados dentro da própria empresa por multiplicadores e mediante parcerias com instituições de ensino.

É observada uma resistência cultural imposta pelos agentes públicos mais antigos em utilizar ferramentas tecnológicas, computadores sob a alegação de que já fizeram o seu papel dentro da empresa e que novas contribuições devem partir dos empregados mais novos, estes por sua vez esbarram com a impossibilidade de se ausentar da área, em horário de trabalho,

para a participação das aulas e não conseguem fazer um planejamento e gestão do tempo pós trabalho, acarretando desistências e evasão.

A grande questão é como motivar esses agentes públicos a se capacitarem utilizando a ferramenta de Ensino a Distância – EAD?

2 CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA

O interesse do tema da pesquisa surgiu a partir da observação, no local de trabalho, de relatos de empregados que demonstraram interesse inicial na capacitação, porém no decorrer do curso desistiam.

A Empresa Brasil de Comunicação – EBC tem como serviço essencial a comunicação, (Decreto, 2007) o que demanda constante busca de conhecimento, inclusive em inovações de tecnologias. Contudo, a evasão é decorrente da desmotivação ocasionada por alguns fatores evidenciados, diariamente.

O empregado sente dificuldade, no horário de trabalho, de ausentar-se do setor onde está lotado para a participação das aulas presenciais.

Os agentes públicos mais antigos são resistentes a inovações, sob a alegação que não precisam aprender a utilizar novas ferramentas tecnológicas como o computador, pois estão em processo de aposentadoria ficando esta tarefa delegada aos mais novos.

A falta de planejamento e disciplina para gerir o tempo dispensado em um curso de Ensino a Distância, pós trabalho, são os motivos que justificam a pesquisa.

Como as mudanças relacionadas às estruturas organizacionais ocorrem numa velocidade muito grande, os indivíduos, na verdade, precisam aprender – desaprender – reaprender, num processo contínuo. (KIELWAGEN; SOUZA, 2013).

Para Chiavenato (1999, p. 290):

Desenvolver pessoas não é apenas dar-lhes informação para que elas aprendam novos conhecimentos, habilidades e destrezas e se tornem mais eficientes naquilo que fazem. É, sobretudo, dar-lhes a formação básica para que elas aprendam novas atitudes, soluções, ideias, conceitos e que modifiquem seus hábitos e comportamentos e se tornem mais eficazes naquilo que fazem.

Conforme citado por Chiavenato (2009, p. 153-154): a organização somente se desenvolve a partir do desenvolvimento de seus funcionários e colaboradores. [...] A educação corporativa é um esforço global e holístico no sentido de oferecer amplas condições para que ocorra a aprendizagem. Conhecimentos, habilidades, julgamentos e atitudes somente são aprendidos em larga escala e transformados em competências apenas quando a organização concentra seus esforços em transmitir continuamente estímulos no sentido de proporcionar aprendizado. (CHIMENES; PRATES, 2015).

A cada dia, o papel do servidor público não é apenas o de ser estável. É muito mais do que isso, pois a sua atuação está necessariamente voltada para os anseios da comunidade ou sociedade. (DOURADO, 2014).

A estabilidade dos servidores somente se justifica se ela assegura, de um lado, a continuidade e a eficiência da Administração e, de outro, a legalidade e impessoalidade da gestão da coisa pública. (DOURADO, 2014).

Diante do cenário identificado dentro da Organização e as citações de autores conhecidos sobre o tema, a pesquisa possibilita identificar os problemas e facilitar na aplicação das soluções.

A contribuição do estudo impactará de forma ampla no resultado da qualidade do serviço oferecido e executado no âmbito institucional e social.

O servidor/empregado público tem o papel de agente transformador dentro da sociedade em que está inserido e tem o dever de seguir alguns princípios fundamentais tais como: ser ético, buscar conhecimento e desenvolvimento de novas competências, ter habilidade e capacidade de lidar com a diversidade de forma imparcial e ter a consciência de que está a serviço da cidadania. (CHIMENES; PRATES, 2015).

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo geral

Motivar o empregado/servidor público a participar dos cursos EAD ofertados a se capacitar, no intuito de resultar em ações positivas quanto a qualidade do serviço prestado, internamente, na instituição refletindo ao que é apresentado também à sociedade.

O processo de capacitação permanente do servidor e o seu engajamento nas atividades é de grande valia, pois cada vez mais será cobrado eficiência e eficácia na prestação de serviços públicos.

