

**Percepção dos colaboradores em uma instituição de ensino superior privada quanto ao uso da metodologia da educação a distância, EAD para o desenvolvimento de competências a partir de indicadores definidos por Kirkpatrick.**

*Graziany Santiago Amorim Araújo<sup>1</sup>*

*José de Lima Albuquerque<sup>2</sup>*

*Andressa Pacífico Franco Quevedo<sup>3</sup>*

*Gelsomina Maria Bignetti Veloso<sup>4</sup>*

*Jorge da Silva Correia Neto<sup>5</sup>*

**Resumo:** As tecnologias da informação e comunicação têm influenciado o avanço da EaD nas corporações. Investigou-se a EaD como mediadora na capacitação dos colaboradores técnico-administrativos em uma Instituição de Ensino Superior privada. O aporte teórico baseou-se nos temas: EaD corporativa e indicadores de resultados. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, aplicada, descritiva, bibliográfica e estudo de caso. Utilizaram-se questionários com os técnico-administrativos e análise documental do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Na análise das respostas foi utilizada a análise de conteúdo de Bardin. Observou-se que os técnicos administrativos possuem em sua maioria acesso à internet, entendem ser necessária a formação continuada, já fizeram em sua maioria pelo menos um curso em EaD, e, portanto, são favoráveis às capacitações utilizando essa metodologia. Os resultados ainda denotam que os indicadores de desempenho segundo Kirkpatrick mediados pela EaD foram satisfatórios. Evidenciou-se uma performance positiva para estes funcionários quanto à assimilação de novos conhecimentos viabilizados pela EaD.

**Palavras-chave:** Educação Corporativa. Educação a Distância. Competência.

**Abstract:** Information and communication technologies have influenced the advancement of distance education in corporations. Distance education, DE, was investigated as a mediator in the training of technical and administrative collaborators in a private Higher Education Institution. The theoretical contribution was based on the themes: corporate distance education and results indicators. It is a qualitative, applied,

---

<sup>1</sup> Universidade Federal Rural de Pernambuco; email: [grazianysantiago@bol.com.br](mailto:grazianysantiago@bol.com.br).

<sup>2</sup> Universidade Federal Rural de Pernambuco; email: [grazianysantiago@bol.com.br](mailto:grazianysantiago@bol.com.br)

<sup>3</sup> Universidade Federal Rural de Pernambuco; email: [andressadm@gmail.com](mailto:andressadm@gmail.com).

<sup>4</sup> Universidade Federal Rural de Pernambuco; email: [ginamariaveloso@gmail.com](mailto:ginamariaveloso@gmail.com).

<sup>5</sup> Universidade Federal Rural de Pernambuco; email: [jorgecorreianeto@gmail.com](mailto:jorgecorreianeto@gmail.com)

# PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA QUANTO AO USO DA METODOLOGIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EAD PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS A PARTIR DE INDICADORES DEFINIDOS POR KIRKPATRICK.

GRAZIANY SANTIAGO AMORIM ARAÚJO ET. AL.

descriptive, bibliographical research and case study. Questionnaires were used with the technical-administrative and documentary analysis of the Institutional Development Plan (PDI). In the analysis of the answers, Bardin's content analysis was used. Most of the administrative technicians have access to the internet, they understand that further training is necessary, they have mostly done at least one distance education course and, therefore, are in favor of training using this methodology. The results also show that the performance indicators according to Kirkpatrick mediated by DE were satisfactory. A positive performance was evidenced for these employees regarding the assimilation of new knowledge made possible by DE.

**Keywords:** Corporate Education. Distance education. Competence.

Artigo recebido em 10/11/2019 e aceito em 13/01/2020.

## 1 INTRODUÇÃO

O crescimento da competitividade proporcionado pela globalização e pelo incremento da tecnologia da informação e comunicação, sobretudo da internet, possibilitou que organizações que anteriormente não dispunham de dados e informações por estarem afastadas dos grandes centros comerciais, tanto a nível global como em menores escalas, começassem a atingir dados à distância e a oferecer novidades ao mercado.

Atualmente, os profissionais enfrentam dificuldades em relação ao acesso à formação continuada, dessa forma a Educação a Distância (EaD), constitui uma estratégia para a educação permanente frente às novas tecnologias e como uma inovação pedagógica na educação, permitindo o desenvolvimento de ferramentas de gestão e treinamento.

