

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

Projeto de Pesquisa

Certificação em Ouvidoria EAD OGU/ENAP – identificando oportunidade de melhorias a partir da visão dos alunos.

Marcos Silva Monteiro

Gestão, Organização e Tecnologia educacional: novas tendências em tecnologia para a educação a distância, segundo ZAWACKI-RICHTER e ANDERSON, 2015

Brasília, 05 de janeiro de 2021

1. PROBLEMA DE PESQUISA

O curso de Certificação em Ouvidoria EAD OGU/ENAP, é uma capacitação autoinstrucional idealizada e desenvolvida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU, da Controladoria-Geral da União – CGU, em parceria com a Escola Nacional de Administração – ENAP. O curso é disponibilizado na modalidade à distância (EAD) e nasceu de uma necessidade identificada pela OGU, de disseminação de conhecimentos específicos sobre o tema ouvidoria para servidores públicos que atuam com este tema. O curso é oferecido desde 2017 pela Escola Virtual do Governo (EVG) da ENAP.

Composta de oito cursos (Acesso à Informação, Controle Social, Defesa do Usuário e Simplificação, Ética e Serviço Público, Gestão em Ouvidoria, Introdução a Gestão de Processos, Resolução de Conflitos Aplicados ao Contexto das Ouvidorias e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria), a certificação tem carga horária de 160 horas. Para obter a Certificação, o aluno precisa concluir todos os cursos que compõem a mesma. O aluno recebe um certificado para cada curso concluído e outro por ter concluído esse conjunto de cursos, que caracteriza a Certificação.

Até o momento não se tem conhecimento de estudo sobre a opinião dos alunos que realizaram a Certificação, com o intuito de conhecer a opinião e quais melhorias eles gostariam de ver implementadas no curso.

A partir desta constatação, restou-nos a seguinte questão: como melhorar a experiência dos alunos do curso de Certificação em Ouvidoria EAD OGU/ENAP, tornando esse instrumento mais atrativo e mais rico do ponto de vista do ensino e aprendizado?

2. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA

Em 2017, o Congresso Nacional aprovou e a Presidência da República sancionou um importante instrumento marco normativo para as ouvidorias públicas. Estamos falando da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Este importante instrumento veio regulamentar o inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal. Esta lei dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Lei Nº 13.460/2017, trouxe também implicações diretas para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, que devem, segundo esta mesma lei, implementar ouvidorias ou outro serviço capaz de receber e dar o devido tratamento às manifestações dos usuários de serviços públicos. Para cumprir essa obrigação legal, capacitar os servidores que atuam nas referidas ouvidorias se tornou uma necessidade dos órgãos públicos brasileiros.

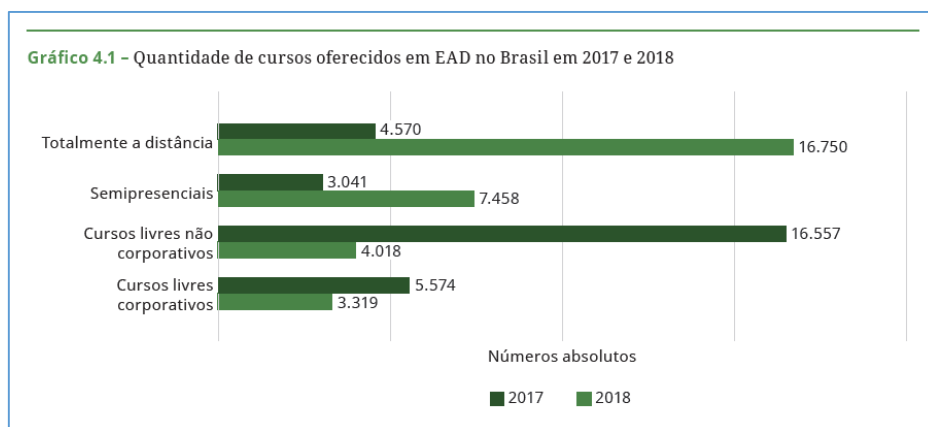
A Ouvidoria-Geral da União, tem como uma de suas competências, a promoção de capacitações relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos, conforme o inciso III, do Art. 11, do Decreto nº 9492, de 5 de setembro de 2018.

Para cumprir com essa missão, a Ouvidoria-Geral da União instituiu em 2016 a Política de Formação Continuada em Ouvidorias – PROFOCO, convertida em Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – PROFOCO, em 2020. Esta ação promove cursos nas modalidades presencial ou à distância.

Foi com o intuito de alcançar cada vez mais servidores que atuam com o tema Ouvidoria que a OGU decidiu, em parceria com a ENAP, disponibilizar o curso de Certificação em Ouvidoria EAD OGU/ENAP. Segundo a própria OGU, “a falta de formação técnica dos ouvidores públicos é uma dificuldade enfrentada por órgãos públicos em todo o país” (Ouvidorias.Gov, 2020).

Feitas estas considerações, é válido ressaltar que a estratégia adotada pela OGU se mostra coerente com o caminho que a educação vem trilhando ao longo do tempo, que é a utilização cada vez maior da educação à distância. Dados do Censo Digital EAD 2018, mostram um aumento tanto na quantidade de cursos oferecidos como matrículas realizadas. Chamo atenção para o aumento na quantidade de cursos ofertados na modalidade totalmente EAD de 2017 para 2018, como podemos ver no gráfico 1.

