

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA  
UNIDADE DE PÓS-GRADUAÇÃO, EXTENSÃO E PESQUISA  
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO  
PROFISSIONAL

JEFFERSON LUIZ MENDES DA SILVA

AVALIAÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO  
PREVIDENCIÁRIA DO INSS PARA A FORMAÇÃO DO TECNÓLOGO

São Paulo

Abril/2024

JEFFERSON LUIZ MENDES DA SILVA

AVALIAÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO  
PREVIDENCIÁRIA DO INSS PARA A FORMAÇÃO DO TECNÓLOGO

Dissertação apresentada como exigência parcial para a obtenção de título de Mestre em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, no Programa de Mestrado Profissional em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional, sob a orientação da Profa. Dra. Marília Macorin de Azevedo.

Área de Concentração: Educação e Trabalho  
Linha de Pesquisa: Políticas, Gestão e Avaliação  
Projeto de Pesquisa: Gestão, Avaliação e Organização da Educação Profissional

São Paulo

Abril/2024

FICHA ELABORADA PELA BIBLIOTECA NELSON ALVES VIANA  
FATEC-SP / CPS CRB8-10894

S586a Silva, Jefferson Luiz Mendes da  
Avaliação da contribuição do Programa de Educação Previdenciária do INSS para a formação do tecnólogo / Jefferson Luiz Mendes da Silva. – São Paulo: CPS, 2024.  
90 f. : il.

Orientadora: Profa. Dra. Marília Macorin de Azevedo  
Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional) – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, 2024.

1. Educação profissional. 2. Avaliação. 3. Ação formativa complementar. I. Azevedo, Marília Macorin de. II. Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza. III. Título.

JEFFERSON LUIZ MENDES DA SILVA

AVALIAÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO  
PREVIDENCIÁRIA DO INSS PARA A FORMAÇÃO DO TECNÓLOGO

---

Profa. Dra. Marília Macorin de Azevedo  
Orientadora - CEETEPS

---

Prof. Dr. Gustavo Henrique Moraes  
Membro - INEP

---

Profa. Dra. Denise Maria Martins  
Membro - CEETEPS

São Paulo, 04 de abril de 2024.

Dedico este trabalho à minha família, que sempre me incentivou a estudar, aprender e compartilhar o aprendizado.

## AGRADECIMENTOS

Em meados de 2023, ouvi no *Youtube* um comentário do professor Clóvis de Barros Filho a respeito de autoconfiança<sup>1</sup>. Ele explicava que quando se fala de autoconfiança, temos a impressão inicial de que se trata de uma condição do indivíduo, uma espécie de característica que só tem relação com o próprio ser que a possui. O professor continua e relembra alguns episódios da vida em que, ao serem vencidos, dão à pessoa a sensação de vitória, de força e poder. Um exemplo é aprender a andar de bicicleta. Pegamos o jeito e aí ninguém mais nos segura. Sim, mas, antes de pegarmos o jeito, alguém nos segurou, alguém empurrou a nossa bicicleta.

Concluir a dissertação de mestrado é, sem dúvida, uma vitória. Fico envaidecido por ter alcançado o objetivo, mas profundamente grato a todas e todos que, muitas vezes de forma anônima, discreta, mas decisiva, facilitaram minha caminhada, apoiaram meus passos incertos e me fizeram acreditar que o curso seria possível. Foram várias mãos empurrando a bicicleta dos meus sonhos.

Agradeço a meus pais, irmã e irmãos, pelo incentivo permanente e o interesse pela minha felicidade.

À minha esposa, filhas e filho, que sonharam comigo, compreenderam minhas dificuldades de horário, ajudaram-me a administrar os compromissos e continuaram me amando.

À minha orientadora, Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Marília Macorin de Azevedo, que aceitou conversar comigo quando eu era apenas um candidato ao mestrado, que jamais impôs uma ideia ou ponto de vista e que sempre foi acessível e atenciosa. Foi mais do que orientadora: foi incentivadora e entusiasta.

Aos professores que conheci e passei a admirar durante o curso, que foram verdadeiros coorientadores do meu processo de aprendizagem e que ensinaram como a divergência respeitosa nos enriquece.

Aos meus colegas do curso, com os quais pude dividir apreensões e alegrias, metas e tropeços. Levo no coração a lembrança de cada uma e de cada um.

Aos colaboradores da Unidade de Pós-Graduação do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, invariavelmente atenciosos e competentes.

---

<sup>1</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=jUqIbipCPcM>

Aos meus superiores e colegas da Divisão de Educação e Desenvolvimento do INSS, que toleraram minhas indisponibilidades pontuais e procuraram me oferecer alternativas de conciliação do estudo com o trabalho.

À direção da Fatec em que a pesquisa foi realizada, assim como às professoras Giseli Tartaro Ho e Eiko Enoki, que permitiram minha atuação na faculdade, sugeriram novas atividades e se mostram dispostas a auxiliar em todas as necessidades.

Agradeço aos professores que compuseram a banca de qualificação, Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Denise Maria Martins e Prof<sup>o</sup> Dr<sup>o</sup> Gustavo Henrique Moraes, que, com gentileza e a partir de uma análise refinada, colaboraram decisivamente para que a dissertação ficasse mais clara, interessante e fundamentada. Espero ter correspondido.

Reconheço que chegar a esta etapa foi a soma de esforços, torcida e ajuda de muitas pessoas. Além disso, pude contar com saúde e paz de espírito, que somente Deus poderia me conceder.

Muito obrigado!

“É no problema da educação que assenta o grande segredo do aperfeiçoamento da humanidade”

(Immanuel Kant, Sobre a pedagogia)



## RESUMO

SILVA, J. L. M. **Avaliação da contribuição do Programa de Educação Previdenciária do INSS para a formação do tecnólogo**. 90 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional). Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, São Paulo, 2024.

O presente trabalho, desenvolvido na Linha de Pesquisa Políticas, Gestão e Avaliação e no Projeto de Pesquisa Gestão, Avaliação e Organização da Educação Profissional, objetiva, por meio de método qualitativo aplicado a partir de pesquisa de campo, analisar o resultado da Ação Formativa do Programa de Educação Previdenciária (PEP), realizado pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), como atividade complementar ao curso de Gestão de Recursos Humanos de uma Instituição de Educação Profissional, a partir da opinião dos participantes. A finalidade do PEP é levar à sociedade informações a respeito de serviços e benefícios oferecidos pelo Instituto. A escolha de uma instituição de ensino profissional para aplicação do programa se deve ao fato de que o aluno que está sendo formado vai se deparar, no cotidiano profissional, com situações relacionadas ao INSS e previstas na legislação previdenciária. O escopo do trabalho é a análise das avaliações de duas Ações Formativas realizadas no segundo semestre de 2023 para alunos do terceiro semestre do Curso de Gestão de Recursos Humanos oferecido por uma instituição de ensino tecnológico. Após participarem de cada apresentação, os estudantes responderam a um questionário adaptado do modelo ServEduca (Serafim, 2020), proposto por Ariane Francine Serafim para ser utilizado pelo Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza (CEETEPS) para avaliação das ações de formação continuada de professores da rede. Com a análise das respostas, observou-se que os alunos ficaram satisfeitos com a Ação Formativa, em especial quanto ao material didático oferecido, em relação ao desempenho do representante do INSS e a propósito do tema, que, segundo os participantes, pode ser aplicado nas rotinas profissionais que executam. Os alunos demonstraram menor autoconfiança quanto à capacidade de compartilhar os conhecimentos adquiridos e sugeriram que houvesse mais iniciativas com o mesmo teor e com uma carga horária mais extensa.

**Palavras-chave:** Educação Profissional. Avaliação. Ação formativa complementar.

## ABSTRACT

SILVA, J. L. M. **Avaliação da contribuição do Programa de Educação Previdenciária do INSS para a formação do tecnólogo**. 90 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional). Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, São Paulo, 2024.

The present work, developed in the Policy, Management and Evaluation Research Line and in the Management, Evaluation and Organization of Professional Education Research Project, aims, through a qualitative method applied from field research, to analyze the result of the Training Action of Social Security Education Program (PEP), carried out by the National Social Security Institute (INSS), as a complementary activity to the Human Resources Management course at a Professional Education Institution, based on the opinions of the participants. The purpose of the PEP is to provide society with information regarding services and benefits offered by the Institute. The choice of a professional education institution to implement the program is due to the fact that the student being trained will come across, in their daily professional life, situations related to the INSS and provided for in social security legislation. The scope of the work is the analysis of the evaluations of two Training Actions carried out in the second semester of 2023 for students in the third semester of the Human Resources Management Course offered by a technological education institution. After participating in each presentation, students responded to a questionnaire adapted from the ServEduca model (Serafim, 2020) proposed to be used by the Paula Souza State Center for Technological Education (CEETEPS) to evaluate the network's ongoing teacher training actions. With the analysis of the responses, it was observed that the students were satisfied with the Training Action, especially regarding the teaching material offered, in relation to the performance of the INSS representative and regarding the topic, which, according to the participants, can be applied in the professional routines they perform. Students demonstrated less self-confidence regarding their ability to share the knowledge acquired and suggested that there should be more initiatives with the same content and with a longer workload.

