



## ANÁLISE DE CURSOS DA ESCOLA VIRTUAL DO INSS COM BASE EM PRINCÍPIOS PARA A EAD

Daiana Taís Zander Konflanz ([daiana.konflanz@outlook.com](mailto:daiana.konflanz@outlook.com), Instituto Federal de Santa Catarina)  
Crislaine Gruber ([crislaine.gruber@ifsc.edu.br](mailto:crislaine.gruber@ifsc.edu.br), Instituto Federal de Santa Catarina)

**RESUMO.** Este trabalho apresenta uma análise de cursos ofertados pela Escola Virtual do INSS, identificando oportunidades de aprimoramento. Foram utilizados dez princípios preconizados por Barbosa e Carvalho (2015) para planejar e elaborar cursos a distância: boas estruturas; objetivos claros; unidades pequenas; participação planejada; integridade; repetição; síntese; simulação e variedade; modularidade; e *feedback* e avaliação. As principais fragilidades encontradas nos cursos analisados estão relacionadas à falta de interação entre os participantes dos cursos sem tutoria, poucas situações de integridade entre os materiais disponibilizados pelos cursos e *feedbacks* que não esclarecem se os critérios de avaliação estabelecidos foram atingidos.

**Palavras-chave:** Educação Corporativa. Serviço Público. Educação a Distância. Ensino on-line.

**ABSTRACT.** **Analysis of courses from INSS Virtual School based on principles for distance learning.** This paper presents an analysis of courses offered by the INSS Virtual School, identifying opportunities for improvement. Ten principles to plan and develop online courses were used: good structures; clear objectives; small units; planned participation; integrity; repetition; synthesis; simulation and variety; modularity; and feedback and evaluation. The main weaknesses found in the analyzed courses are related to the lack of interaction between the participants of the courses without tutoring, few situations of integrity between the materials made available by the courses, and feedbacks that do not clarify whether the established evaluation criteria were reached.

**Keywords:** Corporative education. Public service. Distance Education. Online teaching.

## 1. INTRODUÇÃO

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

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

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

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

O INSS é um dos maiores órgãos do Executivo Federal, está presente em todas as regiões do país, e possui um quantitativo de servidores expressivo e espalhados pelo país. Considerando que a legislação previdenciária muda com frequência, e há necessidade de padronização dos procedimentos e processos, e considerando as limitações geográficas e financeiras para capacitação dos servidores, a modalidade de ensino a distância torna-se uma opção mais viável. A identificação dos recursos pedagógicos e tecnológicos utilizados nos cursos disponíveis na Escola Virtual pode favorecer a elaboração de cursos a distância mais atrativos aos servidores.

Em 2007 foi formalizada a Escola Virtual do INSS. Embora já houvessem experiências na modalidade a distância, a maior parte das ações educacionais eram presenciais. Com o passar dos anos, a modalidade a distância passou a ser a mais requisitada, os cursos possuem custo reduzido, podendo ser ofertados várias vezes, e atingindo maior número de pessoas em espaço de tempo reduzido (STROHER; PREGARDIER, 2018). Diante do exposto, o objetivo deste trabalho é analisar cursos de caráter obrigatório aos servidores do INSS para atuação como gestores e comparar com recomendações para cursos a distância sugeridas por Barbosa e Carvalho (2015), identificando oportunidades de aprimoramento desses cursos.

## 2. DESENVOLVIMENTO

### 2.1. Referencial teórico

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

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

Esta modalidade é caracterizada principalmente pela distância física e, muitas vezes, temporal dos sujeitos envolvidos no processo, o que a distingue do ensino presencial. Isso significa que o aprendizado pode se dar sem que os indivíduos estejam participando das atividades no mesmo momento, e muda a configuração que se tinha de aprendiz ao dotá-lo de mais autonomia no processo de aprendizagem e de gestão do próprio tempo.