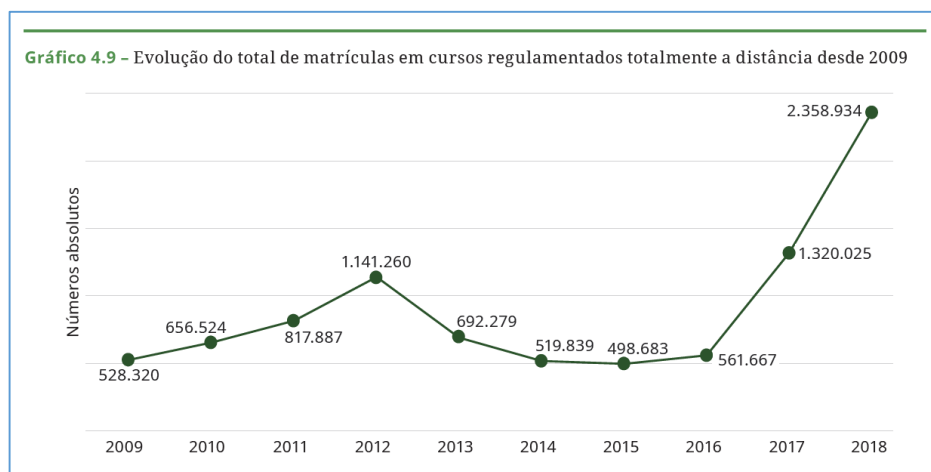
Gráfico 1



Fonte: Censo Digital EAD (2018, p. 55).

O Censo Digital EAD 2018 mostra também um aumento no número de matrículas nos cursos totalmente à distância, fato demonstrado pelo gráfico 2.

Gráfico 2



Fonte: Censo Digital EAD (2018, p. 55).

Observando estes números, podemos perceber um movimento em direção ao EAD, tanto por aqueles que oferecem capacitação nessa modalidade, como também por aqueles que buscam capacitar-se.

O Censo Digital EAD 2018 revela também uma preocupação com as taxas de evasão. Ainda segundo o mesmo censo, em 2017, aproximadamente 50% das instituições com fins lucrativos e públicas federais desconheciam o motivo desse fenômeno de evasão. A explicação para esse fenômeno pode ser o aumento significativo na oferta de cursos e o crescimento no número de matrículas, aliada a baixa capacidade de retenção desses alunos, caso o conteúdo do curso não se mostre adequado ou estimulante.

Em relação a evasão do curso de Certificação em Ouvidoria EAD OGU/ENAP, se considerarmos somente os cursos desenvolvidos exclusivamente pela OGU, que compõem a certificação (Acesso à Informação, Defesa do Usuário e Simplificação, Gestão em Ouvidoria, Resolução de Conflitos Aplicados ao Contexto das Ouvidorias e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria), temos uma evasão de 42% em 2019 e de 45% no primeiro semestre de 2020. Esta informação pode ser verificada nos anexos A e B.

É importante registrar também as vantagens do ensino à distância, que possibilita escalar o alcance dos cursos oferecidos, a redução de custos (uma vez que não se tem os gastos de uma estrutura de sala de aula), proporciona aos alunos escolher os melhores horários para se dedicarem aos estudos, entre outros.

É neste contexto que este trabalho está sendo desenvolvido, buscando entender as várias oportunidades de melhoria e apontando caminhos que possam tornar a experiência da Certificação em Ouvidoria EAD OGU/ENAP cada vez melhor.

3. OBJETIVOS

Objetivo geral

Conhecer a opinião dos alunos que realizaram o curso de Certificação em Ouvidoria EAD da OGU/ENAP, de modo que seja possível apontar alguns caminhos que permitam melhorar a experiência dos alunos ao realizarem esta capacitação.

Busca-se também, tornar esta capacitação mais atrativa, do ponto de vista do aluno, entregando um curso que contribui de forma mais efetiva para a formação dos alunos.

Objetivos específicos

Identificar oportunidades de melhoria que possam ser implementadas em futuras revisões do curso;

Coletar quais melhorias os alunos desejam ver implementadas no curso;

Detectar possíveis pontos fracos do curso;

Melhorar a avaliação do curso, que é realizada pelos alunos ao concluir a capacitação;

Descobrir motivos que levam a evasão dos alunos matriculados.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 Aprendizagem Organizacional

Cardoso (2000) afirma que, aprendizagem para as organizações é um mecanismo necessário para aumentar a produtividade e a inovação. O atual contexto em que as organizações operam, segundo Geus (2006), é marcado por rápidos processos de inovação e constantes mudanças.

Para Carvalho (1999), no processo da aprendizagem, o conhecimento é o resultado da prática aliada a teoria. Já Senge (1990), define como “organizações que aprendem”, as organizações que desenvolvem estratégias centradas no desenvolvimento de recursos humanos e caracterizam-se pelo estímulo ao aprendizado individual das pessoas.

4.2 Educação Corporativa

Eboli (2002), sugere que a educação corporativa pode ser uma solução para o desenvolvimento de pessoas, tornando-as capazes de pensar criticamente e propor modificações. Ainda segundo a autora, a educação corporativa veio para proporcionar uma qualificação profissional capaz de prover ao indivíduo a condição de entender, interpretar, interagir e compartilhar, estimulando a criatividade e o desenvolvimento de lideranças.

Pereira (2010), afirma que a educação corporativa deve ser vista como mais do que um treinamento ou qualificação de mão de obra, mas sim como uma prática de gestão de pessoas e de gestão do conhecimento

4.3 Escolas de Governo

Para Pacheco (2000), escola de governo são: "(...) aquelas instituições destinadas ao desenvolvimento de funcionários públicos incluídas no aparato estatal

central (nacional ou federal) ou fortemente financiadas por recursos orçamentários (...)".

De acordo com o Decreto nº 10.506, de 2 de outubro de 2020, são Escolas de Governo, aquelas previstas em lei ou decreto e aquelas reconhecidas em ato do Ministro de Estado da Economia, que tenham por finalidade promover o desenvolvimento de servidores públicos.

4.4 Escola Virtual de Governo

De acordo com Enap (2021), a Escola Virtual de Governo é um projeto que consiste em um conjunto de serviços disponibilizados em um Portal Único de Governo, para o servidor ou cidadão que busca capacitação no serviço público.