**Keywords:** Professional Education. Evaluation. Complementary training action.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Superintendências Regionais do INSS .....	22
Quadro 2 - Artigos selecionados na revisão de literatura .....	38
Quadro 3 - Modelos de medidas de avaliação e treinamento .....	41
Quadro 4 - Comparação entre metodologias .....	43
Quadro 5 - Dimensões da Avaliação das Formações da Cetec Capacitações, conforme Modelo Servqual .....	47
Quadro 6 - Fase 1 - Modelo de Avaliação ServEduca .....	49
Quadro 7 - Fase 2 - Modelo de Avaliação ServEduca .....	51
Quadro 8 - Comparativo entre o ServEduca e o questionário da ação formativa .....	60
Quadro 9 - Plano de aula do primeiro encontro da ação formativa .....	64
Quadro 10 - Plano de aula do segundo encontro da ação formativa .....	65
Quadro 11 - Pontos que superaram as expectativas dos alunos 30/08/23 .....	69
Quadro 12 - Pontos que não atingiram as expectativas dos alunos 30/08/23 .....	70
Quadro 13 - Sugestões de melhorias dos alunos 30/08/23 .....	71
Quadro 14 - Pontos que superaram as expectativas dos alunos 18/10/23 .....	74
Quadro 15 - Pontos que não atingiram as expectativas dos alunos 18/10/23 .....	74
Quadro 16 - Sugestões de melhorias dos alunos 18/10/23 .....	75

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Resultado avaliação dimensão Confiabilidade 30/08/23.....	66
Tabela 2 - Resultado avaliação demais dimensões 30/08/23 .....	67
Tabela 3 - Nível de satisfação por dimensão 30/08/23.....	69
Tabela 4 - Resultado avaliação dimensão Confiabilidade 18/10/23.....	71
Tabela 5 - Resultado avaliação demais dimensões 18/10/23 .....	72
Tabela 6 - Nível de satisfação por dimensão 18/10/23.....	73

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 - Mapa Estratégico do INSS - 2024 a 2027. ....	22
Figura 2 - Estrutura da área de educação do INSS conforme Portaria nº 1.348/2016.....	34
Figura 3 - Modelo MAIS de avaliação de treinamento .....	44
Figura 4 - Fatecs em São Paulo que oferecem o curso de Gestão de RH.....	58

## LISTA DE SIGLAS

APS	Agência da Previdência Social
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CEETEPS	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
CETEC	Coordenadoria de Ensino Médio e Técnico
CF	Constituição Federal
CFAI	Centro de Formação e Aperfeiçoamento do INSS (até 31/10/16)
CFAI	Coordenação de Formação e Aperfeiçoamento do INSS (a partir de 01/11/16)
CNCST	Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia
CNPS	Conselho Nacional de Previdência Social
DASP	Departamento Administrativo do Serviço Público
DEPREV	Divisão de Educação Previdenciária
DGP	Diretoria de Gestão de Pessoas
DIEDE	Divisão de Educação e Desenvolvimento
DIRAT	Diretoria de Atendimento
EAD	Ensino a distância
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
FATEC	Faculdade de Tecnologia
FPM	Fundo de Participação dos Municípios
GEX	Gerência-Executiva
IAPAS	Instituto de Administração da Previdência e Assistência Social
IES	Instituição de Ensino Superior
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MAIS	Modelo de Avaliação Integrado e Somativo
MPAS	Ministério da Previdência e Assistência Social
MPS	Ministério da Previdência Social
MTPS	Ministério do Trabalho e da Previdência Social
NUPI	Núcleo de Pesquisa e Inovação
PDP	Plano de Desenvolvimento de Pessoas
PEDUC	Política de Educação e Desenvolvimento

PEP	Programa de Educação Previdenciária
PNDP	Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional
PPC	Projeto Pedagógico do Curso
RH	Recursos Humanos
RPPU	Regime Próprio de Previdência Social da União
SIPEC	Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal
SRSE I	Superintendência Regional Sudeste I
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	16
CAPÍTULO 1 - A PREVIDÊNCIA SOCIAL E O INSS: ESTRUTURA E ATUAÇÃO... 19	
1.1 A PREVIDÊNCIA SOCIAL NO BRASIL.....	19
1.2 O INSS .....	20
1.3 ESCOLAS DE GOVERNO E A EDUCAÇÃO CORPORATIVA NO INSS.....	24
1.3.1 O PROGRAMA DE EDUCAÇÃO PREVIDENCIÁRIA (PEP).....	31
CAPÍTULO 2 - AVALIAÇÃO DE CAPACITAÇÕES .....	37
2.1 MODELOS DE AVALIAÇÃO DE CAPACITAÇÕES .....	40
2.1.1 KIRKPATRICK E METODOLOGIAS SEMELHANTES .....	42
2.1.2 MODELO DE AVALIAÇÃO INTEGRADO E SOMATIVO (MAIS) .....	43
2.1.3 MODELO IMPACT .....	44
2.2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS.....	45
2.2.1 O SERVQUAL.....	46
2.2.2 O SERVPERF .....	46
2.2.3 O SERVEDUCA .....	47
CAPÍTULO 3 - A PESQUISA DE CAMPO.....	53
3.1 A METODOLOGIA .....	53
3.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	54
3.3 A FATEC E O CURSO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS .....	57
3.4 MODELO DE AVALIAÇÃO ADOTADO: ADAPTAÇÃO DO SERVEDUCA .....	60
CAPÍTULO 4 – RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	64
4.1 A AÇÃO PEDAGÓGICA.....	64
4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	66
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	79
REFERÊNCIAS.....	82
APÊNDICE A - INSTRUMENTO DE PESQUISA .....	
APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .....	
APÊNDICE C - PARECER DA COMISSÃO DE ÉTICA .....	
APÊNDICE D - TRANSCRIÇÃO ENTREVISTA COM A PROFESSORA DA FATEC...	



## INTRODUÇÃO

A educação é uma das pautas mais recorrentes nos discursos a propósito do desenvolvimento do país e da emancipação das pessoas. Se muitas vezes o sistema educacional é acusado de reproduzir desigualdades e por isso favorecer a manutenção de exclusões sociais, aposta-se na educação para resolver problemas fundamentais da vida, especialmente em um contexto de convivência, diversidade e democracia (Delors, 1999).

Além da educação formal, que acontece no ambiente das instituições de ensino, as pessoas recebem informações diversas ao longo da vida. Os estímulos cognitivos ou emocionais que recebemos nem sempre nos aproximam de uma relação interpessoal mais autônoma e solidária. Tampouco significam o desenvolvimento da cidadania, no sentido de como nos relacionamos com o Estado.

Sendo servidor do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) desde 2007, trabalhei em Agência da Previdência Social (APS) até 2017. A partir de 2018, passei a colaborar na área de educação da Superintendência Regional do INSS em São Paulo, atualmente denominada Divisão de Educação e Desenvolvimento (Diede). Na Diede, realizam-se ações educacionais internas, voltadas para os servidores, e externas, destinadas à sociedade. As ações externas estão vinculadas ao Programa de Educação Previdenciária (PEP), implementado pelo governo federal em 2000.

No período em que atuei em APS, observava pessoas que procuravam a agência, mas não sabiam se tinham ou não direito a benefícios. Em virtude desse desconhecimento, a conclusão do pedido – deferimento ou indeferimento – se assemelhava a uma questão de sorte ou ao resultado da boa vontade do atendente. Ainda que se pudesse esclarecer ao requerente naquele momento, nada se poderia fazer com os futuros prováveis beneficiários. Somente ações educacionais e de esclarecimento proativo poderiam diminuir a exclusão social ocasionada pelo desconhecimento de direitos e deveres previdenciários.

Ao ser transferido para a área de educação do INSS, busquei me envolver especialmente com as iniciativas de esclarecimento da sociedade por meio da educação previdenciária. O PEP realiza ações de caráter informativo em empresas, associações e locais com grande fluxo de pessoas; também realiza palestras sobre temas de interesse das pessoas que solicitam as ações. Tem-se o interesse de chegar ao maior número de cidadãos e, se possível, deseja-se que eles compreendam os cuidados que devem ter para fazerem jus aos benefícios quando necessário. Aliando nossa pretensão numérica com os objetivos educacionais, entendemos que o INSS necessita se aproximar das instituições de ensino – especialmente das Instituições de Ensino

Superior (IES) – e que devemos adotar a cultura de avaliação das ações segundo o olhar dos participantes. Com isso, o PEP atuaria na etapa formativa dos cidadãos e poderia evoluir constantemente a partir da análise dos resultados das avaliações aplicadas.

Ao se aproximarem das pessoas, os órgãos do governo proporcionam maior inclusão social. Ignorar como o Estado funciona significa ficar à margem de direitos potenciais. Benefícios previdenciários administrados pelo INSS, por exemplo, exigem contribuição prévia, para serem concedidos, embora possa haver no imaginário popular uma ideia de que para ter direito a um benefício previdenciário é suficiente estar incapaz para o trabalho ou ter idade avançada. Por não ter esse tipo de informação, muitos deixam de contribuir e por isso ficam desprotegidos.

O INSS está presente na vida das pessoas do nascimento, por meio do salário-maternidade pago à mãe, até o falecimento, quando os dependentes podem requerer a pensão por morte. O desconhecimento das normas favorece o aumento da miséria e das desigualdades, em face de não ser possível a concessão de benefício previdenciário a uma pessoa que não pagou, ainda que ela esteja em condição de extrema vulnerabilidade social.

Além do direito previdenciário, o PEP explica às pessoas como elas podem ser atendidas pelo INSS. Isso porque os cidadãos buscam o Instituto somente quando há uma necessidade. A finalidade do PEP é levar a informação à sociedade, para que os cidadãos tenham conhecimento de seus direitos e deveres, tomem as providências, se for o caso, de pagamento e de filiação ao Regime Geral de Previdência Social (RGPS) e saibam como proceder quando necessitarem do Instituto.

