

TRANSFORMAÇÃO DO PROCESSO EDUCATIVO POR MEIO DE E-LEARNING: ESTRATÉGIAS, DESAFIOS E VISÃO DOS TRABALHADORES DA ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS

SANDRA CHRISTINA SILVEIRA GAMA

Versão corrigida e melhorada após defesa pública

**Dissertação de Mestrado em Gestão de Sistemas de E-
learning**

Outubro, 2017

Dissertação apresentada à Universidade Nova de Lisboa – Faculdade de Ciências Sociais e Humanas para cumprimento de requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão de Sistemas de e-Learning, realizada sob a orientação científica da Professora Doutora Rita Falcão Berredo e co-orientação da Professora Doutora Juliana Diniz.

DECLARAÇÃO

Declaro que esta dissertação é o resultado da minha investigação pessoal e independente. O seu conteúdo é original e todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto, nas notas e na bibliografia.

Sandra Christina Silveira Gama

Lisboa, Portugal aos dias de _____ de _____ de 2017

Declaro que esta dissertação se encontra em condições de ser apreciado pelo júri a designar.

O orientador, Professora Doutora Rita Falcão Berredo

e

O co-orientador, Professora Doutora Juliana Diniz

Lisboa, Portugal aos dias de _____ de _____ de 2017

Dedico esse estudo

Ao meu filho, Leonardo, pelo papel que ele representa na minha vida;

Aos meus Pais, Heider e Cândida Silveira, por tudo aquilo que eles me ensinaram.

AGRADECIMENTOS

A Deus que em todos os momentos da minha vida me ilumina nas tomadas de decisões, me acalmou nos momentos difíceis e deu-me paz na minha caminhada;

Aos meus irmãos Silvana, Simone e Francisco, pelo incentivo e apoio dado;

À Professora Doutora Rita Falcão Berredo, na qualidade de minha Orientadora, por ter aceitado o desafio de me acompanhar nesta missão, com a sua competência científica e moral, dando opiniões, análises, sugestões, disponibilidade e constante contato;

À Professora Doutora Juliana Diniz, na qualidade de meu co-orientador, pela orientação durante o curso;

A Presidenta eleita do Brasil Sr.^a Dilma Vana Rousseff, pelo incentivo e programas de apoios criados em seu governo a favor da educação brasileira;

Aos cunhados Edja e Luciano e aos sobrinhos Natália e Victor pelo carinho e apoio;

Aos Professores que lecionaram as unidades curriculares deste mestrado;

Aos meus colegas do mestrado: Francisco Albuquerque, Patrícia Bezerra, Maria Cristina, Nayara Glycia, Milene Mendes e Luciele Araújo que sempre me incentivaram e apoiaram;

Aos amigos Marilyn Sena e Ronaldo Luiz pelos conselhos e apoio durante o percurso;

À gerência, chefia e colaboradores da Gerência Executiva de Valorização de Pessoas da SESAU;

A todos que, direta ou indiretamente, me ajudaram a concretizar esta Dissertação de Mestrado.

TRANSFORMAÇÃO DO PROCESSO EDUCATIVO POR MEIO DE E-LEARNING: ESTRATÉGIAS, DESAFIOS E VISÃO DOS TRABALHADORES DA ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS

SANDRA CHRISTINA SILVEIRA GAMA

[RESUMO]

PALAVRAS-CHAVE: Educação à Distância, Gestão de Pessoas e Sistema Único de Saúde.

Este estudo trata do uso das modalidades de ensino como a Educação a Distância e o e-Learning, pelos profissionais estaduais da área de gestão de pessoas da saúde de Alagoas, para sua qualificação profissional e posterior progressão funcional. Quais os desafios encontrados pelos trabalhadores, quais as vantagens relevantes do ensino a distância e qual a percepção dos pesquisados em relação à Educação a Distância, são alguns dos pontos destacados.

Para realização deste estudo, os procedimentos metodológicos adotados incluíram a pesquisa bibliográfica, aliada a uma abordagem quantitativa e descritiva através da aplicação de um questionário estruturado.

A pesquisa transcorreu através da história da EaD no Brasil e no mundo, como a Ead se encontra presente no Sistema Único de Saúde – SUS e como a Gestão da Educação em Saúde desenvolveu e desenvolve ações para a sua promoção.

Verificamos também a importância do papel da Gestão de Pessoas dentro de uma organização pública, quais os mecanismos que ela utiliza para proporcionar a valorização e a qualificação dos trabalhadores, como também qual o papel do gestor no cenário apresentado.

Na análise dos dados ficou evidenciado o valor que a área de Gestão de Pessoas da SESAU dedica à modalidade de ensino a distância, através da sua percepção e valorização para com a mesma.

Acredita-se que este estudo possa contribuir em pesquisas futuras na área da Educação a Distância / E-Learning, especialmente no que concerne aos trabalhadores da área da saúde, com a possibilidade de que estes possam utilizar a modalidade de ensino à distância para ampliar suas qualificações profissionais, permitindo como consequência ascensão na carreira.

**TRANSFORMATION OF THE EDUCATIONAL PROCESS BY E-LEARNING:
STRATEGIES, CHALLENGES AND VISION OF THE WORKERS OF THE PEOPLE
MANAGEMENT AREA**

SANDRA CHRISTINA SILVEIRA GAMA

[ABSTRACT]

KEYWORDS: Distance Education, People Management and Unified Health System.

This study deals with the use of teaching modalities such as Distance Education and e-Learning, by state professionals in the area of health management in Alagoas, for their professional qualification and subsequent functional progression. What are the challenges encountered by the workers, what are the relevant advantages of distance learning and what is the perception of the respondents in relation to Distance Education, are some of the highlights.

To carry out this study, the methodological procedures adopted included bibliographical research, combined with a quantitative and descriptive approach through the application of a structured questionnaire.

The research covered the history of Distance Education in Brazil and in the world, how Distance Education is present in the Brazilian Unified Health System and how the Health Education Management has evolved and developed actions for its promotion.

We also verified the importance of the role of People Management within a public organization, what mechanisms it uses to provide the valorization and qualification of workers, as well as the role of the manager in the presented scenario.

In the analysis of the data, it was evidenced the value that the area of People Management of the Health Department of Alagoas State dedicates to the modality of distance education through its perception and appreciation towards it.

It is believed that this study may contribute to future research in the area of Distance Education and E-Learning, especially in what concerns health workers, with the possibility that they may use the distance learning modality to expand their professional qualifications, resulting in career advancement.

LISTA DE ABREVIATURAS

ABED - Associação Brasileira de Educação à Distância
ABRAED - Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância
CES - Conselho Estadual de Saúde
CF - Constituição da República Federativa do Brasil
DEGES – Departamento da Gestão da Educação
DEGERTS – Departamento da Gestão e da Regulação do Trabalho em Saúde
DIEESE - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
EaD - Educação a Distância
EJA - Educação de Jovens e Adultos
EUA – Estados Unidos da America
GEVP - Gerencia Executiva de Valorização de Pessoas
GDES - Gerencia de Desenvolvimento e Educação em Saúde
GM – Gabinete do Ministro
GT - Gestão do Trabalho
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LOS - Lei Orgânica da Saúde
MEC - Ministério da Educação
Moodle - Modular Object Oriented Distance LEarning
NOB/RH – Normal Operacional Básica de Recursos Humanos
PCC - Plano de Cargos e Carreiras
PCCS - Plano de Cargos, Carreiras e Salários
PCCS-SUS - Plano de Carreiras e Cargos e Salários da Saúde
PNAD - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PNEPS - Política Nacional de Educação Permanente em Saúde
Rais- MTE - Relação Anual de Informações Sociais do Ministério do Trabalho e Emprego
SEED - Secretaria de Educação a Distância
SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SESAU - Secretaria de Estado da Saúde de Alagoas
SGTES - Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde
SUS – Sistema Único de Saúde

ÍNDICE

Resumo	xi
Abstract	xiii
Lista de Abreviaturas:	xv
Introdução	01
Capítulo I: Revisão de Literatura	05
I. Educação a Distância e E-learning	05
1.1. Vantagens e desvantagens da Educação a Distância (E-learning).....	06
1.2. Surgimento da EaD no Mundo	08
1.3. Surgimento da EaD no Brasil	10
Capítulo II: Sistema Único de Saúde – SUS.....	13
2.1. Secretaria de Estado da Saúde de Alagoas – SESAU	16
2.2. Gestor do SUS	16
Capítulo III: Gestão de Pessoas e Educação em Saúde	19
3.1. Gestão de Pessoas	19
3.2. Gestão de Pessoas no SUS	20
3.3. Gestão de Pessoas na SESAU.....	22
3.3.1. Gestão do Trabalho.....	22
3.3.2. Gestão da Educação em Saúde	24
Capítulo IV: Metodologia.....	29
4.1. Objetivos da investigação	29
4.2. Tipo de Investigação	30
4.3. Sujeitos da Investigação, População e Amostra	31
4.4. Instrumentos para coleta de dados	33

Capítulo V: Análise de Dados e Resultados.....	37
Considerações Finais.....	53
Bibliografia	55
Apêndices.....	I
Apêndice A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE	I
Apêndice B – Questionário Aplicado	III
Anexos.....	V
Anexo A - Declaração de Autorização da Investigação da SESAU.....	V
Anexo B - Organograma da SESAU/AL.....	VI

INTRODUÇÃO

No momento atual do Brasil, onde vivemos uma acirrada disputa por espaço no mercado do trabalho, a educação continuada ou permanente, tornou-se praticamente uma obrigação. Paralelamente, o constante e imprescindível uso da tecnologia em nossas vidas, seja em casa, no trabalho ou na escola, despertou o interesse das pessoas na busca constante por informações, conteúdos e novos conhecimentos, ampliando necessidades e horizontes.

Diante deste cenário não tem como não associar a educação com a tecnologia, ainda mais quando esta tornou - se indispensável no processo ensino-aprendizagem, razão pela qual as pessoas, as escolas e a sociedade no geral, tendem a se inserir nesse novo contexto do mundo educacional, sendo todos conduzidos por esta tecnologia a constantes descobertas e transformações sócias educacionais.

É neste contexto que modalidades de ensino como a Educação a Distância e o e-Learning ganham representatividade, por se apresentarem como alternativas para as pessoas que vislumbram sua qualificação profissional por meio da educação, ponte essencial para a sua progressão na carreira.

Em termos de Educação a Distância – EaD no mundo, várias são as instituições de ensino que oferecem cursos nesta modalidade. Com relação ao Brasil, a Educação a Distância (EaD), segundo pesquisa bibliográfica e dados do Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (ABRAED), é a modalidade de ensino que mais cresce, confirmando uma tendência que vem sendo observada nos últimos anos, que é a adesão das universidades consideradas tradicionais, oferecendo além dos cursos presenciais também a modalidade de Educação a Distancia, especialmente no nível de graduação, onde existe uma demanda maior pelo diploma do ensino superior.

Outros fatos que compravam o citado crescimento, ainda de acordo com a ABRAED, é o crescente número de instituições de ensino que solicitam credenciamentos para ministrar cursos de Educação a Distancia ao Ministério da Educação – MEC, ao mesmo tempo em que é notada a crescente procura por parte dos alunos a este tipo de modalidade de ensino.

É de salientar que o e-learning têm sido praticado por iniciativa de algumas instituições privadas e singulares, que por meio de treinamentos cooperativos, ou seja, qualificações realizadas dentro de uma rede de determinado segmento da economia, tentam capacitar e qualificar seus funcionários espalhados pelo território nacional, o que é reforçado por Fernandes (2014, nd) ao citar que “a Educação Corporativa ganha presença forte e intensa dentro das organizações, que saíram na frente no e-learning.”

Para (Abbad 2007, p.351), “no Brasil, a EAD está sendo adotada na educação, em programas de qualificação e formação profissional, e em educação corporativa”.

Apesar do crescimento da EaD no Brasil, existe ainda certa resistência em relação a este modelo de ensino, seja pela falta de conhecimento sobre o seu funcionamento, seja pelo fato de algumas instituições de ensino estimarem que a infra-estrutura necessária para o funcionamento do sistema de EaD e a produção dos seus conteúdos produzem grandes gastos ou ainda devido a falta de maturidade para o aprendizado por parte de alguns alunos que temem a possibilidade de não sentirem motivação adequada nos estudos por não haver nesta modalidade de ensino o contato direto com professores, tal qual no modelo de ensino presencial.

Diante da situação apresentada e acreditando no potencial enorme do modelo de ensino a distancia, propusemo-nos a realizar um estudo, intitulado: Transformação do Processo Educativo por meio de E-Learning: Estratégias, Desafios e Visão dos trabalhadores da área de Gestão de Pessoas da Secretaria Estadual da Saúde de Alagoas - SESAU, com os seguintes propósitos: avaliar a percepção dos nossos entrevistados em relação às vantagens, desvantagens e funcionamento de um curso de educação a distancia/e-learning; verificar se estes trabalhadores utilizaram a modalidade de ensino à distância para alcançarem sua progressão funcional por meio da qualificação profissional; analisar se houve mudanças ocorridas na prática profissional após a capacitação por educação a distancia/e-learning e averiguar se os profissionais têm interesse em realizar novos cursos na modalidade de ensino a distância.

A área de Gestão de Pessoas da SESAU é responsável pela provisão, desenvolvimento, manutenção e valorização dos servidores da SESAU. Entre as suas competências está a de promover a progressão do servidor¹ na carreira, por meio da qualificação profissional; fornecer ao trabalhador oportunidades ou acessos de aprimoramento de suas habilidades e incentivar as especializações em áreas específicas, conforme as necessidades da Secretaria; visando o complemento da formação profissional do trabalhador,

¹ **Servidor público** é todo aquele empregado de uma administração estatal. Sendo uma designação geral, engloba todos aqueles que mantêm vínculos de trabalho com entidades governamentais, integrados em cargos ou empregos das entidades político-administrativas, bem como em suas respectivas autarquias e fundações de direito público, ou ainda, é uma definição a todo aquele que mantém um vínculo empregatício com o Estado, e seu pagamento provém da arrecadação pública de impostos.

Fonte: <http://www.dicionarioinformal.com.br/significado/servidor+p%FAblico/6440/>

tornando-o apto a enfrentar novos desafios e realizar com maior eficiência o que já faz no seu dia a dia.

Do Amaral (2014, P. 554) defende que “a moderna gestão de pessoas assenta-se em um tripé estratégico: gestão por competências; democratização das relações de trabalho para gerar ambientes adequados à inovação; e qualificação intensiva das equipes de trabalho, incluindo o uso de tecnologia da informação.”

A área de Gestão de Pessoas é o campo de atuação dessa autora, administradora que vê nas pessoas uma eterna oportunidade de crescimento e inovação, que acredita que os recursos humanos são o grande diferencial na maioria das organizações, pois são eles que produzem, lideram, motivam, comunicam, supervisionam, gerenciam e tomam decisões para as empresas. O fato da autora entender a Gestão de Pessoas como peça fundamental para o bom funcionamento do sistema em saúde e reconhecer a modalidade do ensino a distância como um aporte necessário para a aquisição de uma base intelectual, fez surgir o interesse em investigar qual a visão dos colaboradores que atuam na área de Gestão de Pessoas em relação a Educação a Distância, se eles percebem esta modalidade como uma possibilidade para adquirir novos conhecimentos e quais as mudanças que um curso de e-learning trouxe para a vida profissional dos mesmos.

Na revisão literária deste trabalho, no Capítulo I, abordaremos a Educação a Distância no mundo, e em particular, no Brasil. Em seguida apresentaremos a conceitualização de Educação a Distância e do o e-Learning, bem como as vantagens e as desvantagens da modalidade de ensino a distância. Perpassaremos para o Capítulo II, onde visualizaremos o que é o Sistema Único de Saúde – SUS, seus princípios e diretrizes, a dinâmica da Gestão do Trabalho e da Gestão da Educação em Saúde. No Capítulo III, abordaremos o que é Gestão de Pessoas, qual o seu papel em uma instituição pública e como a Educação está inserida nesse contexto.

No Capítulo IV descreveremos sobre o caminho metodológico para a realização da pesquisa, compreendendo a tipologia da investigação, os sujeitos, a amostra da investigação, os instrumentos de recolhimento de dados e os procedimentos para análise dos mesmos. O Capítulo V vem a seguir com a apresentação e a análise dos dados, além da discussão sobre os resultados.

Finalizando o trabalho da presente pesquisa, teremos as considerações finais, com as conclusões sobre o objeto estudado, os objetivos traçados e os resultados obtidos com o inquérito e a pesquisa bibliográfica.

CAPITULO I

REVISÃO DE LITERATURA

I - EDUCAÇÃO A DISTANCIA E E-LEARNING

A sociedade atual dominada pela evolução tecnológica e por frequentes alterações na economia e no mercado de trabalho, tem buscado novas formas de adquirir conhecimento. Hoje se reconhece a necessidade de uma educação permanente e continuada por parte dos profissionais, das diversas áreas de atuação, como característica vital para a sua ativação e manutenção no mercado de trabalho. É neste contexto que surge a necessidade de compreender melhor o e-Learning e a Educação a Distância - EaD.

A importância do e-Learning e a da Educação a Distância é reforçada por Lima & Capitão (2003, pp. 19-20) quando eles afirmam que:

Hoje em dia é fundamental conceber soluções de e-Learning que: flexibilizem o acesso aos recursos de aprendizagem (qualquer sítio, qualquer hora); implementem estratégias pedagógicas adequadas a uma melhor aprendizagem; disponibilizem experiências com casos reais; suportem relações de cooperação; ajudem a aprendizagem apoiando-se nas tecnologias de informação e comunicação mais recentes e sobretudo mais eficazes.

O termo e-Learning, no Brasil, é definido como uma combinação ocorrida entre o ensino com o auxílio da tecnologia e a Educação a Distância. Tanto o e-Learning como a EaD são modalidade de ensino a distância, que utilizam a mídia eletrônica para transmitirem a pedagogia de um determinado curso.

Segundo Dias, Gomes & Trindade (2004, p.10) “a designação de e-learning radica-se numa concepção já com muitas décadas de existência, a do ensino [ou aprendizagem] a distância, postulando um certo grau de separação física entre professor e aluno e um aumento da autonomia deste em relação ao primeiro”, para Santos (2010 como citado em Teixeira et al, 2014, p. 229), a “EAD é o processo de ensino-aprendizagem com a intermediação entre a web e o computador, também denominado e-learning, em que professor e aluno interagem separados pelo espaço físico e temporal”.

Podemos definir Educação a Distância como sendo um processo de aprendizagem que ocorre entre alunos e professores em ambientes diferentes, até mesmo em regiões bem

afastadas uma da outra. Para que haja uma comunicação entre eles se faz necessário algum tipo de tecnologia que permita a troca de informações e a interação entre professor e aluno e entre os próprios alunos. Moore (2013, p. 4) reforça essa idéia quando afirma que “é preciso saber que tecnologia pode ser usada na educação e lembrar-se de que, quando ela é usada como meio de ensino único ou primário, trata-se de uma forma de educação a distância”.

A idéia básica de educação a distância é muito simples: alunos e professores estão em locais diferentes durante todo ou grande parte do tempo em que aprendem e ensinam. Estando em locais distintos, eles dependem de algum tipo de tecnologia para transmitir informações e lhes proporcionar um meio para interagir Moore e Kearsley (2007, p. 01).