Ainda segundo a Enap (2021), a Escola Virtual de Governo surgiu em 2017, como uma proposta para superar a fragmentação dos serviços de hospedagem e gestão acadêmica, buscando garantir a continuidade dos serviços de capacitação a distância do serviço público e solucionar problemas estruturantes que tenham origem na oferta descentralizada de cursos.

4.5 Educação à distância

De acordo com Abbad (2007), “A Educação a distância (EAD), no mundo inteiro, é uma modalidade voltada à aprendizagem de adultos.”. Ainda segundo a autora, as organizações públicas e privadas, podem fazer uso da EAD para ampliar e democratizar o acesso de pessoas aos estudos e criar condições que propiciam à aprendizagem contínua.

Segundo o Ministério da Educação (2021), “educação a distância é a modalidade educacional na qual alunos e professores estão separados, física ou temporalmente e, por isso, faz-se necessária a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação.”.

4.6 Ambientes virtuais de aprendizagem

De acordo com Pereira, Schmitt e Dias (2007), “Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) consiste em uma opção de mídia que está sendo utilizada para mediar o processo ensino-aprendizagem a distância”.

Para McKimm; Jollie; Cantillon (2003), citado por Pereira, Schmitt e Dias (2007, p. 6), Ambiente Virtual de Aprendizagem “consiste em um conjunto de ferramentas eletrônicas voltadas ao processo ensino-aprendizagem.”.

Uma colocação interessante feita por Milligan (1999), citado por Pereira, Schmitt e Dias (2007, p. 6), é de que o termo AVA, descreve normalmente um *software* utilizado para gerenciar a aprendizagem, como disponibilização de conteúdos, acompanhamento do estudante, avaliação do processo de ensino-aprendizagem. O autor sugere ainda que esta definição de AVA pode ser ampliada, ao considerar não somente um pacote de *software* pronto, mas também qualquer tentativa de se criar ambientes compostos de ferramentas individualizadas.

4.7 Escolhendo e utilizando mídias na educação

Segundo Alonso e Gallego (2002), citados por Barros (2009), os estilos de aprendizagem, com base nos estudos de Keefe, “são traços cognitivos, afetivos e fisiológicos, que servem como indicadores relativamente estáveis de como os alunos percebem, interagem e respondem a seus ambientes de aprendizagem.”.

Barros (2009), nos traz mais uma definição de estilos de aprendizagem:

Cue (2007), define estilos de aprendizagem como sendo traços cognitivos, afetivos, fisiológicos, de preferência pelo uso dos sentidos, ambiente, cultura, psicologia, comodidade, desenvolvimento e personalidade, que servem como indicadores relativamente estáveis de como as pessoas percebem, inter-relacionam e respondem a seus ambientes de aprendizagem e a seus próprios métodos ou estratégias em sua forma de aprender.

Segundo Bates (2017), ao projetar capacitações é importante oferecer aos alunos várias opções para a aprendizagem, no mesmo curso. Segundo o autor, o

conteúdo deve estar disponível em várias mídias como texto, diagramas e vídeos relacionados aos princípios abordados. Bates sugere ainda, evitar combinar diferentes mídias com diferentes estilos de aprendizagem, mas ressalta a importância da existência de várias mídias como textos, áudios, vídeos entre outros.

4.8 Objetos e atividades de aprendizagem

De acordo com Wiley (2000), citado por Tarouco et al. (2014), um objeto de aprendizagem “é qualquer recurso digital que possa ser reusado para apoiar a aprendizagem”.

Já Koohang e Herman (2007), também citado por Tarouco et al. (2014), nos traz uma definição mais abrangente para os objetos de aprendizagem. Segundo os autores, são “entidades não exclusivamente digitais, que podem ser reusadas e customizadas para alcançar objetivos instrucionais específicos.”.

Tarouco et al. (2014), também nos traz uma definição para os objetos de aprendizagem:

Um Objeto de Aprendizagem é qualquer recurso, suplementar ao processo de aprendizagem, que pode reusado para aprimorar a aprendizagem, termo geralmente aplicado a materiais educacionais projetados e construídos em pequenos conjuntos visando a potencializar o processo de aprendizagem onde o recurso pode ser utilizado.

4.9 Curso Certificação em Ouvidoria da OGU/ENAP

Segundo o site Ouvidorias.Gov (2021), a Certificação em Ouvidoria EAD OGU/ENAP é concedida pela Ouvidoria-Geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública, na plataforma Escola Virtual de Governo – EVG, aos alunos que finalizarem os oito cursos oferecidos em modalidade a distância no âmbito do PROFOCO (Acesso à Informação, Controle Social, Defesa do Usuário e Simplificação, Ética e Serviço Público, Gestão em Ouvidoria, Introdução a Gestão de Processos, Resolução de Conflitos Aplicados ao Contexto das Ouvidorias e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria). A Certificação é emitida após a conclusão

de todos os oito cursos. Este curso é de livre acesso para qualquer pessoa, bastando aos participantes, fazer a matricular no site da EVG e realizar os cursos.

5. METODOLOGIA

5.1 Modalidade da pesquisa

Será realizada uma pesquisa quantitativa e qualitativa com alunos que já fizeram o curso de Certificação em Ouvidoria EAD da OGU/ENAP, com o intuito de colher as impressões dos alunos sobre a qualidade/relevância do curso e sobre aspectos interativos presentes no curso.

Para esta pesquisa, será utilizado o formulário de pesquisa do *Google Forms*, com dez perguntas fechadas e uma pergunta aberta. Esta ferramenta é um aplicativo de gerenciamento de pesquisas criado pelo Google. Com ela é possível enviar para o público alvo um endereço eletrônico de internet que leva este usuário para um formulário eletrônico com as perguntas a serem respondidas.