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

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

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

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

Embora em certos momentos os conceitos de pedagogia e andragogia pareçam opostos,

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

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

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

Diante da necessidade de melhorar as respostas às demandas de serviços públicos, com o intuito de ofertar serviços de forma eficaz e eficiente, a capacitação e aperfeiçoamento constante de servidores públicos adquirem características estratégicas de governo. Especialmente quando a administração pública pode ser descontinuada, considerando a realidade de países democráticos como o Brasil, a qualificação dos agentes públicos propicia a manutenção dos serviços prestados à população quando há renovação política. No Brasil, a exemplo de outros países, várias Escolas de Governo voltadas para o desenvolvimento e aperfeiçoamento de servidores públicos foram criadas após o processo de redemocratização (LOSSO; BORGES, 2019).

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

Em relação ao planejamento e à elaboração dos cursos na EAD, Barbosa e Carvalho (2015) descrevem métodos, elementos fundamentais, formas de acompanhamento e avaliação, e projeto pedagógico para cursos na modalidade a distância.

O processo de planejamento de cursos na modalidade a distância é muito mais que

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

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

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

## 2.2. Procedimentos metodológicos

Este estudo é caracterizado como descritivo, do tipo qualitativo, considerando que pretende descrever cursos de capacitação a distância voltados aos servidores do INSS e comparar a estrutura e os recursos aplicados no desenvolvimento dos mesmos com recomendações de Barbosa e Carvalho (2015).

Inicialmente foram identificados os cursos obrigatórios para servidores que desejam atuar como gestores da instituição, disponibilizados pela Escola Virtual do INSS no ano de 2019, por meio do site <https://escolavirtual.inss.gov.br/>. Em seguida, foi realizada uma breve descrição de cada curso, incluindo objetivos, organização do conteúdo, recursos didáticos utilizados, carga horária e formas de avaliação. Os dados de cada curso foram comparados entre os mesmos, de modo a permitir observar as características do conjunto.

Com base na descrição de cada curso, buscou-se identificar se as características dos mesmos atendiam às recomendações e a cada um dos 10 princípios gerais e básicos para o planejamento e elaboração de cursos a distância preconizados por Barbosa e Carvalho (2015).

## 2.3. Resultados e discussões

Na Escola Virtual do INSS, desenvolvida e mantida pelo Centro de Formação e Aperfeiçoamento do INSS, são disponibilizados sete cursos de caráter obrigatório para servidores que atuam, ou desejam atuar como gestores na instituição: Formação de Gestores (FG); Painel de monitoramento/Sala de monitoramento (PM/SM); Gestão de equipes (GEq); Gestão estratégica (GEs); Ética e serviço público (ESP); Gestão sob a ótica de saúde e qualidade de vida no trabalho (GSQVT); e, Deveres e proibições (DP) (Quadro 1).

De modo geral os cursos estão organizados em Unidades ou Módulos. Em todos os cursos constam informações de que os mesmos são disponibilizados na intranet e internet, se possuem tutoria ou não. Em cinco dos sete cursos, é sugerida a dedicação diária de pelo menos 1 hora para realização das aulas e atividades propostas. Nos cursos sem tutoria há um *link* para o canal de atendimento ao participante, que consiste na disponibilização de e-mail para envio de dúvidas, sugestões ou críticas.

Todos os cursos com tutoria apresentam no tópico de introdução informações sobre as atividades propostas e os critérios de avaliação; *link* para Fórum de dúvidas; sala do cafezinho, sendo um ambiente para apresentação dos participantes, troca de ideias, novidades,

socialização; Mensagens da tutoria, que também são enviadas por e-mail; além da biblioteca.

Todos os cursos apresentam aulas expositivas utilizando recursos de texto e imagens fixas. O curso Painel de Monitoramento/Sala de Monitoramento também possui um vídeo tutorial sobre a ferramenta de gestão que é o tema do curso. Os cursos Gestão de equipes e Gestão estratégica disponibilizam áudios complementares além das aulas expositivas.

**Quadro 1 - Resumo dos cursos obrigatórios para servidores que atuam ou desejam atuar como gestores no INSS.**

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

**Fonte: Elaborado pelas autoras.**

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

organização, respeito às normas gramaticais e habilidade de síntese. Para a obtenção de certificado dos cursos é necessário que o participante atinja no mínimo 70 pontos, sendo que o certificado fica disponível ao participante alguns dias após a conclusão do curso.