A tecnologia utilizada na Educação a Distância – EaD exerce um papel relevante na mediação entre professores e alunos, e destes entre si, como também na divulgação do conteúdo pedagógico. No desenvolvimento desse processo vários recursos como planejamento, pesquisas, recursos financeiros e outros são utilizados para permitir que o aluno possa interagir de maneira adequada com o novo ambiente de estudo, cujo espaço se faz bem diferente daquele em que o aluno está acostumado nos cursos presenciais.

Na EaD, o ato pedagógico não é mais centrado na figura do professor, e não parte mais do pressuposto de que a aprendizagem só acontece a partir de uma aula realizada com a presença deste e do aluno. A Educação a Distância é uma forma de democratização do ensino e apresenta características específicas que rompem com a concepção da presencialidade no processo de ensino-aprendizagem (Vidal e Maia, 2010, p.12).

Para Preti (2009, p. 50) “a Educação a Distância pode ser compreendida como uma prática social situada, mediada e mediatizada, uma modalidade de fazer educação, de democratizar o conhecimento, de disponibilizar mais uma opção aos sujeitos da ação educativa, fazendo recurso das tecnologias que lhes são acessíveis.”

O ensino a distância deve ser um caminho para se fazer educação, deve estar disponível a todos que queiram adquirir novos conhecimentos, independente do lugar, do tempo e das estruturas formais do ensino presencial.

1.1 Vantagens e desvantagens da Educação a Distância (E-learning)

De acordo com Dias, Gomes & Trindade (2004) o e-learning surge como mais uma alternativa à criação de cenários, contextos e oportunidades de formação/aprendizagem diversificadas e para Hack (2009, p.38) “as técnicas de interação mediatizada² [...]

² São consideradas, pelo autor, como técnicas de interação mediatizada: e-mail, listas, grupos de discussão, sites, plataformas virtuais de ensino e aprendizagem, entre outros.

apresentarão grandes vantagens no gerenciamento do processo de ensino e aprendizagem a distância, pois permitirão combinar a flexibilidade da interação humana com a independência no tempo e no espaço”.

Para a maioria dos defensores da EAD (Gutierrez e Prieto, 1994; Medeiros, 1999; Preti, 1996, como citado em Santos, 2006), as vantagens da modalidade, são, resumidamente, as seguintes: “a) Massificação espacial e temporal. b) Custo reduzido por estudante. c) População escolar mais diversificada. d) Individualização da aprendizagem. e) Quantidade sem diminuição da qualidade. f) Autonomia no estudo”

A Educação a Distância se apresenta como uma possibilidade viável para profissionais e outros interessados em adquirir conhecimentos de forma democratizada, o que Oliveira (2007, p.588) destaca ao afirmar que “a EaD está sendo comprovada como uma modalidade de educação eficaz, possibilitando atendimento e qualidade, acessa a aprendizagem constituindo uma forma de democratização do saber”.

Além de proporcionar a democratização do ensino, sendo esta uma importante vantagem, podemos mencionar outros benefícios da EaD como o fato de o próprio aluno propor o seu tempo de estudo, com flexibilização de horários conforme sua disponibilidade, não sendo necessário o seu deslocamento como acontece nos cursos presenciais, evitando gastos com locomoções, hospedagens e outras eventuais despesas.

Para Ribeiro (2015, nd) “é constante na EaD, a atualização e a revisão dos conteúdos programáticos, de forma a proporcionar o melhor aprendizado aos alunos, o mesmo autor menciona também que o uso de novas tecnologias digitais (internet, a telecomunicação, a videoconferência, o vídeo, dentre outros) facilitam o aprendizado superando os limites de tempo e distância”. Nesse contexto podemos afirmar que o acesso a um conteúdo pedagógico rico e interativo, de forma prática através de navegação em plataformas bem estruturadas e agilizadas, são vantagens adicionais igualmente relevantes.

Tudo que é novo costuma ser um desafio para muitos, pois da mesma forma que a tecnologia facilita e encanta, essa mesma tecnologia pode se tornar um desafio para aqueles que não possuem domínio completo, assim como o tempo pode ser um obstáculo a ser

vencido, pois nem sempre administrar o mesmo é uma tarefa fácil, esta opinião é reforçada por Oliveira (2007) quando cita como desafios da EaD a necessidade de conhecimento para utilizar as novas tecnologias da informação e comunicação; a dificuldade de acesso a estas tecnologias e a escassez de tempo para desenvolver as atividades do curso.

Neste sentido Santo (2006, p.01) considera que “o distanciamento físico professor/aluno, impõe limitações na construção de valores agregados ao processo educativo presencial no que toca a aplicação dos métodos de avaliação disponíveis”, podendo ser considerado uma desvantagem da EaD.

Na visão dessa autora, onde no cenário atual o tempo é um substantivo valioso e escasso, a utilização dos cursos de EaD ou e-Learning representa uma alternativa viável tanto para o trabalhador como para as organizações em que este está inserido, pois os referidos cursos contendo tecnologia avançada e alinhada a uma pedagogia eficaz, proporciona a aprendizagem rápida e eficiente aos alunos.

Daqui em diante para este trabalho, daremos preferência ao uso do termo Educação a Distância - EaD por ser esta denominação mais conhecida no Brasil.

1.2 Surgimento da EaD no Mundo

Segundo Barros (2003 como citado em Sanavria, 2008), “os primeiros indícios de utilização da Educação a Distância remontam ao século XVIII, quando um curso por correspondência foi oferecido por uma instituição de Boston (EUA)”. O referido curso foi oferecido pelo o jornal *Gazeta de Boston*, em 1728, sendo o marco do ensino por correspondência.

Em 1829 foi inaugurado na Suécia o Instituto *Liber Hermondes*, que possibilitou a mais de 150.000 pessoas a realização de cursos por meio da Educação a Distância. “Em 1840 a Faculdade *Sir Isaac Pitman*, no Reino Unido, inaugurou a primeira escola por correspondência na Europa (Alves, 2011, como citado por Cesconeto, 2015)”.

Segundo Vidal & Maia (2010, p.13) em 1892, “é feita uma tentativa inicial de formação de professores para as escolas paroquiais por correspondência, curso oferecido pela

Universidade de Chicago”. Neste mesmo período, outras experiências foram desenvolvidas em vários países, sempre tendo no material impresso, o meio de difusão, por excelência.

No início do século XX outros países europeus, como Alemanha, Austrália, Noruega e França, iniciam suas primeiras experiências na modalidade do EaD, assim como a África do Sul e o Canadá. Segundo Sanavria (2008, p.24):

Em 1969, na Inglaterra, é autorizada a abertura da British Open University, considerada como um importante acontecimento dentro da evolução da EaD por trazer inovações nos instrumentos de comunicação entre professores e alunos, assim como na recepção e envio dos materiais educativos, sendo pioneira nesta modalidade de ensino superior a distância.

Conforme Gomes (2011, p.26), “no segundo terço do Século XX, as instituições passam a utilizar os recursos do rádio e da televisão para a difusão de programas educacionais, agregando como suporte e apoio materiais impressos encaminhados via Correios”. Como podemos perceber rádio e televisão trouxeram avanços tecnológicos que permitiram progressos na educação a distancia, agilizando seu processo de divulgação e realização.

Segundo Piconez (2003) a utilização de novas tecnologias permitiu a EaD sucesso em experiências nacionais e internacionais e vários países da América Latina, como Brasil, Colômbia, México e Venezuela passaram a explorar bastante o uso do rádio e da televisão em seus programas de educação à distância.

A partir das décadas de 60 e 70, a educação a distância, embora mantendo os materiais escritos como base, passa a incorporar articulada e integradamente o áudio e o videocassete, as transmissões de rádio e televisão, o vídeo texto, o computador e mais recentemente, a tecnologia de multimeios, que combina textos, sons, imagens, assim como, mecanismos de geração de caminhos alternativos de aprendizagem (HIPERTEXTOS, diferentes linguagens) e instrumentos para fixação de aprendizagem com feedback imediato (programas tutoriais informatizados) etc (PICONEZ 2003, como citado Gomes 2011, p. 26).

Várias universidades foram criadas no mundo todo com o objetivo de oferecer educação a distancia, conforme citado por Gomes (2011, p.27): “Em 1972, Espanha: Universidade Nacional de Educação a Distância (UNED), (110 mil alunos); 1974, Canadá: Reconstituição da Universidade de Athabasca; 1982, Irlanda: Implantação do Centro Nacional de Educação a Distância.; 1988, Portugal: Fundação da Universidade Aberta.

Para Mendes *et al* (2010) nas décadas de 1980 e 1990, com a intensiva introdução das novas tecnologias de informação e comunicação na educação e com a abertura comercial da

internet, ocorreu o melhoramento dos recursos de informações, comunicação e interação dos sujeitos envolvidos no processo de ensino e aprendizagem da EAD.

Essa evolução tecnológica da qual a EaD faz parte pode ser dividida em fases cronológicas, assim enfatizadas por Michael Moore e Greg Kearsley que realizaram uma abordagem ilustrativa da evolução da EaD, dividido o seu contexto histórico em gerações.

A primeira geração teve seu acontecimento com o apogeu da correspondência; a segunda geração ocorreu o ensino por meio da difusão pelo rádio e televisão; a terceira foi caracterizada pela inventividade de uma nova modalidade de organização dos sistemas educativo, mais notável nas universidades abertas; em seguida o início de cursos por áudio e videoconferência transmitidos por telefone, satélite, cabo e redes de computadores; por fim, a geração mais atual, que se define no acontecimento do ensino e aprendizagem com base em tecnologias da internet” MOORE & KEARSLEY (2007, como citado por Mendes et al, 2010, p.3).

De acordo com Maia & Mattar (2007, citado por Alves), a Educação a Distância atualmente é praticada nos mais variados setores. Ela é usada na Educação Básica, no Ensino Superior, em universidades abertas, universidades virtuais, treinamento governamentais, cursos abertos, entre outros. Para Gomes (2011, p.23):

A EAD surgiu da necessidade do preparo profissional e cultural de milhões de pessoas que, por vários motivos, não podiam freqüentar um estabelecimento de ensino presencial e vem evoluindo, ao longo do tempo, com as tecnologias disponíveis, as quais influenciam o ambiente educativo e a sociedade.

Sob esta visão, o ensino a distância vem ganhando relevância em todo mundo, por ser uma forma de ensino que permite ao trabalhador ou estudante, com o auxílio da tecnologia, estudar sem horário específico, sem a necessidade de deslocamento e com acesso a um vasto conteúdo pedagógico.

1.3. Surgimento da EaD no Brasil

Assim como no mundo todo, no Brasil a educação a distância também foi iniciada por meio do rádio com programas educativos que contribuíram de forma significativa na produção do conhecimento para milhares de pessoas. Em 1923 com o intuito de difundir a educação, Edgar Roquette Pinto criou a pioneira Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, cujo foco era à oferta de cursos técnicos profissionalizantes.

Em 1939 já havia anúncios em jornais de circulação no Rio de Janeiro oferecendo profissionalização por correspondência. Na época, as apostilas de curso eram enviadas pelos correios juntamente com os materiais necessários para que o aluno pudesse colocar em prática os ensinamentos da apostila, revelando a importância da integração destes dois meios de

comunicação, com suas respectivas tecnologias: os correios e o rádio. Vale ressaltar, que tal modelo de ensino já era praticado na Europa e nos Estados Unidos naquela época

Os cursos oferecidos eram todos voltados para as pessoas que pretendiam conquistar uma vaga de emprego, especialmente no comércio e no setor de serviços. Esses cursos perduraram no Brasil durante muito tempo e foram muito importantes para a formação dos trabalhadores da época.

Nas décadas de 1960 e 1970, surgiram várias iniciativas de EaD em projetos que buscavam a ampliação do acesso à educação, promovendo o letramento e a inclusão social de pessoas adultas, e ainda segundo *MOORE & KEARSLEY* (2007, p. 34).

O final da década de 1960 e o início da de 1970 formaram um período de mudanças importantes na educação a distância, resultantes de diversas experiências com novas modalidades de organização da tecnologia e de recursos humanos, conduzindo a novas técnicas de instrução e a uma nova teorização da educação.

No ano de 1967, o Código Brasileiro de Telecomunicações determinou a transmissão de programas educativos pelas emissoras de radiodifusão e concessão de televisões com fins específicos de educação. Às universidades e fundações, foram concedidos incentivos para a instalação de canais de difusão educacional e o Centro Brasileiro de TV Educativa é criado pelo governo militar para produzir centenas de programas educativos à distância.

Em 1970 é criado pelo governo federal o Projeto Minerva, projeto construído em conjunto com o Ministério da Educação e o Ministério das Comunicações, que tinha como objetivo uma formação geral, visando a preparação de mão-de-obra para fazer frente ao desenvolvimento econômico, social e político do país e a competição internacional. Este projeto determinava que a transmissão do conteúdo ocorresse em todas as rádios e televisões comerciais ou privadas do país, tendo uma duração de cinco horas semanais.

Para Lima (1990 como citado em Alonso, 2004, p. 57) “o objetivo do projeto Minerva era o de propor uma alternativa ao sistema tradicional de ensino como formação suplementária à educação continuada. O projeto atendeu aos níveis de 1º e 2º graus através do oferecimento de diferentes tipos de curso.”

No final da década de 1970, iniciou-se em Brasília a primeira experiência de EaD nos cursos superiores e em meados da década de 1980, a televisão passa a ser um marco da EaD no Brasil, com o surgimento dos telecursos, modelo de EaD que convivia com os formatos

antigos de material impresso e cujos conteúdos eram transmitidos pela programação televisiva. Esses cursos tinham como objetivos oferecer escolaridade básica de qualidade a quem precisasse; diminuir a defasagem idade-ano de alguns alunos; proporcionar o programa de Educação de Jovens e Adultos (EJA) e servir como alternativa ao ensino regular em municípios e comunidades distantes. Essa tendência se manteve até o início da próxima década.

Na década de 1990, as instituições de ensino passaram a utilizar a internet para publicar conteúdos e promover interações, várias universidades formalizaram suas iniciativas em EaD, o que provocou, em 1996, a criação da Secretaria de Educação a Distância (SEED), do Ministério da Educação (MEC). Entre as responsabilidades dessa secretaria, está a de atuar como agente de inovação dos processos de ensino e aprendizagem na EaD. Ainda em 1996, com a criação da Lei nº 9.394/96, Lei de Diretrizes e Bases, as bases legais para a modalidade EaD foram consolidadas, ficando este modelo de ensino oficializado no país como modalidade válida e equivalente para todos os níveis de ensino (fundamental, médio, superior e pós-graduação). A partir de então a EaD no Brasil passou a contar com uma legislação abrangente e que hoje garante, por exemplo, a validade de diplomas emitidos pelos cursos nesta modalidade.

Se no início da história da EaD no Brasil os cursos eram voltados para aperfeiçoamento profissional, com foco nos cursos profissionalizantes, com o passar do tempo passou a ser utilizada como complemento na formação universitária. Atualmente a EaD está disponível para todos os níveis de escolaridade, desde o ensino fundamental até a pós-graduação, dessa forma as experiências brasileiras em EaD já somam um grande número na atualidade, como afirma Mendes et al (2010, p.2) “Hoje, no Brasil, a Educação a Distância apresenta crescimento de mais de 300% em quatro anos e aumento substancial e notório de credenciamento de instituições para oferta de cursos superiores nessa modalidade”.

De acordo Alves (2011, como citado em CESCNETO, 2015) “é grande a relevância da EaD no Brasil e no mundo, atuando como ferramenta de inserção no mercado de trabalho, desenvolvimento de habilidades, possibilidade de desenvolvimento pessoal, promoção de oportunidades das mais diversas, entre tantos outros fatores”.

Tanto a EaD quanto *e-Learning* revolucionaram a maneira das pessoas de estudarem ou se qualificarem profissionalmente, possibilitando uma educação continuada e qualificada

num mundo onde a gestão do conhecimento ganha relevância cada vez mais e os conteúdos rompem fronteiras.

CAPITULO II

SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – SUS

Em 1988, por ocasião da promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil - CF, foi instituído no país o Sistema Único de Saúde - SUS, que passou a garantir a todo cidadão brasileiro acesso integral, universal e gratuito. Em seu Art. 196, a Constituição da República Federativa do Brasil afirma que:

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação (CF, 1988).

O SUS foi criado com a finalidade de reduzir a desigualdade na assistência à saúde da população, pois todo cidadão passou a ter direito a consultas, exames, internações e tratamentos, sem a necessidade de pagar pela prestação dos serviços. Para Corrêa (2013, p.108) “o advento do SUS trouxe grandes avanços na democratização dos serviços de saúde, permitindo a inclusão de uma enorme parcela da população brasileira que, até seu surgimento, estava excluída de diversos benefícios sociais, incluindo o direito assistencial à saúde.”

Além da democratização da saúde, já que antes da Constituição de 1988 somente os trabalhadores com carteira assinada e em dia com as contribuições sociais tinham direito à assistência médica, a implantação do SUS significou uma forte mudança na concepção e nas ações desenvolvidas pelo sistema de saúde pública no Brasil, quando este passou a exercer ações mais amplas e inclusivas. Este caráter universal do SUS é reforçado em Corrêa (2013, p.108) quando ele cita como principal objetivo do SUS “a efetivação de uma política de socialização do atendimento em saúde, reduzindo as desigualdades assistenciais e criando a obrigatoriedade e a gratuidade no atendimento a qualquer cidadão, em todo território nacional.”

Até então, a saúde no Brasil concentrava apenas os esforços no cuidado com as enfermidades ocasionais sendo os programas limitados em relação à prestação de serviços de

saúde. Contudo, a partir da efetivação do SUS, a saúde passou a exercer também ações de caráter preventivo, além de incorporar outros cuidados como necessários a seus usuários. Esta maior preocupação com o “todo” do indivíduo é salientada em Paim (2009, p.11) “na medida em que a saúde tem sido reconhecida como o completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doença, o propósito almejado é que as pessoas possam ter uma vida com qualidade”.

Neste sentido se fez necessária a construção de princípios e diretrizes que garantissem a concretização das ações e dos serviços prestados pelo SUS. Os princípios são definidos por Paim (2009, p.56) como sendo “os aspectos que valorizamos nas relações sociais, a maioria derivados da moral, da ética, da filosofia, da política e do direito”. Ainda segundo o autor, as diretrizes do SUS “são orientações gerais de caráter organizacional ou técnico que auxiliam as diferentes partes que compõem o sistema de saúde a seguirem na mesma direção”.

Baseado nos preceitos constitucionais o Sistema Único de Saúde se norteia pelos seguintes princípios doutrinários:

- **Universalidade:** *supõe o direito à saúde para todos, incluindo acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de assistência (Paim 2009, p.56);*
- **Equidade:** *todo cidadão é igual perante o SUS e será atendido conforme suas necessidades até o limite do que o sistema puder oferecer para todo (Brasil 1990, p.5); e*
- **Integralidade:** *é a compreensão de que o homem é um ser integral e deverá ser atendido por um sistema integrado pelas ações que visam promover, proteger e recuperar a saúde (Corrêa 2013, p. 109).*

Diante do preceito constitucional, a saúde precisava ser garantida mediante políticas sociais e econômicas e, com este objetivo, foram criadas a Lei n. 8.080/90 e a Lei 8.142/90, conhecidas como Leis Orgânicas da Saúde (LOS) e que permitiriam a regulamentação e implantação do SUS.