5.2 Coleta e tratamento de dados

Escopo da pesquisa

Com esta pesquisa, pretende-se colher a opinião dos alunos do curso de Certificação em Ouvidoria EAD OGU/ENAP, sobre quais os pontos precisam ser melhorados nessa capacitação. Não é escopo desse trabalho esgotar todas as possibilidades de melhorias.

Público pesquisado

O público alvo dessa pesquisa são os alunos que fizeram os cursos integrantes da Certificação em Ouvidoria EAD OGU/ENAP e que atuam com o tema Ouvidoria, já que o conteúdo do curso é voltado para estes profissionais.

Como já citado neste trabalho, a Certificação em Ouvidoria EAD OGU/ENAP é um curso aberto a qualquer pessoa interessada. Dessa forma, os mais diversos tipos de profissionais acabam por realizar os cursos que compõem a Certificação. Como é possível ver nos anexos A e B, o curso alcança um número elevado de alunos. Em

2019, 44.524 alunos cursaram um dos cursos integrantes da certificação. No primeiro semestre de 2020, tivemos 23.929 alunos realizando algum destes cursos.

Para garantir que os respondentes do questionário sejam profissionais que trabalham com o tema desejado, optou-se por convidar somente da servidores da Controladoria-Geral da União – CGU, para responder a pesquisa.

No período de 2017 a 2020, 185 servidores da CGU fizeram ao menos um dos cursos que integram a Certificação em Ouvidoria EAD OGU/ENAP. Optou-se então por realizar a pesquisa somente com servidores da Controladoria-Geral da União que atuam na Ouvidoria-Geral da União ou nos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção. Entendeu-se que a experiência prática desses profissionais poderia contribuir para a avaliação que se pretende fazer, uma vez que conhecem com propriedade o tema ouvidoria. Identificamos 30 servidores que atuam nesses núcleos e que realizaram esta capacitação.

Suposições

O curso de Certificação em Ouvidoria da OGU/ENAP cumpre um importante papel na capacitação de profissionais que atuam com essa temática. Por ser ofertado na modalidade EAD, permite que alunos de todas as localidades ou países possam acessar esse conteúdo.

A utilização de um conjunto maior de objetos de aprendizagem, mais dinâmicos e interativos, podem tornar o curso mais atraente para os alunos. Também, a inexistência de interação entre os alunos e com a instituição promotora do curso, torna a experiência do aluno menos convidativa e interessante.

Roteiro

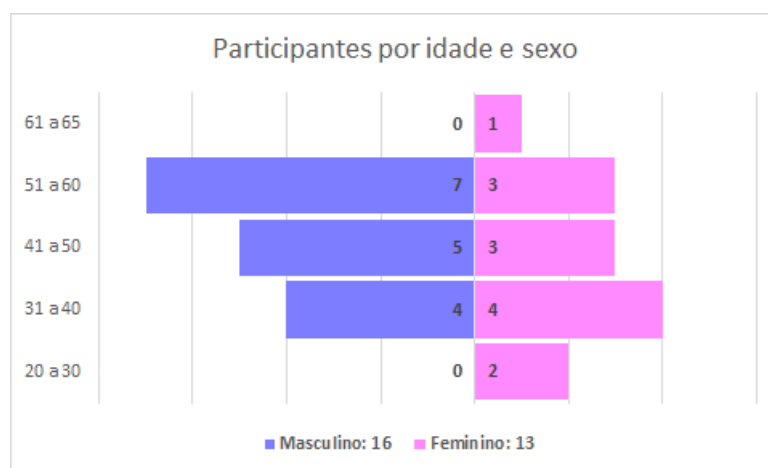
Este trabalho foi desenvolvido no segundo semestre de 2020. Os questionários foram disponibilizados para resposta pelos alunos do curso entre os dias 16/11/2020 e 23/11/2020.

6. RESULTADOS

Síntese dos registros

Quanto ao perfil dos participantes, nota-se que é bem diverso, como é possível verificar no gráfico 3. Neste recorte tivemos 55% de alunos homens e 45% de alunas mulheres, todos com idade entre 20 e 65 anos.

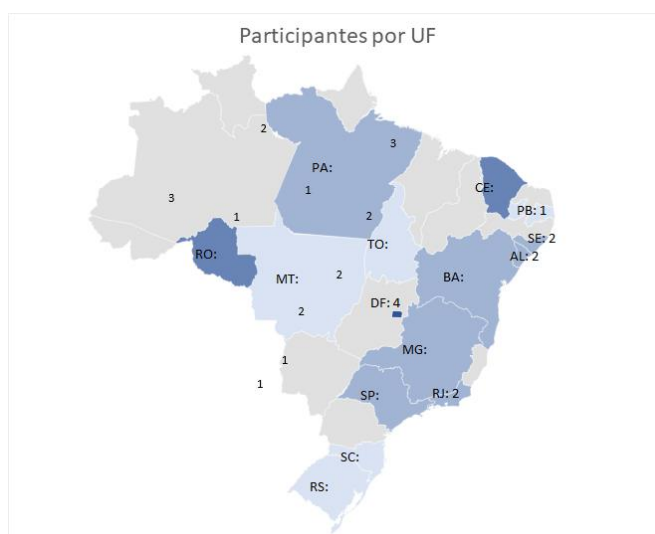
Gráfico 3



Fonte: elaborado pelo autor (2021).

Quanto a distribuição geográfica dos respondentes, tivemos a participação de alunos de todas as regiões do país, com destaque para a região nordeste com 10 respondentes no total. Veja o gráfico 4.

Gráfico 4



Fonte: elaborado pelo autor (2021).

O gráfico 5 mostra um aumento gradativo do interesse dos profissionais que atuam nos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção. Percebemos que, ano a ano, o número de alunos que realizam o curso de certificação tem aumentado, com destaque para o ano de 2020 que registrou o maior número de alunos até agora.

