



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO



RELATÓRIO ANUAL - 2008

– Avaliação de TD&E –

Brasília, fevereiro de 2009.

Realização

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Instituto Serzedello Corrêa

Secretário-Geral da Presidência

Ana Claudia Messias de Lima Martins

Diretor-Geral

Luciano Carlos Batista

Diretores

Dione Mary de Cerqueira Barbosa

Marisa Rodrigues Alho

Vilmar Agapito Teixeira

Servidores responsáveis

Érica de Sousa Matos

Flávio Sposto Pompeo

Estagiárias

Carolina Vilela de Oliveira

Gabriela Ramos Dourado

Contato:

(61)3316-5893

isc_impact@tcu.gov.br

ÍNDICE

Apresentação	2
Introdução	3
Resultados	5
Cursos presenciais – instrumento antigo	6
Cursos presenciais – instrumento novo	8
Oficinas	10
Palestras	11
Workshops	12
Educação a Distância	13
Competências Pessoais no ambiente de trabalho	14
Avaliações de Impacto	15
Pontos Fortes e Oportunidades de Melhoria	18
Pontos fortes apontados pelos participantes	18
Oportunidades de melhoria apontada pelos participantes	19
Pontos fortes e Oportunidades de melhoria apontada pelos facilitadores	20
Considerações Finais	22
Anexo	24



Apresentação

O ciclo educacional adotado pelo Instituto Serzedello Corrêa – ISC – fundamenta-se na norma NBR ISO 10.015:2001 e é composto de quatro etapas: diagnóstico, planejamento, execução e avaliação. A avaliação educacional tem diversos objetivos, tais como: medir a satisfação dos clientes do Instituto com os eventos ofertados; promover *feedback* às outras etapas de forma a identificar boas práticas e oportunidades de melhoria; verificar o alcance dos objetivos educacionais; conhecer os resultados que são consequência dos eventos educacionais ofertados; gerar informações para a tomada de decisão gerencial; e mostrar ao Tribunal o valor da educação corporativa.

O ISC vem, nos últimos anos, passando por diversas ações de modernização. A avaliação, para responder aos desafios do novo cenário colocado à educação corporativa, também tem adotado diversas ações de melhoria. Entre as que foram implementadas em 2008, podem ser citadas medidas como: realização de diversas avaliações de impacto em profundidade; realização experimental de avaliação de impacto em amplitude; realização de reuniões semanais para coordenar os trabalhos; aperfeiçoamento do *feedback* das avaliações de reação de forma a alcançar os coordenadores, os participantes e os facilitadores dos eventos educacionais; e adaptação dos instrumentos de avaliação de reação à nova linguagem da educação corporativa no Tribunal.

Este documento, que tem como objetivos apresentar os principais resultados medidos pela avaliação educacional em 2008, bem como sugerir possíveis medidas a serem adotadas pelo Instituto no futuro, está estruturado em quatro tópicos: o primeiro inclui os resultados gerais, nos quais são evidenciados os resultados consolidados das avaliações de reação, separadas pela natureza do evento, com análises referentes aos indicadores adotados; em seguida, no segundo tópico são apresentados o andamento das avaliações de impacto e os resultados já alcançados; no terceiro tópico, são apresentados, respectivamente, os principais pontos fortes e oportunidades de melhoria identificados tanto nos comentários abertos quanto nos dados analisados; e, no quarto tópico, são tecidas considerações finais, em que são apresentados os principais pontos que, de acordo com as avaliações realizadas, merecem atenção da gerência do ISC no próximo período.

Destaca-se, aqui, que os clientes do ISC estão satisfeitos com os eventos oferecidos, já que em 89,3% dos cursos todos os indicadores alcançaram na avaliação de reação todas as médias conceituadas como “ótimo” ou “bom”. Porém, uma das diretrizes da administração pública contemporânea é a busca do aperfeiçoamento contínuo e este documento se propõe a debater caminhos e fornecer subsídios para tal desafio.

Introdução

O Treinamento, Desenvolvimento & Educação (TD&E) de pessoas são caracterizados pelo esforço despendido pelas organizações para propiciar oportunidades de aprendizagem aos seus integrantes, visando a constante melhoria no desempenho profissional do servidor. Dentro desta visão, o Impact – Avaliação do Impacto do Treinamento no Trabalho – foi criado para produzir informações sistemáticas que viabilizem a aferição do nível de eficácia dos eventos educacionais ofertados, de forma a alcançar resultados mais objetivos, estruturados e quantificáveis.

Atualmente, são promovidos dois tipos principais de avaliação:

- **Avaliação de Reação**

A avaliação de reação tem o objetivo de aferir a opinião e/ou a satisfação dos participantes com a programação, o apoio ao desenvolvimento do curso, a aplicabilidade, a utilidade, os resultados do treinamento e o desempenho do facilitador. Tanto os participantes quanto os facilitadores respondem o questionário de Avaliação de Reação ao treinamento, que são aplicados por um avaliador no último dia do evento.

- **Avaliação de Impacto**

A avaliação de impacto tem como objetivo verificar a utilização, no trabalho, pelos participantes, das competências desenvolvidas na ação educacional. Para isso, a avaliação de impacto, geralmente, compreende duas etapas: 1) o pré-teste (Levantamento de Expectativas), aplicado antes da ação educacional, e 2) o pós-teste, aplicado alguns meses após a ação educacional.

Em 2008, o Instituto Serzedello Corrêa ofereceu 224 eventos educacionais. A Equipe Impact promoveu 145 Avaliações de Reação e concluiu 5 Avaliações de Impacto. Outras 31 Avaliações de Impacto foram iniciadas e ainda estão em andamento.

Os instrumentos utilizados para as avaliações de reação se diferenciaram pelo tipo (Curso, Workshop, Palestra e Oficina) e pela modalidade (Presencial e a Distância) do evento educacional. No primeiro semestre de 2008, foi utilizado um instrumento aqui denominado 'antigo'. Esse instrumento foi alterado no segundo semestre de 2008, sendo substituído por outro denominado 'novo'. As alterações foram efetuadas para aprimorar os dados obtidos na avaliação e para atualizar a linguagem ao novo referencial educacional do tribunal. Diante das modificações realizadas nos indicadores e nos itens, foi necessária a divisão dos resultados deste relatório em avaliações com instrumento 'antigo' e avaliações com instrumento 'novo'.

Para a aferição do grau de satisfação dos participantes com cada tipo de evento educacional, os instrumentos de avaliação utilizados são diferenciados e apresentam indicadores específicos. Ao final

deste relatório (Anexo I), consta uma tabela com os indicadores específicos de cada tipo e modalidade de evento educacional.

Um indicador possui um conjunto de itens que os caracteriza. Os itens são avaliados de acordo com a seguinte escala:

Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não se aplica
1	2	3	4	5	NA

Após a avaliação, é extraída a média dos itens e essa determina a média de cada indicador. Por fim, a média do indicador receberá um conceito, uma atribuição qualitativa ao valor, com base na escala utilizada no questionário:

Conceito	Média
Péssimo:	1,00 a 1,99
Ruim:	2,00 a 2,99
Regular:	3,00 a 3,69
Bom:	3,70 a 4,49
Ótimo:	4,50 a 5,00

Para fins didáticos, os resultados apresentados nos gráficos e tabelas dos eventos educacionais avaliados no nível “reação” em 2008 foram categorizados pelas cores verde, amarelo e vermelho conforme a exemplificação da tabela abaixo.