A Educação a Distância via Internet (EaDI) nasceu como uma possibilidade para a capacitação de colaboradores nas organizações (SALAS et al, 2002; ROSENBERG, 2002). O crescimento no número de cursos de EaDI agenciados pelas organizações é potencializado por inúmeros fatores: o alto custo da educação tradicional; a velocidade da alteração no conteúdo desses cursos; as restrições de ordem temporal, devido aos horários de trabalho e por problemas de deslocamento; o valor de uma aprendizagem continuada; as limitações geográficas, dificultando o deslocamento de potenciais alunos

# **PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA QUANTO AO USO DA METODOLOGIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EAD PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS A PARTIR DE INDICADORES DEFINIDOS POR KIRKPATRICK.**

GRAZIANY SANTIAGO AMORIM ARAÚJO ET. AL.

localizados em regiões mais distantes; o desenvolvimento das tecnologias interativas de comunicação; dentre diversos extraordinários aspectos (ROSENBERG, 2002).

Mesmo a Internet viabilizando a criação de ambientes virtuais de aprendizagem, tanto por organizações empresariais quanto por instituições de ensino, deve-se considerar que os programas de EaDI nesses dois tipos de organização possuem distinções expressivas, visto que o ambiente, as demandas e os resultados são caracterizados (SALAS et al, 2002).

Welle-Strand e Thune (2003) asseguram que o aprendizado nas organizações objetiva especificamente servir às metas e às necessidades corporativas e, portanto, amplia a produtividade, o lucro e a eficácia, diferentemente das instituições educacionais. Portanto, é necessário distinguir estas diferenças, uma vez que utiliza o resultado de pesquisas realizadas em instituições de ensino para o ambiente empresarial.

Conforme destacam Furtado et al (2007), as práticas em gestão de pessoas explicitam qual é a filosofia da empresa em relação aos seus funcionários, tanto em termos sociopolíticos quanto econômicos. Isso se torna especialmente relevante quando se consideram os investimentos em capacitação. No passado, o processo taylorista-fordista tinha como objetivo capacitar os trabalhadores especificamente às tarefas que executavam e aos cargos que ocupavam. No atual contexto privilegiador do conhecimento, a adaptação deve ser relativa à organização como um todo.

Aniceto (2009) destaca que a formação dos trabalhadores passa a ser vista como um elemento estratégico, ou melhor, instrumental aos interesses das empresas. A gestão flexível impactou fortemente o comportamento das organizações. O que antes era estruturado de maneira vertical, hierárquica e centralizada, tornou-se horizontal, matricial e descentralizada.

Dentre as principais metodologias de mensuração de resultados, talvez a mais conhecida seja a proposta de Donald Kirkpatrick, da Universidade de Wisconsin, de avaliar os programas de treinamento e desenvolvimento em quatro níveis (reação,

# **PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA QUANTO AO USO DA METODOLOGIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EAD PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS A PARTIR DE INDICADORES DEFINIDOS POR KIRKPATRICK.**

GRAZIANY SANTIAGO AMORIM ARAÚJO ET. AL.

aprendizado, aplicação e resultados). Apesar de antiga, seus primeiros trabalhos datam de 1959, só recentemente as organizações passaram a dar maior valor para esta questão.

As várias abordagens teóricas sobre a mudança organizacional segundo Pawlowsky (2001), podem ser compreendidas pelas perspectivas da adaptação, da evolução, da seleção, da contingência e da visão estratégica de escolhas, porém, nenhum destes aspectos anteriores reúne tão bem as condições de mudanças nas organizações como a aprendizagem organizacional. Os saberes e conhecimentos que cada colaborador traz consigo, interage com os produtos e serviços, resultando numa capacidade educativa da organização e que por sua vez agrega valor para a empresa, superando por sua vez o tecnicismo produtivo e implantando um sistema de desenvolvimento do colaborador embasado no pensar-refletir-agir (GRINSPUN, 2002).

A EC é também um processo capaz de favorecer o compartilhamento dos conhecimentos produzidos ou apropriados, de modo que, na interação entre os indivíduos participantes da organização e na ampliação do escopo de recursos pertencentes e particular de cada instituição, fortaleça a aprendizagem organizacional e favoreça a inovação (MATTAR, 2011).

Kirkpatrick define quatro níveis que julgam como deve ser realizada a correta avaliação dos programas de treinamento: a avaliação de reação é feita a partir de um questionário que mede as impressões dos participantes sobre os programas com relação a conteúdo, instrutores, matérias e recursos instrucionais, ambiente e instalações e outros. Já avaliar o aprendizado significa determinar a extensão de conhecimentos, habilidades e atitudes em decorrência do treinamento. Enquanto avaliar a transferência implica identificar se as pessoas treinadas estão transferindo os novos conhecimentos e habilidades assimiladas para o comportamento no trabalho. E finalmente avaliar resultados significa determinar se o treinamento afetou positivamente os resultados dos negócios ou contribuiu para os objetivos da organização (KIRKPATRICK, 2010).