Gráfico 5



Fonte: elaborado pelo autor (2021).

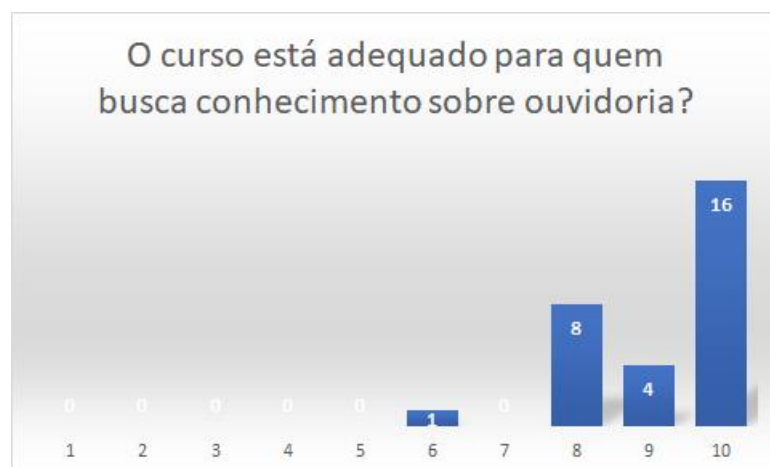
Sobre o aspecto da relevância do curso, os gráficos 6 e 7 mostram que em sua grande maioria, os alunos entendem que o curso de Certificação em Ouvidoria EAD OGU/ENAP cumpre o seu papel de levar conteúdo de valor para o seu público. A maioria dos alunos entendem que o curso é enriquecedor e está adequado para quem busca conhecimento sobre ouvidoria.

Gráfico 6



Fonte: elaborado pelo autor (2021).

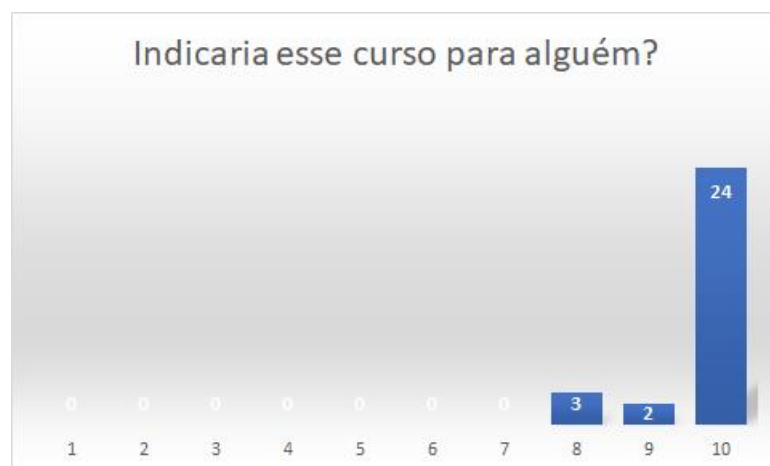
Gráfico 7



Fonte: elaborado pelo autor (2021).

Outro ponto muito positivo, que está demonstrado no gráfico 8, é a disposição dos alunos em recomendar o curso de Certificação em Ouvidoria EAD OGU/ENAP para outros alunos. A ampla maioria, 24 alunos de um total de 29, se mostraram totalmente a favor dessa indicação.

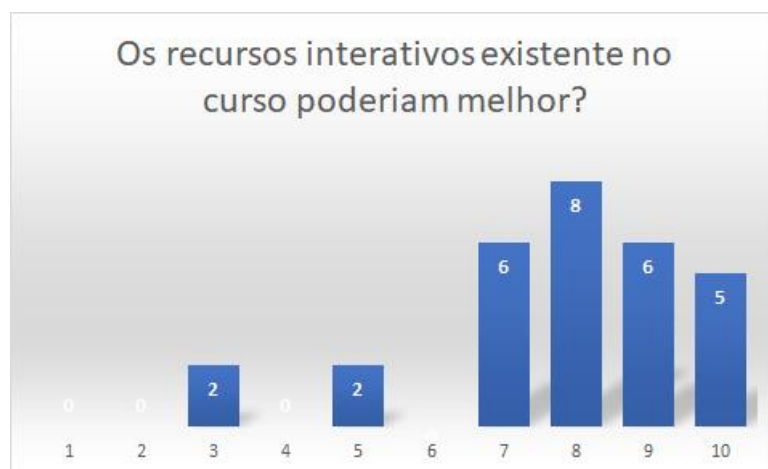
Gráfico 8



Fonte: elaborado pelo autor (2021).

O gráfico 9, nos ajuda a confirmar uma suposição levantada de que os recursos interativos presentes no curso, é um ponto que merece um pouco mais de atenção. Dos 29 alunos respondentes, 24 indicaram que concordam mais com a necessidade de melhorias, enquanto 4 tendem mais a concordar com o posicionamento de que esse esforço não é tão relevante.

Gráfico 9

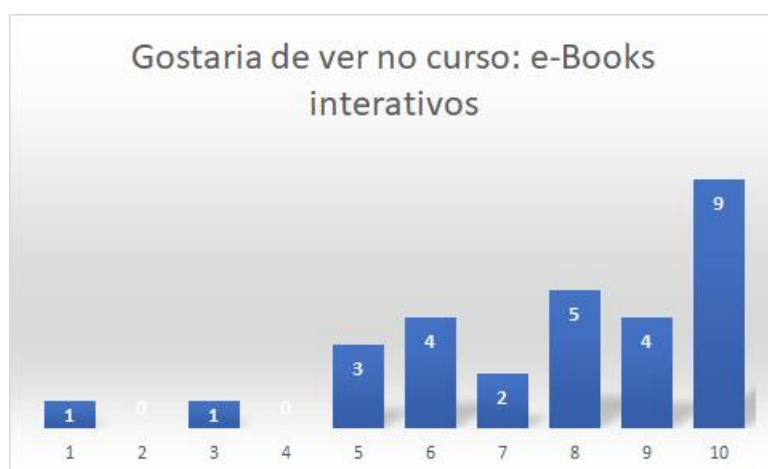


Fonte: elaborado pelo autor (2021).