Tabela 1: Categorização dos conceitos das médias por cores.

Média	Conceito	Cor
Entre 4,50 a 5,00	Ótimo	Verde
Entre 3,70 a 4,49	Bom	Amarelo
Entre 3,00 a 3,69	Regular	Vermelho

As categorias “**péssimo**” e “**ruim**” não foram utilizadas neste relatório, pois nenhum dos eventos educacionais avaliados em 2008 alcançou tais conceitos.

Resultados

Nesta seção, apresentamos os resultados das avaliações de reação e de impacto realizadas pela Equipe Impact no ano de 2008. Quanto às avaliações de reação, o número de eventos educacionais avaliados passou de 78 no ano de 2007 para 145 em 2008, representando um aumento de 86%.

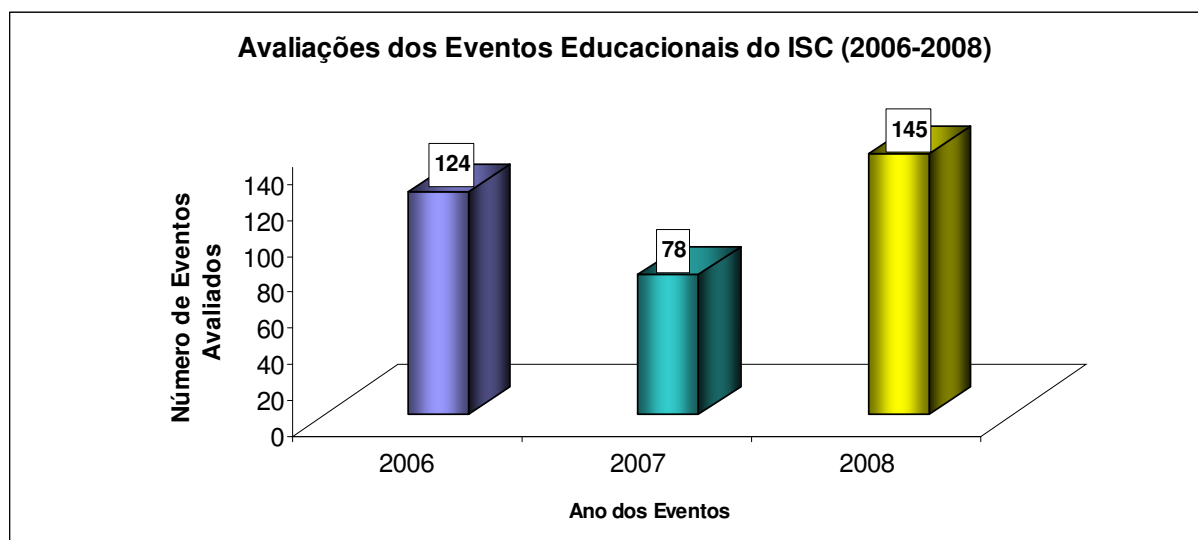


Gráfico 1: Número de eventos educacionais do ISC avaliados nos anos de 2006 a 2008.

Na tabela a seguir apresentamos a quantidade de eventos educacionais avaliados em 2008, por categoria de evento.

Tabela 2: Número de avaliações realizadas em 2008 por modalidade de evento educacional.

Modalidade do evento educacional	Avaliações realizadas
Oficina	01
Educação a Distância	07
Eventos culturais	07
Palestras	05
Workshops	14
Cursos presenciais	111

O gráfico a seguir representa a porcentagem de satisfação dos participantes em todos os eventos educacionais avaliados nos anos de 2007 e 2008. Para esta análise, o evento educacional foi considerado satisfatório quando todos os indicadores foram conceituados como “**bom**” e/ou “**ótimo**”.

Os eventos educacionais que obtiveram um ou mais indicadores conceituados como “**regular**”, “**péssimo**” ou “**ruim**” foram, nesta análise, considerados insatisfatórios. Os dados demonstram que apesar da grande expansão no número de eventos educacionais ofertados pelo Instituto, os participantes continuam satisfeitos. Em 2008, em 89,3% dos eventos internos todos os indicadores medidos alcançaram médias conceituadas como “**ótimo**” ou “**bom**” pelos participantes. O índice de eventos educacionais satisfatórios em 2007 foi de 93,3%. Essa pequena redução no índice de 2008 em relação ao ano anterior pode estar relacionada ao aumento de eventos educacionais avaliados e à maior rigidez nas avaliações por parte dos participantes, considerando que houve uma sensibilização para a importância e a valorização do processo avaliativo por meio de notas no União.

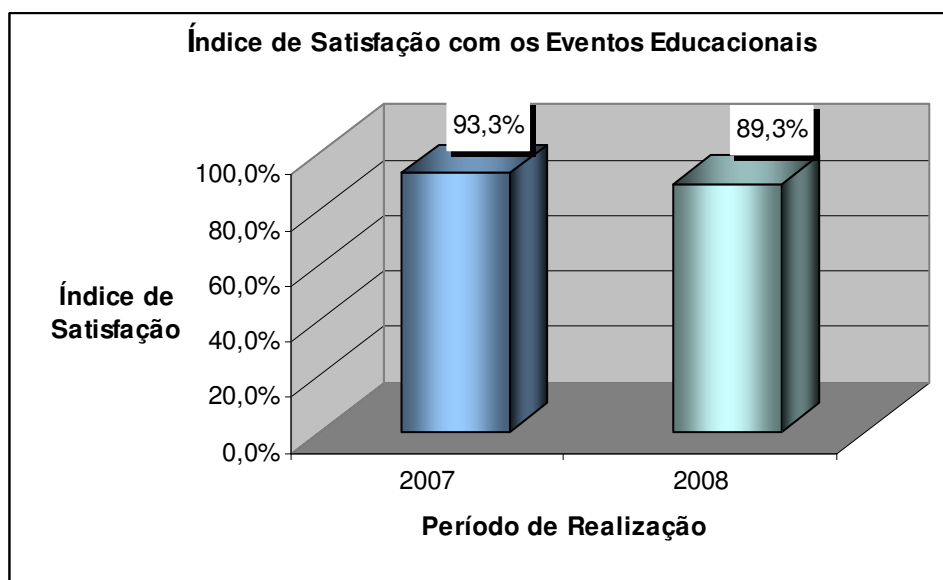


Gráfico 2: Índice de satisfação com os eventos educacionais do ISC nos anos de 2007 e 2008.

Em relação aos eventos considerados insatisfatórios, cabe ressaltar que o maior número de ocorrências do conceito “regular” se deu em relação ao indicador Suporte, ponto que merece atenção especial do ISC no futuro.