O trabalho do PEP exemplifica a formação continuada para desenvolver a cidadania, pois a sociedade muda e a forma como se relaciona com o Estado também. Uma das estratégias adotadas para difundir conhecimento é a realização de palestras em instituições de ensino.

Analisando os cursos oferecidos no ensino superior, considerou-se propor uma ação formativa de Educação Previdenciária para alunos do Curso de Gestão de Recursos Humanos oferecido por unidade da Faculdade de Tecnologia na cidade de São Paulo. Isso porque, para o profissional de recursos humanos (RH), o conhecimento sobre o INSS é indispensável. Benefícios como salário-maternidade e auxílio por incapacidade temporária, aposentadorias e pensões são comuns na vida de qualquer pessoa. Para orientar corretamente os colaboradores, o profissional de RH precisa ter informações relevantes sobre direito previdenciário e formas de atendimento do INSS.

Este trabalho busca explorar a pergunta “qual o resultado da Ação Formativa do

Programa de Educação Previdenciária do INSS para a formação do tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos, segundo a opinião dos participantes?”

O objetivo geral da pesquisa é analisar o resultado da Ação Formativa do Programa de Educação Previdenciária do INSS como atividade complementar ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos de uma Faculdade de Tecnologia em São Paulo, a partir da opinião dos participantes.

O trabalho tem os seguintes objetivos específicos:

- identificar junto à coordenação do Curso de Gestão de Recursos Humanos temas potenciais para a ação formativa;
- construir a ação formativa e o cronograma de aplicação;
- elaborar instrumento de avaliação;
- realizar a ação formativa; e
- analisar o resultado da ação formativa a partir da opinião dos discentes e da professora da disciplina envolvida.

Este trabalho está organizado em quatro capítulos e uma seção destinada às considerações finais. No primeiro capítulo, apresenta-se o INSS, a educação corporativa encontrada na autarquia e o Programa de Educação Previdenciária. No segundo, é abordado o tema avaliação de capacitações. O terceiro capítulo descreve a pesquisa, e o quarto se refere à análise dos resultados.

## **CAPÍTULO 1 - A PREVIDÊNCIA SOCIAL E O INSS: ESTRUTURA E ATUAÇÃO**

### **1.1 A PREVIDÊNCIA SOCIAL NO BRASIL**

A Previdência Social brasileira foi inspirada no sistema público implementado em 1883 na Alemanha pelo governo do Chanceler Otto Von Bismarck. No modelo bismarckiano, há o pressuposto de contribuições compulsórias ao sistema, de maneira a financiar o pagamento de benefícios previdenciários àqueles que contribuíram. Os benefícios previdenciários são caracterizados por atender aos trabalhadores nos momentos de vulnerabilidade com impedimento ou diminuição da capacidade laborativa (Sales, Vesely; 2022).

O Decreto nº 4.682, de 24 de janeiro de 1923 é considerado o marco do nascimento da Previdência Social no Brasil. Conhecido como Lei Eloy Chaves, esse decreto visava proteger os empregados das estradas de ferro do Brasil e seus dependentes por meio da criação de uma caixa de aposentadoria e pensões (Sales, Vesely; 2022).

Logo após a promulgação da Lei Eloy Chaves, foram criadas outras Caixas de Aposentadorias e Pensões; anos depois, surgiram Institutos de Aposentadoria e Pensões, que abarcavam os segurados de acordo com sua atividade profissional. A unificação administrativa dos diversos institutos ocorreu com a criação do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), por meio da publicação do Decreto-lei nº 72, de 21 de novembro de 1966 (Pereira Júnior, A; 2005). Em 1990, o INPS foi fundido ao Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social (Iapas), formando o INSS.

A Constituição Federal de 1988 instituiu o conceito de Seguridade Social. O artigo 194 da Carta Magna estabeleceu que a Seguridade Social no Brasil seria composta pelo conjunto de ações relacionadas à previdência, à saúde e à assistência social (BRASIL, 1988). A previdência, diferentemente da saúde e da assistência social, tem caráter contributivo e de filiação obrigatória.

Após a criação do INSS em 1990, foram publicadas duas leis fundamentais sobre Previdência Social: a Lei nº 8.212, que trata do custeio da seguridade social, e a Lei nº 8.213, que dispõe sobre os planos de benefícios, ambas de 24 de julho de 1991 (Brasil, 1991).

A Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991 estabelece

Art. 1º A Previdência Social, mediante contribuição, tem por fim assegurar aos seus beneficiários meios indispensáveis de manutenção, por motivo de incapacidade, desemprego involuntário, idade avançada, tempo de serviço, encargos familiares e prisão ou morte daqueles de quem dependiam economicamente.

Art. 2º A Previdência Social rege-se pelos seguintes princípios e objetivos:

I - universalidade de participação nos planos previdenciários;  
II - uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais;  
III - seletividade e distributividade na prestação dos benefícios;  
IV - cálculo dos benefícios considerando-se os salários-de-contribuição corrigidos monetariamente;  
V - irredutibilidade do valor dos benefícios de forma a preservar-lhes o poder aquisitivo;  
VI - valor da renda mensal dos benefícios substitutos do salário-de-contribuição ou do rendimento do trabalho do segurado não inferior ao do salário mínimo;  
VII - previdência complementar facultativa, custeada por contribuição adicional;  
VIII - caráter democrático e descentralizado da gestão administrativa, com a participação do governo e da comunidade, em especial de trabalhadores em atividade, empregadores e aposentados.  
Parágrafo único. A participação referida no inciso VIII deste artigo será efetivada a nível federal, estadual e municipal.

Após a promulgação da Constituição Federal em 1988, as regras dos benefícios previdenciários foram alteradas por meio de emendas constitucionais, leis e decretos. Parte da população, contudo, desconhece as mudanças ocorridas e por isso baseia sua expectativa de direito a benefícios em requisitos que não são aplicados há décadas.

Ivanete Boschetti entende que a Previdência Social no Brasil tem se distanciado da intenção constitucional de universalidade de cobertura por meio das diversas reformas do Estado. A Previdência Social é tratada cada vez mais como seguro e menos como política social (Boschetti, 2003). A visão dessa autora reforça a necessidade de que a informação chegue às pessoas para o pleno exercício da cidadania.

## 1.2 O INSS

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é a autarquia federal que tem a incumbência de reconhecer direitos relacionados ao Regime Geral de Previdência Social no Brasil<sup>2</sup>. A Lei Orgânica da Assistência Social (Loas) estabelece que o INSS também é o responsável pela execução e manutenção dos benefícios de prestação continuada (BPC), que têm caráter assistencial (Brasil, 1993).

A Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, autorizou o Poder Executivo a instituir o INSS, por meio da fusão do Instituto de Administração da Previdência e Assistência Social (Iapas), com o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS). A criação do INSS ocorre por meio da publicação do Decreto nº 99.350, de 27 de junho de 1990. Naquele momento, o Instituto ficou vinculado ao Ministério do Trabalho e da Previdência Social (MTPS) e tinha na sua estrutura quatro diretorias: Diretoria de Arrecadação e Fiscalização, Diretoria de Benefícios, Diretoria

---

<sup>2</sup> <https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/institucional>

de Relações de Emprego e Diretoria de Administração e Finanças. Ao longo do tempo, o nome dos ministérios mudou e a vinculação do INSS a um ou outro também variou. A partir de 2023, o INSS passou a se vincular ao Ministério da Previdência Social (MPS), criado pela Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023, convertida na Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023.

A atual estrutura do INSS está prevista no artigo 4º do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022:

Art. 4º O INSS tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Presidente do INSS:

- a) Gabinete;
- b) Assessoria de Comunicação Social; e
- c) Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação;

II - órgãos seccionais:

- a) Diretoria de Gestão de Pessoas;
- b) Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística;
- c) Diretoria de Tecnologia da Informação;
- d) Procuradoria Federal Especializada;
- e) Auditoria-Geral; e
- f) Corregedoria-Geral;

III - órgão específico singular: Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão; e

IV – Unidades descentralizadas:

- a) Superintendências Regionais;
- b) Gerências-Executivas;
- c) Agências da Previdência Social;
- d) Procuradorias Regionais;
- e) Procuradorias Seccionais;
- f) Auditorias Regionais; e
- g) Corregedorias Regionais.

Segundo o Portal da Transparência<sup>3</sup>, o INSS tem 18.688 servidores ativos atuando nas 1.500 Agências de Previdência Social (APS), nas 98 Gerências Executivas, nas 6 superintendências ou na Direção Central do Instituto (dados referentes ao mês 11/2023). Em dezembro de 2023<sup>4</sup>, o INSS pagou benefícios previdenciários e de prestação continuada para mais de 39 milhões de pessoas. Segundo relatório de gestão de 2021, em alguns municípios do país, o valor dos benefícios pagos pelo Instituto foi superior ao repasse do Fundo de Participação dos Municípios (FPM).<sup>5</sup>

O INSS possui 6 superintendências que estão apresentadas no Quadro 1 - Superintendências Regionais do INSS.<sup>6</sup>

<sup>3</sup> <https://portaldatransparencia.gov.br/download-de-dados/servidores>

<sup>4</sup> <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/pagamentos-de-janeiro-ja-virao-com-as-correcoes-do-minimo-e-do-INPC>

<sup>5</sup> [https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/relatorios/relatoriogestao2021\\_inss.pdf](https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/relatorios/relatoriogestao2021_inss.pdf)

<sup>6</sup> <https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/estrutura-1>

Quadro 1 - Superintendências Regionais do INSS

Superintendência Regional	Abrangência
Superintendência Regional Sudeste I	SP
Superintendência Regional Sudeste II	MG e ES
Superintendência Regional Sudeste III	RJ
Superintendência Regional Sul	Estados do sul
Superintendência Regional Nordeste	Estados do nordeste
Superintendência Regional Norte/Centro-oeste	Estados das regiões norte e centro-oeste

Fonte: elaborado pelo autor (2024)

A Superintendência Regional Sudeste I (SRSE I) é responsável por 18 gerências-executivas (GEX) espalhadas pelo Estado de São Paulo, conforme Quadro 1. Cada superintendência regional possui uma Divisão de Educação e Desenvolvimento (Diede), responsável pelo planejamento e execução de ações educacionais na sua abrangência.