Perguntados sobre quais dos objetos de aprendizagem apresentados os alunos gostariam de ver presentes no curso, eles puderam indicar quais julgavam mais ou menos relevantes. Os gráficos de 10 a 15, mostram a opinião dos alunos sobre esses objetos de aprendizagem.

De forma geral, todos os objetos de aprendizagem tiveram uma boa aceitação dos alunos. No entanto, pelos resultados apurados, percebemos que os objetos Infográficos interativos, jogos educacionais e fóruns de discussão, receberam um quantitativo maior de notas menores ou igual a 5, podendo indicar uma baixa aceitação por parte dos alunos para esses objetos de aprendizagem.

Gráfico 10



Fonte: elaborado pelo autor (2021).

Gráfico 11



Fonte: elaborado pelo autor (2021).

Gráfico 12



Fonte: elaborado pelo autor (2021).

Gráfico 13



Fonte: elaborado pelo autor (2021).

Gráfico 14



Fonte: elaborado pelo autor (2021).

Gráfico 15



Fonte: elaborado pelo autor (2021).

Achados / Insights

Na pesquisa foi utilizada uma questão aberta, não obrigatória, para que os respondentes pudessem indicar algum ponto não abordado nas questões anteriores e que gostariam de ver implementado no curso.

Recorrentemente apontado pelos respondentes, foi a necessidade de apresentação de mais exemplos práticos, relativos ao trabalho diário das ouvidorias, também, que estes exemplos apresentem uma maior variedade de temas.

Outro ponto apontado por alguns respondentes, foi a necessidade de explorar mais profundamente alguns conteúdos do curso. Essa falta de profundidade, na opinião de alguns, torna o curso em tanto quanto básico.

Um ponto apresentado por um dos respondentes foi a indicação para a utilização de mais recursos áudio visuais. Segundo a opinião dele, estes recursos tornariam o curso mais interativo e menos cansativo.

Outro ponto trazido à tona foi a necessidade de “mediação”. Como o curso é autoinstrucional, podemos inferir que o aluno esteja sugerindo que este curso de certificação seja disponibilizado com tutoria.

Por fim, outro ponto que merece destaque e que foi apontado por um respondente, foi a necessidade de atualização constante do material disponibilizado. Nos últimos tempos as normas relativas aos temas abordados na Certificação têm sofrido constantes alterações que não são refletidas no material disponibilizado.

7. POSSÍVEIS APLICAÇÕES DO ESTUDO PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ao concluir este trabalho, podemos inferir que o investimento feito pela Ouvidoria-Geral da União numa capacitação na modalidade EAD foi bastante acertada e deve continuar recebendo a atenção e investimentos necessários para o seu aprimoramento.

Percebe-se a relevância do curso para os profissionais que atuam com este tema, pois a Certificação cumpre um importante papel na disseminação do conhecimento e tem alcançado o propósito para o qual foi idealizado.

Ficou demonstrada, também, que atualizações precisam ser feitas e que novos recursos de aprendizagem precisam se empregados no curso. Dessa forma a certificação poderá se firmar como um importante instrumento de formação para os profissionais que trabalham com este tema e para a sociedade como um todo.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ZAWACKI-RICHTER, Olaf; ANDERSON, Terry. *Educação a distância online: construindo uma agenda de pesquisa*. São Paulo: ABED, 2015, p. 1-35.

CENSO EAD.BR 2018. Relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil.

Disponível em:

http://abed.org.br/arquivos/CENSO_DIGITAL_EAD_2018_PORTUGUES.pdf. Acesso em: 06/01/2021.

CARDOSO, Leonor. Aprendizagem Organizacional. *Psycologica*. v. 23, p. 95-117, 2000.

GEUS, Arie de. A empresa viva. In: *Aprendizagem Organizacional: os melhores artigos da Harvard Business Review*. Rio de Janeiro, Ed.: Campus, p. 123-138, 2006.

CARVALHO, A. V.; *Aprendizagem organizacional em tempos de mudança*. São Paulo: Pioneira, 1999.

SENGE, P. M. *A quinta disciplina: arte e prática da organização de aprendizagem*. 7. ed., São Paulo: Best Seller, 2000.

Eboli, M. (2002). O desenvolvimento das pessoas e a educação corporativa. In Fleury, M. T. (org.) *As pessoas na organização*. São Paulo: Editora Gente.

PEREIRA, M. A., 2010, *Educação Corporativa: A Utilização das Novas tecnologias em Busca da Qualidade Profissional*. Projeto de Pesquisa, Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro.

PACHECO, Regina S. *Escolas de governo: tendências e desafios — Enap-Brasil em perspectiva comparada*. *Revista do Serviço Público*, Brasília, n. 2, p. 35-53, 2000.

Conheça a Escola. Escola Virtual de Governo, 2021. Disponível em:

<https://www.escolavirtual.gov.br/conheca-a-escola>. Acesso em: 06/01/2021.

ABBAD, Gardênia. Educação a distância: o estado da arte e o futuro necessário. Revista do Serviço Público Brasília 58 (3): 351-374 Jul/Set 2007.

O que é educação a distância?. Ministério da Educação, 2020. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/escola-de-gestores-da-educacao-basica/355-perguntas-frequentes-911936531/educacao-a-distancia-1651636927/12823-o-que-e-educacao-a-distancia#:~:text=Educa%C3%A7%C3%A3o%20a%20dist%C3%A2ncia%20%C3%A9%20a,tecnologias%20de%20informa%C3%A7%C3%A3o%20e%20comunica%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 05/01/2021.