A primeira Lei, de n. 8.080/90, foi criada para regulamentar as ações e serviços da saúde, reconhecendo que a saúde não é só a ausência de doenças, mas também a sua promoção e proteção, sendo a saúde determinada por uma série de fatores presentes no dia-a-dia dos cidadãos, tais como: alimentação, moradia, saneamento básico, meio ambiente, trabalho, educação, lazer e outros. Quando a Lei 8.142/90, a sua criação regulamentou a

participação da comunidade na gerência do SUS através das Conferências e dos Conselhos de Saúde.

Uma vez aprovada a Constituição, por meio da qual foi criado o SUS, havia a necessidade de uma legislação específica, que esclarecesse como aplicar essas orientações gerais na realidade brasileira. Tratavam-se, no caso, das Leis Orgânicas da Saúde, aprovadas no ano de 1990. PAIM (2009, pp. 51 e 52).

Todas as ações e serviços de saúde do SUS são realizados no âmbito das três esferas do governo, conforme preconiza o art. 9º da Lei Orgânica da Saúde (Lei 8.080/90) e o inciso I do artigo 198 da Constituição Federal, que determinam que o sistema de saúde seja exercido no âmbito da União, pelo Ministério da Saúde³; no âmbito dos Estados e do Distrito Federal, pela respectiva secretaria de saúde ou órgão equivalente; e no âmbito dos Municípios, pela respectiva secretaria de saúde ou órgão equivalente.

Em sua estrutura o Ministério da Saúde conta com a atuação das Secretarias Estaduais e Municipais de saúde, “fortalecendo o processo de descentralização das ações e serviços de saúde” (Brasil, 2007), conforme preconiza a Constituição Federal do Brasil de 1988, “com os estados e municípios assumindo suas responsabilidades e prerrogativas diante do SUS, bem como desenvolvendo ações que dêem prioridade à prevenção e à promoção à saúde.”

Quanto à gestão estadual, esta é exercida por meio das secretarias estaduais de saúde, que executam as diretrizes nacionais visando a boa organização do atendimento à saúde em seu território.

De maneira específica e resumida, Cruz (2009, p. 42) descreve as competências das três instâncias do SUS:

➤ *Cabe aos Municípios:*

a. *Prover os serviços;*

b. *Executar serviços de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, de alimentação e nutrição, de saneamento básico e saúde ocupacional;*

c. *Controlar e fiscalizar os procedimentos dos serviços privados de saúde.*

➤ *Cabe aos Estados:*

a. *Ser responsável pelas ações de saúde do estado;*

³ Ministério da Saúde: é o órgão do Poder Executivo Federal responsável pela organização e elaboração de planos e políticas públicas voltadas para a promoção, prevenção e assistência à saúde dos brasileiros.

b. *Planejar e controlar o SUS na sua esfera de atuação.*

➤ *Cabe a União:*

a. *Normatizar o conjunto de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, identificando riscos e necessidades nas diferentes regiões.*

2.1. SECRETÁRIA DE ESTADO DA SAÚDE DE ALAGOAS – SESAU

A Secretaria de Estado da Saúde de Alagoas – SESAU é um órgão vinculado ao Poder Executivo Estadual que tem por finalidade a formulação, a coordenação, o controle e a implantação das políticas e diretrizes para a saúde no Estado de Alagoas, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 8.080/ 1990, competindo-lhe, entre outras diretrizes, conforme (Alagoas, nd):

Cooperar tecnicamente com os municípios, subsidiando a elaboração de modelos assistenciais e de gestão;

➤ *Definir e executar uma política de educação permanente em saúde com captação e dimensionamento das demandas;*

➤ *Definir, acompanhar e avaliar normas e padrões de excelência para a gestão e funcionamento dos serviços de saúde, voltados para a qualidade da atenção e satisfação do usuário;*

➤ *Promover a captação de recursos junto às instituições públicas e privadas, nacionais e internacionais, para implantação das ações de saúde.*

Destaque-se, nos âmbito estadual e municipal, conforme determina a LOS – Lei Orgânica da Saúde (Lei 8.080/1990, art.27) a responsabilidade pela organização de um sistema de formação de recursos humanos em todos os níveis de ensino, inclusive de pós-graduação, além da elaboração de programas de permanente aperfeiçoamento de pessoal.

2.2. GESTOR DO SUS

O Sistema Único de Saúde, criado pela constituição Federativa do Brasil e regulamentado pelas LOAS, tem como um dos seus princípios organizacionais, a descentralização, com os estados e municípios assumindo suas responsabilidades e prerrogativas diante do SUS, cujo modelo preconiza a existência de um gestor em cada instância do poder público, ou seja, uma figura responsável pela articulação, administração,

gerenciamento e desenvolvimento de toda a gestão, sendo também responsável por fazer cumprir todas as diretrizes e princípios do SUS.

Cabe ao gestor estadual do SUS, formular as políticas de ação conforme o planejamento estratégico, buscar fontes de financiamento, regular a rede de serviços prestados, coordenar e avaliar as ações desenvolvidas pelo sistema e por seus prestadores de serviços, públicos e privados.

O gestor de saúde também exerce importante papel na coordenação de esforços que visam o aperfeiçoamento e o desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores integrantes do quadro funcional do sistema. A participação do gestor no campo da preparação de pessoal como estabelecido em Brasil (2011a, p.41) “pode fazer uma diferença fundamental para o funcionamento do sistema”.

CAPITULO III

GESTÃO DE PESSOAS E EDUCAÇÃO EM SAÚDE

3.1. GESTÃO DE PESSOAS

Gestão de pessoas ou administração de recursos humanos refere-se a todos os processos que envolvem as pessoas que trabalham em determinada instituição, pública ou privada. Chiavenato (1999, p. 17) argumenta que “as pessoas não são recursos que a organização consome, utiliza e produz custos. Ao contrário, as pessoas constituem fator de competitividade, da mesma forma que o mercado e a tecnologia”.

Podemos definir a gestão de pessoas como um conjunto de políticas, técnicas e comportamentos que envolvem habilidades individuais, participação, capacitação, valorização e desenvolvimento dos trabalhadores com o objetivo de colaborar para o crescimento da instituição e do próprio profissional.

Segundo Chiavenato (2000) “a Gestão de Pessoas conhecida também como Administração de Recursos Humanos consiste, no planejamento, na organização, no desenvolvimento, na coordenação e na manutenção das pessoas na instituição, buscando a motivação delas para alcançar os objetivos da organização”.

As pessoas são tratadas pelas organizações como partes que contribuem com seus conhecimentos, habilidades e aptidões para manter a harmonia e funcionamento integrado dos subsistemas que compõem o sistema organizacional. Surge então a concepção de gestão de pessoas como um modelo de gestão que conduz as pessoas ao alcance dos objetivos organizacionais, denominado inicialmente de administração de recursos humanos e posteriormente de gestão de pessoas (PHILADELPHO 2007, p. 28).

A administração pública brasileira, segundo Do Amaral (2014), tem um grande desafio: “aumentar a capacidade de governo na gestão das políticas públicas no Brasil. O aperfeiçoamento permanente de servidores poderá contribuir muito para a melhoria da qualidade do serviço público.” A gestão de pessoas passa a ser vista com um olhar mais

técnico e de acordo com Corrêa (2013) “esse novo cenário em que o capital humano é reconhecidamente valorizado em sua habilidade, capacidade e conhecimento permitirá vislumbrar um ambiente organizacional saudável, participativo e transformador, otimizando os objetivos propostos.”

No setor público, a gestão de pessoas possui suas particularidades, pois as contratações trabalhistas são feitas mediante concurso público ou via cargos comissionados, cabendo ao gestor público garantir ações que promovam o desenvolvimento do profissional, assegurando a progressão funcional do mesmo, de forma que sua atuação possibilite o alcance das metas institucionais, como também um ambiente de trabalho favorável para relacionamentos positivos.

Para planejar estrategicamente e governar seguindo diretrizes e princípios éticos na política de recursos humanos do SUS, o gestor⁴ precisa reconhecer a importância das pessoas, das relações interpessoais e do comportamento humano, administrando com uma visão multidimensional, primando pela qualidade de vida, sem dissociar-se dos objetivos e das ações da própria instituição (Corrêa 2013, p. 106).

A gestão de pessoas representa a maneira como as organizações visualizam seus colaboradores, saindo da visão de que os mesmos são passivamente administrados para uma contextualização em que os trabalhadores são percebidos como seres inteligentes, proativos e capazes de compartilharem a administração dos diversos recursos organizacionais.

3.2. GESTÃO DE PESSOAS NO SUS

A criação do Sistema Único de Saúde - SUS na década de 1980 representou para gestores, trabalhadores e usuários⁵ do sistema, uma nova forma de pensar, estruturar, desenvolver e produzir serviços e assistência em saúde. Segundo Brasil (2011b, p.7) “a natureza política e descentralizada do Sistema Único de Saúde (SUS) exige do governo políticas específicas que garantam o acesso à melhoria da qualidade das ações de saúde. Nessa direção, equacionar as questões de recursos humanos é fundamental.”

⁴ Se entender por Gestor a “entidade encarregada de fazer com que o SUS seja implantado e funcione adequadamente dentro das diretrizes doutrinárias, da lógica organizacional e seja operacionalizado dentro dos princípios anteriormente esclarecidos.” (Brasil, 1990b)

⁵ Usuário do Sistema SUS: Todo cidadão que tem direito ao acesso, às ações e aos serviços de promoção, proteção e recuperação da saúde promovida pelo Sistema Único de Saúde - SUS.

A Constituição Federal do Brasil - CF, de 1988, em seu artigo 200, cita como competência do SUS, dentre outras coisas, a ordenação da formação de recursos humanos na área de saúde. Em complemento ao artigo 200 da CF, foi elaborada no ano de 2000, a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos para o SUS (NOB/RH-SUS⁶), que apresentou os princípios e diretrizes fundamentais para a implementação de uma política nacional de recursos humano para o SUS.

Segundo Cruz (2011, p. 45) “As normas operacionais são fruto de um processo político de pactuação intergestores que, após a Lei Orgânica da Saúde, vem criando condições privilegiadas de negociação política no processo de descentralização e de construção do Sistema Único de Saúde.

No ano de 2003, por meio da Resolução n.º 330, de quatro de novembro, o Ministério da Saúde resolve aplicar “Os Princípios e Diretrizes para a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos para o SUS (NOB/RH-SUS)” como Política Nacional de Gestão do Trabalho e da Educação em Saúde, no âmbito do SUS. Ainda em 2003, o Ministério da Saúde, convicto da necessidade de se programar uma política de valorização do trabalho no SUS cria uma estrutura administrativa em conformidade com os princípios e diretrizes da NOB/RH-SUS: a Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES).

O Ministério da Saúde tomou para si a responsabilidade de produzir a maior transformação, neste meio século de sua criação, no que diz respeito à formulação das políticas orientadoras da gestão, formação, qualificação, regulação dos trabalhadores de saúde no Brasil. Sinal visível da importância deste movimento em direção à valorização dos trabalhadores foi a criação da Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde na estrutura ministerial (JAEGER, CECCIM & MACHADO, 2004).

A Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES) passa a ser responsável pela gestão de pessoas ou gestão de recursos humanos no SUS, sendo de sua responsabilidade o desenvolvimento “de ações para o fomento de políticas para a formação, educação permanente, valorização dos trabalhadores e democratização das relações de trabalho no SUS”. Brasil (2011, p.7).

Com a criação da SGTES a gestão do trabalho e da educação em saúde ganha relevância nacional e torna-se elemento essencial para a consolidação do SUS, pois avaliar e formular a política de gestão de pessoas na saúde significa levar em consideração o complexo e vasto mundo do trabalhador para uma eficiente e eficaz prestação de serviços aos usuários

⁶ Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB-RH/SUS): instrução normativa que estabelece os principais eixos a serem considerados para a gestão do trabalho e educação permanente no âmbito do Sistema Único de Saúde.

do SUS, “uma vez que a produtividade e a qualidade dos serviços oferecidos à sociedade serão, em boa parte, reflexos da forma e das condições com que são tratados os que atuam profissionalmente na organização” (Arias et al 2009, p. 119). A importância do trabalho da SGTES para a política de recursos humanos é reforçada na fala de Brasil (2011, p.7), quando cita que:

A SGTES desenvolve políticas e programas que buscam assegurar o acesso universal e igualitário às ações e serviços de saúde, impondo à função da gestão do trabalho e da educação a responsabilidade pela qualificação dos trabalhadores e pela organização do trabalho em saúde, constituindo novos perfis profissionais com condições de responder às necessidades de saúde da população, de acordo com os princípios e diretrizes do SUS.

A secretaria é estruturada em dois departamentos: da Gestão da Educação (DEGES) e da Gestão e da Regulação do Trabalho em Saúde (DEGERTS), e uma Diretoria de Programa.

A gestão da educação por meio do Departamento de Gestão da Educação na Saúde (DEGES) em saúde “deverá oferecer aos estados cooperação técnica para a implementação, monitoramento e consolidação da política de educação permanente em saúde” (Brasil 2011d, p.9), ou seja, envolve as demandas de formação, capacitação e desenvolvimento dos trabalhadores, visando o aumento da qualificação dos recursos humanos. Enquanto que a gestão do trabalho no SUS está relacionada às questões da vida funcional do trabalhador (ingresso, provimento, movimentação, dimensionamento, enquadramento, desenvolvimento na carreira, direitos e deveres trabalhistas), condições adequadas de trabalho, participação dos trabalhadores na formulação de políticas (Plano de Cargos, Carreiras e Salários) e na criação e manutenção de espaços de negociação.

3.3. GESTÃO DE PESSOAS NA SESAU

No âmbito da Secretaria de Estado da Saúde de Alagoas - SESAU, a estrutura de Gestão de Pessoas se apresenta na Gerencia Executiva de Valorização de Pessoas – GEVP, dividida na Gestão do Trabalho - GT e na Gerencia de Desenvolvimento e Educação em Saúde - GDES.

3.3.1 GESTÃO DO TRABALHO

A Gestão do Trabalho, de acordo com as diretrizes para a área de recursos humanos expressa na NOB RH-SUS, tem como uns dos seus objetivos fornecer orientações para a

construção de plano de carreiras e cargos e salários da saúde (PCCS-SUS) a nível estadual, sendo o PCCS-SUS considerado para *Pierantoni* (2004, p.62) “um instrumento de ordenação do trabalho que deve ser incorporado a cada nível de gestão do SUS”. Conforme Brasil (2009, p.11) esclarece que:

As Diretrizes Nacionais devem ser utilizadas como um documento referencial para a elaboração de planos de cargo e carreira no SUS e que os gestores têm ampla autonomia para elaborar seus planos, definindo a estrutura e um sistema de desenvolvimento que melhor responda às suas prioridades e possibilidades.

As Diretrizes do PCCS-SUS, editada através da Portaria GM/MS n.º 1318⁷ de 2007, recomendam que os planos criados/reestruturados tenham a maior abrangência possível, incluindo todos os trabalhadores do SUS, sejam os da área da assistência ou os da área técnica-administrativa.

Esta mesma Portaria entende que todo profissional da saúde tem o direito de aderir ao plano, definindo profissionais de saúde como “sendo todos aqueles que, estando ou não ocupados no setor saúde, detém formação profissional específica ou qualificação prática ou acadêmica para o desempenho de atividades ligadas direta ou indiretamente ao cuidado ou ações de saúde”. Para Brasil (2009, p. 8)

O plano de carreiras, cargos e salários é um instrumento que visa assegurar a profissionalização e a valorização de todos os trabalhadores do SUS na medida em que ressalta as especificidades do setor saúde e permite a constituição de um quadro pessoal capacitado para lidar com tais especificidades.

Visando atender o que é preconizado pela Portaria GM/MS n.º.1318 (2007) a Gestão do Trabalho da SESAU elaborou 03 planos de carreiras e cargos⁸:

- Plano de Carreira dos Médicos - Lei n.º 6.730 de 05.04.2006
- Plano de Carreira dos Profissionais da Saúde - Lei n.º 6.430 de 29.12.3002
- Plano de Carreira do Pessoal de Apoio Administrativo - Lei n.º 6.964 de 30.07.2008.

Dos três planos da SESAU somente o plano dos profissionais de Apoio à Saúde (Lei 6.964/2008) foi construído com base nas diretrizes nacionais do PCCS-SUS. Por este motivo iremos tomar o citado plano acima como referencia para este trabalho.

⁷ Portaria GM/MS n.º.1318: Publicada pelo Ministro de Estado da Saúde, em 5 de junho de 2007, na qual são editadas, em forma de anexo, as Diretrizes Nacionais para a Instituição ou Reformulação de Planos de Carreiras, Cargos e Salários, a título de subsídios técnicos à instituição de regime jurídico de pessoal no âmbito do Sistema Único de Saúde, que se recomendam a seus gestores, respeitada a legislação de cada ente da Federação.

⁸ A SESAU adotou apenas a nomenclatura de plano de carreiras e cargos, em detrimento da orientação a nível nacional que sugeria acrescentar o termo salário.

Em seu parágrafo único a Lei nº 6.964, de 30 de julho de 2008, do governo do Estado de Alagoas e que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreiras e Cargos dos Profissionais de Apoio à Saúde do Poder Executivo do Estado de Alagoas, determina que “a carreira dos profissionais de Apoio à Saúde será fundamentada na qualificação e desempenho profissional, visando à valorização do servidor e a garantia do padrão de qualidade dos serviços assistenciais preconizados pelo Sistema Único de Saúde.”

A implantação de plano de carreiras e cargos – PCC é fundamental não somente para o desenvolvimento do trabalhador da saúde, como também para a melhoria na prestação dos serviços pelo mesmo, para Souza (2010, p. 3) um PCC-SUS “tem como objetivo estimular o desempenho profissional, valorizar o funcionário pelo conhecimento adquirido, pela competência, pelo empenho e pelo desempenho, incentivar a qualificação funcional contínua, estabelecer as regras para a evolução funcional e racionalizar a estrutura de cargos e carreira”.

Diante da Lei Estadual de 2008 do governo de Alagoas caberá ao trabalhador da saúde procurar se capacitar continuamente para o exercício de suas funções, garantido assim um melhor desempenho em suas atividades, visando a sua progressão funcional por meio da qualificação profissional.

3.3.2 GESTÃO DA EDUCAÇÃO EM SAÚDE

É de competência da Gestão da Educação “a responsabilidade pela qualificação dos trabalhadores e pela organização do trabalho em saúde, constituindo novos perfis profissionais com condições de responder às necessidades de saúde da população, de acordo com os princípios e diretrizes do SUS” Brasil (2011d, p.7). Dessa forma, acredita-se que, atrelada ao papel e à responsabilidade do gestor no que se refere à consolidação das políticas em saúde, a educação é considerada como um instrumento que contribui para a superação das dificuldades.

Corroborando com o exposto acima, a NOB/RH-SUS/ 2005, define a qualificação profissional como o processo pelo qual o trabalhador adquire conhecimentos e que o habilita para o desempenho de determinada função visando o aperfeiçoamento no exercício labora.