Cursos presenciais – Instrumento ‘antigo’

Ao analisar os resultados dos cursos presenciais que foram avaliados com o instrumento ‘antigo’, podemos perceber que seis indicadores apresentaram o conceito “**bom**”, com médias variando entre 4,13

e 4,42 e dois indicadores apresentaram o conceito “**ótimo**”, com as médias 4,64 e 4,65. Não houve o conceito “**regular**”. Com os dados apresentados, percebe-se que os cursos foram bem avaliados, uma vez que a menor média - referente ao conceito *Apoio ao desenvolvimento da disciplina* - foi de 4,13. Dois indicadores referentes ao desempenho do facilitador apresentaram a maior média dos indicadores. Esta referência dos facilitadores também foi reforçada nos comentários abertos escritos pelos participantes.

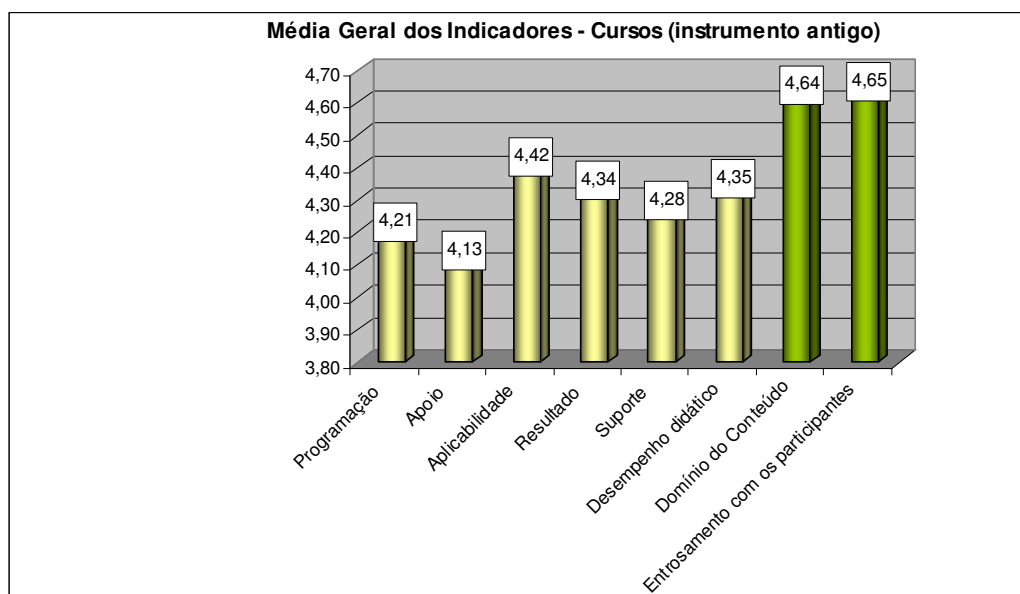


Gráfico 3: Avaliação dos participantes dos cursos presenciais por indicadores do instrumento 'antigo'.

O indicador *Desempenho dos Facilitadores* nos cursos presenciais avaliados com instrumento 'antigo' é representado por quesitos referentes ao desempenho didático, ao domínio do conteúdo e ao entrosamento com os participantes. O facilitador melhor avaliado pelos participantes foi **Wellington Silva**, com média 4,90 (“**ótimo**”) no curso *ITIL Foundations*.

Após a análise dos dados dos participantes no instrumento 'antigo', e conforme demonstrado no gráfico 4, verificou-se que 69% dos cursos presenciais foram conceituados como “**bom**”, ou seja, as médias variaram de 3,70 a 4,49. Os demais cursos (31%) foram avaliados como “**ótimo**”, o que indica que as médias das respostas oscilaram entre 4,50 a 5,00. Não houve o conceito “**regular**”. Esses dados demonstram satisfação dos clientes com os eventos educacionais avaliados.

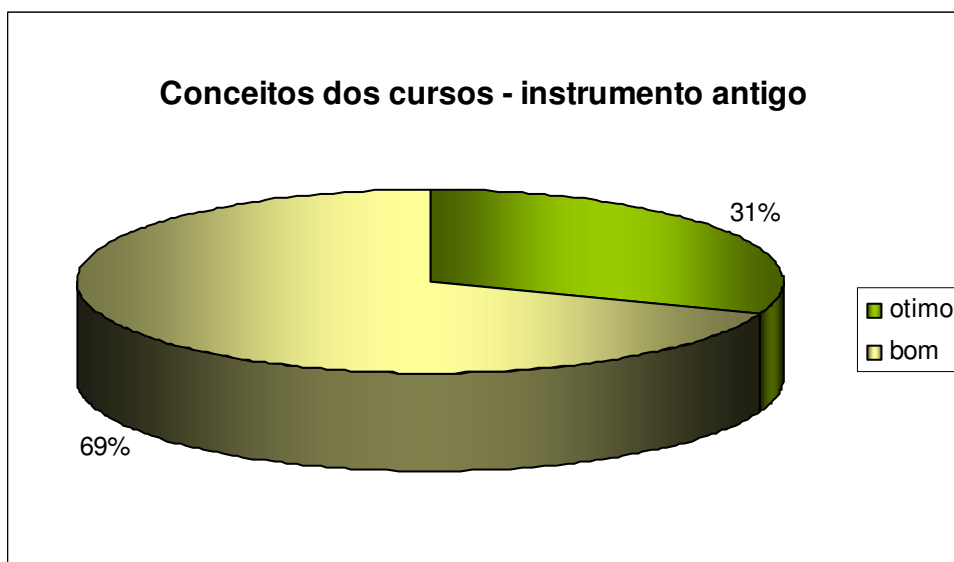


Gráfico 4: Conceito dos participantes quanto aos cursos presenciais (instrumento ‘antigo’).

Cursos presenciais - Instrumento ‘novo’

Com os resultados das médias gerais por indicador dos cursos presenciais avaliados com o instrumento ‘novo’, podemos perceber que cinco indicadores alcançaram o conceito “**bom**”, com médias variando entre 4,40 e 4,45, enquanto o indicador *Desempenho do facilitador* apresentou o conceito “**ótimo**”, com média de 4,73. Não houve o conceito “**regular**”. Mais uma vez, o elevado nível de conhecimento técnico alinhado à postura do facilitador em sala de aula contribuiu para a referência dos facilitadores na modalidade presencial. Essa excelência também foi reforçada nos comentários abertos escritos pelos participantes.

Podem ser mencionados ainda os indicadores “Alcance dos objetivos” (média de 4,4 de 5), “Apoio do ISC ao desenvolvimento do evento” (média de 4,45 de 5) e “Resultados” (média de 4,43 de 5).