Na Figura 1, observamos o Mapa Estratégico do INSS, quadriênio 2024-2027, aprovado pela Resolução CEGOV/INSS nº 33, de 21 de setembro de 2023.

Figura 1 - Mapa Estratégico do INSS - 2024 a 2027.



Fonte: Anexo I da Resolução CEGOV/INSS nº 33, de 21 de setembro de 2023

Na figura 1, verifica-se que a área de educação do INSS tem atuação direta em pelo

menos duas diretrizes previstas na dimensão Bases de Desenvolvimento do Mapa Estratégico: fortalecer a imagem institucional e a disseminação do conhecimento previdenciário, e aprimorar a gestão e o desenvolvimento de pessoas.

A área de educação no INSS é subordinada à Diretoria de Gestão de Pessoas. De 2019 a 2022, a área de gestão de pessoas do INSS esteve vinculada à Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração, conforme Decreto nº 9.746, de 8 de abril de 2019. Em 2022, a Diretoria de Gestão de Pessoas do INSS foi recriada por meio do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022. A atual estrutura da Diretoria é composta por:

- Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP
  - Serviço Técnico Administrativo
  
- Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas
  - Divisão de Gerenciamento de Relações com o Trabalho
  - Divisão de Gerenciamento e Produção de Informações
  - Divisão de Gestão de Pessoas da Administração Central
  - Divisão de Gerenciamento de Cargos e Funções
  - Coordenação de Legislação e Movimentação de Pessoas
  - Coordenação de Gerenciamento Funcional
  - Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho
  
- Coordenação-Geral de Educação, Desenvolvimento e Carreiras
  - Serviço de Apoio à Capacitação
  - Divisão de Educação Previdenciária
  - Divisão de Educação Corporativa e Valorização do Servidor
  - Coordenação de Desenvolvimento de Carreiras
  - Coordenação de Formação e Aperfeiçoamento do INSS
  
- Coordenação-Geral de Centralização do Regime Próprio de Previdência Social da União
  - Divisão de Atendimento do RPPU
  - Coordenação de Atendimento do RPPU
  - Coordenação de Benefícios do RPPU
  - Coordenação de Gestão da Informação e Integração do RPPU



Cada uma das seis superintendências regionais do INSS tem, vinculada à coordenação de gestão de pessoas local, uma Divisão de Educação e Desenvolvimento (Diede) responsável por planejar e executar ações educacionais destinadas aos públicos interno e externo.

Nos últimos anos, o INSS mudou significativamente a forma de interagir com as pessoas. O Decreto nº 8.539, de oito de outubro de 2015, estabeleceu o prazo de dois anos para que os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional implementassem o uso do meio eletrônico para a realização de processo administrativo (Brasil, 2015). Antes disso, conforme assevera Mesquita (2023), ainda no ano 2000, o governo federal brasileiro criou o Programa de Governo Eletrônico, que tinha o objetivo de melhorar a prestação de serviços por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

A partir de 2017, o INSS adotou uma nova forma de atender o cidadão<sup>7</sup>. Esse processo se consolidou em 2019, quando o Ofício-Circular Conjunto nº 8 /DIRAT/DIRBEN/INSS, de 5 de julho de 2019, estabeleceu que os canais remotos – principalmente o aplicativo Meu INSS – seriam os meios para que as pessoas requeressem serviços e benefícios (Brasil, 2019).

A mudança na forma de atender, somada à reforma da previdência promovida pela Emenda Constitucional nº 103, de 13 de novembro de 2019, tornou ainda mais necessário que o INSS orientasse a sociedade, por meio do PEP.

### **1.3 ESCOLAS DE GOVERNO E A EDUCAÇÃO CORPORATIVA NO INSS**

Homens e mulheres passam por diferentes processos de aprendizagem durante a vida por meio do sistema escolar, ao participarem de cursos livres, pela interação com os outros, pela observação de si, da natureza e da sociedade, pelos meios de comunicação e redes sociais. Autores classificam os sistemas de aprendizagem como educação formal, educação informal e educação não formal.

A educação formal possui hierarquia e graduação cronológica e está associada ao sistema educacional escolar (Smith, 1996). No Brasil, a educação formal é obrigatória e universal para quem tem de quatro a dezessete anos de idade, e deve ser garantida pelo Estado e pela família (Brasil, 1988).

A educação informal se caracteriza pela aprendizagem obtida por processos não sistematizados. É um fenômeno vitalício que ocorre nas interações sociais e por meio dos recursos educativos do ambiente em que o sujeito está inserido (Smith, 1996).

---

<sup>7</sup> <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/noticias/inss-digital-nova-forma-de-atender-aos-segurados>

A educação não formal ocorre por meio das atividades educativas que não são organizadas pelo sistema formal estabelecido, possui clientela e objetivo de aprendizagem previamente definidos (Smith, 1996; Marandino, 2017).

Especialmente nos últimos anos do século XX, em face das mudanças no mundo do trabalho e da implementação de novas rotinas e tecnologias na sociedade, a formação continuada se tornou indispensável para a sobrevivência no mercado de trabalho, para adequação dos serviços oferecidos pelos órgãos públicos e atendimento à expectativa da população (Gatti, 2008). Para além da formação oferecida em estabelecimentos de ensino, as especificidades do exercício profissional exigem aprendizados pontuais, peculiares a cada atividade e a cada organização. Nesse sentido, a formação continuada é objeto de preocupação de instituições públicas e privadas.

As expressões “educação continuada” e “formação continuada” são utilizadas de forma indistinta na literatura e talvez a demarcação conceitual não seja tão importante para a compreensão das iniciativas educacionais das instituições (Gatti, 2008). Ambas são ações intencionais que não se confundem com a formação inicial; contudo, a noção de formação continuada tende a se aproximar da lógica de melhoria de desempenho profissional dos sujeitos (Castro e Amorim, 2015). Nesse sentido, a formação continuada – como processo não formal de educação - se materializaria por meio de ações de treinamento ou capacitação.

O artigo 2º da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, conceitua o servidor público como aquele que é investido em cargo público (Brasil, 1990). Ele atua nas instituições e, por meio do seu trabalho, representa o Estado no atendimento às demandas sociais.

Para corresponder às expectativas da sociedade e melhorar o desempenho dos servidores públicos, o Estado busca formas de capacitá-los e de aperfeiçoar a gestão pública.

Em diversos momentos da história do Brasil essa questão veio à tona, em especial quando o Estado pretendeu realizar reformas na administração pública, mas os projetos de educação e treinamento dos servidores públicos, que andavam em paralelo com as medidas de organização do ensino superior direcionado à administração pública, não chegavam a se efetivar. Na reforma administrativa do governo Vargas (1937-1945), conduzida pelo Departamento Administrativo do Serviço Público (Dasp), e na reforma de 1967, foram propostas as criações de uma escola nacional de administração e de um centro de aperfeiçoamento de servidores, respectivamente. (Fernandes, Palotti, Camões; 2015)

Do período do governo Vargas, a partir da Revolução de 1930, até o governo militar do presidente João Baptista de Oliveira Figueiredo (1979-1985), verifica-se a expansão do ensino

superior em administração pública, mas com pouca demanda do serviço civil, caracterizado por uma frágil profissionalização. O tema volta a aparecer na proposta de criação da Escola Nacional de Administração Pública (Enap), durante a reforma administrativa do governo José Sarney. (Fernandes, Palotti, Camões; 2015)

Dois problemas podem ser citados que acompanham a trajetória: primeiro foi a desarticulação entre a oferta e a demanda. E o segundo foi a incapacidade de oferecer treinamento e aperfeiçoamento aos servidores alinhados com as necessidades da administração pública. (Fernandes, Palotti, Camões; 2015).

No Brasil, a preocupação com a melhoria de desempenho profissional de servidores públicos ganha nova relevância a partir de 1995 com a reforma do Estado implementada pelo governo Fernando Henrique Cardoso (Pacheco, 2000). O Plano Diretor da reforma propunha, dentre outras coisas, a modernização da administração democrática, com a profissionalização do serviço público, plano de carreiras e programas de educação continuada permanente. (Pacheco, 2002)

Fruto da reforma do aparelho do Estado iniciada em 1995, a Emenda Constitucional nº 19/1998 adota a expressão “escolas de governo” e prevê, no parágrafo 2º do artigo 39:

§ 2º A União, os Estados e o Distrito Federal manterão escolas de governo para a formação e o aperfeiçoamento dos servidores públicos, constituindo-se a participação nos cursos um dos requisitos para a promoção na carreira, facultada, para isso, a celebração de convênios ou contratos entre os entes federados

Segundo Fernandes (2015), “o dispositivo se filia à construção de um modelo de escola de governo inserida em um sistema de recrutamento e formação para carreiras, destinado a prover quadros de direção e assessoramento.”

Pacheco (2000), contudo, observa que o termo “escola de governo” é utilizado em vários sentidos e por diversas organizações (públicas ou privadas).