PEREIRA, Alice Theresinha Cybis; SCHMITT, Valdenise; DIAS, Maria Regina Álvares C. (2007). Ambientes virtuais de aprendizagem. In: PEREIRA, A. T. C. Ambientes virtuais de aprendizagem: em diferentes contextos. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, p. 2-22. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Ronnie_Fagundes_De_Brito/publication/324573397_Ambiente_Virtual_de_Aprendizagem_em_Arquitetura_e_Design/links/5ad628ffaca272fdaf7d9324/Ambiente-Virtual-de-Aprendizagem-em-Arquitetura-e-Design.pdf. Acesso em: 19 abr. 2020.

BARROS, Daniela Melaré Vierra. Estilos de uso do espaço virtual: como se aprende e se ensina no virtual? Inter-Ação: Rev. Fac. Educ. UFG, 34 (1): 51-74, jan./jun. 2009.

BATES, Anthony W. Educar na era digital: design, ensino e aprendizagem. São Paulo: Artesanato Educacional/ABED, 2017.

TAROUCO, Liane Margarida Rockenbach. Objetos de Aprendizagem: teoria e prática/Organizadores Liane Margarida Rockenbach Tarouco, Bárbara Gorziza Ávila, Edson Felix dos Santos, Marta Rosecler Bez e Valeria Costa. CINTED/UFRGS, Porto Alegre: Evangraf, 2014.

Certificação em Ouvidoria. Ouvidorias.gov, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/certificacao/certificacao>. Acesso em: 06/01/2021.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO (Google Form)

Identificação

(as informações de identificação serão utilizadas apenas para traçar o perfil do aluno; caso queira, informe somente as iniciais do nome e sobrenome para que se possa distinguir esta resposta dos demais alunos).

Nome: * _____

Idade: * _____

Cidade: * _____ UF: * _____

Ano de realização do curso: * _____

Sobre o Curso de Certificação em Ouvidoria

Em sua opinião o curso foi enriquecedor e/ou contribuiu para o trabalho que você realiza? *

(notas mais próximas do um indicam que foi pouco enriquecedor; notas mais próximas do 10 indicam que foi muito enriquecedor).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Em sua opinião, o curso está adequado para pessoas que buscam conhecimento sobre o tema ouvidoria? *

(notas mais próximas do um indicam que está pouco adequado; notas mais próximas do 10 indicam que está adequado).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Você indicaria esse curso a alguém que busca se capacitar nessa área de conhecimento? *

(notas mais próximas do um indicam que você tende a não recomendar; notas mais próximas do 10 indicam que você tende a recomendar).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Sobre os recursos interativos existente no curso, você entende que poderiam ser melhorados? *

(Ex.: o curso deveria ter mais elementos educacionais como softwares, jogos, simulações, imagens, vídeos etc.).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Numa escala de importância de 1 a 10, indique quais desses objetos de aprendizagem você julga que deveriam ser inseridos no curso de certificação em ouvidoria.

(objetos de aprendizagem são atividades interativas, na forma de animações, simulações etc.);
(quanto maior a nota, mais relevante).

e-Books interativos; *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Videoaulas; *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Arquivos de áudio; *

(podcast, audiodescrição dos textos, entrevistas etc.).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Infográficos interativos; *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Jogos educacionais; *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Fóruns de discussão; *

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pergunta final

(questão opcional).

Indique algum ponto de melhoria que julga importante não abordado aqui, um ponto forte que deseja ressaltar ou algo novo que gostaria de ver implementado no curso.

* Resposta obrigatória.

APÊNDICE B – RESPOSTAS DAS QUESTÕES ABERTAS (Google Form)

“Alterar a disciplina Ética e Serviço Público (muito teórica e de difícil compreensão); - Atualizar o material. Por exemplo, incluir no material a norma de proteção ao denunciante, integração do e-OUV e e-SIC na plataforma Fala.BR etc.

Utilização prática de situação real (ou próxima a realidade) como exemplo, atividade e na avaliação dos cursos.

Alguns cursos tem um ótimo e elevado conteúdo, outros são muito simples e intuitivos.

A certificação já está muito boa e se for alterada vai gerar problemas em relação aos que já possuem certificação. E tem muita gente que ainda não fez. Acho que poderia manter essa certificação como nível geral e ainda como pré-requisito para outras. Daí seriam implementadas outras certificações mais específicas. Exemplo: gestão e operacionalização no sistema Fala.BR; planejamento e resultados das ações de ouvidorias; etc.

Os dois cursos que realizei da Certificação se mostraram essenciais para a formação na área de ouvidorias públicas. Entendo que faltam mais exemplos práticos, pois foram muito teóricos e com pouco aprofundamento ou aplicação a casos reais. Concluo opinando que foram bons, mas podem melhorar.

Acho o curso bom para iniciantes mas fraco para uma certificação em ouvidoria. Quando fiz, usei a licença capacitação, e mandei vários pontos que estavam desatualizados junto com os certificados. Creio que um novo módulo, este com períodos pré definidos, com tutoria seria uma forma de melhorar o processo. Penso em algum tipo de contribuição do participante para o tema, tipo avaliar a ouvidoria do seu município, com base no que aprendeu. Por alto seria isto.

Os fóruns de discussão necessitam de mediação. Por ser totalmente digital, seria bom utilizar mais recursos áudio visuais, exercícios práticos, para não ficar um aprendizado cansativo.

Criação de grupos de interação/discussão/debate entre os alunos, podendo ser opcional para quem queira participar

Acredito que os cursos deveriam conter mais exemplos práticos da atuação das ouvidorias.

Entendo pertinente um tipo de abordagem específica acerca da plataforma Fala.br.