3.2 Objetivos específicos

Durante o desenvolvimento do projeto serão objetivos específicos desse estudo:

- Estimular a participação do empregado/servidor público nos cursos de capacitação, demonstrando a possibilidade de crescimento profissional;
- Disponibilizar ferramentas para uso como computadores dentro da área de Educação Corporativa de forma que o agente público tenha um espaço fora do ambiente de trabalho (setor de atuação) em que possa concentrar-se, exclusivamente, nas atividades do curso;
- Divulgar os cursos EAD oferecidos por instituições de ensino, inclusive de outros órgãos;
- Criar o Ambiente Virtual de Aprendizagem e disponibilizar aulas, vídeos, bibliotecas virtuais e podcasts como forma de estímulo ao aluno (servidor público);
- Possibilitar uma interação via fóruns de discussão e chat, em tempo real, dos alunos e professores;
- Considerar a participação em cursos realizados na EBC como quesito de avaliação de desempenho e de progressão salarial.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

A internet facilitou o acesso à informação. De forma ágil é possível ter ao alcance das mãos assuntos relacionados ao mundo, economia, educação, dentre outros. Com a evolução e inovação tecnológica surgiu a necessidade de adaptação a estas mudanças impactando no comportamento das instituições de ensino, alunos e a sociedade de um modo geral. Um dos grandes desafios é motivar os agentes públicos a se capacitarem utilizando o ensino à distância. Convencê-los de que a utilização de ferramentas tecnológicas associadas a uma boa gestão do tempo são facilitadores no seu desenvolvimento e crescimento profissional e que os resultados podem sim, ser positivos e de qualidade.

Existem várias definições de Educação a Distância na literatura especializada, fruto de pesquisas de estudiosos. Segue abaixo alguns conceitos.

Holmberg (1985, apud Mugnol 2009, p. 343) define a Educação a Distância da seguinte forma:

a expressão “educação a distância” cobre as distintas formas de estudo em todos os níveis que não se encontram sob a contínua e imediata supervisão dos tutores, presentes com seus alunos na sala de aula, mas, não obstante, se beneficiam do planejamento, orientação e acompanhamento de uma organização tutorial. (REVISTA EDUCAÇÃO PÚBLICA, 2019).

Para Maia e Mattar (2007, p. 6, apud Santos e Menegassi, 2018):

a EAD é uma modalidade de educação em que professores e alunos estão separados, planejada por instituições e que utiliza diversas tecnologias de comunicação. (REVISTA EDUCAÇÃO PÚBLICA, 2019).

O conceito de EAD para Moore e Kearsley (2008, p. 2) é o seguinte:

Educação a distância é o aprendizado planejado que ocorre normalmente em um lugar diferente do local do ensino, exigindo técnicas especiais de criação do curso e de instrução, comunicação

por meio de várias tecnologias e disposições organizacionais e administrativas especiais. (REVISTA EDUCAÇÃO PÚBLICA, 2019).

No Brasil o Ensino a Distância é norteado por várias legislações, dentre elas o Decreto nº 5.622/05 que regulamenta a Educação a Distância no Brasil, assim como a Lei nº 9.394/96 que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação e o Plano Nacional de Educação de 2001 que aborda a educação a distância e as tecnologias educacionais.

A importância da Educação a Distância unificada à legislação e tecnologias é a descentralização dos polos de educação, ultrapassando barreiras geográficas, quebrando paradigmas de espaço e tempo.

Com uma maior participação da sociedade na Educação a Distância como um todo, o Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA é uma das ferramentas mais conhecidas e utilizadas nas plataformas EAD, podendo ser aplicado no setor público como plataforma de divulgação e realização de cursos à distância.

4.1 A teoria das necessidades de Maslow e a capacitação de agentes públicos

A pirâmide de Maslow demonstra a teoria da hierarquia das necessidades humanas que são: fisiológica, segurança, relacionamento, estima e realização pessoal. Estudada e criada pelo psicólogo Abraham Maslow esta teoria está relacionada com a sobrevivência humana e a sua busca incessante em satisfazer as suas necessidades. Para ele a realização dos desejos de cada indivíduo acontece de forma gradual, ou seja, cada pessoa está em um estágio motivacional. O que determina o estágio de cada ser humano é o nível de satisfação de cada desejo. Se este foi sanado, ele é motivado a realizar novos desejos. (WIKIPÉDIA, 2012, 2017).

A motivação é interna, ela acontece de dentro para fora, os desafios profissionais para cada indivíduo serão norteados pelos seus desejos. No topo da pirâmide de Maslow temos as necessidades de realização pessoal e o agente público irá buscar no ambiente organizacional formas de realização

profissional se baseando na moralidade, criatividade, solução de problemas e outros fatores determinantes. (WIKIPÉDIA, 2012, 2017).

Psicólogos organizacionais contribuem com o estudo do comportamento dos seres humanos. Conseguem identificar dentro de uma instituição quais são os fatores motivacionais relevantes ao trabalho de cada indivíduo atrelado ao seu comportamento diante de um objetivo a ser alcançado e o seu grau de satisfação. (APUGLIESE, 2010).