Ao longo do tempo, foram criadas escolas de governo em níveis federal, estadual e municipal, o que não significou impedimento para que a qualificação dos servidores também ocorresse por meio de outras instituições (Ranzini; Bryan, 2017).

Assim, o termo abriga usualmente instituições muito diversas; podemos identificar pelo menos as seguintes:

- universidades com cursos de graduação e pós-graduação onde os egressos buscam, por conta própria, sua colocação no mercado de trabalho público ou privado;
- instituições estatais ou fortemente financiadas pelo Estado voltadas à seleção e formação inicial de quadros e/ou reciclagem de funcionários;

- instituições que fornecem cursos de especialização, mediante pagamento, ou mesmo ciclo de atualização e debate para candidatos e quadros políticos. (Pacheco, 2000)

Em virtude da ausência de conceituação do ponto de vista legal até 2019 e da variedade de instituições e formatos de iniciativas destinadas à capacitação dos servidores públicos, Pacheco (2000) propôs

(...) como ‘escolas de governo’ (...) aquelas instituições destinadas ao desenvolvimento de funcionários públicos incluídas no aparato estatal central (nacional ou federal) ou fortemente financiadas por recursos orçamentários (...).

O Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019, definiu no art. 1º-B que serão consideradas escolas de governo as instituições previstas em lei ou decreto e as que forem reconhecidas em ato do Ministro do Estado de Estado da Economia. O decreto não apresenta as características e requisitos mínimos para o reconhecimento de escolas de governo, mas normatiza o reconhecimento delas. Nesse sentido, há instituições que desenvolvem os servidores públicos, mas que não têm o *status* de escola de governo do ponto de vista legal, como é o caso da área de educação do INSS.

O Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019, também trata da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas da administração pública federal direta, autárquica e fundacional (PNDP). A PNDP estabelece que cada órgão integrante do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (Sipec) deve elaborar anualmente o Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP). O PDP deve ser precedido do levantamento de necessidades de desenvolvimento, que será alinhado às estratégias do órgão (Brasil, 2019).

Assim como os demais órgãos públicos e empresas privadas no Brasil e no mundo, o INSS tem enfrentado os desafios impostos pelos avanços tecnológicos, que são acompanhados por novas exigências sociais.

A diversidade e a complexidade dos benefícios previdenciários requerem constantes orientações aos servidores e à sociedade. Embora toda a população do Brasil seja direta ou indiretamente potencial beneficiária do INSS, as regras para fazer jus aos benefícios são pouco conhecidas. Para isso, o INSS dispõe de área de educação corporativa vinculada à Diretoria de Gestão de Pessoas, com representação em todas as superintendências regionais.

A área de educação do INSS pode ser compreendida a partir do referencial teórico de escolas de governo, mas, também, sob a ótica, conceitos e premissas da educação corporativa. O alinhamento entre as ações educacionais propostas e os objetivos estratégicos da organização

é um dos princípios da Educação Corporativa (Éboli, 2014).

Jeanne Meister (1999) considera que a obsolescência cada vez mais acentuada do conhecimento fez com que instituições percebessem que não podiam depender somente das instituições de ensino para desenvolvimento dos seus trabalhadores, o que as levou a criar suas próprias universidades corporativas, com maior controle dos processos de aprendizagem e construção de programas mais aderentes às estratégias da empresa. Com o intuito de cumprir as estratégias da organização, a universidade corporativa (ou educação corporativa, tratemos como sinônimos) desenvolve e educa empregados, clientes, fornecedores e outros agentes da sociedade (Meister, 1999; Éboli, 2004).

As motivações para a criação e a manutenção da universidade corporativa são distintas entre as empresas privadas e os órgãos públicos. As empresas privadas buscam o lucro financeiro e desejam sobreviver no mercado; diferenciar-se no mercado. Aumentar sua capacidade competitiva é fator decisivo, em virtude da existência de concorrentes (Wischrall, 2010; Éboli, 2010). Wischrall (2010) entende que o motor das ações dos órgãos públicos são os princípios constitucionais (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência). Cabe considerarmos, contudo, que, se há razões para a instituição pública fazer o mínimo exigido, se não houver fatores de estímulo adicional (perdas ou ganhos), a tendência para a lentidão ou precariedade das ações pode preponderar, já que se trata de prestação de serviços sem concorrentes. Um elemento de motivação para que as instituições públicas melhorem continuamente seu papel, principalmente nas áreas com maior pressão social, além do ganho de capital político do gestor, pode ser o recebimento de mais orçamento, em face do uso eficiente dos recursos.

Segundo Marisa Éboli (2010), a maioria das universidades corporativas está subordinada à área de recursos humanos das instituições. Para ser bem-sucedido, o Sistema de Educação Corporativa deve estar em toda a cultura organizacional de forma cotidiana e precisa contar com o envolvimento das lideranças (Éboli, 2010). Considerando o papel estratégico que a educação corporativa deve exercer na instituição, a autora entende que há sete princípios que favorecem o sucesso de um sistema de educação corporativa (Éboli, 2014). Para ela, eles são:

1. Competitividade: desenvolver o capital intelectual dos colaboradores com vistas ao destaque da instituição frente aos concorrentes.
2. Perpetuidade: entender a educação como processo de transformação a partir das novas necessidades sociais e transmissão da cultura da empresa para garantir a sua continuidade.
3. Conectividade: estabelecer conexões para favorecer a construção social do conhecimento.

4. Disponibilidade: oferecer recursos educacionais cujo acesso e uso sejam fáceis aos interessados, sem restrição de local e horário.
5. Cidadania: formar atores sociais com capacidade crítica para refletir e modificar a organização com ética e responsabilidade, desenvolver pessoas para o exercício da cidadania e melhorar a relação de aprendizagem entre toda cadeia de valor – agentes internos e externos.
6. Parcerias: para desenvolver pessoas continuamente e de forma ampla, é necessário construir parcerias com interesses comuns.
  - 6.1. Parcerias internas: dialogar com as áreas da organização e obter apoio, patrocínio e participação de líderes, que devem se sentir responsáveis pelo desenvolvimento de suas equipes.
  - 6.2. Parcerias externas: firmar parcerias com outras instituições de ensino, clientes e fornecedores que colaborem com os objetivos da organização e com a educação corporativa.
7. Efetividade: colaborar na geração de resultados da organização e diminuir os pontos de fragilidade que possam comprometer a atuação da educação corporativa.

Na área pública, tendo em vista o monopólio da prestação dos serviços do Estado, a aplicação do princípio da competitividade se aplica quando se considera o potencial interesse da alta gestão em ganhar capital político, melhorando o atendimento às demandas sociais, e o esforço na garantia de orçamento, em face da aplicação eficiente dos recursos públicos. Na perspectiva do PEP, os princípios da cidadania e parcerias externas são especialmente relevantes, pois potencializam e justificam a execução das ações educacionais externas.

Para ampliar o escopo de atuação da área educacional do INSS, o Instituto publicou em 2022 a Resolução CEGOV/INSS nº 24, de 27 de dezembro de 2022, que prevê a instituição da Política de Educação e Desenvolvimento do INSS (Peduc).

O COMITÊ ESTRATÉGICO DE GOVERNANÇA DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS, no uso das atribuições que lhe confere a Portaria nº 3.213/PRES/INSS, de 10 de dezembro de 2019, e tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 35014.079821/2022-18,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir, no âmbito do INSS:

I - a Política de Educação e Desenvolvimento - PEDUC com a finalidade de desenvolver as competências dos servidores no desempenho de suas atribuições e no alcance dos objetivos institucionais, bem como proporcionar aos empregados, colaboradores, contratados e estagiários oportunidades de participação em ações de desenvolvimento e orientar a sociedade sobre os direitos e deveres previdenciários, visando a promoção da cidadania;

II - a Universidade Corporativa; e

III - o Núcleo de Pesquisa e Inovação.

§ 1º As diretrizes para implementação do disposto nos incisos II e III serão formalizadas em ato emitido pela Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP.

§ 2º A gestão da Universidade Corporativa, bem como o acompanhamento da execução das ações ficará a cargo da Coordenação-Geral de Educação, Desenvolvimento e Carreiras - CGEDUC por meio da Coordenação de Formação e Aperfeiçoamento do INSS, com a colaboração da Divisão de Educação Corporativa e Valorização do Servidor - DECORP e da Divisão de Educação Previdenciária.

A Peduc, instituída pela Resolução CEGOV/INSS nº 24, de 27 de dezembro de 2022, tem um caráter emancipatório relacionado à educação corporativa do INSS. O inciso I do artigo 2º do ANEXO I da resolução, expressa a finalidade de desenvolver as competências dos servidores para alcançar os objetivos institucionais e proporcionar a todos os colaboradores, e não apenas os servidores públicos, oportunidades de participação em ações de desenvolvimento, com vistas a promover a cidadania. Em 2022, o INSS contava com a atuação de estagiários, contratados e funcionários públicos cedidos de outros órgãos. Capacitar essas pessoas significa compreender que todos precisam estar alinhados às estratégias da organização.

As diretrizes do Núcleo de Pesquisa e Inovação (Nupi) foram estabelecidas pela Portaria DGP/INSS nº 28, de 17 de julho de 2023. Uma das finalidades do Nupi é aproximar o INSS das universidades, estimulando que os servidores e atores externos façam pesquisas relacionadas ao Instituto.