A educação deve ser capaz de desencadear uma visão do todo, de interdependência entre as profissões de saúde, além de possibilitar a construção de redes de mudanças sociais, com a consequente expansão da consciência individual e coletiva (Brasil 2014, p. 08).

Nesta perspectiva, a Lei n.º 6.964/2008 do governo de Alagoas, em seu parágrafo único, determina que “a Carreira dos Profissionais de Apoio à Saúde será fundamentada na

qualificação e desempenho profissional, visando à valorização do servidor e a garantia do padrão de qualidade dos serviços assistenciais preconizados pelo Sistema Único de Saúde”.

A referida Lei cita em seu Art. 19 que a qualificação profissional atenderá os seguintes requisitos:

I – a valorização do servidor e melhoria da qualidade do serviço;

II – a formação ou complementação da formação dos servidores, para obtenção da habilitação às atividades do cargo;

III – o aperfeiçoamento profissional continuado, proporcionando a complementação de valores, habilidades e conhecimentos para o exercício do cargo; e

IV – a incorporação de novos conhecimentos e habilidades, decorrentes de inovações científicas, tecnológicas ou alterações de legislação.

Assim, as ações educativas fomentadas pela Gerencia de Desenvolvimento e Educação em Saúde – GDES, além de considerar os requisitos da lei acima citada, fundamenta suas ações na Política Nacional de Educação Permanente em Saúde- PNEPS, com vistas a formação e qualificação dos profissionais da saúde.

Entende-se por Educação Permanente, conforme portaria ministerial de nº 1996 de 20 de agosto de 2007, como aprendizagem no trabalho, onde os processos de aprender e ensinar devem estar inseridos no cotidiano das organizações e do trabalho, ressaltando que as capacitações dos trabalhadores da saúde devem estar contextualizadas com as demandas de saúde da população, buscando a transformação das práticas profissionais e das instituições.

A Política de Educação Permanente em Saúde (PEPS) representa um compromisso com a consolidação do Sistema Único de Saúde e deve ser considerada como “norteadora de novas práticas que orientam a reflexão sobre o trabalho e a construção de processos de aprendizagem colaborativa e significativa, ofertando ações coletivas de desenvolvimento aos trabalhadores, a partir dos principais desafios identificados pelas equipes no cotidiano do trabalho” (Brasil, 2014, p. 5).

A idéia é usar a Educação Permanente para melhorar a formação e, conseqüentemente, fortalecer o SUS. A Educação Permanente possibilita, ao mesmo tempo, o desenvolvimento pessoal daqueles que trabalham na Saúde e o desenvolvimento das instituições. Além disso, ela reforça a relação das ações de formação com a gestão do sistema e dos serviços, com o trabalho da atenção à saúde e com o controle social. (Brasil, 2005c, p. 7).

A condução regional da Política é realizada pelas Comissões de Integração Ensino-Serviço (CIES), que são instâncias intersetoriais⁹ e interinstitucionais permanentes, previstas no artigo 14 da Lei nº. 8080/90 e na NOB/RH-SUS.

Cabe as CIES elaborarem os planos de ação de educação permanente, a nível regional, de acordo com os Planos de Saúde estadual e municipais da referida região, no que tange a educação na saúde.

A SESAU instituiu a Política de Educação Permanente em outubro de 2003, com a formalização do Conselho Gestor do Pólo de Educação Permanente em Saúde de Alagoas, através da Resolução CES/AL n.º 75, de 08/10/2003 do Conselho Estadual de Saúde (CES/AL). Desde então, convive com a criação de programas de Educação Permanente em Saúde que asseguram a qualificação dos servidores, proporcionando aos trabalhadores um desenvolvimento profissional, criando assim maiores possibilidades de aperfeiçoamento na prestação de serviços e um melhor atendimento aos usuários do SUS.

De acordo com a Portaria/GM nº 1996 de 20 de agosto de 2007 que orienta e regulamenta a implementação da Política de Educação Permanente em Saúde, a CIES vem elaborando o plano estadual de EPS com vigência quadrienal. O Plano deve ser compreendido como norteador da Política de Educação Permanente em Saúde para o Estado de Alagoas, tendo como objetivos principais propor mudanças nos processos de trabalho e de formação de pessoas na área da saúde para melhoria das práticas do SUS e a criação de dispositivos de fortalecimento do processo de integração ensino-serviço no Estado.

Dentre as ações prioritárias definidas no referido plano, estão, conforme Alagoas (2015):

- *Avaliar sistematicamente o impacto das práticas de saúde após o processo de formação;*
- *Fortalecer a relação ensino-serviço a fim de alinhar a realidade acadêmica às necessidades do serviço;*
- *Pactuar conjuntamente entre as áreas técnicas da SESAU e a CIES as informações sobre os processos de formação continuada dos profissionais;*
- *Avaliar e adequar os currículos de acordo com as bases didáticas e as necessidades locais regionais;*
- *Monitorar a evolução do efetivo impacto da Política de Educação Permanente;*

⁹ Intersetorial: Que envolve mais de uma divisão ou subdivisão de um órgão público ou de uma empresa responsável por um serviço ou assunto específico: reunião intersetorial de gestão pública.

- *Difusão da Política de Educação Permanente em Saúde no Estado;*
- *Contribuir para instituição do fórum de preceptores;*
- *Estimular a constituição da Rede Escola no âmbito Estadual;*
- *Fomentar o desenvolvimento de ferramentas de monitoramento e avaliação dos cursos de qualificação ou formação que valorizem os indicadores de processo de ensino;*
- *Priorizar discussões na pauta da CIES que impactem na construção de propostas pedagógicas que favoreçam a integração ensino-serviço.*

Uns dos desafios da GDES e da CIES é a articulação com as instituições de ensino, buscando incluir a temática da saúde pública na discussão da construção da grade curricular para os cursos da área da saúde. Esta idéia é defendida por Brasil (2014, p. 21) quando ele cita que:

A relação com as instituições formadora parceiras deve ser pautada na gestão compartilhada dos processos educativos: (re)afirmação das parcerias estabelecidas, elaboração conjunta de projetos pedagógicos e metodologias, acompanhamento e avaliação dos processos, que devem estar alinhados às necessidades e aos objetivos estratégicos do Ministério da Saúde, guardando coerência com os princípios e as diretrizes do SUS.

A GDES visando ampliar o acesso do trabalhador as ações educativas, encontrou na EaD um terreno fértil para a implantação de um sistema de ensino a distancia corporativo na SESAU. Assim, está desenvolvendo um ambiente virtual de aprendizagem (AVA) na plataforma um Moodle¹⁰, onde o objetivo de elaborar e ofertar cursos de qualificação profissional através da referida modalidade de ensino.

Diante do cenário, destaca-se o papel do Gestor, uma vez que sua atuação deverá garantir recursos necessários ao desenvolvimento dos trabalhadores da saúde, estimulando o ensino, a pesquisa e extensão. Para De Miranda (2005, p. 6), “tratar de qualidade na gestão em saúde implica tratar da qualidade de atuação e das decisões políticas dos gestores, e não apenas reduzi-los a recursos humanos com atribuições meramente funcionais e adaptativas”.

Entende-se ainda, que é de responsabilidade do Gestor de Pessoas estimular na sua equipe de trabalho, a cultura do conhecimento, incentivando, não somente os gerentes, mas também os colaboradores, a buscarem novos conhecimentos, com o objetivo de obter uma

¹⁰ Moodle (Modular *Object Oriented Distance LEarning*) : é um sistema de gerenciamento para criação de curso online. Esses sistemas são também chamados de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) ou de *Learning Management System* (LMS). Fonte: <https://www.moodlelivre.com.br/tutoriais-e-dicas/974-o-que-e-moodle>

melhoria constante na prestação do serviço aos usuários do SUS, ao tempo que, estes trabalhadores deverão ser reconhecidos por suas iniciativas e valorizados por meio da progressão funcional.

Diante desse contexto delineado, e considerando a importância de se conhecer a realidade, constituiu-se como questão norteadora desse trabalho saber até que ponto os servidores que atuam na área de gestão de pessoas se utilizam da modalidade de ensino a distância para a sua qualificação profissional e progressão funcional, buscando identificar a opinião destes trabalhadores sobre a Educação a Distância.

CAPÍTULO IV – METODOLOGIA

Este capítulo tem como objetivo descrever o caminho metodológico para a realização da pesquisa, compreendendo a tipologia da investigação, os sujeitos, a amostra da investigação, os instrumentos de recolhimento de dados e os procedimentos para análise dos mesmos, visando obter respostas para a problemática proposta e a compreensão do objeto investigado.

Como ferramenta para adquirir conhecimento, a pesquisa pode ter os seguintes objetivos: resolver problemas específicos, gerar teorias ou avaliar teorias existentes. Em termos gerais, não existe pesquisa sem teoria; seja explícita ou implícita, ela está presente em todo o processo de pesquisa (Richardson 2012, p.16).

4.1. Objetivos da Investigação

A presente pesquisa tem como objetivo central avaliar a utilização de curso e-learning/Educação a distância, por parte dos técnicos da área de gestão de pessoas da Secretaria Estadual da Saúde de Alagoas, como instrumento para qualificação profissional, como também saber qual a opinião destes trabalhadores sobre a EaD, tendo como objetivos específicos:

- Verificar o interesse de trabalhadores em se capacitarem por meio de educação a distância;
- Investigar quais foram as principais dificuldades, vantagens, benefícios e resultados obtidos no decorrer dos cursos de educação a distancia;
- Analisar se houve mudanças ocorridas na prática profissional após a capacitação por educação a distancia/e-learning;
- Verificar se os trabalhadores consideram que os cursos de EaD vêm contribuindo para a efetivação das progressões funcionais e
- Averiguar se os profissionais têm interesse em realizar novos cursos na modalidade de ensino a distância.

Segundo *GERHARDT* (2009, p.12) “só se inicia uma pesquisa se existir uma pergunta, uma dúvida para a qual se quer buscar resposta.”

Diante do que foi apresentado, esta investigação se propõe a responder se os cursos de Educação a Distância/e-learning foram utilizados pelos profissionais da aérea de Gestão de

Pessoas para a sua ascensão profissional, quais os desafios e as vantagens encontradas no ensino a distância pelos trabalhadores e quais as mudanças ocorridas na vida profissional dos pesquisados.

4.2. Tipo de Investigação

O estudo consiste em uma investigação descritiva, aliada a uma abordagem quantitativa através de um questionário estruturado, objetivando identificar se os trabalhadores da área de gestão de pessoas da SESAU utilizaram cursos de educação a distância ou e-learning para sua progressão funcional.

Quanto à natureza descritiva da investigação, Gil (2002, p.1) argumenta que “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial à descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”, o que reforça Richardson (2012, p.71) ao afirmar que “os estudos de natureza descritiva propõem-se [...] a descobrir as características de um fenômeno como tal. Nesse sentido, são considerados como objeto de estudo uma situação específica, um grupo ou um indivíduo.”

A escolha pela abordagem descritiva se deu pelo fato de seus objetivos favorecerem o estudo das características de um determinado grupo, como: idade, sexo, tempo de serviço, nível de escolaridade, entre outros.

Dentre as pesquisas descritivas salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, nível de renda, estado de saúde física e mental etc. Outras pesquisas deste tipo são as que se propõem estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade, as condições de habitação de seus habitantes, o índice de criminalidade que aí se registra etc. São incluídas neste grupo as pesquisas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população. Também são pesquisas descritivas aquelas que visam descobrir a existência de associações entre variáveis, como, por exemplo, as pesquisas eleitorais que indicam a relação entre preferência político-partidária e nível de rendimentos ou de escolaridade (Gil, 2009, p.28).

A escolha pela quantitativa se deu pelo fato da mesma permitir a organização e interpretação dos dados coletados, por ser um modelo de pesquisa que recorre a diferentes técnicas estatísticas para quantificar opiniões e informações.

Segundo Richardson (2012, p. 70) “o método quantitativo representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto às inferências”. Para Silveira & Córdova (2009, p.33) “a pesquisa quantitativa, que tem suas raízes no pensamento

positivista lógico, tende a enfatizar o raciocínio dedutivo, as regras da lógica e os atributos mensuráveis da experiência humana”.

4.3. Sujeitos da Investigação, População e Amostra

A população estudada faz parte da estrutura funcional da Secretaria Estadual de Saúde do Estado de Alagoas. A escolha por esse público se deu em função de serem trabalhadores que atuam na área de Gestão de Pessoas, área subordinada a Gerencia Executiva de Valorização de Pessoas, que tem entre as suas competências a de promover a progressão do servidor na carreira, por meio da qualificação profissional e contribuir com a formação profissional do trabalhador, por meio do fornecimento ou acessos a cursos, capacitações ou extensões de aprimoramento de suas habilidades, conforme as necessidades da secretaria.

Na linguagem coloquial, o termo população representa o total de habitantes de um país, região ou cidade. Segundo (Vieira 2003, p. 15), na esfera da estatística, o significado de população “é o conjunto de elementos sobre os quais se desejam informações”, o que complementa Ferreira (2011, p. 24) ao afirmar que população “é o conjunto de indivíduos que ocupa certa área em um determinado intervalo de tempo”.

De acordo com Richardson (2012, p.158) “cada elemento de uma população ou universo denomina-se elemento, e quando se toma certo número de elementos para averiguar algo sobre a população a que pertencem, fala-se de amostra”. O mesmo define amostra como sendo “qualquer subconjunto do conjunto universal ou da população”. Para Ferreira (2011, p.24) a amostra “consiste em um subconjunto retirado da população a fim de que seu estudo possa fornecer informações sobre aquela população.”

Ainda segundo Ferreira (2011, p.24) “quando se realiza um estudo quase nunca são examinados todos os elementos de uma população em que se está interessado”. Para Richardson (2012, p.157) isto decorre “porque o número de elementos é demasiado grande, os custos são muito elevados ou ainda porque o tempo pode atuar como agente de distorção (a informação pode variar se transcorrer muito tempo entre o primeiro elemento e o último)”.

Para Ferreira (2011, p.24) pode-se trabalhar com uma parte da população e caso a amostra seja obtida de forma adequada, “estender os resultados da pesquisa para a devida população.” Ainda segundo o autor para que isso ocorra “a amostra deve ser planejada de modo adequado, o que se faz por meio de amostragem, que é técnica para se obter uma amostra de uma população”.

Portanto para que a amostra possa tem uma boa representatividade do universo do qual foi retirada, de forma que os resultados possam ser atribuídos à população, se faz necessário que o seu levantamento seja objetivo em relação a sua amostragem.

Para Ferreira (2011, p.24) “um dos meios de se conseguir representatividade é fazer com que o processo de amostragem seja, de alguma maneira, aleatório, ou seja, totalmente ao acaso, evitando-se a parcialidade (vício ou viés) na seleção”.

Segundo Richardson (2012, p.161) “para que uma amostra seja aleatória, os elementos da população devem ter uma probabilidade igual ou conhecida, distinta de zero, de ser selecionados para formar parte da amostra.” Em suas citações o mesmo autor ainda esclareceu que:

Para cumprir esse princípio, é necessário possuir uma lista completa dos elementos que formam parte da população, de tal maneira que por meio de um método apropriado se possa selecionar ao acaso aqueles elementos que constituirão a amostra. Os métodos utilizados podem ir desde o uso de simples dados para sorteio até as tabelas de números aleatórios criados cientificamente e que aparecem em alguns livros de estatística (Richardson 2012, p.161-162).

O universo de estudo foi composto por um total de 160 trabalhadores, ocupantes de cargos de gerentes, colaboradores, assessores, coordenadores ou chefe de setor que laboram na área de Gestão de Pessoas. Aos coordenadores da área de recursos humanos das unidades de saúde e ao gerente executivo de valorização de pessoas foi solicitada a relação com os nomes e e-mails dos referidos trabalhadores.

Para Vieira (2003, p. 17) “se todos os elementos de uma população têm igual probabilidade de serem selecionados para constituir a amostra dizemos que esta é uma amostra casual ou aleatória simples”.

Considerando a população numerosa e para que o cálculo fosse simples e executável, resolvemos trabalhar com uma amostra desse universo, para isso recorremos à técnica da amostragem aleatória, que é um método em que todos os elementos possuem chances iguais de serem escolhidos para compor a amostra.

Para o calculo da amostra aleatória simples recorremos a um programa de computador, disponibilizado em site especializado¹¹, que com as especificações de erro amostral de 5%, a

¹¹<http://www.publicacoesdeturismo.com.br/calculoamostral/> Acessado em 23.11.2016

um nível de confiança de 95%, determinou uma amostra de 114 trabalhadores para uma população de 160 pessoas. Sendo assim, compreendemos que a amostra com 114 elementos é suficiente e representativa, possibilitando um alto grau de confiança.

Cunha (2016) fornece algumas definições sobre as especificações usadas no cálculo da amostra da população:

- **Erro amostral:** é a diferença entre o valor estimado pela pesquisa e o verdadeiro valor. Pode-se dizer ainda que “é a diferença entre o que acontece na população e o que acontece na amostra.” (Vieira 2003, p.27)
- **Nível de confiança:** é a probabilidade de que o erro amostral efetivo seja menor do que o erro amostral admitido pela pesquisa. Se você definiu um erro amostral de 5%, o nível de confiança indica a probabilidade de que o erro cometido pela pesquisa não exceda 5%. Frequentemente o nível de confiança utilizado nas pesquisas é de 95%.

Respeitando os princípios definidos da amostra aleatória, foram enviadas mensagens de correio eletrônico para os 114 profissionais que compõem a mesma, explicando-se os objetivos da pesquisa, a indicação do responsável pela mesma, além do link para acesso ao questionário.

4.4. Instrumentos para coleta de dados

Neste trabalho optou-se por metodologia quantitativa, com recurso ao inquérito por questionário. Paralelamente, utilizou-se uma pesquisa bibliográfica, com o propósito de sintetizar os conhecimentos relativos à temática. Segundo Gil (2002, p.20) “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”, sendo para o próprio autor a sua principal vantagem, “permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente” (Gil 2002, p.27).

O questionário utilizado foi a Escala Likert que permitiu auferir um conjunto de informações sobre o grau de percepção sobre o tema.

Esta, de acordo com Cunha (2007) é uma escala de resposta psicométrica usada comumente em questionários, e é considerada a escala mais usada em pesquisas de opinião.

Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os respondentes especificam seu nível de concordância em uma afirmação. Para este autor,

“Uma escala tipo Likert é composta por um conjunto de frases (itens) em relação a cada uma das quais se pede ao sujeito que está a ser avaliado para manifestar o grau de concordância desde o discordo totalmente (nível 1), até ao concordo totalmente (nível 5, 7 ou 11)” (Cunha 2007, p.24).

Conforme mencionado anteriormente, foi encaminhado aos participantes da amostra um correio eletrónico, no qual os mesmos foram convidados a participarem da pesquisa através de questionário do “Google Forms¹²” (Apêndice B). A pesquisa inicia-se com perguntas simples e de baixa complexidade, explorando aspectos pessoais e profissionais da população até as perguntas mais complexas e específicas a problemática da pesquisa. Na elaboração do questionário, para obtermos respostas mais mensuráveis, nos preocupamos em garantir o anonimato dos participantes.