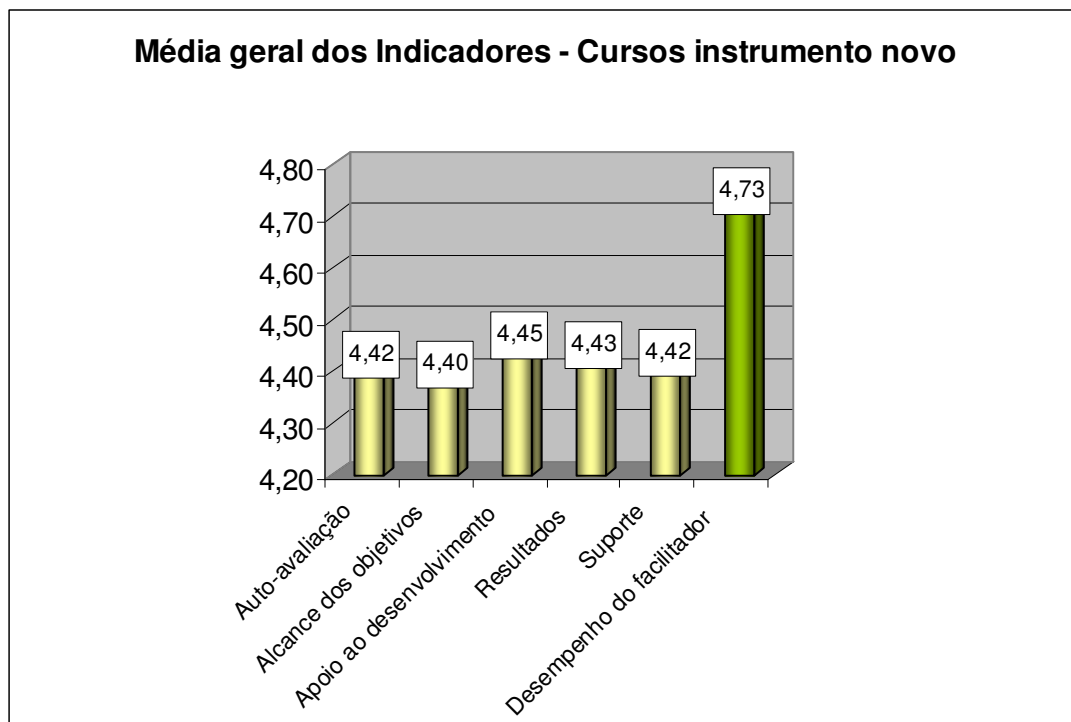


Gráfico 5: Média geral dos indicadores dos cursos (instrumento 'novo').

Quando comparamos as avaliações dos participantes em cada curso presencial analisando apenas o indicador *Desempenho do facilitador*, percebemos que o facilitador mais bem avaliado foi o servidor **Carlos Wellington Leite de Almeida**. A maior nota obtida por esse facilitador foi referente às avaliações do curso de Fiscalização de Contratos e Serviços, no qual a média geral final foi de 4,97 (*“ótimo”*).

A análise da média geral dos cursos na modalidade presencial avaliados com o instrumento 'novo' revela que 3% dos cursos apresentaram o conceito final *“regular”*, 76% apresentaram o conceito final *“bom”* e 21% apresentaram o conceito final *“ótimo”*. Estes dados estão demonstrados no gráfico 6 e ratificam que o desenvolvimento do trabalho de educação corporativa no ISC tem alcançado a satisfação dos clientes, mas que ainda há diversas oportunidades de aprimorar o desenvolvimento dos eventos educacionais. Esses resultados podem servir de parâmetro para o estabelecimento de metas de ampliação no índice de cursos com conceito *“ótimo”* e redução no índice dos cursos com conceito *“regular”* para o ano de 2009.

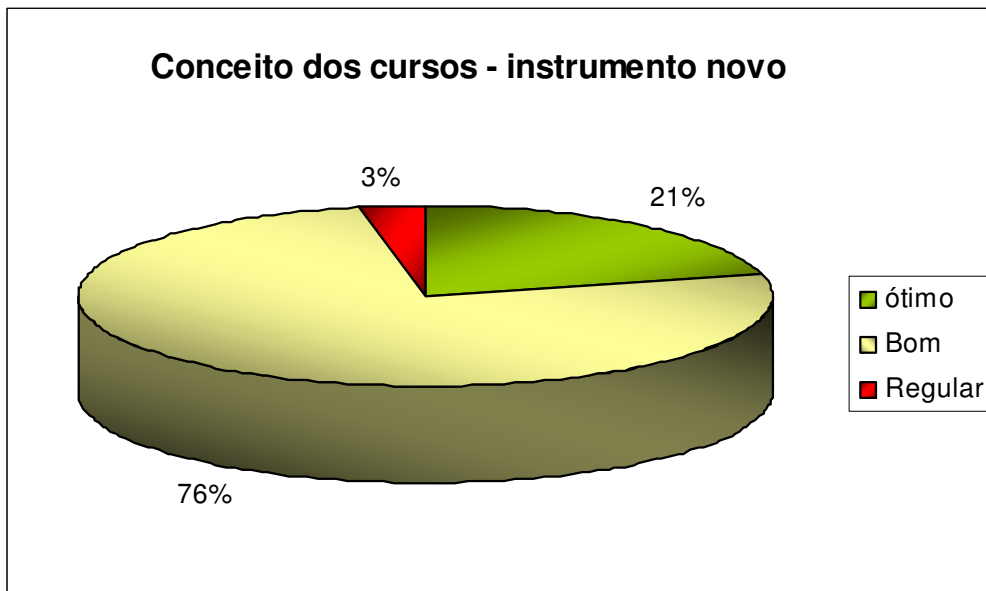


Gráfico 6: Conceito dos participantes quanto aos cursos presenciais (instrumento 'novo').

Oficinas

No ano de 2008, foram avaliadas duas oficinas intituladas *Oficina de Planejamento de Disciplinas do PF-ACE 2008 (OFPLAN 01 e 02)*. Analisando os dados obtidos, conforme apresentado na tabela abaixo, constatamos que quatro indicadores apresentaram o conceito “**ótimo**”, sendo que o indicador referente ao *Desempenho do facilitador* apresentou a maior média (4,94). Outros dois indicadores apresentaram o conceito “**bom**”, sendo que o indicador *Alcance dos objetivos* apresentou a menor média (4,24). Não houve o conceito “**regular**”. A média geral das oficinas foi de 4,59 (“**ótimo**”), demonstrando que houve satisfação dos participantes com estes eventos educacionais. Essas oficinas foram de grande importância para o ISC, pois se destinavam à capacitação dos facilitadores do Programa de Formação de 2008.

Tabela 3: Média por indicador das Oficinas de Planejamento de Disciplinas do PF- ACE 2008.

Oficinas de Planejamento de Disciplinas do PF-ACE 2008						
Auto - avaliação	Alcance dos objetivos	Apoio	Resultados	Suporte	Desempenho do Facilitador	Média geral
4,36	4,24	4,63	4,71	4,69	4,94	4,59

Palestras

No ano de 2008, foram avaliadas quatro palestras promovidas ou apoiadas pelo ISC. Três delas foram avaliadas por meio do instrumento 'novo' e uma pelo instrumento 'antigo'. A palestra melhor avaliada por meio do instrumento 'novo' foi *Ciclo de Palestras em Fiscalização de Contratos e Serviços* que apresentou a média geral final de 4,72 (**ótimo**). A palestra *A atividade da Inteligência e a Produção de Conhecimentos (ABPB02)* apresentou a menor média geral (4,14), sendo a ela atribuída o conceito final **bom**. Não houve o conceito **regular**.

Analisando as médias dos indicadores, constatamos que quatro deles apresentaram o conceito final **bom**, com médias variando entre 3,73 e 4,47 e o indicador referente ao Desempenho do instrutor apresentou o conceito final **ótimo** com a média 4,62. O indicador *Suporte Organizacional* apresentou a menor média geral (3,73), o que pode demonstrar dificuldade de transferência das habilidades desenvolvidas no evento educacional para o ambiente e as atividades no trabalho.