A Educação Corporativa do INSS tem dois focos de atuação: um, a formação continuada de servidores; e o segundo, a orientação do público externo, com ações realizadas por meio do Programa de Educação Previdenciária (PEP)<sup>8</sup>, que tem a finalidade de levar à sociedade conhecimento a respeito de serviços, benefícios, direitos e deveres previstos na legislação previdenciária do Brasil. As ações do PEP são feitas por meio de reuniões, palestras, cursos (presenciais e EAD), entrevistas e participações em eventos públicos e privados. O PEP está previsto no Mapa Estratégico do INSS<sup>9</sup> e cada superintendência regional tem uma meta de pessoas que devem ser orientadas por meio do programa.

A Divisão de Educação e Desenvolvimento (Diede) do INSS em São Paulo tem buscado se aproximar de instituições de ensino para realizar palestras a alunos, a colaboradores e à comunidade escolar, pois entende que a educação previdenciária é fundamental para o exercício da cidadania. A Previdência Social afeta a todos no Brasil, já que a filiação tem caráter

---

<sup>8</sup> <https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/programa-de-educacao-previdenciaria-pep>

<sup>9</sup> [https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/mapa-estrategico/mapa\\_estrategico-2022-2023\\_24jan2022.pdf/view](https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/mapa-estrategico/mapa_estrategico-2022-2023_24jan2022.pdf/view)

obrigatório, conforme Art. 201 da Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988). Além disso, as informações apresentadas nas palestras podem auxiliar os familiares dos participantes.

### **1.3.1 O PROGRAMA DE EDUCAÇÃO PREVIDENCIÁRIA (PEP)**

O Programa de Educação Previdenciária (PEP) é um programa do governo federal realizado pelo INSS que busca levar à população informações sobre os requisitos a benefícios e como requerê-los.

A origem do PEP ocorreu com a publicação da Portaria Ministerial nº 1.671, de 15 de fevereiro de 2000, que criou o Programa de Estabilidade Social. Na ementa da portaria, o Ministro de Estado da Previdência e Assistência Social informa que o objetivo do documento, convergente com a política de incentivos para inscrição das pessoas no Regime Geral de Previdência Social (RGPS), é estender os benefícios previdenciários a todos os trabalhadores, pois, segundo a ementa do documento, seis em cada dez trabalhadores estariam fora do sistema previdenciário. O artigo 2º da portaria estabeleceu que a execução do programa se daria no âmbito do INSS, e não previa apenas a realização regular de ações de orientação prévia. Buscava a melhoria dos serviços com a possibilidade de ampliação da rede, dos dias e horários de atendimento. O programa, coordenado pelo MPAS, era integrado por servidores e unidades organizacionais do ministério, do INSS e da Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social – DATAPREV.

A Portaria MPS nº 1.276, de 09 de setembro de 2003, alterou o nome do Programa de Estabilidade Social para Programa de Educação Previdenciária (PEP), coordenado pela Secretaria-Executiva do Ministério da Previdência Social e executado de forma descentralizada no âmbito do INSS.

A preocupação com a inclusão das pessoas no sistema previdenciário é explicitada com a publicação da Portaria MP/SE nº 100, de 1º de setembro de 2004, da Secretaria Executiva do Ministério da Previdência Social. Segundo as considerações iniciais dessa portaria, servidores que atuavam no PEP identificaram grupos de trabalhadores que não estavam cobertos pela legislação previdenciária, o que motivou a criação de grupo de trabalho. Por isso, a Secretária-executiva do Ministério da Previdência Social resolveu

Art. 1º - Constituir grupo de trabalho com a finalidade de:

- I - Identificar todos os grupos de trabalhadores que não estão contemplados pela legislação previdenciária;
- II - Identificar as causas da baixa inclusão e da evasão de segurados do Regime Geral de Previdência Social; e
- III - Propor alternativas para acelerar a inclusão desses grupos dessas categorias, até mesmo a alteração na legislação vigente.



Concomitantemente à Portaria MP/SE nº100, foi publicada a Portaria MP/SE nº 101, de 1º de setembro de 2004, que determinou a criação de grupo de trabalho que se debruçaria em critérios para geração de dados estatísticos relacionados à inscrição e fidelização de segurados e na proposta de instrumentos para medir resultados das ações do PEP. Os relatórios de ambos os grupos de trabalho foram aprovados pela Resolução nº 1.260, de 27 de maio de 2005, do Conselho Nacional de Previdência Social (CNPS), que determinou ao MPS atuar junto à Secretaria da Receita Federal para que o Cadastro de Pessoa Física (CPF) fosse utilizado para diminuição da inadimplência e concessão de benefícios e que a Assessoria de Assuntos Parlamentares do Ministério da Previdência Social desse celeridade à aprovação do Projeto de Lei Complementar nº 210/2004<sup>10</sup>, que propunha, por exemplo, a aplicação de alíquota previdenciária reduzida para o contribuinte que optasse pela exclusão do direito à aposentadoria por tempo de contribuição. A alíquota reduzida só foi implementada após publicação da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

O inciso XIV do artigo 14 do Decreto nº 5.870, de 08 de agosto de 2006, incumbiu à Diretoria de Atendimento do INSS (Dirat) “estabelecer diretrizes e coordenar ações do Programa de Educação Previdenciária – PEP.” A vinculação do PEP à Dirat ocorreu em um contexto de importantes mudanças no Instituto. A Resolução nº 06/INSS/PRES, de 04 de janeiro de 2006, ampliou o horário de atendimento das agências, proibiu a limitação do número de pessoas atendidas por dia e estabeleceu o atendimento com hora marcada, obrigatório no caso de perícias médicas, e facultativo para parte das demais demandas, conforme decisão das unidades de atendimento. O Memorando-Circular nº 03/INSS/DIRAT, de 16 de junho de 2006, informou que naquela data foi inaugurada a Central de Atendimento Telefônico da Previdência Social – 135, que poderia ser utilizada pelos segurados para agendar a realização da perícia médica. Cabe lembrar que, até a implantação do atendimento agendado, o INSS era frequentemente noticiado pela mídia em virtude das filas gigantescas que começavam a ser formadas na madrugada ou no dia anterior.

O Regimento Interno do INSS, aprovado pela Portaria MPS nº 26, de 19 de janeiro de 2007, previa a estrutura da Dirat e o PEP contava com a Coordenação de Educação Previdenciária, a Divisão de Gerenciamento de Educação Previdenciária e um Serviço de Suporte Técnico. Embora não estivesse prevista uma estrutura de cargos nas superintendências e gerências-executivas, ambas as instâncias tinham a incumbência de executar ações de

---

<sup>10</sup> <https://www.congressonacional.leg.br/materias/materias-bicameras/-/ver/plp-210-2004>

Educação Previdenciária. A Portaria nº 296, de 09 de novembro de 2009, manteve estrutura semelhante, com a diferença de que o Serviço de Suporte Técnico passou a ser denominado Serviço de Suporte Técnico da Coordenação de Educação Previdenciária.

A Dirat disciplinou a execução do PEP por meio da Resolução nº 123/INSS/PRES, de 14 de dezembro de 2010. As diretrizes traçadas por essa resolução servem de referência para o trabalho do PEP até hoje.

Art. 1º Fica disciplinada a execução do Programa de Educação Previdenciária – PEP cujo objetivo é informar e conscientizar a sociedade quanto a seus direitos e deveres em relação à Previdência Social, divulgar os canais de atendimento e socializar as informações previdenciárias, com a finalidade de assegurar a proteção social aos cidadãos, por meio de sua inclusão e permanência no Regime Geral de Previdência Social - RGPS.

No artigo 2º, a resolução determina as linhas gerais de ação do PEP, dentre as quais se destacam: regularidade na realização de ações externas que orientem as pessoas a respeito de direitos e deveres previdenciários, benefícios assistenciais administrados pelo INSS e canais remotos. Deve-se formar disseminadores de informações previdenciárias e buscar parcerias com instituições públicas e privadas. O documento também prevê a estrutura do Programa: a Coordenação de Educação Previdenciária vinculada à Dirat, uma Representação Regional de Educação Previdenciária em cada superintendência, um Núcleo de Educação Previdenciária nas Gerências-Executivas e um Núcleo Local de Educação Previdenciária nas Agências de Previdência Social (APS). O orçamento para as ações estaria previsto na Lei Orçamentária Anual do INSS no Programa 1079/Educação Previdenciária.

Em 2011, a estrutura do PEP sofre alteração significativa. O Decreto nº 7.556, de 24 de agosto de 2011, cria, como órgão de assistência direta e imediata da presidência do INSS, o Centro de Formação e Aperfeiçoamento do Instituto Nacional do Seguro Social (CFAI), com status de Coordenação-Geral, que passou a ser responsável por definir as diretrizes do PEP, como se verifica no inciso XXIX do art. 20 do Decreto. A Educação Previdenciária é mencionada nas competências das Gerências-Executivas e das agências da Previdência Social.

Art. 20. Às Gerências-Executivas, subordinadas às respectivas Superintendências-Regionais, compete:

...

XXIX - promover, em articulação com a Superintendência-Regional, as ações do Programa de Educação Previdenciária, conforme diretrizes do Centro de Formação e Aperfeiçoamento do Instituto Nacional do Seguro Social;

...

Art. 21. Às agências da Previdência Social, subordinadas às respectivas Gerências-Executivas, compete:

...