O questionário foi dividido em duas partes, totalizando 28 questões. Na primeira parte, as questões relacionavam-se ao perfil do profissional através de variáveis independentes: idade, sexo, escolaridade, período de capacitação, tempo de serviço público e outras, através de perguntas de múltipla escolha. Na segunda parte, buscou-se auferir informações acerca do objeto de estudo, sendo então, elaboradas questões por intermédio da escala tipo Likert, constituída por cinco níveis, a saber: Concordo totalmente; Concordo; Nem concordo/nem discordo; Discordo e; Discordo totalmente. Nesta segunda etapa, o intuito era obter um conjunto de informações sobre o grau de conhecimento e o interesse dos trabalhadores na EaD; dificuldades, vantagens, e benefícios da Ead na visão deles; além das principais mudanças ocorridas na vida profissional após a capacitação por e-learning/ educação a distância.

Os participantes, gestores e colaboradores da área de Gestão de Pessoas da SESA, respeitando a dimensão ética da pesquisa, responderam ao questionário anonimamente para uma base de dados do *Google Forms*, aonde os dados recolhidos da pesquisa foram inicialmente tratados estatisticamente. Posteriormente, os dados foram inseridos em planilhas do Microsoft Excel, para que pudessem ser apresentados através de gráficos, ferramenta importante para visualização dos resultados obtidos. Na fase da interpretação dos dados, dada a natureza da investigação, foram utilizadas a análise de conteúdo e a estatística.

¹² Ferramenta de criação e aplicação de formulários de pesquisa disponível gratuitamente para quem dispõe de uma conta Google.

Para *Minayo* (2011, p. 74) a análise de conteúdos “é a análise de informações acerca do comportamento humano, permitindo uma aplicação bastante variada”, onde as hipóteses são verificadas e os conteúdos investigados, sendo utilizada tanto em pesquisas qualitativas como quantitativas.

Para a análise estatística foram utilizados os dados lançados nas planilhas do Microsoft Excel, cujos resultados auferidos foram analisados, comparados e interpretados.

Da amostra da pesquisa definida para o presente estudo composta por 114 trabalhadores, obtivemos um total de 76 servidores que responderam à pesquisa. Usando a ferramenta da Calculadora Online do Google, verificou-se que a pesquisa apresentou um erro amostral de 8%, um nível de confiança de 95% e um percentual máximo de 50%. Entendemos ser significativa então a amostra recolhida, garantindo um bom grau de confiança.

CAPÍTULO V

ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

Os questionários estruturados foram aplicados com o intuito de perceber a visão dos trabalhadores da área de Gestão de Pessoas em relação ao uso da Educação a Distância para o seu desenvolvimento profissional.

Na primeira parte do questionário buscou-se realizar um perfil sócio-demográfico da população estudada.

Em relação à caracterização dos entrevistados, pode indicar-se que dos 76 entrevistados, 75% são do gênero feminino e 25% do gênero masculino.

Esses dados relatam a força da participação das mulheres no mercado de trabalho em saúde, pois conforme dados relatados pela pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) as mulheres, no setor público, ocupam 55,3% das vagas, enquanto 44,7% são ocupadas pelos homens. (De Emprego - PME, 2012).

Para Fontenele & Mourão (2006, como citado em Mourão & Galinkin, 2008):

É no setor público que as mulheres têm tido maiores chances de ocupar postos de trabalho e, também, posições de chefia. Isto se deve, em parte, ao fato do Estado prover serviços que são culturalmente considerados femininos como educação, saúde e assistência social. Além disso, as contratações são menos discriminatórias uma vez que o ingresso ocorre por concurso público.

Quanto à idade dos entrevistados, verificamos que a maioria está na faixa etária de 41 a 45 anos (23,7%); 18,4% compreendidas entre 36 a 40 anos, empate nas faixas etárias de 31 a 35 anos e de 46 a 50 anos, com 17,1% cada; 14,5% situados entre 51 a 60 anos e apenas 9,2% situados entre 20 a 30 anos. Estes números indicam claramente que 76,3% dos respondentes se enquadram numa faixa etária entre os 31 a 50 anos de idade.

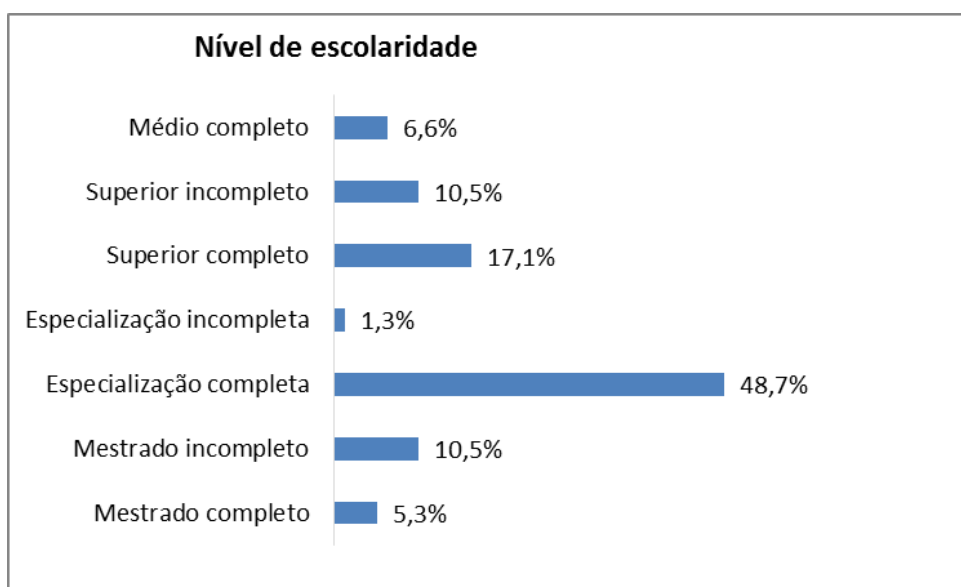
A faixa etária de maior frequência encontrada na pesquisa acima comparada a percentagem a nível nacional da força do trabalho, apresentará algumas discordâncias, pois segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD¹³ do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), realizada no final do 4º trimestre de 2016, no Brasil, a maior parcela das pessoas em idade de trabalhar está no grupo de 40 a 59 anos, com 31,7%, enquanto que o grupo etário de 25 a 39 anos representa 28,6%. A referida pesquisa se

¹³ PNAD - É uma pesquisa por amostra probabilística de domicílios, de abrangência nacional, planejada para atender a diversos propósitos. Visa produzir informações básicas para o estudo do desenvolvimento socioeconômico do País e permitir a investigação contínua de indicadores sobre trabalho e rendimento. Fonte: site IBGE

encontra disponível no site do IBGE¹⁴.

Outras caracterizações pesquisadas dos entrevistados dizem respeito ao seu nível de escolaridade e ao seu tempo de atuação no serviço público, cujos dados são apresentados nos Gráfico I e II:

Gráfico I



No que concerne ao nível de escolaridade, a grande maioria pertence ao grupo com especialização completa (48,7%), seguido pelo nível de superior completo (17,1%) e superior incompleto (10,5%), sendo que o número de profissionais cursando mestrado incompleto também chega a casa dos 10,5%, os que têm mestrado completo atingem 5,3%, nível médio com 6,6% e apenas 1,3% possui especialização incompleta.

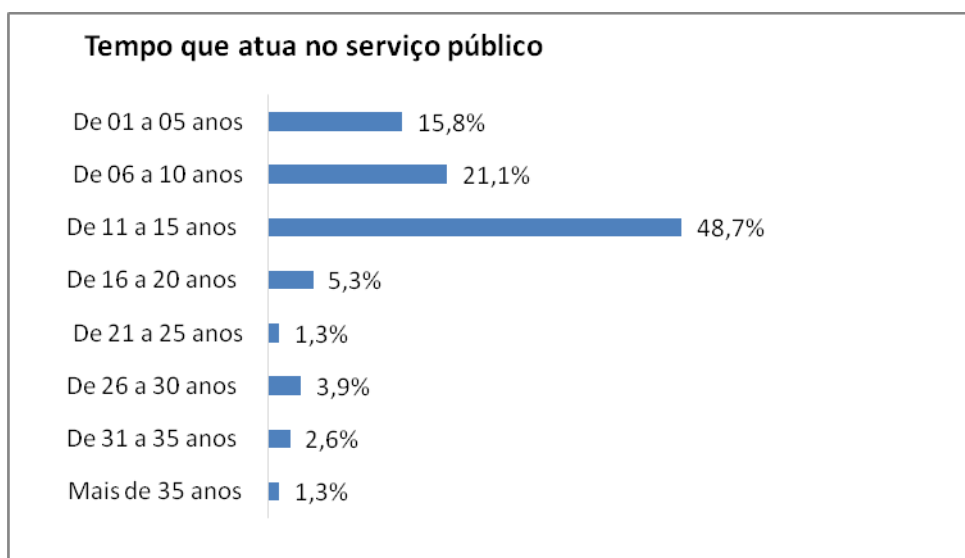
Segundo Nota Técnica do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE, 2014) que apresentou os principais resultados da Relação Anual de Informações Sociais do Ministério do Trabalho e Emprego (Rais- MTE), tendo como base o ano de 2013, “os dados de escolaridade evidenciam a manutenção da trajetória de elevação do nível de instrução formal dos trabalhadores.” Ainda segundo a Nota Técnica “verifica-se ligeira elevação da participação dos vínculos formais de empregos ocupados por trabalhadores

¹⁴ Site /Link do IBGE:

http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/pesquisa_resultados.php?id_pesquisa=149

com ensino médio completo, que alcançaram 45,2%, e com ensino superior completo, que responderam por 18,5%”. Vale ressaltar que a Rais-MTE incluir na categoria Superior completa as seguintes escolaridades: superior completa, mestrado e doutorado.

Gráfico II



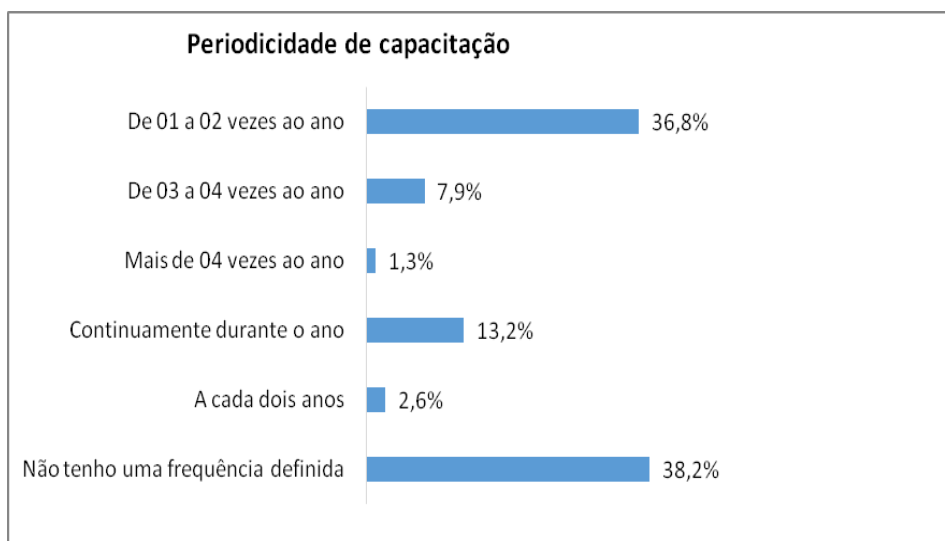
Quanto ao tempo que cada entrevistado atua no serviço público, a grande maioria, 48,7%, tem de 11 a 15 anos de serviço; 21,1% de 06 a 10 anos, 15,8% de 01 a 05 anos, contabilizando o tempo entre 16 anos até mais de 35 anos, atingimos 14,4%.

Os dados nos relatam que 69,8% se encontram entre 06 a 15 anos de prestação de serviço público o que diverge do emprego formal¹⁵ no Brasil, pois conforme DIEESE (2014) o trabalho formal se apresenta com tempo de permanência curto.

O mercado de trabalho formal no Brasil é marcado por uma alta rotatividade. Uma das evidências é o curto tempo de permanência do trabalhador em um posto de emprego. Em 2013, 65,5% dos vínculos de trabalho encerrados no ano tiveram tempo de duração inferior a um ano completo, sendo que 30,3% não completaram três meses. Estes dados não diferem substancialmente de ano para ano (DIEESE, 2014).

¹⁵ Emprego formal: - é o trabalho com benefícios e carteira profissional assinada. Consiste em trabalho fornecido por uma empresa, com todos os direitos trabalhistas garantidos. O papel ocupado ou a função que a pessoa desempenha em alguma atividade econômica lhe confere uma remuneração.

Gráfico III



Verificada a periodicidade com a qual os entrevistados costumam se capacitar pode dizer que os destacados são aqueles que participam de capacitações de 01 a 02 vezes ao ano (36,8%) e aqueles que não possuem uma frequência definida, com 38,2%. Os que se capacitam continuamente durante o ano são 13,2%, de 03 a 04 vezes ao ano 7,9%, a cada dois anos 2,6% e finalmente 1,3% se capacitam mais de 04 vezes ao ano.

Traçando um perfil para o nosso trabalhador da área de gestão de pessoas da SESAU, podemos defini-lo, em sua maioria, sendo do sexo feminino (75%), situado numa faixa etária entre os 31 a 50 anos de idade (76,3%), em relação à escolaridade com especialização completa (48,7%), com tempo de prestação no serviço público entre 06 a 15 anos e que costumam se capacitar de 01 a 02 vezes ao ano (36,8%) ou não possuem uma frequência definida (38,2%).

Segundo dados do censo Ead (2015), realizado pela Associação Brasileira de Educação à Distância – ABED, as mulheres aparecem em maioria na Educação a Distância, representando 56% dos alunos dessa modalidade em 2015, diferentemente do cenário presencial, composto por 53% de homens. Com relação ao perfil da faixa etária, a Educação a Distância concentra 49% dos alunos entre 31 e 40 anos e 42% entre 21 e 30 anos.

Realizando uma analogia entre os perfis das pesquisas acima mencionadas constatamos que a presença feminina hoje no mercado é condizente com a procura do público feminino por uma melhoria no seu processo educacional em conjunto com uma maturidade proveniente do aumento da sua faixa etária.

Segunda etapa da pesquisa:

Nesta segunda etapa, as questões foram levantadas para obter informações sobre o grau de conhecimento e o interesse dos trabalhadores na EaD; dificuldades, vantagens, e benefícios da Ead na visão deles; além das principais mudanças ocorridas na vida profissional após a capacitação por e-learning/ educação a distancia.

As cinco primeiras afirmações buscaram responder ao objetivo de verificar a percepção dos trabalhadores em relação a um curso de Ead, como também o seu interesse em participar da modalidade de ensino a distancia. As afirmações se encontram descritas abaixo, e as frequências das respostas e seu respectivo percentual na tabela I.

Afirmativa 1: Um curso de Educação a Distancia se apresenta ao trabalhador como uma nova possibilidade de capacitação.

Afirmativa 2: Os cursos de educação a distancia são atraentes, pois utilizam várias tecnologias modernas, despertando a curiosidade em relação aos ambientes virtuais.

Afirmativa 3: Em um curso de Educação a Distancia o aluno gerencia com autonomia o seu horário e local de estudo, permitindo que o acesso seja mais flexível.

Afirmativa 4: Por meio de um curso de Educação a Distancia o profissional pode aperfeiçoar a sua metodologia de trabalho.

Afirmativa 5: A redução nos custos com deslocamento e eventual hospedagem se apresentam como benefícios adicionais na Educação a Distancia - EaD.

TABELA I

RESPOSTA	AFIRMATIVA 1		AFIRMATIVA 2		AFIRMATIVA 3		AFIRMATIVA 4		AFIRMATIVA 5	
	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%
CONCORDO TOTALMENTE	42	55,3%	23	30,3%	34	44,7%	22	28,9%	45	59,2%
CONCORDO	32	42,1%	40	52,6%	40	52,6%	46	60,5%	28	36,8%
NEM CONCORDO, NEM DISCORDO	2	2,6%	10	13,2%	2	2,6%	5	6,6%	3	3,9%
DISCORDO	-	-	3	3,9%	-	-	3	3,9%	-	-
DISCORDO TOTALMENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: Elaborado pela pesquisadora

Observamos que as características apresentadas no questionário sobre um curso de Educação a Distancia se mostraram atrativas para a população estudada, pois 97% dos respondentes consideram realizar uma capacitação profissional por intermédio de um curso de EaD; 83% visualizam a tecnologia e os ambientes virtuais dos cursos de educação a distancia como interessantes; 97% concordam totalmente ou concordam com a autonomia para

gerenciar horário e local de estudo na Ead, assim como o seu acesso flexível; 89% acreditam que por meio de um curso de EaD o profissional pode aperfeiçoar a sua metodologia de trabalho e 96% consideram que os benefícios adicionais na EaD, como a redução nos custos com deslocamento e eventual hospedagem, se apresentam como vantagens na realização do ensino a distância.

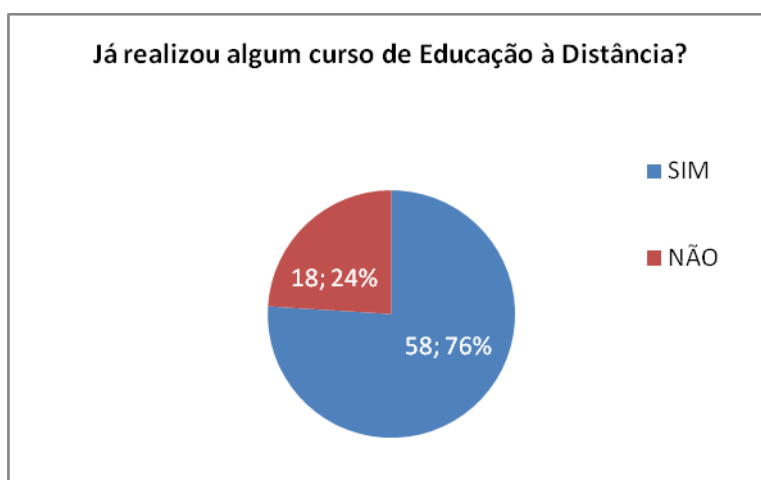
De acordo com Lago & Santos (2005, como citado em Teixeira et al, 2015),

A flexibilidade de acesso à tecnologia, proporcionada pelos cursos e-learning, é uma das principais vantagens para os treinados, por não ter de cumprir horários predeterminados, nem se deslocar diariamente a um local específico. Além disso, proporciona ao aprendiz um melhor aproveitamento do curso.

Para Matta (2003, p.02) “a grande demanda por cursos EAD está concentrada em alunos que livremente buscam programas de formação e capacitação de forma aberta, procurando escolher seus cursos de acordo com suas necessidades” o que reforça Viana (2015, nd) ao comentar que “a EaD vem democratizando o ensino e proporcionando formação de qualidade e de acordo com a disponibilidade de cada aluno. Estes fatos têm contribuído para o aumento da demanda por esta modalidade de ensino”.

Concluída a investigação das cinco primeiras afirmações selecionadas e com o objetivo de eleger aqueles que já vivenciaram um curso à distância, foi feita uma pergunta de múltipla escolha, onde o investigado de acordo com a sua resposta prosseguiria ou não respondendo a pesquisa.