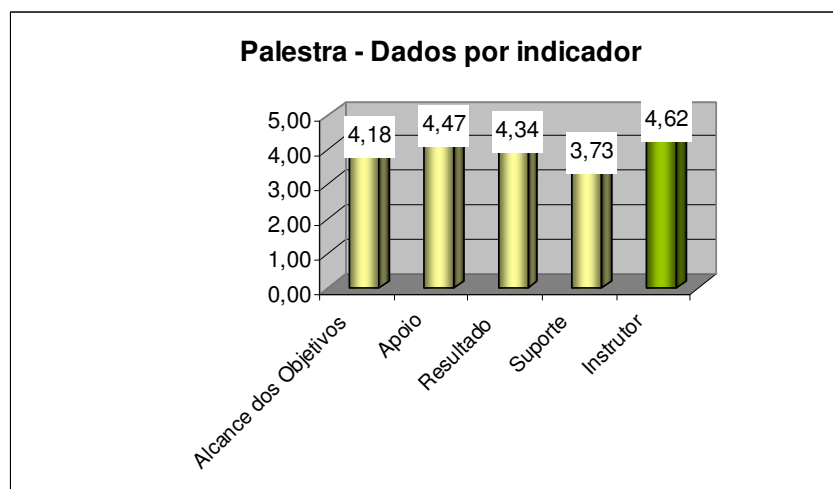


Gráfico 7: Médias dos indicadores das palestras (instrumento 'novo').

A palestra avaliada por meio do instrumento 'antigo' foi *Ciclo de Palestras em Gestão de Convênios*, que contou com 56 participantes. Ao final desta palestra, 52 participantes preencheram o instrumento de avaliação de reação. O instrumento utilizado nesta avaliação apresentava três indicadores e todos foram avaliados com o conceito **ótimo**. O desempenho didático apresentou a maior média, conforme pode ser observado na tabela abaixo.

Tabela 4: Média por indicador do Ciclo de Palestras em Gestão de Convênios (instrumento 'antigo').

Ciclo de Palestras em Gestão de Convênios		
Programação	Resultados	Desempenho didático
4,58	4,57	4,73

Workshops

No ano de 2008 foram avaliados 14 workshops, sendo 13 avaliados por um instrumento 'novo' e 01 por um instrumento 'antigo'. Com o instrumento 'novo', o workshop que obteve a maior média geral foi o *Programa de Desenvolvimento de Competências Técnicas em Controle Externo - Obras (PDCTOB02)* com média 4,57 (“**ótimo**”) e, o workshop que apresentou a menor média geral – 3,94 (“**bom**”) foi *Temas de Maior Significância – Governança no Setor Público – Papel do Auditor Interno na Estrutura de Governança das Entidades (TMSGSP04)*.

Com os dados apresentados no gráfico abaixo, percebe-se que os workshops foram bem avaliados pelos participantes, uma vez que os indicadores apresentaram a média final variando entre 3,95 e 4,41, representando o conceito final “**bom**”. O indicador com a menor média geral foi o relativo ao suporte (3,95). Este indicador merece maior atenção por parte dos gestores por indicar certa dificuldade de transferência das habilidades desenvolvidas no evento educacional para o ambiente e as atividades do trabalho.

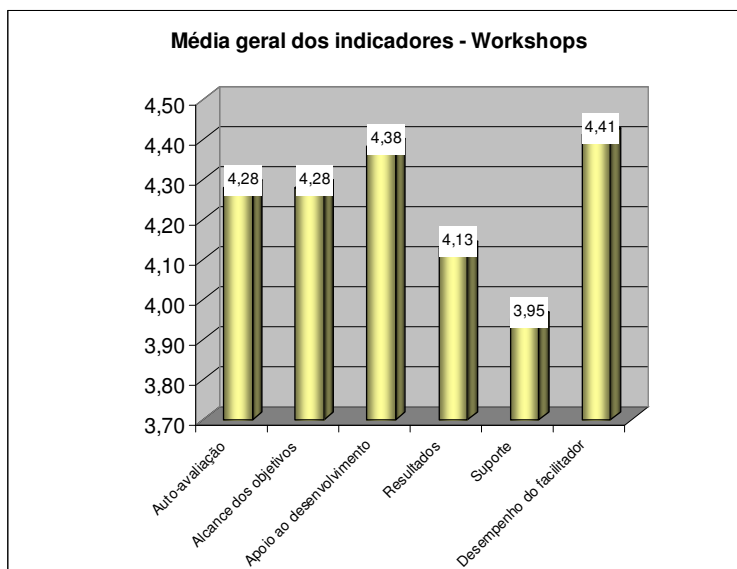


Gráfico 8: Média geral por indicador dos workshops 2008.

O workshop apresentado na tabela abaixo foi o único avaliado com instrumento 'antigo', por isso foi apresentado separadamente. Ressalta-se que o indicador *Aplicabilidade* obteve a maior média, 4,59 (*ótimo*), enquanto os indicadores referentes a *Programação* e ao *Desempenho Didático* foram avaliados com o conceito *“bom”* (média - 4,07).

Tabela 5: Média por indicador do Workshop Metodologia para Avaliação de Controles Internos.

Metodologia para Avaliação de Controles Internos							
Programação	Apoio	Aplicabilidade	Resultado	Suporte	Desempenho Didático	Domínio do conteúdo	Entrosamento com os participantes
4,07	4,09	4,59	4,42	4,14	4,07	4,55	4,42

Educação a Distância

No decorrer do ano de 2008 foram avaliadas oito turmas de cursos a distância, sendo duas turmas do curso *Redação em Língua Portuguesa*, quatro turmas do curso *Fiscalis Execução de Obras On-line*, uma turma do curso *Licitação e Gestão de Contratos de Terceirização* e uma turma do curso

Auditoria de Natureza Operacional em espanhol. De um modo geral, os cursos a distância foram avaliados com o conceito “**bom**”, com média final variando entre 4,14 e 4,49. Única exceção foi o curso *Licitação e Gestão de Contratos de Terceirização*, que apresentou a média geral final de 3,63, considerado pelos participantes como “**regular**”.

Os indicadores dos cursos realizados a distância foram apreciados pelos participantes como “**bom**”. O indicador *Monitoria* alcançou a maior média (4,27).

Tabela 6: Média por indicador dos Cursos a Distância – 2008.

Educação a Distância – 2008								
	Auto-Avaliação	Alcance dos Objetivos	Estrutura e Conteúdo	Atividades e Avaliações	Moodle	Monitoria	Professor - tutor	Média
Redação em Língua Portuguesa (turmas 1 e 2)	3,97	4,20	4,25	4,26	4,22	-	-	4,18
Licitação e Gestão de Contratos de Terceirização	3,62	3,57	4,09	3,17	3,52	3,96	3,49	3,63
Fiscalis Execução de Obras On-line (turmas 1 a 4)	4,12	4,21	3,79	-	4,08	4,29	4,36	4,49
Auditoria de Natureza Operacional (em espanhol)	4,47	-	4,49	-	4,44	4,55	-	4,14
Total	4,04	4,12	4,05	3,72	4,07	4,27	3,92	4,36

Competências Pessoais no ambiente de trabalho

No ano de 2008, três eventos educacionais relacionados ao desenvolvimento de competências pessoais no ambiente de trabalho foram avaliados. Esses eventos ocorreram nas Secex do Rio de Janeiro, Roraima e São Paulo e receberam o nome de *Curso – Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais - Construção de Equipes*.