Neste contexto, aparece a educação corporativa como um mecanismo estratégico para o desenvolvimento humano e técnico de trabalhadores e outros atores relacionados

# **PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA QUANTO AO USO DA METODOLOGIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EAD PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS A PARTIR DE INDICADORES DEFINIDOS POR KIRKPATRICK.**

GRAZIANY SANTIAGO AMORIM ARAÚJO ET. AL.

à organização, e a aprendizagem organizacional como uma via propulsora da inovação, sendo necessária a distinção entre a aprendizagem individual da organizacional (MATTAR, 2011). Para Éboli (2004), a EC surgiu inicialmente nas organizações como prática baseada nos treinamentos e desenvolvimentos dos colaboradores, e posteriormente ganhou a atenção do meio acadêmico. Em relação a isso Esteves (2015) afirma que O público-alvo da educação corporativa são os colaboradores/gestores, clientes, fornecedores e a comunidade em geral, atendida por meio das ações de responsabilidade social e ambiental.

O presente estudo teve como objetivo avaliar a percepção de colaboradores em uma instituição de ensino superior privada quanto ao desenvolvimento de competências a partir modalidade EaD conforme indicadores definidos por Kirkpatrick.

## **2 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO**

Trata-se de uma pesquisa aplicada, de campo com abordagem quantitativa, cujo questionário com questões fechadas em escala de Likert foi utilizado para identificar a percepção dos colaboradores quanto a utilização da metodologia EaD para a formação continuada a partir de indicadores definidos pelo modelo de Kirkpatrick (2010).

Dentre os 22 técnicos-administrativos da instituição de ensino superior privada, Instituto de Ensino Superior Múltiplo de Timon/MA, IESM, 13 haviam participado de curso de desenvolvimento de competências através da modalidade em EaD e estes funcionários foram selecionados como público-alvo para a pesquisa, aos quais foi aplicado o questionário estruturado com questões fechadas e mensuradas pela escala de Likert. Para melhor compreensão os resultados foram apresentados em valores absolutos e relativos expresso em porcentagem.

## **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Com base no resultado do questionário que avaliou a percepção dos técnico-administrativos do Instituto de Ensino Superior Múltiplo – IESM sobre a utilização de metodologias de ensino-aprendizagem através da modalidade em EaD como

# **PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA QUANTO AO USO DA METODOLOGIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EAD PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS A PARTIR DE INDICADORES DEFINIDOS POR KIRKPATRICK.**

GRAZIANY SANTIAGO AMORIM ARAÚJO ET. AL.

potencializadoras de suas competências, foram identificados que 13 dos 22 técnicos administrativos já haviam participado de curso através da modalidade em EaD, diante deste resultado, fez-se a aplicação de um terceiro questionário estruturado destinado a avaliar a percepção sobre o curso em EaD que participaram estes funcionários a partir dos indicadores propostos por Kirkpatrick (2010), sendo mensurados através da Escala de Likert.

## **3.1 Avaliação de treinamentos baseado no nível da Reação**

A avaliação de reação é feita a partir de um questionário que mede as impressões dos participantes sobre os programas com relação a conteúdo, instrutores, matérias e recursos instrucionais, ambiente e instalações e outros disponibilizados em cursos/treinamentos (KIRKPATRICK, 2010).

Kirkpatrick e Kirkpatrick (2010), entendem que “ao pedir para os participantes preencherem a avaliação de Reação, você está transmitindo a importância da opinião do grupo.

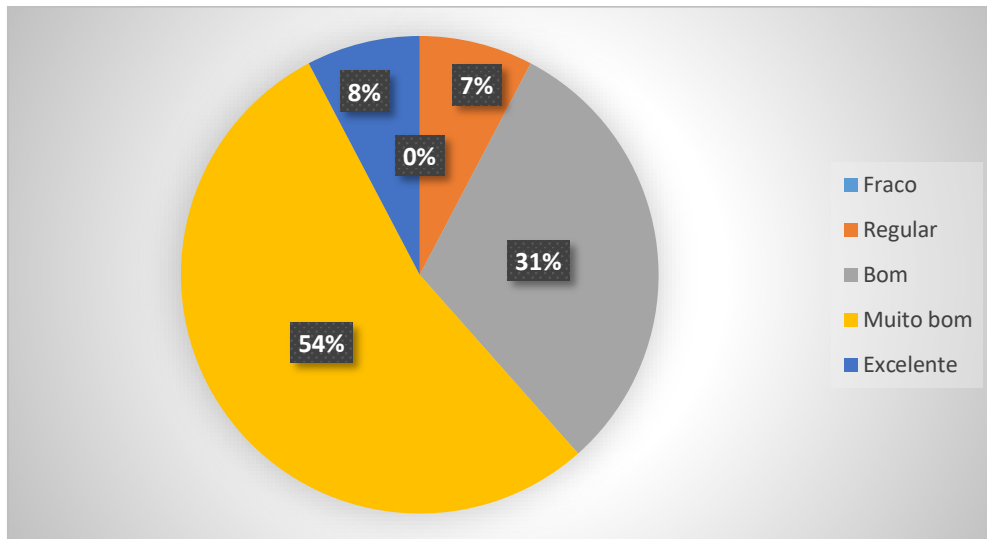
Para a avaliação do indicador de reação foram avaliados o nível de conhecimento desenvolvido pelo tutor do respectivo curso em EaD, onde os resultados são demonstrados no Gráfico 1.