GRÁFICO IV



Analisando o gráfico IV identificamos que 76% dos respondentes realizaram pelo menos um curso na modalidade de EaD, enquanto que 24% não realizaram.

Os dados acima condizem com a afirmação do que a educação a distância se fortalece cada vez mais no cenário nacional, conforme nos mostra a edição do Censo EAD-BR, com números referentes a 2015 e divulgado em setembro de 2016 pela Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED).

Conforme a divulgação do censo, a educação a distância contabilizou cinco milhões de alunos em 2015, o que representa 1,1 milhões a mais de estudantes registrados pelo levantamento de 2014. Em um depoimento¹⁶, dado ao SENAC¹⁷-BR e publicado no site da própria instituição, a responsável pela coordenação técnica do censo, Betina Von Staa, afirma que:

A EAD vive não apenas um momento de expansão, mas também de independência, no sentido de não se comparar tanto ao presencial. Inclusive, temos acompanhado diversas estratégias de EAD que começaram a ser implantadas em cursos presenciais, como o uso de conteúdos variados, vídeos, diferentes ambientes de aprendizagem, metodologias e tecnologias diferenciadas.

A partir deste momento os pesquisados que responderam “Sim” foram convidados a continuarem a responder o questionário, enquanto que aqueles que responderam “Não” foram agradecidos sua participação na pesquisa. Esta divisão teve como finalidade, como já foi dito anteriormente, de permitir que continuassem na pesquisa apenas os trabalhadores que já tinham vivenciado um curso de EaD, com o propósito de o pesquisador selecionar dados que respondam aos seguintes objetivos específicos: investigar quais foram as principais dificuldades, vantagens, benefícios e resultados obtidos no decorrer dos cursos de educação a distancia, analisar quais as principais mudanças ocorridas na vida profissional após a capacitação por e-learning/ educação a distancia e averiguar se os profissionais têm interesse em realizar novos cursos e-learning/ educação a distancia.

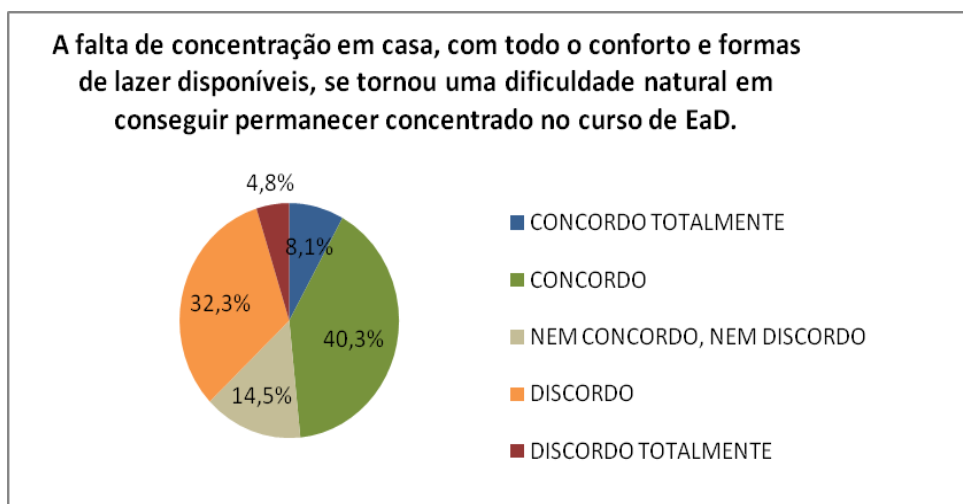
Nessa última etapa da pesquisa voltamos a utilizar a escala de Likert, de cinco opções (concordo totalmente, concordo, nem discordo nem concordo, discordo e discordo totalmente).

¹⁶ O depoimento se encontra na matéria intitulada Censo sobre EAD aponta expansão do setor no Brasil, do dia 26/09/2016, acessado em 04 de março de 2017, disponível em: <http://www.ead.senac.br/noticias/2016/09/censo-sobre-ead-aponta-expansao-do-setor-no-brasil/>

¹⁷ SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. Instituição brasileira de educação profissional aberta a toda a sociedade.

Na sétima afirmativa da segunda parte da pesquisa, procuramos identificar, junto ao trabalhador, se a falta de concentração em casa, com todo o conforto e formas de lazer disponíveis, se tornou uma dificuldade natural em conseguir permanecer concentrado no curso de EaD.

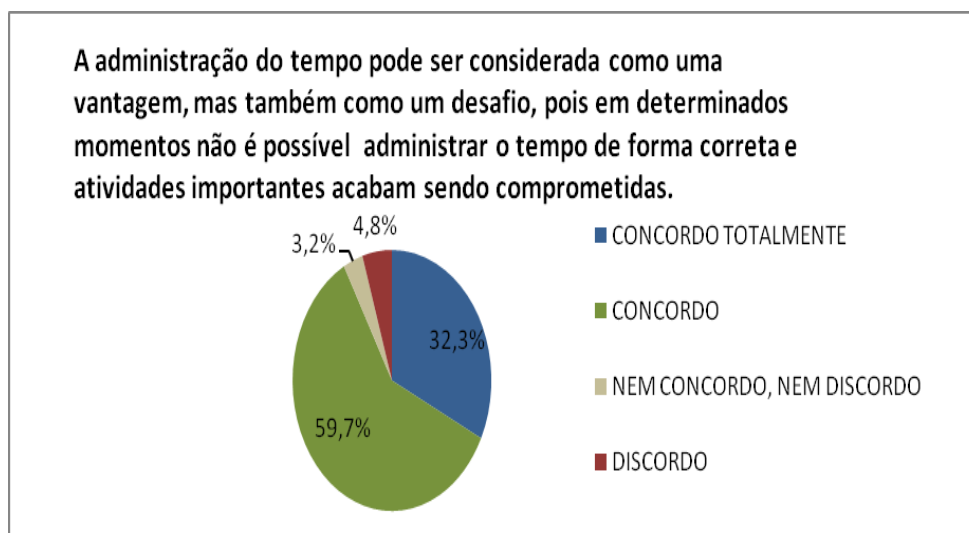
GRÁFICO V



Nessa abordagem percebemos dois opostos com percentuais bem próximos, aqueles que Concordam, com 40,3%, e aqueles que Discordam, com 32,3%. Estes dados nos leva a refletir que a capacidade de concentração variar de pessoa para pessoa em um ambiente familiar, não sendo possível avaliar neste primeiro momento as causas que podem interferir na meditação do investigado.

Na oitava afirmativa pensamos em perceber se a administração do tempo pode ser considerada como uma vantagem, mas também como um desafio, pois em determinados momentos não é possível administrar o tempo de forma correta e atividades importantes acabam sendo comprometidas. O resultado é apresentado no gráfico VI.

GRÁFICO VI



Verificou-se que as opiniões referentes à administração do tempo, onde Concordo aparece com 59,7%, e Concordo Totalmente com 32,3%, representando nesta situação 92% dos respondentes, registram a dificuldade dos entrevistados em organizarem seus horários de estudo e muitas vezes comprometendo a entrega de atividades importantes. Apesar da dificuldade em administrar o tempo, 97% concordam totalmente ou concordam com a autonomia para gerenciar horário e local de estudo na Ead, conforme demonstra os dados da tabela I da pesquisa.

As cinco afirmações seguintes buscaram responder ao objetivo de investigar quais foram as principais dificuldades e vantagens percebidas pelos trabalhadores em realizar um curso de EaD. As afirmações se encontram descritas abaixo, assim como as frequências das respostas e seu respectivo percentual na tabela II.

Afirmativa 1: Disciplina para atribuir regras a você mesmo como determinação de horários, definição do conteúdo a ser estudado e do tempo de descanso foram alguns dos desafios encontrados na EaD.

Afirmativa 2: A falta de acompanhamento e de contextualização no conteúdo podem ser considerados como agentes de desmotivação para o aluno em um curso de EaD.

Afirmativa 3: A dificuldade de adaptação a metodologia da EaD é um dos fatores que você indicaria como um dos problemas na realização do curso.

Afirmativa 4: Durante o curso de EaD a interatividade entre alunos, professores e tutores ocorreu de forma satisfatória, contribuindo para o alcance dos objetivos.

Afirmativa 5: A pedagogia do curso de EaD foi inovadora e possibilitou um melhor conhecimento do tema estudado.

TABELA II

RESPOSTA	AFIRMATIVA 1		AFIRMATIVA 2		AFIRMATIVA 3		AFIRMATIVA 4		AFIRMATIVA 5	
	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%	FREQ.	%
CONCORDO TOTALMENTE	18	29,5%	9	14,5%	6	9,7%	7	11,3%	10	16,1%
CONCORDO	38	62,3%	30	48,4%	28	45,2%	35	56,5%	38	61,3%
NEM CONCORDO, NEM DISCORDO	2	3,3%	12	19,4%	10	16,1%	9	14,5%	12	19,4%
DISCORDO	3	4,9%	11	17,7%	18	29%	11	17,7%	2	3,2%
DISCORDO TOTALMENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Analisando a tabela II, em relação a Afirmativa I, registramos que 91,8% dos entrevistados concordam totalmente ou concordam que ter disciplina para atribuir regras a você mesmo como determinação de horários, definição do conteúdo a ser estudado e do tempo de descanso, foram alguns dos desafios encontrados na EaD, enquanto que 3,3% nem concordou, nem discordou e apenas 4,9% discordaram. Com relação a segunda afirmativa, se questionou se a falta de acompanhamento e de contextualização no conteúdo podem ser considerados como agentes de desmotivação para o aluno em um curso de EaD. Os dados nos mostram que 48,4% concordam; 14,5% concordam totalmente; 14,4% nem concordam, nem discordam; e 17,7% discordam.

Na terceira afirmativa foram inquiridos se a dificuldade de adaptação a metodologia da EaD é um dos fatores que o trabalhador indicaria como um dos problemas na realização de um curso em EaD, 45,2% concordam; 9,7% concordam totalmente; 16,1% nem concordam, nem discordam e 29% discordam. Na quarta afirmativa se buscou identificar o nível de satisfação do discente em relação à interatividade entre os alunos, entre alunos e professores e entre aqueles com os tutores, e se esta comunicação ocorreu de forma satisfatória, contribuindo para o alcance dos objetivos. Percebemos que o grau de satisfação que os trabalhadores discentes têm em relação à interação no curso de EaD e sua contribuição no objetivo final foram satisfatórios, uma vez que: 67,8% está entre os que concordam totalmente ou concordam; 14,5% nem concordam, nem discordam e 17,7 discordam.

A quinta afirmativa aborda a pedagogia do curso de Ead, nela buscamos perceber se a didactologia foi inovadora e se a mesma possibilitou um melhor conhecimento do tema estudado, os resultados são animadores, uma vez que 77,4% dos profissionais questionados

concordam totalmente ou concordam com a afirmativa, 19,4% nem concordam, nem discordam e apenas 3,2% discordam.

Resumindo a análise das afirmativas contidas na Tabela II, no que diz respeito as principais dificuldades encontradas dos nossos trabalhadores em um curso de EaD, podemos afirmar que o principal obstáculo, com 92% dos entrevistados concordando totalmente ou concordando, foi definir o tempo de estudo e de lazer, assim como a definição do conteúdo a ser estudado. Segundo Tomé & Pombo (2008, p.3398) “saber gerir o seu tempo assume-se como uma primordial importância no ensino a distância, pois irá permitir conjugar as tarefas do curso com as exigências de tempo solicitadas pela família e pelo trabalho.”

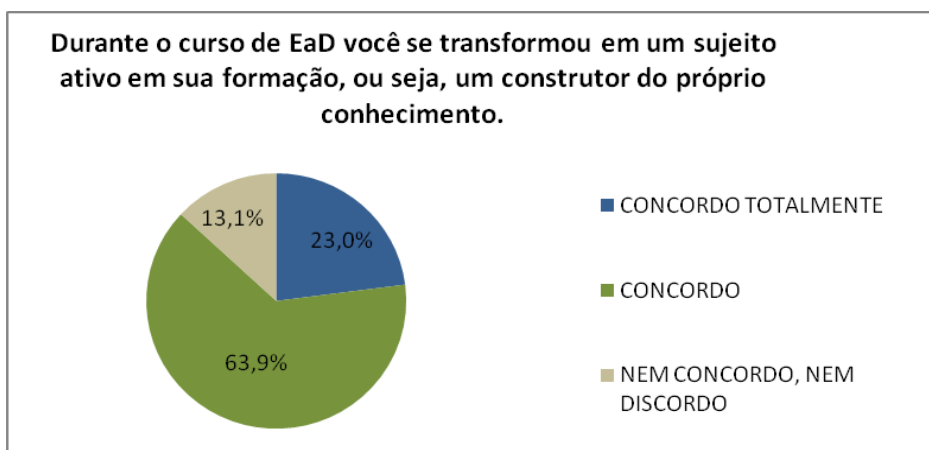
Outro impedimento apontado, com 63% dos inquiridos concordando totalmente ou concordando, foi a falta de acompanhamento e de contextualização no conteúdo, o que na visão deles podem gerar desmotivação para o aluno em um curso de EaD. A terceira dificuldade indicada pelos pesquisados, com 55% concordando totalmente ou concordando foi a dificuldade em se adaptar a metodologia da EaD. Para Tomé & Pombo (2008, p.3399) “o aluno a distância em linha, por seu turno, enquanto aluno adulto, autônomo e autodirigido, deve compreender o seu estilo de aprendizagem para que possa desta evidência tirar proveito das estratégias mais adequadas a esse estilo.”

Em relação aos pontos positivos verificados em um curso de EaD pelos entrevistados, a pedagogia do curso foi considerada inovadora e possibilitou um melhor conhecimento do tema estudado, com 77% de concordância total ou de concordância, enquanto que apenas 3% discordaram. A maioria dos pesquisados consideram que, durante o curso de EaD, a interatividade entre alunos, professores e tutores ocorreu de forma satisfatória, contribuindo para o alcance dos objetivos, 68%, embora 18% discordaram da afirmativa. Para Vieira, Milach & Huppés (2008, p.74):

A satisfação é um fator primordial para garantir a motivação do discente ao longo da sua formação acadêmica, interferindo no aproveitamento do seu aprendizado e, conseqüentemente, na competência dos profissionais que serão inseridos no competitivo mercado de trabalho.

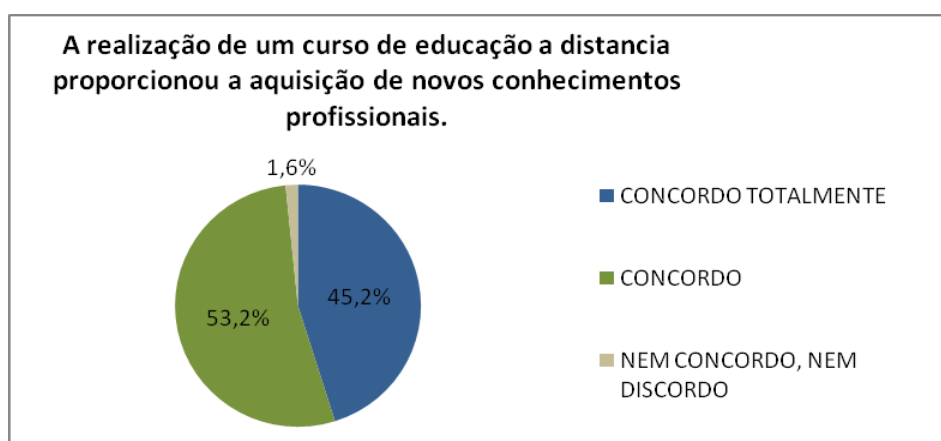
Nos próximos gráficos iremos verificar quais as principais mudanças ocorridas na vida profissional após a capacitação por EaD ou e-learning e se os profissionais têm interesse em realizar novos cursos e-learning.

GRÁFICO VII



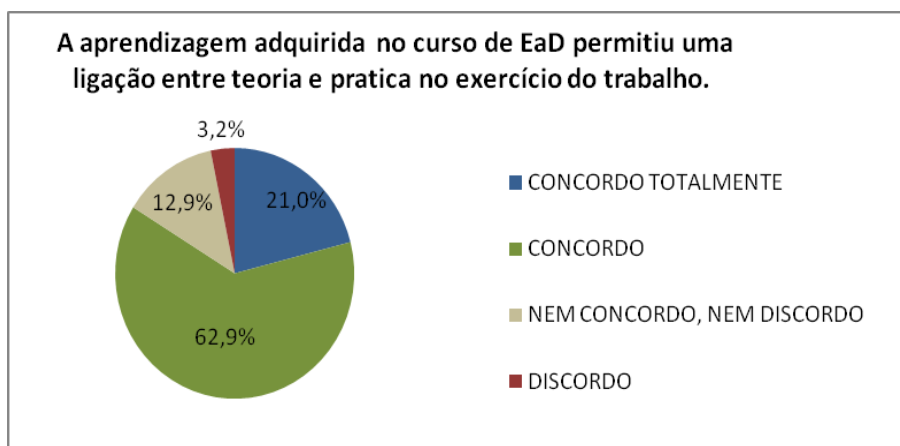
Analisando o Gráfico VII, verificamos que 63,9% concordaram com a afirmação de que um curso em Ead o transformou em um sujeito ativo em sua formação, tornando-o construtor do seu próprio conhecimento, 23% concordaram totalmente e 13,1% responderam que nem concordam nem discorda, não havendo nenhuma frequência para a opção Discordo ou Discordo totalmente.

GRÁFICO VIII



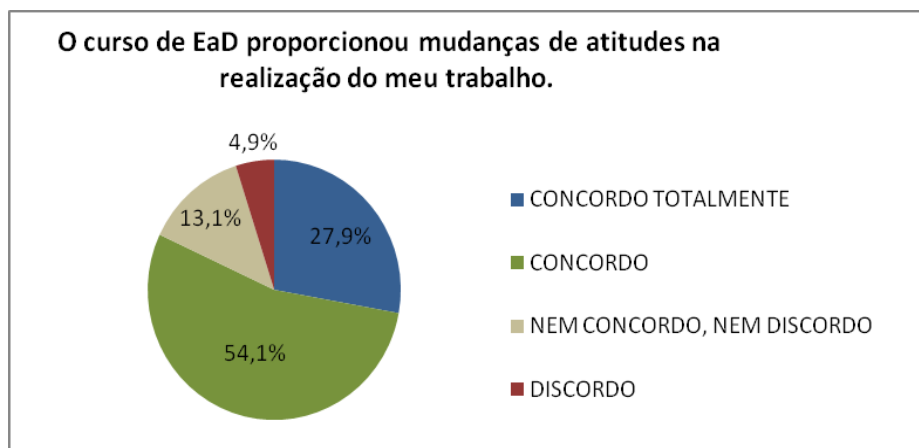
Nesta análise os resultados são animadores, uma vez que os trabalhadores quando questionados se a realização de um curso de educação a distancia proporcionou a aquisição de novos conhecimentos profissionais, 98,4% concordaram totalmente ou concordaram e uma percentagem reduzida, 1,6%, responderam que nem concorda, nem discorda, o que denota uma valorização aos conhecimentos adquiridos no mundo da Ead.