A avaliação poderia ser mais rigorosa para obtenção da certificação. Poderia haver as avaliações de cada curso individual e para obtenção da certificação uma avaliação final específica.

Exercícios de aprendizagem sobre o conteúdo

Ponto de melhoria: abordar assuntos referentes à área da educação, pois os exemplos, os estudos de casos entre outros modelos de abordagens, sempre tratam de serviços comuns, como os serviços ofertados INSS, saúde e segurança pública. No tocante à implementação, incluir no curso o assunto LGPD nos processos de Ouvidoria, explicando, como a ouvidoria poderá ou deverá atuar com relação à LGPD aplicando na sua rotina de trabalho e também, incluir qual o papel do ouvidor na implementação dessa legislação na instituição em que atua.

Disponibilidade maior de literatura complementar.

Os cursos estão adequados e estão sendo muito úteis aos trabalhos realizados no âmbito da Ouvidoria.

Linguagem acessível

Entendo que a carga horária poderia ser menor, uma vez que existe considerável sobreposição entre os conteúdos abordados em cada curso da certificação.

A meu ver, os conteúdos, especialmente aqueles relacionados com os cursos mais diretamente ligados à atividade de ouvidoria ("Gestão em Ouvidoria", "Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias" e "Tratamento de Denúncias em Ouvidoria"), poderiam ser mais aprofundados, com exemplos mais aderentes à realidade cotidiana das ouvidorias.

O Curso foi excelente, como foi implementado a dinâmica, o feedback com os Instrutores foi ótima. Só elogios a equipe."

Controladoria-Geral da União / Ouvidoria-Geral da União
Alunos alcançados pelos cursos da Certificação em Ouvidoria OGU/ENAP - 2019

Posição: 11/2020

Curso	Acumulado no Trimestre	
	Inscritos	Aprovados
Acesso à Informação	2.928	1.706
Controle Social	1.813	945
Defesa do Usuário e Simplificação	958	634
Ética e Serviço Público	3.644	2.450
Gestão em Ouvidoria	1.483	790
Introdução à Gestão de Processos	2.945	1.492
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	767	443
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	1.038	618
Total do mês	15.576	9.078

Curso	Acumulado no Trimestre		Acumulado no semestre	
	Inscritos	Aprovados	Inscritos	Aprovados
Acesso à Informação	1.171	735	4.099	2.441
Controle Social	4.080	1.942	5.893	2.887
Defesa do Usuário e Simplificação	810	520	1.768	1.154
Ética e Serviço Público	5.295	3.694	8.939	6.144
Gestão em Ouvidoria	1.658	857	3.141	1.647
Introdução à Gestão de Processos	5.349	2.092	8.294	3.584
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	765	493	1.532	936
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	1.209	639	2.247	1.257
Total do mês	20.337	10.972	35.913	20.050

Curso	Acumulado no Trimestre	
	Inscritos	Aprovados
Acesso à Informação	1.547	1.027
Controle Social	3.665	1.938
Defesa do Usuário e Simplificação	991	631
Ética e Serviço Público	6.131	4.239
Gestão em Ouvidoria	2.517	1.257
Introdução à Gestão de Processos	5.368	2.658
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	1.043	687
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	1.444	852
Total do mês	22.706	13.289

Curso	Acumulado no Trimestre		Acumulado no semestre		Total do Ano	
	Inscritos	Aprovados	Inscritos	Aprovados	Inscritos	Aprovados
Acesso à Informação	1.536	930	3.083	1.957	7.182	4.398
Controle Social	2.694	1.563	6.359	3.501	12.252	6.388
Defesa do Usuário e Simplificação	910	594	1.901	1.225	3.669	2.379
Ética e Serviço Público	5.587	4.004	11.718	8.243	20.657	14.387
Gestão em Ouvidoria	1.705	885	4.222	2.142	7.363	3.789
Introdução à Gestão de Processos	3.846	2.017	9.214	4.675	17.508	8.259
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	796	545	1.839	1.232	3.371	2.168
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	1.063	647	2.507	1.499	4.754	2.756
Total do mês	18.137	11.185	40.843	24.474	76.756	44.524

Fonte: OGU/ENAP

ANEXO A

Controladoria-Geral da União / Ouvidoria-Geral da União
Alunos alcançados pelos cursos de Certificação em Ouvidoria OGU/ENAP - 2019/2020

Posição: 11/2020

Curso	Acumulado Primeiro Trimestre				Acumulado Segundo Trimestre				Acumulado Primeiro Semestre			
	2019		2020		2019		2020		2019		2020	
	Inscritos	Aprovados	Inscritos	Aprovados	Inscritos	Aprovados	Inscritos	Aprovados	Inscritos	Aprovados	Inscritos	Aprovados
Acesso à Informação	2.928	1.706	2.728	1.555	1.171	735	2.498	1.249	4.099	2.441	5.226	2.804
Controle Social	1.813	945	3.039	1.500	4.080	1.942	2.602	1.223	5.893	2.887	5.641	2.723
Defesa do Usuário e Simplificação	958	634	1.404	908	810	520	1.060	584	1.768	1.154	2.464	1.492
Ética e Serviço Público	3.644	2.450	6.595	4.613	5.295	3.694	7.334	4.952	8.939	6.144	13.929	9.565
Gestão em Ouvidoria	1.483	790	1.601	820	1.658	857	1.052	474	3.141	1.647	2.653	1.294
Introdução à Gestão de Processos	2.945	1.492	5.572	2.439	5.349	2.092	4.197	1.918	8.294	3.584	9.769	4.357
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	767	443	741	483	765	493	550	329	1.532	936	1.291	812
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	1.038	618	945	545	1.209	639	559	337	2.247	1.257	1.504	882
Total do mês	15.576	9.078	22.625	12.863	20.337	10.972	19.852	11.066	35.913	20.050	42.477	23.929

Fonte: OGU/ENAP

ANEXO B