VIII - executar as atividades de orientação e informação, de acordo com as diretrizes estabelecidas nos atos específicos que definem o assunto, inclusive aquelas decorrentes das parcerias locais, regionais ou nacionais, de acordo com as diretrizes estabelecidas no Programa de Educação Previdenciária - PEP, em articulação com a Gerência-Executiva;

Em 2013, a responsabilidade do PEP foi transferida para outra diretoria. Com a publicação da Portaria nº 58/PRES/INSS, de 11 de janeiro de 2013, o Centro de Formação e Aperfeiçoamento do INSS (CFAI) foi vinculado, *pro tempore*, à Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP). Segundo o Memorando-Circular Conjunto nº 1 CFAI/DGP/INSS, de 28 de janeiro de 2013, o objetivo da mudança foi manter em uma única diretoria atividades afins e complementares relacionadas ao desenvolvimento de pessoas.

A Portaria nº 1.348/PRES/INSS, de 31 de outubro de 2016, reorganizou, *pro tempore*, a estrutura da DGP da forma da Figura 2.

Figura 2 - Estrutura da área de educação do INSS conforme Portaria nº 1.348/2016



Fonte: Anexo da Portaria nº 1.348/PRES/INSS, de 31 de outubro de 2016

Como se observa na Figura 2, A Coordenação-Geral de Desenvolvimento de Carreiras e Educação ficou responsável pelas Coordenações de Desenvolvimento de Carreiras, de Formação e Aperfeiçoamento do INSS (CFAI) e Coordenação de Gestão do Conhecimento. Dentro da CFAI (ressaltando que mudou de Centro de Formação para Coordenação de

Formação), foram criadas a Divisão de Educação Previdenciária (Deprev), a Divisão de Educação Presencial e a Divisão de Educação a Distância.

A Portaria nº 414/MDS, de 28 de setembro de 2017, aprovou um novo Regimento Interno do INSS. O art. 135 elenca as competências da Deprev, com destaque para a parceria com as equipes descentralizadas e a necessidade do planejamento das ações e metas do PEP a partir das diretrizes e objetivos estratégicos do INSS. O art. 217 estabeleceu que caberia, nas superintendências, ao Serviço de Desenvolvimento de Carreiras e Educação a implementação, planejamento, supervisão e orientação das equipes do PEP nas Gerências-Executivas.

O Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, alterou a estrutura regimental do INSS. Em seguida, o Anexo VI da Portaria PRES/INSS nº 1.429, de 21 de março de 2022, estabeleceu a criação da Divisão de Educação e Desenvolvimento (Diede) nas superintendências. No final do mesmo ano, a Portaria PRES/INSS nº 1.532, de 8 de dezembro de 2022, aprovou o Regimento Interno do INSS, que estabeleceu as competências das áreas. A Educação Previdenciária se manteve sob a responsabilidade da Deprev em Brasília; na Superintendência, atribuída à Diede, que deve planejar, organizar, implementar e acompanhar as ações em consonância com a Deprev; no âmbito das Gerências-executivas, de forma articulada com a Diede, a propositura e a promoção das ações foram incumbidas ao Serviço de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão, para serem executadas pelas Agências da Previdência Social.

O PEP adota diversas estratégias para levar conhecimento à sociedade: instalação de pontos de informação em locais movimentados, entrevistas em meios de comunicação, criação e disponibilização de conteúdos pelas redes sociais, distribuição de panfletos e apostilas com informações sobre benefícios, oferta de cursos pela Escola PEP<sup>11</sup> palestras em empresas, associações, núcleos políticos, grupos religiosos e instituições de ensino. Um dos esforços empreendidos pelo PEP é firmar parcerias com potenciais grupos de interesse do Programa.

Para que o INSS melhore sua prestação de serviços, é fundamental que os cidadãos conheçam seus direitos, como solicitar e obter informações e benefícios. Além disso, ao se aproximar das pessoas, o PEP tem a possibilidade de colher impressões a respeito das necessidades do público.

Jeanne Meister (1999, p.70) entende que

As empresas não podem mais agir como entidades autônomas, mas sim como parte de sistemas cujos elos consistem no seu relacionamento com fornecedores, clientes e até

---

<sup>11</sup> <https://escolapep.inss.gov.br/login/index.php>

mesmo com as instituições educacionais que formarão os profissionais que serão admitidos no futuro.

A Divisão de Educação e Desenvolvimento (Diede) de São Paulo entende que a realização de ações em instituições de ensino é uma das ações mais promissoras do PEP. Considera que a educação previdenciária é fundamental para a formação do profissional de recursos humanos, em face das demandas que os colaboradores possam lhe apresentar ao longo da trajetória laborativa. Ainda que no curso esteja previsto direito previdenciário, a construção dos programas e a atualização dos professores não necessariamente acompanham o ritmo das mudanças normativas. Nesse sentido, a atuação do INSS nas instituições de ensino superior contribuí para que o profissional que está sendo formado possa compreender melhor as ferramentas e procedimentos que poderá utilizar para resolver as demandas dos colaboradores da empresa.

A parceria com instituições de ensino atende ao interesse de todos os agentes envolvidos. O INSS é beneficiado com a orientação dos alunos, professores, demais funcionários e comunidade do entorno da instituição, porque tende a diminuir a demanda nas agências; os participantes das ações recebem as informações sem a necessidade antes de terem a necessidade de benefícios e podem tirar dúvidas específicas com os educadores; e as instituições de ensino oferecem um elemento de instrução diferenciado, proporcionando uma formação mais completa e aplicada às questões profissionais e pessoais.

Destaca-se que uma parcela da população não é protegida pela Previdência Social. Poder-se-ia considerar que a falta de recursos financeiros fosse fator decisivo da falta da cobertura previdenciária, em face do seu caráter contributivo. Magalhães e Alves (2019), contudo, destacam que a desinformação é fator excludente de parte da população dos mecanismos de proteção social a que teria direito. Uma pessoa pode deixar de contribuir por não entender a relevância de ter qualidade de segurado, outra por considerar que o valor da contribuição é alto; mas ambas podem desconhecer que há alíquotas de contribuição de 5% ou 11% e que garantem os principais benefícios previdenciários.

## CAPÍTULO 2 - AVALIAÇÃO DE CAPACITAÇÕES

Faz parte da construção teórica do estudo uma revisão da literatura referente aos temas formação continuada, capacitação e avaliação aplicados no serviço público.

Inicialmente, foram pesquisados artigos por meio da ferramenta Publish or Perish (Harzing's Publish or Perish (Windows GUI Edition) 8.4.4041.8250). No programa, foi selecionada a base de busca Google Scholar\*, e definido o período das publicações de 2012 a 2022. Utilizou-se na pesquisa as expressões “formação continuada”, “capacitação” e “avaliação”, consideradas em paralelo com “serviço público”. A consulta foi realizada em 08/08/2022 e o programa apresentou 1000 resultados. Os dados foram exportados para um arquivo CSV, por meio da opção “Save Results” >> “Results as CSV” no Publish or Perish. Em seguida, o arquivo foi transformado em uma planilha de Excel.

Desconsiderou-se os documentos que na coluna “*publisher*” tinham a palavra “repositório” ou “*repositorium*” (n=197), “*books.google*” (n=7) ou que não tinham nenhuma informação (n=52) e foram excluídas as linhas da planilha em que a coluna “*source*” estava em branco (n=135); dessa forma a amostra inicial foi composta de 609 artigos. As exclusões foram feitas para que a amostra contasse apenas com publicações submetidas a validação entre pares.

A partir da coleta realizada (609 artigos), estabeleceu-se critérios de classificação, com o intuito de aproximar os resultados ao objetivo do estudo, acrescentando-se na planilha as colunas: há referência a avaliação; há referência a educação; e há referência a serviço público. Parte dos artigos (27) não se enquadraram aos critérios e a amostra passou a ter 582 documentos.

Após as etapas de classificação, o estudo foi direcionado para 11 artigos (1,89% das publicações pesquisadas) que faziam referência no título educação, avaliação e serviço público de forma concomitante. Após a etapa de seleção, realizou-se a leitura dos 11 artigos, dos quais foram retiradas informações relevantes para a fundamentação teórica deste estudo. Além do conteúdo dos artigos selecionados, a pesquisa bibliográfica foi relevante em virtude das referências bibliográficas encontradas nas publicações.

A leitura dos trabalhos evidenciou que a palavra “avaliação” é utilizada com inúmeros sentidos e em diversos contextos. Os artigos apresentam formatos de avaliação focada na opinião dos participantes a respeito da qualidade de cursos, na efetividade de políticas públicas, no caráter restritivo ou emancipatório de programas, na relação custo-benefício de capacitações e na empregabilidade de egressos de ações formativas. Observa-se igualmente a variedade de

instrumentos utilizados nos processos avaliativos, sendo que as avaliações de reação ou de opinião tendem a ser as mais recorrentes.

No Quadro 2, estão os artigos selecionados na revisão de literatura, com nomes dos autores, título do artigo e data da publicação.