Avaliação por parte dos funcionários que participaram do referido curso em EaD denotam que o tutor deste curso apresenta um domínio sobre o assunto discutido, considerando que 31% dos participantes da pesquisa atribuíram-lhe o conceito “bom” e que 54% atribuíram-lhe o conceito “muito bom”.

### **Gráfico 1 - Distribuição das respostas dos técnicos administrativos do IESM-MA quanto a avaliação sobre o domínio de conteúdo do tutor do curso em EaD**

# PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA QUANTO AO USO DA METODOLOGIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EAD PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS A PARTIR DE INDICADORES DEFINIDOS POR KIRKPATRICK.

GRAZIANY SANTIAGO AMORIM ARAÚJO ET. AL.



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2019.

Neste estudo realizado com os 13 técnicos administrativos que participaram do curso via EaD no IESM-MA, 85% dos respondentes foram categóricos em avaliar como bom o domínio de conteúdo do tutor. Segundo Moran (2013), o tutor em si, com suas características de comunicabilidade e domínio de conteúdo é essencial para o pleno funcionamento de cursos/treinamentos desenvolvidos através da EaD.

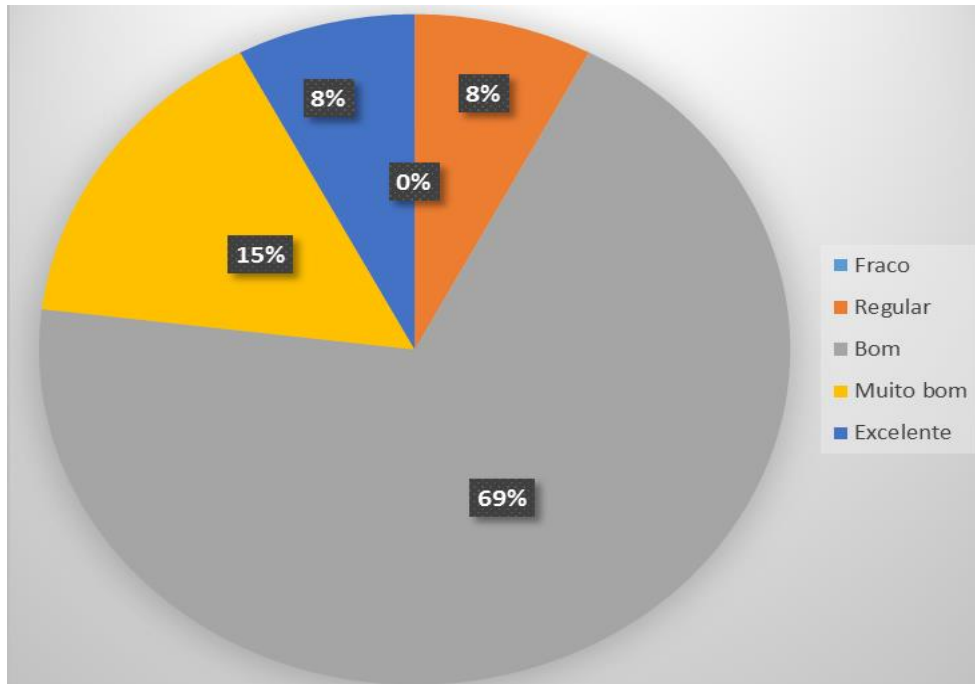
Com relação ao nível de interação entre tutor e aluno no ambiente virtual de aprendizagem (AVA), os resultados são demonstrados no Gráfico 2.

Percebe-se que 69% dos participantes conferiram a este atributo o conceito de bom e que 15% atribuíram-lhe o conceito de muito bom.

**PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA QUANTO AO USO DA METODOLOGIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EAD PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS A PARTIR DE INDICADORES DEFINIDOS POR KIRKPATRICK.**

GRAZIANY SANTIAGO AMORIM ARAÚJO ET. AL.

**Gráfico 2 - Distribuição das respostas dos técnicos administrativos do IESM-MA quanto a avaliação sobre a interatividade/comunicabilidade do tutor no AVA do curso em EaD**



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2019

Em relação ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), especificamente sobre a facilidade de navegabilidade, os resultados deste aspecto denotam uma dualidade entre as avaliações realizadas pelos participantes, uma vez que, 38% dos participantes assinalaram o conceito de muito bom, e por outro lado 39% dos participantes estabeleceram o conceito de regular para navegabilidade do AVA onde o curso fora viabilizado.

Neste contexto um AVA muito utilizado em cursos/treinamentos EaD é o *Moodle*. O Moodle é um mecanismo que facilita a agilidade de procedimentos e apoio a comunicação entre participantes de um curso e o tutor, facilitando a aprendizagem colaborativa através da prática, devendo estar em conformidade com as normas de padrão ISSO.



# **PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA QUANTO AO USO DA METODOLOGIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EAD PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS A PARTIR DE INDICADORES DEFINIDOS POR KIRKPATRICK.**

GRAZIANY SANTIAGO AMORIM ARAÚJO ET. AL.

Sobre a reação dos respondentes quanto à aplicação prática dos conteúdos discutidos durante o curso, 38% dos participantes atribuíram o conceito bom e 31% dos participantes atribuíram o conceito muito bom.

## **3.2 Avaliação de treinamentos baseado no nível da Aprendizagem**

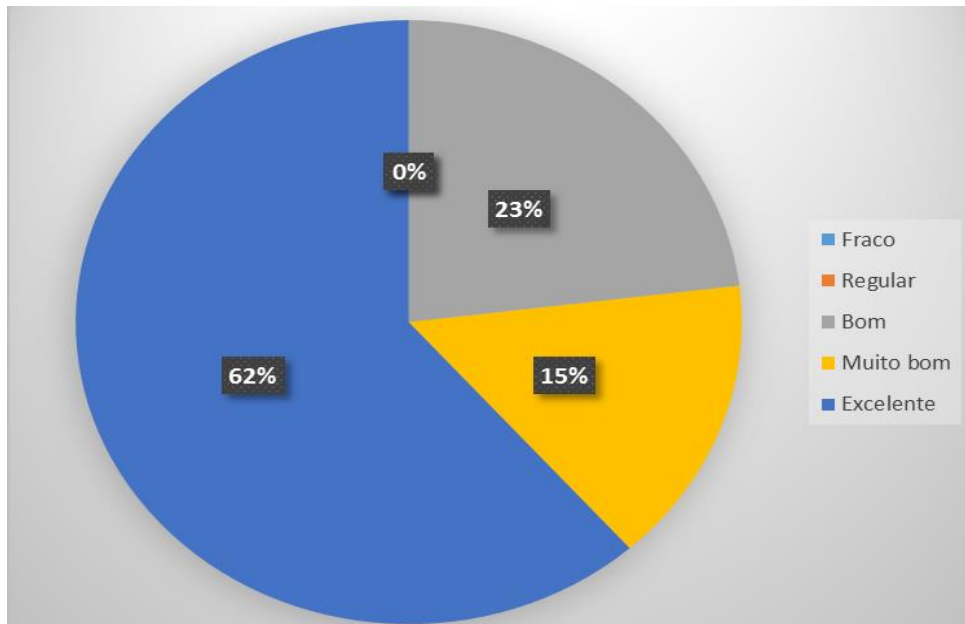
Avaliar o aprendizado significa determinar a extensão em que os participantes melhoraram ou aumentaram conhecimentos, habilidades e atitudes em decorrência do curso/treinamento (KIRKPATRICK, 2013). Ainda segundo Chiavenato (2012), a aprendizagem humana é o resultado dinâmico de relações entre as informações e os relacionamentos interpessoais.

O indicador de aprendizagem estabelecido por Kirkpatrick (2010), foi mensurado a partir de seis questionamentos. Neste trabalho apresentaremos três deles. O primeiro referia-se a detectar se houve um avanço positivo quanto a capacidade de apropriação dos conteúdos pelos funcionários que participaram deste curso em EaD. Os resultados foram satisfatórios, uma vez que, 62% dos técnicos administrativos que participaram deste curso em EaD atribuíram o conceito de excelente para esta vantagem e ainda 15% dos participantes deste questionário assinalaram o conceito de muito bom para este aspecto (Gráfico 3).