Analisando os dados obtidos a partir das avaliações de reação, percebe-se que todos os indicadores avaliados receberam o conceito final “**bom**”, com médias variando entre 3,98 e 4,38. Os indicadores que receberam a menor média geral se referem ao *Alcance dos objetivos* e ao *Suporte*. Esses pontos merecem um aprimoramento em novas edições desse evento educacional. Mais uma vez, o indicador com a maior média geral se referiu ao desempenho do instrutor.

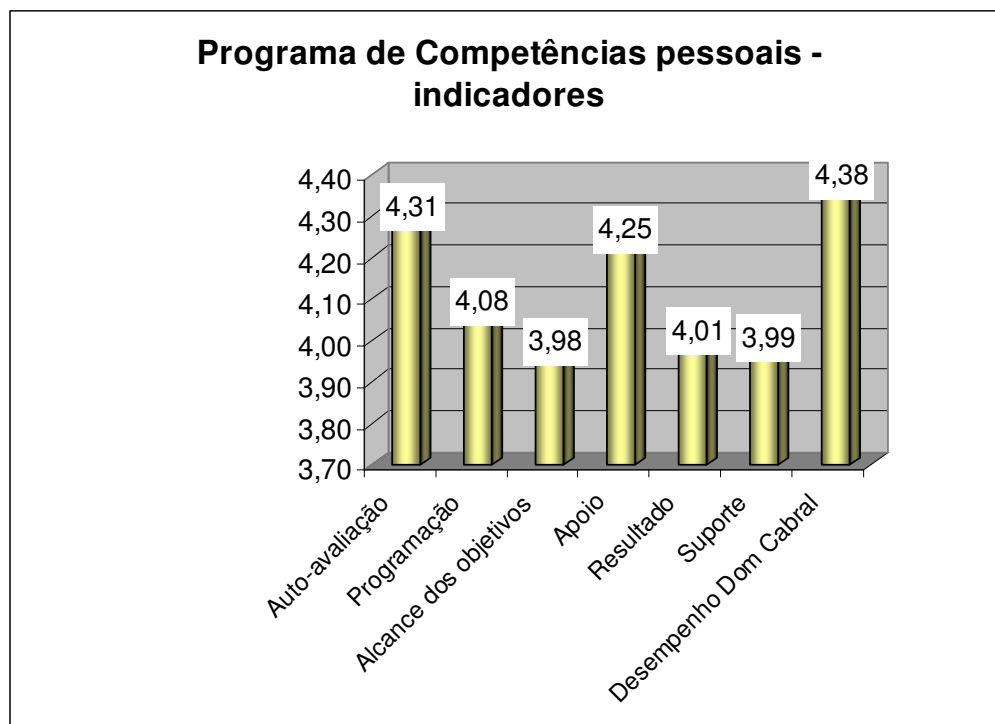


Gráfico 9: Média geral por indicador dos eventos de desenvolvimento de competências pessoais em 2008.

Avaliações de impacto

Em 2008, a implementação de sistemática de avaliação de impacto se tornou tão importante para o ISC que tal medida constava, inclusive, do Plano de Diretrizes do TCU (Iniciativa estratégica 11, ação 3). Eventos educacionais são promovidos porque geram, na organização, mudanças de longo prazo. A avaliação de impacto é a maneira com que a organização conhece tais efeitos, principalmente a mudança de comportamento dos servidores que participaram de ações de TD&E.

A avaliação de impacto, normalmente realizada por meio de questionários, ocorre alguns meses após o término do evento educacional, quando os participantes já retornaram aos seus locais de trabalho. Presume-se que as competências desenvolvidas durante a ação educacional serão, de diferentes maneiras, transferidas para o trabalho, de forma a melhorar desempenho, motivação, processos de trabalho ou outros aspectos desejados. Previamente ao evento, pode ser aplicado um pré-teste, que,

além de servir de levantamento de necessidades de treinamento, é posteriormente comparado com o pós-teste.

Existem dois tipos principais de avaliação de impacto: em profundidade e em amplitude. A avaliação de impacto em profundidade é aquela realizada com base nos objetivos instrucionais, enquanto a avaliação de impacto em amplitude trata de aspectos mais gerais relativos ao desempenho do servidor.

Optou-se, ao longo de 2008, pela realização da avaliação de impacto em profundidade para duas ações educacionais com grande importância para o TCU: “Responsabilidade perante o TCU: prática e jurisprudência” (RTPJ) e “Gestão de Processos de Controle Externo” (GPCE). As ações foram oferecidas aos servidores das Secex estaduais, sendo a primeira voltada para os analistas da área-fim e a segunda voltada aos servidores dos Serviços Administrativos (SAs). Adotou-se a metodologia de pré e pós-testes. Os pós-testes dos eventos já concluídos do RTPJ e GPCE serão aplicados no início de 2009.

No caso do GPCE, já foi concluída a aplicação dos pós-testes em quatro Secex (MS, PR, RJ, ES). A tabela abaixo apresenta as médias gerais da avaliação de reação, do pré-teste e da avaliação de impacto:

Tabela 7: Média das Avaliações de Reação (escala de 1 a 5 pontos) e das Avaliações de Impacto: Pré e Pós – teste (escala de 0 a 10 pontos) do evento GPCE.

Secretaria	Avaliação de reação	Pré-teste	Pós-teste
Secex - MS	4,73	—	6,32
Secex - PR	—	—	6,44
Secex - RJ	4,40	5,70	7,32
Secex - ES	4,20	4,22	4,39

Nas Secex-PR e Secex-MS, não houve recebimento de pré-teste, razão pela qual não é possível comparar com os dados do pós-teste. Na Secex-MS, porém, é possível observar que os clientes ficaram satisfeitos com o curso, visto que a avaliação de reação alcançou média de 4,73 de 5, índice considerado “ótimo”. Na comparação dos pré e pós-testes nas Secex-RJ e ES, foi possível observar aumento das médias, o que sugere que os eventos oferecidos auxiliaram no aumento da frequência de uso das competências que foram objeto da ação educacional. Porém, para realizar uma análise estatística completa dos dados, que incluía análise de variância e significância, é necessário receber todos os dados e utilizar tecnologias que ainda estão sendo desenvolvidas no âmbito da avaliação educacional no ISC.