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

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

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

O quarto princípio se refere à participação planejada, e está relacionado à interação dos alunos com outros alunos, de cada aluno com o instrutor ou tutor e com a própria disciplina, de modo estruturado e organizado previamente. A falta de interação entre os participantes de um curso, ou entre o tutor e o participante, está entre as principais causas de evasão de cursos na modalidade a distância. Além disso, a interação e participação ativa favorece a construção do conhecimento a partir da cooperação entre os envolvidos no processo de aprendizagem (BARBOSA; CARVALHO, 2015). Nos cursos analisados, observa-se que aqueles sem tutoria, Sala de Monitoramento e Ética no Serviço Público, não preveem interação entre os participantes ou mesmo com o tutor, embora seja disponibilizado e-mail para envio de dúvidas. Os demais cursos apresentam em sua estrutura a participação ativa em fóruns de aprendizado que estimulam a interação e troca de informações e conhecimento entre os participantes, sendo que a participação nos fóruns é essencial para que o participante alcance a pontuação mínima necessária para a obtenção do certificado. Destaca-se que a avaliação sobre a participação

ativa no fórum de aprendizagem pelo servidor é atribuição do tutor, conforme critérios de avaliação estabelecidos previamente. Além dos fóruns de aprendizado, os cursos com tutoria possuem um ambiente para socialização entre os participantes, a Sala do cafezinho.

Silva e Figueiredo (2012) apresentam várias ferramentas que podem auxiliar na interatividade entre participantes e tutores de cursos a distância, tais como correio eletrônico, chat, fórum, lista de discussão, mural, portfólio, anotações, FAQ, perfil, acompanhamento e avaliação. Os autores também destacam que a interação entre os participantes de um ambiente virtual de aprendizado pode promover a acolhida e conciliar relações sociais com os interesses racionais esperados do aluno ou participante. Isso porque espaços que permitem interação promovem a cooperação e colaboração, além de “eliminar a sensação de isolamento, o desânimo, a ansiedade e a desmotivação”.

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

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

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

Segundo Barbosa e Carvalho (2015), o oitavo princípio é simulação e variedade. Este princípio está relacionado com a necessidade, segundo as autoras, da utilização de formatos e mídias variadas para a apresentação das informações, com o propósito de assegurar a atenção dos alunos. Os cursos analisados não apresentam grande variedade de mídias, limitando-se em



grande parte a utilização de texto e imagens fixas. Apenas o curso Sala de Monitoramento apresenta como recurso didático a utilização de um vídeo tutorial além de textos, e os cursos Gestão de equipes e Gestão estratégica disponibilizam recursos de áudio nos materiais complementares, sendo que neste último os áudios são reproduções dos textos disponíveis na biblioteca virtual do curso.

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

O nono princípio geral é a modularidade. Esse princípio está relacionado com a articulação entre tarefas, exemplos e problemas de modo que os alunos possam adaptar o conteúdo aos seus interesses (BARBOSA; CARVALHO, 2015). A articulação entre uma unidade e outra permite coerência e continuidade do tema ao longo do curso. A elaboração das tarefas ou proposição de problemas deve prever a reflexão do aluno entre o conteúdo abordado e sua prática diária, possibilitando, desse modo, articulação entre teoria e prática. Essa articulação deve evidenciar-se na exposição de exemplos e nos enunciados das atividades de avaliação propostas ao longo da unidade ou curso (ENFAM, 2018). A modularidade, nos cursos avaliados, transparece especialmente nos fóruns de aprendizagem, uma vez que as tarefas propostas procuram relacionar o conteúdo abordado nas unidades dos cursos com situações do dia a dia do trabalho. Entretanto, há poucos exemplos que articulam a teoria com a prática nas unidades dos cursos, assim como nas avaliações objetivas pouco se observa de articulação entre teoria e prática.

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

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

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

avaliação estabelecidos foram atingidos.