**Gráfico 3 - Distribuição das respostas dos técnicos administrativos do IESM-MA quanto assimilação dos conteúdos trabalhados no curso em EaD e avanço na performance laboral.**

# PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA QUANTO AO USO DA METODOLOGIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EAD PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS A PARTIR DE INDICADORES DEFINIDOS POR KIRKPATRICK.

GRAZIANY SANTIAGO AMORIM ARAÚJO ET. AL.



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2019.

Como segundo questionamento com o objetivo de ser mensurado o indicador de aprendizagem segundo Kirkpatrick (2010), procurou-se identificar o interesse destes funcionários quanto ao recebimento de *feedbacks* por parte do tutor do respectivo curso em EaD durante a participação e após a conclusão do mesmo. O resultado detectado apresenta um elevado nível de interesse quanto ao recebimento destes *feedbacks*, uma vez que, 62% dos participantes assinalaram um elevado interesse em receber *feedbacks* e outros 15% dos funcionários, denotaram ter um interesse que foi caracterizado como muito bom.

Os respondentes concordaram parcialmente com o interesse em receber *feedbacks* em relação aos seus pontos fortes e fracos durante a execução do curso; 01 (7,69%) servidor foi indiferente ao questionamento e não houve nesse estudo nenhum servidor que considerou a pergunta realizada com discordância parcial ou total.

O terceiro questionamento tendo como base o indicador de aprendizagem, referiu-se a detectar a percepção de desenvolvimento quanto a autonomia para a realização de suas atividades rotineiras, a partir do ganho de conhecimento promovido pela participação

# **PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA QUANTO AO USO DA METODOLOGIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EAD PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS A PARTIR DE INDICADORES DEFINIDOS POR KIRKPATRICK.**

GRAZIANY SANTIAGO AMORIM ARAÚJO ET. AL.

neste curso viabilizado pela IES através da EaD. Os resultados identificados quanto ao desenvolvimento desta característica funcional tão necessária no mundo do trabalho globalizado revelam números satisfatórios, considerando que 46% responderam que esta modalidade de aprendizagem proporcionou o desenvolvimento de maneira excelente de sua autonomia funcional dentro da empresa, já 39% dos participantes responderam que esta modalidade possui o conceito muito bom quanto ao desenvolvimento desta característica funcional.

### **3.3 Avaliação de treinamentos baseado no nível da Transferência/Comportamento**

Avaliar a transferência implica identificar se as pessoas treinadas estão transferindo os novos conhecimentos e habilidades assimiladas para o comportamento no trabalho. Na prática, significa avaliar o desempenho do indivíduo e, assim, a efetividade do programa (KIRKPATRICK, 2010).

O terceiro indicador proposto por Kirkpatrick (2010), visa mensurar em participantes de cursos e treinamentos o nível de assimilação de saberes e habilidades e o impacto desta assimilação no modus operandi deste funcionário. Com base neste entendimento, este estudo definiu duas questões que querem traduzir o quanto que os conhecimentos difundidos durante este curso viabilizado na modalidade EaD repercutiu na mudança positiva do modus operandi dos funcionários participantes.

Os dados mensurados neste estudo revelam um nível de transferência/mudança de comportamento muito elevado, considerando que 69% dos participantes responderam que se esforçaram de maneira excelente para assimilarem os conhecimentos difundidos com o objetivo de desenvolver de maneira mais assertiva suas funções. Outros 15% dos funcionários e ainda os outros 16% dos técnicos administrativos que fizeram este curso em EaD, responderam que assimilaram os conteúdos que foram trabalhados durante este curso, atribuindo a esta avaliação os conceitos de muito bom e bom respectivamente, com o propósito de desenvolverem suas funções de maneira mais assertiva.

# **PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA QUANTO AO USO DA METODOLOGIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EAD PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS A PARTIR DE INDICADORES DEFINIDOS POR KIRKPATRICK.**

GRAZIANY SANTIAGO AMORIM ARAÚJO ET. AL.

Este foi o segundo questionamento feito aos participantes deste estudo, se após o término deste curso em EaD, se as competências trabalhadas durante a execução do mesmo repercutiram em ganho de proatividade no ambiente de trabalho. Os resultados por sua vez foram extremamente positivos, uma vez que, 62% dos participantes responderam que após o término deste curso via EaD, que após a aquisição das competências que foram discutidas no mesmo, sentiram-se de forma excelente mais motivados a desenvolverem suas funções na empresa, outros 23% dos participantes assinalaram sentir-se muito bem motivados para exercerem suas atividades laborais e os restantes 15% dos técnicos administrativos, afirmaram sentirem-se bem motivados a desenvolverem seus trabalhos após a assimilação das novas competências através da viabilização desta formação via EaD.