Também foi realizada, experimentalmente, uma avaliação de impacto em amplitude. O público-alvo foram os servidores que participaram do evento educacional “Fiscalis Execução Obras”, promovido



na modalidade a distância em abril de 2008. O instrumento de avaliação de impacto (em amplitude) do treinamento no trabalho é composto de 12 itens e foi aplicado também um instrumento de avaliação do suporte psicossocial à transferência do treinamento no trabalho, composto de 22 itens. Foram recebidos os questionários de 29 participantes. O item que alcançou a maior média (3,96) refere-se ao aproveitamento das oportunidades, pelos servidores, para colocar em prática o que foi ensinado no treinamento. O item que obteve a menor média (2,46) referiu-se a aumento de frequência, decorrente do treinamento, com que os participantes sugerem melhorias nos processos de trabalho. Foram realizadas correlações entre a avaliação de reação, impacto e suporte. Dois fatores apresentaram correlação significativa com o impacto: “Fatores Situacionais de Apoio” (instrumento de suporte, $r=0,43$) e “Auto-avaliação” (instrumento de reação, $r=0,47$). Houve diversas correlações moderadas e fortes entre os itens de impacto e os de reação, o que sugere que, no contexto do TCU e em um curso desta natureza, a avaliação de reação é um bom preditor do impacto. Outro resultado importante refere-se ao fato de que a transferência está correlacionada à organização das informações no ambiente de aprendizagem ($r=0,63$) e à condução do fórum pelo tutor ($r=0,53$). Isto mostra a importância de que estes aspectos têm em ações educacionais ofertadas a distância, e merece atenção especial para eventos futuros.

Destaca-se, ainda, que este instrumento de avaliação de impacto foi considerado adequado e será aplicado novamente em 2009, em eventos considerados estratégicos para o TCU.

Pontos Fortes e Oportunidades de Melhoria

Para a apresentação deste tópico do relatório, foram analisados os dados estatísticos gerados a partir dos resultados obtidos nos instrumentos de avaliação e os comentários abertos escritos pelos participantes e facilitadores de cada evento educacional.

Os comentários abertos dos eventos educacionais presenciais e a distância foram agrupados e posteriormente estratificados em diversas categorias. Para os comentários dos cursos na modalidade presencial, nove categorias foram criadas (elogio/agradecimento, alteração na carga horária, modificação do curso, melhora do material didático, melhora da infra-estrutura, melhora do apoio do ISC ao desenvolvimento do evento, disponibilização de mais cursos, reclamação a respeito de facilitador/evento e comentários a respeito de processos de trabalho/Administração Pública) e nelas foram distribuídos 624 comentários abertos.

Para os cursos a distância, sete categorias foram criadas (elogio/agradecimento, sugestões, melhora da infra-estrutura, críticas ao desenvolvimento do curso, incentivo ao desenvolvimento de outros cursos EAD, opinião aversa a educação a distância e solicitação de tempo para melhor aproveitamento do curso) e nelas foram distribuídos 136 comentários abertos dos participantes. Houve apenas 01 comentário de instrutor nos cursos a distância e este comentário foi considerado na análise.

Os comentários dos facilitadores dos eventos presenciais também foram agrupados e posteriormente estratificados em nove categorias (elogio/agradecimento ao apoio do ISC, melhora na infra-estrutura, reclamação do apoio oferecido pelo ISC, melhora do material didático, participação dos alunos, críticas ao curso, elogios ao curso, reclamação em relação aos alunos e alteração na carga horária) totalizando 52 análises.

Pontos fortes apontados pelos participantes

Ao avaliar os comentários abertos escritos pelos participantes dos eventos educacionais presenciais oferecidos pelo ISC no ano de 2008 (cursos, palestras, workshops e oficinas), percebemos que os principais pontos fortes destacados pelos alunos se referem ao excelente nível de conhecimento dos facilitadores, à disponibilização do curso em si (oportunidade de participação no evento educacional) e à iniciativa do TCU e demais órgãos da Administração Pública na realização conjunta de eventos educacionais. Essa categoria de comentário representou 33,8% do total de comentários abertos, maior índice encontrado nos eventos presenciais. Com a análise dos dados estatísticos gerados a partir da

média dos indicadores, percebemos que os itens relacionados ao desempenho do facilitador atingiram as maiores médias, estando em consonância com os comentários abertos dos participantes.

Outro aspecto positivo destacado pelos participantes em 10,5% dos comentários abertos dos eventos presenciais foi a necessidade de continuidade dos cursos, seja em forma de aprofundamento (módulo avançado), seja em maior disponibilidade (mais cursos) para outros servidores do Tribunal, tanto na sede como nas Secex nos estados. Esses comentários enfatizam a necessidade e a importância dos eventos educacionais para o aperfeiçoamento profissional da instituição.

Em relação aos cursos a distância, 53,67% dos comentários abertos se referiam a elogios/agradecimentos à equipe do ISC, ao desenvolvimento do curso em si, ao material didático, e/ou ao desempenho dos monitores/tutores. Esse índice de comentários positivos reforça a tendência de crescimento dos cursos de educação a distância como um forte aliado no desenvolvimento profissional dos servidores. Além disso, 6,61% dos comentários abertos versavam sobre o incentivo ao desenvolvimento de outros cursos ou novas edições dos cursos já apresentados, tanto a distância quanto presencial.

Oportunidades de melhoria apontadas pelos participantes

Em relação às oportunidades de melhoria sugeridas pelos participantes dos eventos educacionais presenciais (cursos, palestras, workshops e oficinas), 19,07% dos comentários abertos se referiam de alguma forma a modificações no evento educacional. Essas modificações propostas pelos participantes abrangeram principalmente o aprofundamento do conteúdo ministrado e a abordagem de casos concretos (maior ênfase em exemplos e atividades práticas). Além disso, a adaptação à realidade do TCU e modificações na estrutura do evento educacional (nome, ampliação da clientela a que se destina, processos de divulgação e inscrição e tipo de evento educacional) também foram sugestões apresentadas.

Outra oportunidade de melhoria sugerida para os eventos educacionais presenciais, constante em 11,53% dos comentários abertos, se refere a alterações na carga horária. As sugestões incluem ampliação na carga horária para que conteúdos específicos possam ser aprofundados ou incluídos na programação. Outra oportunidade de melhoria, constante em 9% dos comentários abertos, se refere à infra-estrutura oferecida para o desenvolvimento do evento educacional. Aspectos como acústica ruim, baixa qualidade da imagem projetada (letras pequenas inviabilizando a leitura), computadores/rede lentos, cadeiras desconfortáveis, suporte precário da lanchonete, sala fria e barulho do ar-condicionado foram apresentados pelos participantes como aspectos a serem melhorados.



Em relação ao material didático dos eventos educacionais presenciais, 4,48% dos comentários abertos sugeriam melhora. Os principais aspectos apresentados foram o aumento da fonte utilizada, uma revisão da cor da apostila (em muitos casos a cor utilizada se confundia com a cor da letra dificultando a leitura), melhoria do próprio material utilizado para confecção da apostila e o envio prévio do material para um melhor acompanhamento das atividades.

Em relação aos cursos a distância, percebemos que as críticas apresentadas se referiam a dificuldades encontradas no decorrer do curso (não esclarecimento de dúvidas, carga horária pequena, atividades não explicadas, dificuldade em trabalhar com a ferramenta, forma de avaliação não clara, feed-back do tutor demorado e pouco claro, metodologia obscura, pouca clareza nas informações, curso complicado e dificuldade em entender as atividades práticas) totalizando 24,26% dos comentários abertos nessa categoria. Além disso, foram feitas sugestões de aprimoramento da página eletrônica do curso e de elaboração de um manual de padronização de textos no TCU. Houve um caso de sugestão específica feita pelos alunos do curso ANOP em espanhol: que as aulas estivessem disponível em idioma espanhol e não em português. Em relação à melhoria da infra-estrutura dos cursos, os seguintes aspectos foram citados pelos participantes: disponibilizar o material didático com antecedência, criar um serviço de consulta *on line* para responder dúvidas, realizar vídeo-conferências e aumentar a quantidade de *chats* para uma maior interatividade entre o professor e o aluno. Houve ainda dois comentários solicitando que fosse concedida liberação oficial de horas de trabalho (disponibilização de tempo) para que os cursos pudessem ser melhor aproveitados.