GRÁFICO IX



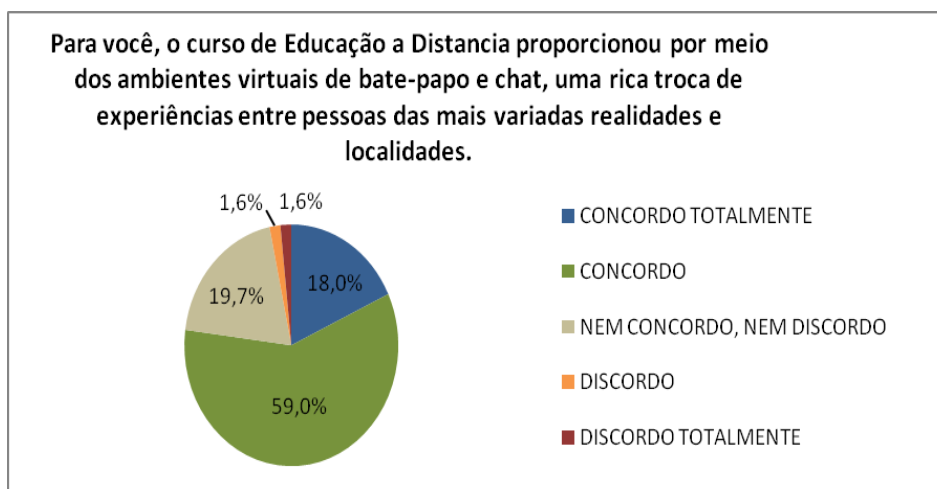
Percebemos nestes dados outra percepção favorável aos cursos de Ead, quando 62,9% concordam e 21% concordam totalmente que a aprendizagem adquirida na Ead permitiu uma ligação entre as teorias estudadas e as práticas usadas no exercício do trabalho, com 12,9% nem concordando, nem discordando e apenas 3,2% discordando.

GRÁFICO X



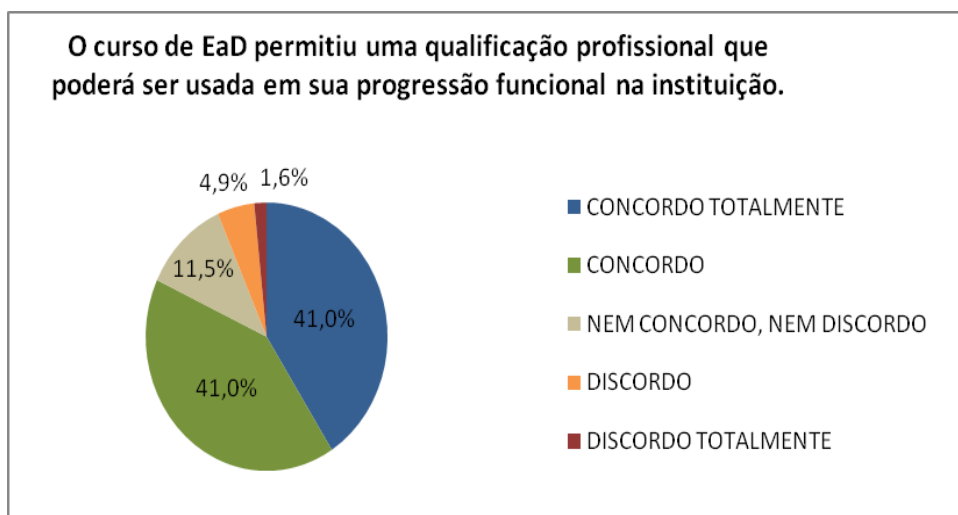
No que concerne a esta questão a maioria afirmou que o curso de Ead proporcionou mudanças de atitudes na realização do trabalho, 54,1% concordaram e 27,9% concordaram totalmente, com 13,1% nem concordando, nem discordando e 4,9% discordando. A julgar pela concordância dos trabalhadores quando a importância do curso de EaD na aquisição de novos conhecimentos profissionais (98%) e pelo fato que 84% dos entrevistados admitirem o uso da aprendizagem da EaD no exercício do trabalho, o resultado acima é mais que compreensível.

GRÁFICO XI



Neste campo o que se pretende aferir é se os ambientes virtuais de bate-papo e chat de um curso de Ead proporcionaram uma rica troca de experiências entre pessoas das mais variadas realidades e localidades, o gráfico XI nos mostra que: 59% concorda; 18% concorda totalmente; 19,7% nem concorda, nem discorda e empatados com 1,6% cada, as opções discordo e discordo totalmente.

GRÁFICO XII



Analisando os dados do gráfico XII percebemos que 82% que responderam que concorda totalmente ou concorda, reconhecem a necessidade da qualificação profissional para

alcançarem sua progressão funcional, conforme prescreve a Lei nº 6.964/2008, do governo do Estado de Alagoas, já vista anteriormente neste trabalho, e que determina que o servidor¹⁸ só fará jus a uma progressão funcional se o mesmo, em determinado período, participar de qualificações profissionais, se capacitando para o exercício de suas funções e garantido um melhor desempenho em suas atividades. Do total de entrevistados 11,5% nem concorda, nem discorda; 4,9% discordam e 1,6% discordam totalmente.

¹⁸ Servidor público é todo aquele empregado de uma administração estatal. Sendo uma designação geral, engloba todos aqueles que mantêm vínculos de trabalho com entidades governamentais, integrados em cargos ou empregos das entidades político-administrativas, bem como em suas respectivas autarquias e fundações de direito público, ou ainda, é uma definição a todo aquele que mantém um vínculo empregatício com o Estado, e seu pagamento provém da arrecadação pública de impostos.

Fonte: <http://www.dicionarioinformal.com.br/significado/servidor+p%FAblico/6440/>

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo originou-se da necessidade de responder a seguinte hipótese: O trabalhador da área de gestão de pessoas da saúde estadual utiliza o processo educacional por meio da educação a distância, para obter uma qualificação profissional que possibilite seu crescimento profissional diante da existência de Planos de Cargos e Carreiras pela Secretaria de Estado da Saúde de Alagoas. A pesquisa também buscou identificar qual a opinião dos trabalhadores pesquisados em relação à modalidade do ensino a distância e se os mesmos consideram que esta modalidade é uma opção viável para a sua qualificação profissional.

A hipótese foi ratificada ao se perguntar se o profissional já havia realizado algum curso de educação à distância e os resultados demonstraram que dos 76 profissionais que responderam ao questionário, 58 responderam que SIM, que já haviam feito um curso de ensino a distância, representando um percentual de 76% de respostas afirmativas.

Vimos através da pesquisa bibliográfica que a Secretaria de Estado da Saúde de Alagoas – SESAU criou o Plano de Carreiras e Cargos dos Profissionais de Apoio à Saúde do Poder Executivo do Estado de Alagoas, de acordo com as diretrizes para a área de recursos humanos expressas na NOB RH-SUS e que o citado Plano determina que a carreira dos profissionais de Apoio à Saúde será fundamentada na valorização, qualificação e desempenho profissional, garantido um atendimento qualificado aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

Alem da hipótese este trabalho teve como premissas que os trabalhadores percebem as vantagens da educação a distância; que mudanças ocorreram na vida profissional após a capacitação por EaD e que os profissionais de gestão de pessoas têm interesse em se capacitarem por meio dessa modalidade de ensino, assim como a Ead permitiu uma qualificação profissional que poderá ser usada em sua progressão funcional na SESAU.

Os resultados da pesquisa apontaram que as hipóteses atenderam as perspectivas, pois nas perguntas dirigidas com o objetivo de verificar o interesse dos trabalhadores em se capacitarem por meio de educação a distância, uma maioria de 70%, confirmaram o interesse pela modalidade de ensino a distância. Em relação às vantagens da Ead, os profissionais indicaram a administração do tempo; a interatividade entre alunos, professores e tutores, assim como a pedagogia inovadora de um curso de EaD, como benefícios dessa modalidade de ensino. Por outro lado, o estudo apontou em contrapartida as vantagens citadas, que os trabalhadores enfrentam forte dificuldade na tentativa de se autodisciplinarem, atribuindo

regras e prazos a si próprios, a exemplo da determinação de horários para execução das tarefas, priorização do conteúdo a ser estudado, além da própria administração do tempo para o cumprimento geral das obrigações exigidas. Este dado ficou evidenciado na afirmativa I da tabela II no capítulo de Análise dos Dados, quando 92% dos entrevistados apontaram este problema.

Em relação a mudanças que ocorreram na vida profissional após a capacitação por EaD, 87% dos trabalhadores concordaram que a capacitação por meio do curso de EaD os transformaram em sujeitos ativos em suas formações, ou seja, construtores do próprio conhecimento, conforme mostra o gráfico VII deste estudo.

Outro ponto positivo verificado foi que 82% dos pesquisados, identificado no gráfico XII, reconhecem que a realização de um processo de aprendizagem por EaD permitiu uma qualificação profissional que poderá ser usada em sua progressão funcional na instituição.

O estudo evidenciou o valor que os trabalhadores da área de gestão de pessoas dão à modalidade de ensino a distância, reconhecendo na mesma uma ótima oportunidade para se qualificarem, adquirirem novas posturas no trabalho e alcançarem uma progressão na carreira.

Mediante este posicionamento acredito que a SESAU possa adotar a modalidade do Ensino a Distância como prática frequente do processo de qualificação dos seus profissionais, dadas as muitas vantagens citadas pelos pesquisados, com o objetivo de potencializar o processo de educação permanente dos seus trabalhadores, não somente da área de gestão de pessoas, como também de outras áreas da instituição.

Preparar a área de Gestão de Pessoas para ser sujeito ativo neste novo processo educacional, assim como requerer o apoio institucional do gestor da pasta para implantação do Plano de Cargos e Carreiras e que o mesmo seja o maior incentivador do funcionamento do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

BIBLIOGRAFIA:

- Abbad, G. S. (2007). Educação a distância: o estado da arte e o futuro necessário. *Revista do Serviço Público*, Brasília58 (3): 351-374. Acedido em março de 2017, em <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/178/183>
- Alagoas (2015). Secretaria de Estado da Saúde de Alagoas (SESAU/AL). Plano Estadual de Educação Permanente em Saúde do Estado de Alagoas para o quadriênio 2016-2019.
- Alonso, K. M. (1996). Educação a distância no Brasil: a busca de identidade. Educação a distância: Inícios e indícios de um percurso. Nead/IE–UFMT. *Cuiabá: UFMT*, 57-74.
- Alves, L. (2011). Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. RBAAD. Volume 10. Acedido em 12 de janeiro, 2017, em: http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2011/Artigo_07.pdf
- Arias, E. H. L. et al. (2006) Gestão do trabalho no SUS. Cadernos RH Saúde, Brasília: 3(1)119-124
- Brasil (1990), Ministério da Saúde. Secretaria Nacional de Assistência à Saúde. ABC do SUS Doutrinas e Princípios. Brasília: Ministério da Saúde.
- Brasil (1996), Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Norma Operacional Básica do Sistema Único de Saúde - SUS. Primeira Versão. Acedido em 02 de fevereiro, 2017, recuperado em: http://conselho.saude.gov.br/legislacao/3nob_sus.htm
- Brasil (2005a) Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Gestão do trabalho e da regulação profissional em saúde: agenda positiva do Departamento de Gestão e Regulação do Trabalho em Saúde. Brasília: Ministério da Saúde.
- Brasil (2005b). Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Princípios e Diretrizes para a gestão do trabalho no SUS (NOB/RH-SUS) /– 3. ed. rev. atual. – Brasília: Ministério da Saúde.
- Brasil (2005c). Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. A Educação Permanente entra na roda: polos de Educação Permanente em saúde: conceitos e caminhos a percorrer. Brasília.
- Brasil (2007). Conselho Nacional de Saúde. A gestão da saúde nos estados: avaliação e fortalecimento das funções essenciais. Brasília: CONASS
- Brasil (2009). Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Gestão do trabalho e da regulação profissional em saúde: agenda positiva do

- Departamento de Gestão e Regulação do Trabalho em Saúde. 3 ed. Brasília: Ministério da Saúde.
- Brasil (2011a). CONASS. A Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde / Conselho Nacional de Secretários de Saúde. 120 p. (Coleção Para Entender a Gestão do SUS 2011, 9) – Brasília.
- Brasil (2011b). Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde: SGETS : políticas e ações / Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde, 32p. : il. – (Série B. Textos Básicos de Saúde).
- Brasil (2012). Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Glossário temático: gestão do trabalho e da educação na saúde / Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. – 2. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 44 p. – (Série A. Normas e Manuais Técnicos).
- Brasil (2014). Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Subsecretaria de Assuntos Administrativos. Educação Permanente em Saúde: um movimento instituinte de novas práticas no Ministério da Saúde: Agenda 2014 / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Subsecretaria de Assuntos Administrativos. – 1. ed., 1. reimpr. – Brasília: Ministério da Saúde. 120 p. : il.
- Brasil, Portal da Saúde. Acedido em 20 de fevereiro, 2017, recuperado em: <http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/o-ministerio/estrutura-e-competencias>
- Benito, G. A. V. & Licheski, A. P. (2009). Information Systems supporting the management work in health. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 62(3), 447-450. Acedido em 26 de fevereiro, 2017, recuperado em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672009000300018&script=sci_arttext&tlng=pt
- Censo, E. A. D. (2015). BR 2013-Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil. Acedido em 22 de março, 2017, recuperado em: http://abed.org.br/arquivos/Censo_EAD_2015_POR.pdf
- Chiavenato, I. (1999). Gestão de pessoas. Rio de Janeiro: Campus
- Chiavenato, I. (2000). Recursos Humanos. Ed. compacta, 6.ed. São Paulo: Atlas
- Constituição da República Federativa do Brasil*. 1988
- Corrêa, G. L. B., (2013). Gestão de Pessoas no Sistema Único de Saúde: o desafio da qualidade de vida no trabalho. Coleção Gestão da Saúde Pública. Volume 03. Pags. 105 a

130. Acedido em 21 de fevereiro, 2017, recuperado em: <http://gsp.cursoscad.ufsc.br/wp/wp-content/uploads/2013/02/Anais-GSP-Volume-3-Artigo-6.pdf>
- Cruz, F. O. (2008). Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca. Educação a Distância. Curso Negociação do Trabalho no SUS: caderno de textos. Organizado por Braga, D. G. et al. Rio de Janeiro: EAD/ENSP.332p.
- Cruz, M. M. (2011). Histórico do sistema de saúde, proteção social e direito à saúde. In: Gondim R, Grabois V, Mendes Junior WV, organizadores. Qualificação dos Gestores do SUS. 2. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz/ENSP/EAD; p.35-46. Acedido em março de 2017, recuperado em: <http://www4.ensp.fiocruz.br/biblioteca/home/exibedetalhesBiblioteca.cfm?ID=12543&Tipo=B>
- Cunha, L. M. A. D. (2007). *Modelos Rasch e Escalas de Likert e Thurstone na medição de atitudes* (Doctoral dissertation).
- De Emprego – PME, P. M. (2012). IBGE. [www. ibge. gov. br](http://www.ibge.gov.br)>. Acedido em 13 de março, 2017, recuperado em: https://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova/Mulher_Mercado_Trabalho_Perg_Resp_2012.pdf
- De Macedo, M. R. C. (2013). A construção da cidadania no Brasil e o processo de estruturação do SUS. In: De Castro, J. L, De Vilar, R. L. A, Liberalino, F. N, organizadores. Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Natal: EDUFRN; 271p.: il.
- De Miranda, A. S.(2005). Gestores do SUS: olhares e vivencias. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva, Departamento de apoio a Descentralização, Brasília.
- Dias, A. A., Gomes, M. J.,& Trindade, P. D. A. R. (2004). E-learning para e-formadores. *ActasdoeLES'04–eLearning no Ensino Superior*. Acedido em 28 de dezembro, 2016, recuperado em: <http://www.panoramaelearning.pt/wp-content/uploads/2014/03/E-LEARNING-PARA-E-FORMADORES.pdf>
- DIEESE, N. T. (2014). Número 140. Setembro 2014. Acedido em 02 de março, 2017, recuperado em: <http://www.dieese.org.br/notatecnica/2014/notaTec140Rais2013.pdf>
- Do Amaral, H. K. (2014). Desenvolvimento de competências de servidores na administração pública brasileira. *Revista do serviço público*, 57(4), 549-563. Acedido em 22 de dezembro, 2016, recuperado em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/211>

- Fernandes, P.C. (2014). O E-learning como ferramenta estratégica para o treinamento e o desenvolvimento de pessoas e organizações. (Trabalho de monografia). Acedido em 17 de fevereiro, 2017, recuperado em: http://www.abed.org.br/media/artigo_elearning.pdf
- Ferreira, M. A. L., & Moura, A. A. G. D. (2006). Evolução da Política de Recursos Humanos a partir da análise das Conferências Nacionais de Saúde (CNS). *Monografia de conclusão do curso de Especialização em Gestão e Política de Recursos Humanos para o SUS. CPqAM-FIOCRUZ, Recife.*
- Ferreira, H. da S.(2011). Redação de trabalho acadêmico nas áreas das ciências biológicas e da saúde. Rio de Janeiro: Rubio
- GERHARDT, T. E. & Silveira, D. T. (2009). *Métodos de pesquisa*. Plageder.
- GIL, A. C. (2002). Como classificar as pesquisas. *Como elaborar projetos de pesquisa*, 4, 44-45. Acedido em 05 de março, 2017, recuperado em: <http://www.madani.adv.br/aula/Frederico/GIL.pdf>
- GIL, A. C. (2009). Métodos e técnicas de pesquisa social. 5.ed.São Paulo: Atlas
- Gomes, S. G. S. (2011). Evolução Histórica da EAD. *E-Tec Brasil-Tópicos em Educação a Distância*. Acedido em 23 de janeiro, 2017, recuperado em: <https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&q=Evolu%C3%A7%C3%A3o+Hist%C3%B3rica+da+EAD.+E-Tec+Brasil%E2%80%93T%C3%B3picos+em+Educa%C3%A7%C3%A3o+a+Dist%C3%A2ncia.&btnG=&lr=>
- Hack, J. R. (2009). Gestão da Educação a Distância. Centro Universitário Leonardo da Vinci – Indaial: Grupo UNIASSELVI, 84 p.: il.
- Jaeger, M. L.; Ceccim, R.; Machado, M. H.(2004). Gestão do trabalho e da educação. Revista Brasileira de Saúde da Família, 86-103. Edição especial. Acedido em 27 de fevereiro, 2017, recuperado em: http://dab.saude.gov.br/portaldab/biblioteca.php?conteudo=publicacoes/revista_saude_familia
- Lago, F., & Santos, C. (2005). Dossiê e-learning. *Revista Melhor, São Paulo*, (215).
- Lei n. 6.964, de 30 de julho de 2008*. Dispõe sobre a carreira dos profissionais de apoio à saúde nos regimes de trabalho normal, urgência e emergência do serviço civil do poder executivo do estado de alagoas, e dá outras providências. Governo de Alagoas. Acedido em janeiro de 2017, recuperado em: <http://www.gabinetecivil.al.gov.br/legislacao/leis/leisordinarias/2008/test34>
- Lei n° 8.080, de 19 de setembro de 1990*: Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços

- correspondentes e dá outras providências. Ministério da Saúde. Diário Oficial da união, 128(182).
- Lima, J. R., & Capitão, Z. (2003). e-Learning e e-Conteúdos – Aplicação das teorias tradicionais e modernas de ensino e aprendizagem à organização e estruturação de e-cursos. *Centro Atlantico. Lisboa*. Acedido em fevereiro de 2017, recuperado em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=lang_pt&id=FE8dYxU7PRQC&oi=fnd&pg=PA5&dq=Lima+e+capit%C3%A3o:+E-LEARNING+E+E-CONTE%C3%9ADOS&ots=v-cH6GVHWI&sig=2agQBHfF348VR6Uw_nu_vxdA6H4#v=onepage&q=Lima%20e%20capit%C3%A3o%3A%20E-LEARNING%20E%20E-CONTE%C3%9ADOS&f=false
- Machado, M. H. (2000). Gestão do trabalho em saúde no contexto de mudanças. *Revista de administração pública*, 34(4), 133-146. Acedido em 28 de fevereiro, 2017, recuperado em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6295>
- Machado, M. H.(2005). Trabalhadores da saúde e sua trajetória na Reforma Sanitária. In: LIMA, N. T. et AL. (Orgs.). *Saúde e democracia: histórias e perspectivas do SUS*. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, pp. 257-281.
- Machado, M. H. (2009). Gestão do Trabalho em Saúde. *Dicionário da Educação Profissional em Saúde. Verbetes*. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz. Acedido em 25 de janeiro, 2017, recuperado em: <http://www.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/gestrasau.html>
- MALHOTRA, N. K. (2012). *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. Bookman Editora.
- Marcuzzo, M., Veduim, M., Gubiani, J. S., Lopes, L. F. D., & Regio, M. D. L. S. (2015). A satisfação dos alunos de educação a distância: um estudo de caso aplicado em nível de graduação e pós-graduação de uma universidade federal. Acedido em 10 de março, 2017, recuperado em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/135941>
- Matta, A. E. R. (2003). Comunidades em rede de computadores: abordagem para a Educação a Distância – EAD acessível a todos. *Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância - São Paulo*. Acedido em 12 de março, 2017, recuperado em: http://www.nuted.ufrgs.br/edu3375_2009_2/links/semana_5/2003_Comunidades_Rede_Computadores_Alfredo_Matta.pdf
- Mendes, A. D. A., Lima, L. S. D., Benarrosh, P. F. P., Bueno, J. L. P., Zuin, A. L. A., & Maciel, A. C. (2010). A relação histórica da educação a distância com a inclusão social e o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação. *Anais da Semana Educa*, 1(1). Acedido em 07 de janeiro, 2017, recuperado em: <http://www.periodicos.unir.br/index.php/semanaeduca/article/view/106>

- MINAYO, M. C. de S.(2011). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Editora Vozes Limitada
- Motta, J. I. J., Buss, P., & Nunes, T. C. M. (2001). Novos desafios educacionais para a formação de recursos humanos em saúde. *Revista Olho Mágico*, 8(3), 04-08.
- Moore, M. G. & Kearsley, G. (2007) A educação a distância: uma visão integrada. Trad. Roberto Galman. São Paulo: Thomson Learning. Acedido em 12 de janeiro, 2017, recuperado em: <http://www.periodicos.unir.br/index.php/semanaeduca/article/view/106/146> Acessado em 12.01.2017
- Moore, M. G. & Kearsley, G. (2013). Educação a distância: sistemas de aprendizagem online. São Paulo: Cengage Learning.
- Oliveira, M. A. N. (2007). Educação à Distância como estratégia para a educação permanente em saúde: possibilidades e desafios. *Revbrasenferm*, 60(5), 585-9. Acedido em fevereiro de 2017, recuperado em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v60n5/v60n5a19>
- Paim, J. (2009). *O que é o SUS*. SciELO-Editora FIOCRUZ.
- Philadelpho, P. B. G.; Macêdo, K.B.(2007). Avaliação de desempenho como um instrumento de poder na gestão de pessoas. Canoas. Acesso em 23 de fevereiro, 2017, recuperado em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942007000200003
- Pierantoni, C. R., Varella, T. C., & França, T. (2004). Recursos humanos e gestão do trabalho em saúde: da teoria para a prática. *Observatório de recursos humanos em saúde no Brasil: estudos e análises*, 2, 51-70.
- Polit, D. F.; Beck, C. T.; Hungler, B. P. (2004). Fundamentos de pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação e utilização. Trad. de Ana Thorell. 5. ed. Porto Alegre: Artmed.
- Portaria nº 198, de 13 de fevereiro de 2004. Ministério da Saúde. Institui a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde como estratégia do Sistema Único de Saúde para a formação e o desenvolvimento de trabalhadores para o setor e dá outras providências. Acedido em 08 de abril, 2017, recuperado em: <https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/1832.pdf>
- Portaria nº 1.996, de 20 de agosto de 2007. Ministério da Saúde. Dispõe sobre as diretrizes para a implementação da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. Acedido em 08 de abril, 2017, recuperado em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2007/prt1996_20_08_2007.html

- Preti, O. (1996). Educação a Distância: uma prática educativa mediadora e mediatizada. *Educação a Distância: inícios e indícios de um percurso*. NEAD/IE/UFMT. Cuiabá: UFMT. Acedido em 28 de janeiro, 2017, recuperado em: http://www.uab.ufmt.br/uploads/pcientifica/ead_pratica_educativa.pdf em 28.01.2017
- Preti, O. (2009). Educação a distância: fundamentos e políticas - Cuiabá : EdUFMT. 171 p.
- Ribeiro, C. F. (2015). Educação a distância. *RCA-REVISTA CIENTÍFICA DA AJES*, 2(5). Acedido em 12 de março, recuperado em: <http://revista.ajes.edu.br/index.php/RCA/article/view/79>
- Richardson, R. J.(2012). Pesquisa social: métodos e técnicas. Colaboradores Peres, J. A. de S. et al. 3. ed. - 14. reimpr. - São Paulo:Atlas.
- Rurato, P., & Gouveia, L. B. Contribuição para o conceito de ensino a distância: vantagens e desvantagens da sua prática. Acedido em 28 de janeiro, 2017, recuperado em https://www.researchgate.net/profile/Paulo_Rurato/publication/277254064_Contribuicao_para_o_conceito_de_ensino_a_distancia/links/55
- Sanavria, C. Z. (2008).A avaliação da aprendizagem na educação a distância: concepções e práticas de professores de ensino superior. Campo Grande, 2008. 224p. Dissertação (Mestrado) Universidade Católica Dom Bosco. Acedido em 08 de janeiro, 2017, recuperado em: <http://site.ucdb.br/public/md-dissertacoes/8034-a-avaliacao-da-aprendizagem-na-educacao-a-distancia-concepcoes-e-praticas-de-professores-de-ensino-superior.pdf>
- Santos, J. F. S. (2006). Avaliação no ensino a distância. *Revista Iberoamericana de Educación*, 38(4), 1-9. Acedido em 08 de fevereiro, 2017, recuperado em: <http://lctead.nutes.ufrj.br/constructore/objetos/Severo%20-%20Avalia%e7%e3o%20no%20Ensino%20a%20Dist%e2ncia.pdf>
- Santos (2016), G. E. de O. *Cálculo amostral*: calculadora on-line. Acedido em 23 de novembro de 2016, recuperado em: <http://www.calculoamostral.vai.la>.
- Senge, P. M. (2009). A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende. *Best Seller*.
- Silveira, D. T., & CÓRDOVA, F. P. (2009). Unidade 2—A pesquisa científica. Métodos de pesquisa, 31-42.
- Souza, F. M. D. S. (2010). Plano de cargos, carreiras e vencimentos. Acedido em 09 de fevereiro, 2017, recuperado em: <http://repositorio.fjp.mg.gov.br/consad/handle/123456789/395>

- Teixeira, G., Stefano, S. R., & de Campos, E. A. R. (2014). e-Learning, percepções sobre satisfação no treinamento a distância em instituição financeira: reação versus impacto RACE - Revista de Administração, Contabilidade e Economia, 14(1), 225-250.
- Teixeira, G.; Stefano, S. R. & De Campos, E. A. R.(2015). *E-Learning*, percepções sobre satisfação no treinamento a distância em instituição financeira: Reação *versus* i mpacto. Race, Joaçaba, v. 14, n. 1, p. 225-250.
- Tomé, I. & Pombo, C. (2008). O aluno do ensino a distância em linha. In *II Congresso Internacional TIC e Educação* (pp. 3389-3419).
- Tonelli, Maria José; Lacombe, Beatriz; Caldas, Miguel (2002). Desenvolvimento histórico do RH no Brasil e no mundo. In: BOOG, M.; BOOG, G. G. Manual de gestão de pessoas: estratégias e tendências. São Paulo: Gente,(v.1).
- Vianna, L. J. , Ataíde, C. A., & Ferreira, M. C. (2015). Educação a distância no Brasil: cotidiano, prática, avanços e perspectivas. *Encontro Internacional de Formação de Professores e Fórum Permanente de Inovação Educacional*, 8(1). Acedido em 06 de março, 2017, recuperado em: <https://eventos.set.edu.br/index.php/enfope/article/view/1635/176>
- Vidal, E. M., & Maia, J. E. B. (2010). Introdução à educação a Distância. *Fortaleza: Editora RDS*.
- Vieira, S. (2003). Elementos de Estatística. 4ª edição. São Paulo: Atlas.
- Vieira, K. M., Milach, F. T., & Huppes, D. (2008). Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de ciências contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. *Revista Contabilidade & Finanças*, 19(48), 65-76. Acedido em 08.03.2017, em: <http://www.journals.usp.br/ref/article/view/34271>
- Vieira, M., Chinelli, P., & Lopes, M. R. (2011). O trabalho e a educação na saúde: a “questão dos recursos humanos”. Para além da comunidade: trabalho e qualificação dos agentes comunitários de saúde. Rio de Janeiro: EPSJV, 79-118.

Sites pesquisados:

<http://www.ead.senac.br/noticias/2016/09/censo-sobre-ead-aponta-expansao-do-setor-no-brasil/> Acedido em 05.04.2017

http://www.abed.org.br/censoead2014/CensoEAD2014_portugues.pdf Acedido em 07.04.2017

APÊNDICES

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Convidamos o (a) Senhor (a) a participar de uma pesquisa de abordagem quantitativa com aplicação de questionários, intitulada “*Transformação do processo educativo por meio de e-learning: estratégias, desafios e visão dos trabalhadores da área de gestão de pessoas*”, sob a responsabilidade da pesquisadora Sandra Christina Silveira Gama, a qual pretende avaliar a utilização de curso e-learning/Educação a distancia, por parte dos técnicos da área de gestão de pessoas da Secretaria Estadual da Saúde de Alagoas, como instrumento para qualificação e desenvolvimento profissional.

A sua participação é voluntária e se dará através das respostas dadas a um questionário. O (a) Sr. (a) não terá despesas, bem como, não fará jus a qualquer tipo de remuneração. Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas sua identidade não será divulgada, sendo guardada em sigilo. Para quaisquer outras informações, o (a) Sr. (a) poderá entrar em contato com a pesquisadora no endereço eletrônico sansilveira99@gmail.com, pelo telefone (82) 3315 - 3218.

O questionário se divide em duas partes, a primeira trata-se de perguntas a respeito de dados de identificação e profissional, a segunda parte corresponde a questões específicas sobre o objeto de estudo da pesquisa.

Estou ciente sobre minha participação como respondente da pesquisa “**Transformação do processo educativo por meio de e-learning: estratégias, desafios e visão dos trabalhadores da área de gestão de pessoas**” conduzida pela pesquisadora. Diante do exposto,

- Concordo** em participar da pesquisa.
 Não concordo em participar da pesquisa.

TERMO DE COMPROMISSO DOS PESQUISADORES

Garantimos que este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE será seguido e que responderemos a quaisquer questões colocadas pelo participante.

Sandra Christina Silveira Gama
Mestranda/Pesquisadora - FCSH/UNL
sansilveira99@gmail.com
(082) 9.9971 - 8078
(082) 3315 - 3218

Prof.^a Rita Falcão Berredo
Orientador - FCSH/UNL
ritafalcaoberredo@gmail.com

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO APLICADO

Parte I – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO E PROFISSIONAIS

1 - Unidade de saúde em que trabalha?

2 - Labora / trabalha na área de Gestão de Pessoas / Recursos Humanos?

SIM NÃO

3- Qual o seu cargo?

- Administrador(a)
- Assistente Social
- Assistente/ Agente Administrativo
- Auxiliar Administrativo
- Auxiliar de Serviços Diversos
- Contador (a)
- Enfermeiro/a
- Psicólogo(a)
- Técnico de Recursos Humanos
- Outros _____

4- Há quanto tempo atua no serviço público?

- De 01 a 05 anos
- De 06 a 10 anos
- De 11 a 15 anos
- De 16 a 20 anos
- De 21 a 25 anos
- De 26 a 30 anos
- De 31 a 35 anos

5 – Qual o seu sexo?

Masculino Feminino

6 – Qual a sua faixa etária?

- De 20 a 25 anos
- De 26 a 30 anos
- De 31 a 35 anos
- De 36 a 40 anos
- De 41 a 45 anos
- De 46 a 50 anos
- De 51 a 60 anos
- De 61 a 65 anos
- De 66 a 70 anos

7 - Qual o seu nível de escolaridade?

- Fundamental incompleto
- Fundamental completo
- Médio incompleto
- Médio completo
- Superior incompleto
- Superior completo
- Especialização incompleta
- Especialização completa
- Mestrado incompleto
- Mestrado completo
- Doutorado incompleto
- Doutorado completo

8 - Com qual periodicidade costuma se capacitar?

- De 01 a 02 vezes ao ano
- De 03 a 04 vezes ao ano
- Mais de 04 vezes ao ano
- Continuamente durante o ano
- De ano em ano
- A cada dois anos
- Não tenho uma frequência definida

9. Qual o seu e-mail?

2ª PARTE

Para cada uma das afirmações a seguir, selecione aquela que melhor expressa sua opinião, indicando o quanto você concorda ou discorda de cada uma. Responda conforme com o que você realmente **PENSA**.

As frases abaixo são relativas a questões sobre o uso da Educação a Distância na qualificação e desenvolvimento profissional.

10. Um curso de Educação a Distância se apresenta ao trabalhador como uma nova possibilidade de capacitação.
- Concordo totalmente
 Concordo
 Nem concordo, Nem discordo
 Discordo
 Discordo totalmente
11. Os cursos de educação a distância são atraentes, pois utilizam várias tecnologias modernas, despertando a curiosidade em relação aos ambientes virtuais.
- Concordo totalmente
 Concordo
 Nem concordo, Nem discordo
 Discordo
 Discordo totalmente
12. Em um curso de Educação a Distância o aluno gerencia com autonomia o seu horário e local de estudo, permitindo que o acesso seja mais flexível.
- Concordo totalmente
 Concordo
 Nem concordo, Nem discordo
 Discordo
 Discordo totalmente
13. Por meio de um curso de Educação a Distância o profissional pode aperfeiçoar a sua metodologia de trabalho.
- Concordo totalmente
 Concordo

- Nem concordo, Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

14. A redução nos custos com deslocamento e eventual hospedagem se apresentam como benefícios adicionais na Educação a Distancia - EaD.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo, Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

Antes de seguir com o questionário responda a pergunta abaixo:

15. Já realizou algum Curso de Educação a Distancia?

- SIM
- NÃO

Obs. Caso a sua resposta ao quesito acima tenha sido afirmativa, favor continuar a preencher o questionário, caso contrario, obrigada por sua participação.

16. A falta de concentração em casa, com todo o conforto e formas de lazer disponíveis, se tornou uma dificuldade natural em conseguir permanecer concentrado no curso de EaD.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo, Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

17. A administração do tempo pode ser considerada como uma vantagem, mas também como um desafio, pois em determinados momentos não é possível administrar o tempo de forma correta e atividades importantes acabam sendo comprometidas.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo, Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

18. Disciplina para atribuir regras a você mesmo como determinação de horários, definição do conteúdo a ser estudado e do tempo de descanso foram alguns dos desafios encontrados na EaD.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo, Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

19. A falta de acompanhamento e de contextualização no conteúdo podem ser considerados como agentes de desmotivação para o aluno em um curso de EaD.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo, Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

20. A dificuldade de adaptação a metodologia da EaD é um dos fatores que você indicaria como um dos problemas na realização do curso.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo, Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

21. Durante o curso de EaD a interatividade entre alunos, professores e tutores ocorreu de forma satisfatória, contribuindo para o alcance dos objetivos.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo, Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

22. A pedagogia do curso de EaD foi inovadora e possibilitou um melhor conhecimento do tema estudado.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo, Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

23. Durante o curso de EaD você se transformou em um sujeito ativo em sua formação, ou seja, um construtor do próprio conhecimento.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo, Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

24. A realização de um curso de educação a distancia proporcionou a aquisição de novos conhecimentos profissionais.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo, Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

25. A aprendizagem adquirida no curso de EaD permitiu uma ligação entre teoria e pratica no exercício do trabalho.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo, Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

26. O curso de EaD proporcionou mudanças de atitudes na realização do meu trabalho.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo, Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

27. Para você, o curso de Educação a Distância proporcionou por meio dos ambientes virtuais de bate-papo e chat, uma rica troca de experiências entre pessoas das mais variadas realidades e localidades.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo, Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

28. O curso de EaD permitiu uma qualificação profissional que poderá ser usada em sua progressão funcional na instituição.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo, Nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

Anexo A – Declaração de Autorização da Investigação da SESAU



ESTADO DE ALAGOAS
SECRETARIA DE SAÚDE

DECLARAÇÃO DA INSTITUIÇÃO ONDE A PESQUISA SERÁ EXECUTADA

AO
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
ALAGOAS (UFAL).

A Secretaria do Estado da Saúde de Alagoas (SESAU/AL) declara conhecer e estar de acordo com realização do projeto de pesquisa intitulado “Transformação do Processo Educativo por Meio de E-Learning: Estratégias, Desafios e Visão dos Trabalhadores da Área de Gestão de Pessoas”, sob a responsabilidade do pesquisador Aluna do Mestrado em Gestão de Sistemas e-Learning, da Universidade Nova Lisboa (UNL), **Sr^a. Sandra Christina Silveira Gama** e dos Pesquisadores Orientadores: Professora Dr^a Rita Falcão Barredo e Professora Mestra Juliana Diniz, a ser realizada nas dependências desta SESAU/AL, tendo como publico alvo os profissionais técnicos na função de gestão.

Declaro ainda, conhecer e cumprir as Resoluções Éticas Brasileiras, em especial a Resolução CNS 510/16. Esta Secretaria está ciente de suas corresponsabilidades como instituição coparticipante do presente projeto de pesquisa e de seu compromisso no resguardo da segurança e bem-estar dos sujeitos nela recrutados, dispondo de infraestrutura necessária para a garantia de tal segurança e bem estar.

Estou ciente que a pesquisa será iniciada após aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Alagoas (UFAL).

Maceió, Alagoas, 4 de outubro de 2016.


Rozangela Maria de Almeida Fernandes Wyszomirska
Secretária de Estado da Saúde
Assinatura e Carimbo

Rozangela Maria de Almeida Fernandes Wyszomirska
Secretária de Estado da Saúde



Anexo B – Organograma da SESAU