## **3.4 Avaliação de treinamentos baseado no nível dos Resultados**

Neste nível, avaliar resultados significa determinar se o curso/treinamento afetou positivamente os resultados dos negócios ou contribuiu para os objetivos da organização. Mensuram-se mudanças em indicadores como crescimento na produtividade; melhoria na qualidade, redução de custos; redução na frequência de acidentes, crescimento nas vendas e até mesmo maiores margens de lucro e de retorno (KIRKPATRICK, 2010)

O primeiro questionamento refere-se a auto-percepção em sentir-se mais preparado para o exercício de suas atividades laborais, após o término do curso via EaD. Os resultados encontrados foram: 77% assinalaram que se sentem extremamente preparados, outros 8% afirmaram sentirem-se muito bem preparados e os outros 15% dos técnicos administrativos, responderem sentirem-se bem preparados.

A segunda questão aplicada neste questionário com o objetivo de adquirir dados sobre o indicador de resultados, referiu-se à avaliação da percepção de cada participante do curso quanto ao ganho de desempenho coletivo da equipe, após o término do curso. E os números revelaram um ganho concreto na performance funcional da equipe, considerando que 54% dos funcionários responderam que observaram um ganho de

# **PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA QUANTO AO USO DA METODOLOGIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EAD PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS A PARTIR DE INDICADORES DEFINIDOS POR KIRKPATRICK.**

GRAZIANY SANTIAGO AMORIM ARAÚJO ET. AL.

performance que conceituaram como excelente, outros 38% dos participantes afirmaram que tiveram um ganho muito bom e os outros 8% responderam que tiveram um bom ganho na performance laboral da equipe que participou deste curso via EaD.

O terceiro questionamento para mensuração do indicador de resultados, visou avaliar o grau de satisfação com o curso viabilizado pela instituição onde este funcionário trabalha, e os dados demonstraram que 69% dos participantes responderam que esta iniciativa foi excelente, 15% afirmaram ter sido uma oportunidade muito boa e os outros 16% confirmaram ter sido uma boa oportunidade para ganhos de conhecimentos novos.

O quarto e último questionamento utilizado para a composição do indicador de resultados estabelecido por Kirkpatrick (2010), questionou aos funcionários e participantes quanto a percepção destes com relação a importância sobre a participação em cursos via EaD em ser um diferencial para a Educação Corporativa.

Diante desta proposição, os resultados foram o seguinte: 60% dos funcionários responderam que a participação em cursos via EaD é sim um diferencial extremamente importante para a Educação Corporativa, já 27% dos participantes desta pesquisa, assinalaram que esta oportunidade é um diferencial muito bom para o aperfeiçoamento dos funcionários que participam em programas de Educação Corporativa, os demais 13% afirmaram ser uma boa oportunidade para o crescimento coletivo como diferencial competitivo.

Considerando que 06 (12,77%) dos servidores avançaram quanto ao ganho de interação e diálogo no ambiente de trabalho; 05 (10,64%) dos técnicos administrativos melhoraram seu relacionamento em equipe; também outros 05 (10,64%) servidores passaram a definir melhor suas prioridades dentro da instituição; outros 06 (12,77%) funcionários progrediram em suas tomadas de decisões; outros 09 (19,15%) servidores ampliaram sua qualidade e produtividade no trabalho; ainda 07 (14,89%) servidores promoveram racionalização no trabalho; e outros 07 (14,89%) funcionários

# **PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA QUANTO AO USO DA METODOLOGIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EAD PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS A PARTIR DE INDICADORES DEFINIDOS POR KIRKPATRICK.**

GRAZIANY SANTIAGO AMORIM ARAÚJO ET. AL.

restabeleceram o seu compromisso laboral; e por fim 02 (4,26%) servidores passaram a praticar transparência em suas atividades (SANTOS, 2017).

## **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após a consulta ao Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI do IESM/MA ficou evidenciado que há sim na referida IES uma política de capacitação contínua de seus funcionários. Evidenciou-se que um conhecimento prévio da metodologia EaD nos programas de capacitação direcionado ao desenvolvimento de competências via a EaD.

Ficou evidenciado neste estudo que os sujeitos da pesquisa possuem a maioria dos elementos da competência informacional, no entanto, se mostram abertos a trabalhar e desenvolver as habilidades que não possuem, através do planejamento de um curso de capacitação a distância.