Pontos fortes e oportunidades de melhoria apontados pelos facilitadores

Analisando os comentários abertos escritos pelos facilitadores dos eventos educacionais presenciais, percebe-se que 23,07% se referiam a elogios/agradecimentos aos coordenadores e ao apoio oferecido pelo ISC para o desenvolvimento do evento. Outro aspecto positivo ressaltado pelos facilitadores foi a grande participação e o interesse dos alunos com as atividades desenvolvidas, correspondendo a 17,30% dos comentários e elogios ao próprio desenvolvimento do curso (metodologia adequada, objetivos atingidos) que correspondeu a 13,43% dos comentários abertos escritos pelos facilitadores.

Como oportunidade de melhoria para os cursos presenciais, foi ressaltado em 11,53% dos comentários abertos que a carga horária não foi suficiente para o desenvolvimento das atividades propostas ou não permitiu um aprofundamento das discussões e do conteúdo apresentado, sendo sugerida uma ampliação do número de horas/aula. Em 9,61% dos comentários abertos houve referência à insatisfação com o apoio oferecido pelo ISC/coordenadores do evento. Em relação à infra-estrutura



para o desenvolvimento das atividades, 7,69% dos comentários dos facilitadores versava sobre dificuldades encontradas (computador e rede lentos, necessidade de um mouse sem fio) e o mesmo percentual de comentários abertos criticava o material didático (necessidade de numerar as páginas da apostila sequencialmente, revisar o material didático e disponibilizá-lo antes do evento). Outras críticas apresentadas pelos facilitadores se referem ao desenvolvimento do próprio curso presencial (excesso de slides, itens não respondidos, turmas menores rendem mais, aprofundar/direcionar determinado assunto) e reclamação em relação aos participantes (atividades paralelas durante as aulas, pouco conhecimento básico e turmas heterogêneas que dificultam o desenvolvimento das atividades propostas).

Em relação aos cursos a distância, vale ressaltar que um facilitador lamentou o índice de desistência de mais de 10% dos inscritos, que abriram o material mas não cumpriram as tarefas (não finalizaram o curso).

Considerações finais

O ano de 2008 marcou o início de uma nova etapa no processo de avaliação educacional do Instituto Serzedello Corrêa. A melhoria deste processo, porém, ainda requer o enfrentamento de diversos desafios. Para 2009, destacam-se a necessidade de consolidar a sensibilização dos servidores do TCU e do ISC quanto à importância da avaliação de TD&E; aperfeiçoar a sistemática de comunicação dos resultados das avaliações, tanto internamente quanto para os clientes do Instituto; concluir as avaliações de impacto iniciadas em 2008 e realizar nova rodada de avaliações de impacto em 2009; desenvolver competências referentes à análise inferencial de dados; iniciar o desenvolvimento de ferramentas de avaliação multi-nível e iniciar estudos para a avaliação nos níveis de resultados e valor final.

Os resultados alcançados pela avaliação em 2008 mostram que o ISC está no caminho certo na promoção de eventos educacionais. No indicador mais significativo deste relatório, 89,3% dos eventos oferecidos alcançaram todos os indicadores conceituados como “ótimo” ou “bom”, o que mostra que os clientes do Instituto estão satisfeitos com os eventos ofertados. Ao longo do relatório, foram destacados inúmeros pontos percebidos pelos participantes como positivos na atuação do Instituto.

É necessário, porém, continuar no processo de aperfeiçoamento e consolidação do Instituto Serzedello Corrêa como instituição de referência na Administração Pública brasileira. Após a sistematização das avaliações realizadas nos eventos educacionais do ISC no ano de 2008 e a análise dos dados coletados, merecem a atenção da gerência do ISC para o próximo período os seguintes aspectos:

- ✓ Aumento da oferta de ações educacionais oferecidas na modalidade a distância;
- ✓ Retomada e aprofundamento do Programa de Desenvolvimento de Liderança e Gestão Sustentável (PDLGS), para que um número maior de gestores desenvolva competências relativas ao suporte à transferência. Conforme estudos realizados, a existência de ambiente organizacional propício ao uso das novas competências é o aspecto que mais rapidamente poderá aumentar o impacto dos eventos educacionais promovidos pelo Instituto;
- ✓ Fortalecimento das parcerias entre o ISC e outras áreas estratégicas do TCU, tais como Segep e Seplan, para a elaboração de estratégias de redução dos fatores impeditivos e fortalecimento dos fatores facilitadores de aplicação de novas habilidades no ambiente de trabalho;
- ✓ Viabilização de módulos avançados dos eventos educacionais de desenvolvimento de competências técnicas;
- ✓ Revisão da carga horária dos eventos educacionais, de forma a considerar a possibilidade de ampliação para o aprofundamento de temas específicos de competência técnica;



- ✓ Identificação de características pré e pós-treinamento que facilitem ou dificultem a aplicação no trabalho das habilidades adquiridas no evento educacional;
- ✓ Fortalecimento de parceria com outros órgãos de controle, viabilizando a troca de experiências e competências.

Anexo I – Composição dos instrumentos por indicador

Indicador	Curso - Instrumento Antigo	Curso - Instrumento Novo	EaD	Workshop	Palestra	Oficina
Quanto à Programação do Treinamento	X					
Apoio ao Desenvolvimento do Evento *	X	X		X	X	X
Aplicabilidade e Utilidade do Treinamento	X					
Resultado do Treinamento	X	X		X	X	X
Suporte Organizacional **	X	X		X	X	X
Facilitador - Desempenho Didático	X					
Facilitador - Domínio do Conteúdo	X					
Facilitador - Entrosamento com os Treinandos	X					
Auto-Avaliação		X		X	X	X
Alcance dos Objetivos do Treinamento		X		X	X	X
Desempenho do Facilitador		X		X	X	X
Estrutura e conteúdo			X			
Atividades e Avaliações			X			
Moodle			X			
Monitoria			X			
Professor / tutor			X			

* Suporte: suporte material e psicossocial (fatores situacionais de apoio e consequências associadas ao uso das novas habilidades) à aplicação no trabalho de novas habilidades.

** Apoio ao desenvolvimento do evento: Apoio técnico e logístico para viabilizar a realização do evento educacional.

Negócio

Educação, informação e cultura para controle da gestão pública e promoção da cidadania.

Missão

Desenvolver competências para o controle da gestão pública.

Visão

Ser referência em educação, informação e cultura para controle e aperfeiçoamento da gestão pública.

Instituto Serzedello Corrêa

SEPN 514 – Bloco B – Lote 7

70760-527 – Brasília-DF

Tel. (61) 3316-5802

Tel. (61) 3316-5805

isc@tcu.gov.br

<http://www.tcu.gov.br>