Para entender melhor a motivação e suas inferências especialistas da área da Psicologia como Robbins (2005) entende que é possível saber o nível de hierarquia que o indivíduo se encontra num dado momento utilizando a pirâmide de Maslow e a partir deste ponto focar na satisfação da pessoa dentro daquele nível ou patamar superior. (APUGLIESE, 2010).

Os agentes públicos ao escolherem a carreira pública tem que ter a consciência de que para que se tenha algum ganho extra serão avaliados pelos critérios de antiguidade, mérito, nível de capacidade ou dificuldade da atividade, por meio de progressão salarial ou promoção.

O cargo e o seu grau de complexidade são fatores decisivos para a definição da remuneração de um agente público. O desenvolvimento das pessoas é uma forma de equiparar conhecimento, competência e promoção e para que isto aconteça é preciso preparar esses profissionais e estabelecer programas de capacitação. Trabalho que poderá ser desenvolvido pela área de Gestão de Carreiras da instituição.

O processo de aprendizagem e conhecimento começa nas pessoas e estas sustentam a ação estratégica da organização. Por isso é importante o amadurecimento da necessidade de capacitar constantemente dentro da esfera profissional, estes servidores e empregados públicos como forma de proporcionar a aquisição de competências individuais e coletivas. Conseqüentemente a sociedade e o cidadão usufruirá de serviços prestados de qualidade de forma mais eficiente e eficaz.

4.2 Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas

Hoje algumas técnicas conhecidas e citadas por Chiavenato (1999), são utilizadas pelas instituições organizacionais. As pessoas são treinadas em salas de aula por um instrutor no intuito de desenvolver habilidades, conhecimentos inerentes ao cargo a ser ocupado ou são treinadas atuando de forma prática experienciando atribuições desenvolvidas por meio de troca de papéis, trabalhando em projetos específicos inerentes ao cargo ocupado.

Cada indivíduo irá se destacar em alguma habilidade específica, seja social, pessoal e/ou interpessoal, cabe à instituição saber identificar e desenvolver essas habilidades que podem ser trabalhar em grupo, praticar a liderança, por exemplo.

As técnicas utilizadas em sala de aula ajudam a desenvolver habilidades sociais como avaliar uma tomada de decisão dentro do cenário administrativo.

É de suma importância ter a consciência de que a participação de uma pessoa ligada à instituição em uma capacitação não pode ser imposta e sim avaliada e conversada, levando em consideração as aptidões, a vontade de aprender de cada um, a necessidade da pessoa e da organização, identificando alguns aspectos de forma contributiva para ambos.

5 METODOLOGIA

5.1 Modalidade de pesquisa

O presente estudo se baseia em um referencial bibliográfico, pesquisa e consulta elaborada através de livros, artigos, revistas especializadas em educação, em sites científicos na internet, relacionados à importância da aplicação das tecnologias na educação à distância, capacitação para funcionários da gestão pública, desenvolvimento e treinamento corporativo e sites jurídicos. Elaborado a partir da literatura estudada e dos objetivos da pesquisa.

6 RESULTADOS

Com a educação à distância sendo adotada por várias instituições de ensino, assim como por empresas organizacionais, as ferramentas tecnológicas utilizadas na formação de alunos, tutores e afins tem impactado e influenciado nas transformações de ambientes internos e externos tanto no seu funcionamento como no desempenho dos agentes envolvidos no processo de ensino-aprendizagem.

Inúmeras metodologias ativas vêm sendo, continuamente, incorporadas ao ensino à distância como forma de aperfeiçoamento das novas tecnologias aplicadas. Sala de aula invertida, método do caso, aprendizagem baseada em problemas e problematização, aprendizagem baseada em projetos, games e gamificação, design thinking, colaboração, avaliação por pares, autoavaliação, são alguns exemplos que podem ser utilizados como forma de ensino-aprendizagem. (TERRA, 2018).

Essa combinação entre metodologias ativas e novas tecnologias pode colaborar para que o processo de ensino consiga atender aos diferentes estilos de aprendizagem das novas gerações, assim como contribuir com a incorporação de tecnologias assistivas à EAD. (TERRA, 2018).

O grande desafio é motivar o agente público adequando a sua realidade profissional com a gestão do tempo e a utilização de ferramentas tecnológicas de forma satisfatória e assertiva, respeitando a relação tempo x benefício, de forma a não causar prejuízo ao fluxo das atividades do seu setor e nem paralisar o desejo de crescimento profissional e a busca por conhecimento.

Na busca de um bom resultado poderão ser praticadas as possíveis soluções:

- Compatibilizar o horário de trabalho do agente público com o horário da ação de capacitação, de forma a manter o bom andamento das atividades da área e estimular a contínua participação do colaborador.
- Divulgar na intranet e e-mail institucional, os cursos EAD disponíveis para capacitação;
- Estimular o uso de plataformas de Ambiente Virtual de Aprendizagem, chats, links de vídeos;
- Instituir parcerias com organizações/instituições públicas de forma que ofereçam cursos condizentes com as atividades desenvolvidas nas áreas de desempenho dos colaboradores e que a necessidade de aperfeiçoamento seja identificada mediante pesquisa.