A partir dessas questões, pode-se identificar como oportunidades de aprimoramento dos cursos relacionadas aos princípios de participação planejada, integridade e feedback e avaliação. Conforme apontado por Silva e Figueiredo (2012), há diferentes maneiras de promover maior interatividade nos cursos a distância. Essa interação promove a cooperação e colaboração e é fundamental para o processo educativo, contudo é necessário verificar quais serão as formas mais apropriadas à escola virtual para aprimorá-la. Quanto à integridade, é recomendável, conforme sugerem Barbosa e Carvalho (2015), que os cursos tenham, além do livro didático, outros materiais que dialoguem com o conteúdo, formando um todo coerente. O feedback e avaliação, por sua vez, podem ser aperfeiçoados mesmo nos cursos virtuais sem tutoria. É possível criar, por exemplo, vídeos interativos nos quais os estudantes obtenham feedback instantâneo acerca de questões relacionadas ao conteúdo. Existem outras alternativas atuais, suportadas pelas tecnologias da informação e comunicação, e que podem auxiliar nesse sentido, otimizando o aprendizado dos estudantes.

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

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

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

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

## REFERÊNCIAS

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

ARCHER, A. B.; CRISPIM, A. C.; CRUZ, R. M. Avaliação e *feedback* de desempenho de estudantes na educação a distância. **Av. Psicol. Latinoam.** Bogotá, v. 34, n. 3, p. 473-485, dez. 2016. Disponível em:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-47242016000300004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-47242016000300004&lng=en&nrm=iso). Acesso em 20 nov. 2019.

BARBOSA, T. R. da C. G.; CARVALHO, M. de L. Planejamento e desenvolvimento de cursos em EAD. **Série Conhecimento**, Viçosa, MG, ed. 31, 2015. Disponível em: <https://www2.cead.ufv.br/serieconhecimento/wp-content/uploads/2015/11/Planejamento-de-desenvolvimento-de-cursos-em-EAD.pdf>. Acesso em: 08 out. 2019.

BRASIL. Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990. Dispõe sobre a extinção e dissolução de entidades da administração Pública Federal, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 13 abr. 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8029cons.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8029cons.html). Acesso em: 30 ago. 2019.

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

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

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

FONSECA, D. R. da; CAMÕES, M. R. de S.; TORRES, M. D. de F.; LEMOS, J. P. **Sistemas de Escolas de Governo da União**: perfil, identidade e desafios para institucionalização. Brasília, DF: Enap; 2015. Cadernos ENAP, 40.

FRANCO, D. S.; FERREIRA, V. C. P.; FERREIRA, D. V.; ASSIS, F. A. A. A Andragogia na Educação Corporativa: O Caso de Uma Empresa Metalúrgica. **Revista de Administração da Unimep**, Piracicaba, v. 13, n. 2, p.74-99, ago. 2015. Instituto Educacional Piracicabano da Igreja Metodista. Disponível em: <http://www.raunimep.com.br/ojs/index.php/regen/article/view/695>. Acesso em: 16 set. 2019.

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

MERCADO, L. P.L.; FREITAS, M. A. S. Avaliação de materiais didáticos para educação online dos cursos da UAB/UFAL: perspectiva analítica e reconstrutiva. **Revista e-Curriculum**, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 537-553, ago. 2013. Disponível em: <http://ken.pucsp.br/curriculum/article/view/6220>. Acesso em: 03 out. 2019.

NASCIMENTO, T. C.; RAMOS, A. S. M.; OLIVEIRA JÚNIOR, P. C. M. de. Prontidão tecnológica e satisfação de alunos na modalidade a distância: o caso de um programa de capacitação de um governo estadual. **Revista de Gestão**, São Paulo, v. 18, n. 3, p.489-509, 30 set. 2011.

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

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

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

STRÖHER, M. J.; PREGARDIER, M. E. M. O desafio da gestão descentralizada na educação a distância do INSS. **Apresentações Trabalhos Científicos**, [s.l.], 7 out. 2018. Associação Brasileira de Educação a Distância. Disponível em: [http://abed.org.br/hotsite/premio-abed-2018/1\\_colocado\\_EI\\_O\\_desafio\\_da\\_gestao\\_descentralizada\\_na\\_educacao\\_distancia\\_INSS.pdf](http://abed.org.br/hotsite/premio-abed-2018/1_colocado_EI_O_desafio_da_gestao_descentralizada_na_educacao_distancia_INSS.pdf). Acesso em: 12 ago. 2019.

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

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