Ficou evidente também que a maioria dos técnicos administrativos, público-alvo desse estudo concorda que a EaD é uma metodologia de ensino e aprendizagem eficiente, que ela pode ser um espaço para intercâmbio de conhecimentos, que promove a informação e experiências dos profissionais com respeito ao seu fazer cotidiano, que possui a flexibilidade de tempo e espaço apropriada para a atualização profissional, que exige do usuário autodisciplina, que é uma metodologia que potencializa a formação de competências na Educação Corporativa, que pode contribuir para inovações no IESM, a fim de aprimorar, adaptar e adequar os seus serviços para prestar um atendimento de qualidade à comunidade acadêmica.

Nessa perspectiva, a formação continuada é um caminho para aqueles que têm interesse no desenvolvimento de sua instituição e carreira. A EaD apresenta-se como uma ferramenta pedagógica adequada para qualificar técnicos administrativos, especialmente aqueles que não têm acesso aos cursos voltados para o desenvolvimento de competências, viabilizando a qualificação de um grande contingente de profissionais, geograficamente dispersos, sem possibilidade de afastar-se do seu cotidiano.

# **PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA QUANTO AO USO DA METODOLOGIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EAD PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS A PARTIR DE INDICADORES DEFINIDOS POR KIRKPATRICK.**

GRAZIANY SANTIAGO AMORIM ARAÚJO ET. AL.

Ainda também neste estudo, foi possível perceber que a maioria dos técnicos administrativos que participaram de uma capacitação via EaD, avaliaram através da utilização de indicadores definidos pelo método teórico de Kirkpatrick como positiva a utilização desta metodologia de ensino-aprendizagem para o desenvolvimento de competências.

Acredita-se que o conhecimento compartilhado habilita os profissionais nas principais etapas de estruturação de suas carreiras. É importante destacar a importância do fator humano nesse processo, uma vez que a tecnologia fornece apenas o suporte e não o conteúdo. Para a gestão deste conteúdo é fundamental o entendimento de como o ser humano adquire, acumula e compartilha seus conhecimentos.

## **REFERÊNCIAS**

ANICETO, K. R. P. Mudanças no mundo do trabalho e as novas exigências de qualificação dos trabalhadores, **Revista Científica Hermes**, n.1, pp.49-70, 2009.

CHIAVENATO, I. **Administração geral e pública**. 3 ed. Barueri, SP: Manole, 2012.

ÉBOLI, M. **Educação Corporativa no Brasil: mitos e verdades**. São Paulo: Gente, 2004.

ESTEVES, L. P. **A educação corporativa e a gestão do conhecimento**. XI Congresso Nacional de EXcelência em Gestão. 13 e 14 de agosto de 2015. Disponível em: [http://www.inovarse.org/sites/default/files/T\\_15\\_042M.pdf](http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_042M.pdf)>. Acesso em: 11 de jan de 2018.

FURTADO, R. A.; CARVALHO NETO, A.; Lopes, D. P. T. O que as Listas de Melhores Empresas para Trabalhar dizem sobre as Organizações, seus Empregados e os Consultores e Pesquisadores de RH?, **XXXI Encontro da ANPAD**, set. 2007.

GRINSPUN, M. P. S. Z. Educação tecnológica. In: GRINSPUN, M. P. S. Z. (Org.). **Educação tecnológica: desafios e perspectivas**. São Paulo: Cortez, 2002.

KIRKPATRICK, D. L.; KIRKPATRICK, J. D. **Como avaliar programas de treinamento de equipes: os quatro níveis**. Rio de Janeiro: Senac Rio, 2010a.

KIRKPATRICK, D. L.; KIRKPATRICK, J. D. **Como implementar os quatro níveis de avaliação de treinamento de equipes: um guia prático**. Rio de Janeiro: Ed. Senac Rio, 2010b. 144 p.

**PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA QUANTO AO USO DA METODOLOGIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, EAD PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS A PARTIR DE INDICADORES DEFINIDOS POR KIRKPATRICK.**

GRAZIANY SANTIAGO AMORIM ARAÚJO ET. AL.

MATTAR, J. Ambientes virtuais de aprendizagem. *In*: MATTAR, J. **Guia de educação a distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

PAWLOWSKY, P. The treatment of organizational learning in management science. *In*: DIERKES, M. et al. (Editors). **Handbook of organizational learning and knowledge**. New York: Oxford press, 2001

ROSENBERG, M. **E-learning**: estratégia para a transmissão do conhecimento na era digital. São Paulo: Makron Books, 2002.

SALAS, E. e outros. Emerging themes in distance learning research and practice: some food for thought. **International Journal of Management Review**, v. 4, n. 2, p.135-153, 2002.

WELLE-STRAND, A; THUNE, T. E-learning policies, practices and challenges in two Norwegian organizations. **Evaluation and Program Planning**, v. 26, n.2, p. 85-92, 2003.