7 POSSÍVEIS APLICAÇÕES DO ESTUDO PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A capacitação do agente público deve ser vista como um investimento do Estado e das instituições organizacionais em prol de melhorias dos serviços prestados à sociedade de forma a agilizar os processos de trabalho com a manutenção da qualidade e eficiência necessários.

O ensino a distância tem uma função social, pois permite que o aluno se integre a assuntos diversos, interaja com grupos variados de pessoas de formações acadêmicas distintas, trocando experiências, adquirindo conhecimento e desenvolva uma visão crítica sem precisar que este se locomova para um segundo ambiente externo (casa – escola).

Possibilita ainda, a administração do tempo de duração do curso, pelo aluno, em paralelo com outras rotinas diárias. O ensino à distância é um facilitador desde que o aluno tenha acesso a uma internet de qualidade e ferramentas necessárias como um computador e seja bem orientado pela instituição responsável.

A administração pública tem subsídios para fazer parcerias com instituições de ensino respeitadas que possuem plataformas confiáveis e um corpo docente qualificado e desta forma poderá efetuar ações que motivem seus colaboradores a participarem de cursos oferecidos conforme a sua área de atuação. (PAC/EBC, 2017-2018).

A sociedade e o país como um todo vivem um processo de inovação e adaptação constantes que foram potencializados pela atual situação do isolamento social acarretado pela pandemia (Covid-19), cabe às instituições de ensino em conjunto com o governo federal desenvolver ações que promovam cursos de qualidade utilizando métodos que enriqueçam o conhecimento e o ensino de forma ampla. Transformando o saber e capacitando cada vez mais o cidadão brasileiro.

REFERÊNCIAS

APUGLIESE, Enes. **Capacitação dos Servidores visando eficácia dos Serviços Públicos: um Estudo de Caso do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – Campus Cubatão (IFSP)**. São Paulo, 2010. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/40407>. Acesso em: 14 nov. 2020.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Câmara dos Deputados: Centro de Documentação e Informação, ed. 23^a, 1988, p. 19.

BRASIL, Decreto nº 6.246, de 24 de outubro de 2007. **Cria a Empresa Brasil de Comunicação – EBC, aprova Estatuto e dá outras providências**, Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 de outubro de 2007. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6246.htm

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro, Campos, 1999.

CHIMENES, Edna; PRATES, Guerohn. **A educação corporativa por meio da tecnologia da informação**. REVISTA FAE, 2015. Disponível em: <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/viewFile/28/28>. Acesso em: 14 nov. 2020.

DOURADO, Augusto. Artigo: **A importância do servidor público seus direitos e deveres**. PORTAL DO SERVIDOR BA, 2014. Disponível em: <http://www.portaldoservidor.ba.gov.br/noticias/artigo/importancia-do-servidor-publico-seus-direitos-e-deveres>. Acesso em: 14 nov. 2020.

EBC. **Plano anual de capacitação da EBC – PAC/EBC 2017/2018** Brasília, DF, 2017 – 2018, p. 14. Disponível em: https://www.ebc.com.br/sites/_institucional/files/atoms/files/pac_etc_2017-20181.pdf. Acesso em 13 nov. 2020.

KIELWAGEN, Edson; SOUZA, Rodolpho. **Gestão de Pessoas**. Indaial, UNIASSELVI, 2013. Disponível em: <https://www.uniasselvi.com.br/extranet/layout/request/trilha/materiais/livro/livro.php?codigo=13053>. Acesso em: 14 nov. 2020.

OLIVEIRA, Aldimária Francisca P. de; Queiroz, Aurinês de Sousa; JÚNIOR, Francisco de Assis de Souza; SILVA, Maria da Conceição Tavares da; MELO, Máximo Luiz Veríssimo de; OLIVEIRA, Paulo Roberto Frutuoso de. **Educação a Distância no mundo e no Brasil**, 2019. Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/19/17/educacao-a-distancia-no-mundo-e-no-brasil>. Acesso em: 21 fev. 2021.

TERRA. **Uso de metodologias ativas e novas tecnologias cresce na educação a distância**, 2018. Disponível em: <https://www.terra.com.br/noticias/dino/uso-de-metodologias-ativas-e-novas-tecnologias-cresce-na-educacao-a-distancia,70b5f1fa684b3114a2369670cad5068bdapve787.html>. Acesso em: 14 nov. 2020.

WIKIPÉDIA. Enciclopédia livre. **Hierarquia de necessidades de Maslow**, 2017. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Hierarquia_de_necessidades_de_Maslow. Acesso em 14 nov.2020.