Quadro 2 - Artigos selecionados na revisão de literatura

<b>Autores</b>	<b>Título</b>	<b>Ano de publicação</b>
SANTOS, F. M. L. N.; TELES, F. M. C.; FERREIRA, G. K. F.; MELO, M. A. S.	Avaliação das ações da escola de gestão pública do estado do Ceará: dois olhares, múltiplas possibilidades	2012
COSTA, J. M. N.	Formação contínua e técnica dos conselhos de controle social em prol da qualidade social da educação no Brasil	2012
CREMONEZI, G. O. G.; GIULIANI, A. C.; PIZZINATTO, N. K.	Avaliação dos Programas de Treinamento e Mapeamento de Competências no Serviço Público	2013
WEBER, J. G.; ZANETTI, M. C. V.; MELO, M. A. C.	Capacitação e avaliação dos servidores técnico administrativos em educação da UFJF a partir da Política Nacional De Desenvolvimento de Pessoal PNDP: uma análise a partir dos servidores	2015
SAPPER, M. A.; CORONEL, D. A.	A percepção dos servidores técnico-administrativos da UFMS, campus de Frederico Westphalen, quanto à efetividade dos cursos de capacitação da instituição na atividade laboral	2016
DIAS, D. M.; GUIMARÃES, M. G. V.	Avaliação da capacitação profissional na prefeitura de Manaus	2016
SILVA, F. S. J.; DINIZ, J. A.; RORATTO, R.	Qualidade do gasto e mensuração da eficiência dos cursos de capacitação para servidores públicos	2016
FERNANDES, C. C. P.; TEIXEIRA, B. B.	Avaliação do Curso de Especialização em Gestão Escolar (MEC) a partir da abordagem do ciclo de políticas: o que pensam os agentes políticos?	2017
ZINA, L. G.; PORTUGAL, E. L. A.; LOPES, J. S.; PINTO, R. S.; SILVA, J. A. T. A.; ROCHA, L. B. M.	Avaliação do impacto da formação de Técnicos em Saúde Bucal na rede pública de saúde no Estado de Minas Gerais	2017
CASTRO, A. B. C.; OLIVEIRA, R. M. A.; NETO, E. C. S.; OLIVEIRA, M. A.; SILVA, A. W. P.; SILVA, P. M. M.	Avaliação de treinamento profissional para trabalhadores do conhecimento: um estudo de caso em uma instituição pública de educação, ciência e tecnologia no nordeste do Brasil	2018
LIMA, T. S. V.; D'AGOSTINI, A.	Avaliação externa na rede municipal de Florianópolis: amestramento do trabalho docente pelo capital	2019

Fonte: Autor (2024)

No Quadro 2, verifica-se a concentração de publicações em 2016, com 3 artigos no ano (27,27%). Não foram evidenciadas na extração publicações nos anos 2014, 2020, 2021 e 2022.

O Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019, dispõe sobre a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas (PNDP) e estabelece, no inciso X do § 1º do art. 3º, que as ações de desenvolvimento dos servidores públicos que atuam nos órgãos e nas entidades da

administração pública federal direta, autárquica e fundacional devem ser monitoradas e avaliadas com vistas ao uso adequado dos recursos públicos (Brasil, 2019). Quando processos avaliativos acontecem, os resultados observados podem direcionar as ações de instituições públicas e privadas (Azevedo e Martins, 2020). A avaliação das ações educacionais aos servidores está vinculada à necessidade do bom uso dos recursos públicos, para prestação de contas à sociedade (Araújo, Abbad e Freitas, 2017).

A avaliação não é um ato isolado. Ela é composta por diversas ações que buscam favorecer um juízo valorativo, a partir da aplicação de instrumentos de verificação, por meio dos quais se analisa se os objetivos previstos na capacitação foram alcançados (Libâneo, 2018).

Segundo Dias Sobrinho (2003), os processos de avaliação acontecem há muito tempo na humanidade. A China e a Grécia, antes da era cristã, já faziam seleção de pessoas para funções públicas. No contexto ocidental, observa-se o aumento do espectro e da complexidade da avaliação no final do século XIX e primeiras décadas do século XX. Nesse período, destacam-se a elaboração e aplicação de testes, medições psicofísicas, testes de inteligência e de ortografia, sem distinção conceitual clara entre medição e avaliação. A partir de 1934, com os trabalhos de Ralph Tyler, a avaliação passou a considerar os objetivos educacionais inicialmente definidos e, por consequência, a definir comportamentos desejados, premiar e aplicar sanções, conforme o resultado. Continuando a trajetória histórica, a avaliação se transforma em instrumento para diagnóstico de eficiência e potencial elemento de aperfeiçoamento contínuo de programas.

O juízo de valor é intrínseco à palavra avaliação e, por isso, avaliar não é apenas medir. Transcende a descrição de resultados obtidos, amplia o olhar e considera contextos, processos, entradas e entregas finais (Dias Sobrinho, 2003).

A conclusão sobre o sucesso ou o fracasso de uma ação educacional pode variar, a depender da expectativa que se tem quanto a ela e do modelo de administração educacional aplicado em um determinado contexto. Benno Sander (2007) apresenta uma lente interpretativa a partir dos critérios de desempenho administrativo: eficiência, eficácia, efetividade e relevância. Dentro da especificidade da educação, ele analisa modelos administrativos com ênfase em eficiência econômica, eficácia pedagógica, efetividade política e relevância cultural.

A eficiência econômica busca as maiores entregas ou resultados com a menor utilização de recursos possíveis (inclusive energia e tempo). Nesse modelo, têm destaque as características formais e extrínsecas das ações realizadas. A aplicação rigorosa e exclusiva dessa vertente excluiria as preocupações com os conteúdos substantivos e com a natureza ética da prática educacional. O *caput* do artigo 37 da Constituição Federal (CF) (Brasil, 1988) determina que a



administração pública deve obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. O princípio da eficiência não estava previsto no texto constitucional de 1988. Ele foi incluído no *caput* do artigo 37 da CF por meio da Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998, fruto da reforma administrativa proposta pelo governo Fernando Henrique Cardoso a partir de 1995 (Karam e Silva, 2020). A reforma propunha uma administração pública gerencial em resposta à crise do Estado nos anos 1980 e à globalização da economia (Bresser-Pereira, 1996).

Eficácia pedagógica é o alcance dos objetivos essencialmente educacionais, vinculados aos princípios pedagógicos das instituições de ensino. Para Benno Sander (2007, p. 79)

(...) é possível definir **eficácia como critério de desempenho pedagógico** da administração da educação e da gestão escolar. (...) Partindo do pressuposto de que a consecução dos objetivos da educação sobrepõe-se aos aspectos utilitários e extrínsecos de tipo econômico, o critério de eficácia pedagógica da administração educacional sobreleva o de eficiência econômica.

A efetividade “é o critério político que reflete a capacidade administrativa para satisfazer as demandas concretas feitas pela comunidade” (Sander, 2007, p. 80). Nesse sentido, há uma lógica de permuta, em que a participação da comunidade na gestão e o envolvimento da administração na comunidade são fatores determinantes para a efetividade política. Se vincularmos a efetividade política à educação corporativa de instituições públicas, podemos considerar que atender às demandas sociais - ainda que com a intenção de aumentar capital político - deve ser o objetivo do órgão público, e atuar de acordo com as estratégias que a instituição adota para que isso aconteça é o papel da educação corporativa.

A relevância cultural, de acordo com Sander (2007, p. 85), é

critério de desempenho cultural, de natureza substantiva e intrínseca, medido em termos de significância, valor e pertinência dos atos e fatos administrativos para o desenvolvimento humano e a qualidade de vida dos participantes do sistema educacional e da sociedade como um todo.

Embora o autor utilize o recurso analítico de separar as quatro dimensões, a gestão e a avaliação das ações educacionais estão permeadas por esses e outros aspectos que variam de acordo com o contexto geográfico, econômico e histórico.

## 2.1 MODELOS DE AVALIAÇÃO DE CAPACITAÇÕES

A literatura apresenta modelos de avaliação de capacitação aplicados pelas instituições a partir de objetivos diversos. A pesquisa bibliográfica indicou que o resultado das avaliações favorece a formação de juízo de valor sobre a ação realizada, cujo sucesso depende da clareza dos objetivos a que se propõe a ação educacional e a escolha do modelo a ser aplicado.

Segundo Lacerda e Abbad (2003), o processo de avaliação é composto por níveis. Em se tratando de capacitações, normalmente os modelos de avaliação abrangem três níveis:

- de reação: considera o nível de satisfação do usuário;
- de aprendizagem: que foca no grau de assimilação dos conteúdos ensinados; e
- de impacto: que observa a aplicação correta dos ensinamentos no ambiente de trabalho.

Castro *et al.* (2018) consolidam modelos de medidas de avaliação de treinamento observados em publicações no período de 1993 a 2011, conforme Quadro 3.

Quadro 3 - Modelos de medidas de avaliação e treinamento

<b>Autores</b>	<b>Ano</b>	<b>Ferramentas</b>
Tasca <i>et al.</i>	2011	Utilizaram a Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão - Construtivista (MCDA- C) para avaliação de programas de capacitação desenvolvidos na administração pública.
Westbrook <i>et al.</i>	2008	Utilizaram um survey e escalas métricas predefinidas para avaliar o aprendizado gerado.
Borges-Andrade <i>et al.</i>	2009	Modelo e Avaliação Integrado e Somativo (MAIS).
Lingham, Richley & Rezania	2006	Four-phase Evaluation System (Sistema de Avaliação em Quatro Fases).
Grammatikopoulos <i>et al.</i>	2004	Guskey's Model of Five Levels (Modelo Guskey de Cinco Níveis).
Featherstone <i>et al.</i>	2004	Utilizaram uma avaliação para verificar a efetividade de um curso por meio da comparação entre um grupo experimental (participantes) com um grupo de controle (não participantes).
Litarowsky, Murphy & Canham	2004	Pre-experimental design with a pretest and posttest (Projeto Pre-experimental com um pré-teste e um pós-teste).
Wong & Wong	2003	Kirkpatrick's Model - Four-Level Evaluation Model (Modelo Kirkpatrick - quatro níveis Modelo de Avaliação).
Tennant, Boonkrong & Roberts	2002	Training Programme Measurement Model (Modelo de Mensuração de Programa de Treinamento).
McMillan, Bunning & Pring	2000	Utilizaram uma avaliação para verificar a efetividade de um treinamento por meio da comparação entre um grupo experimental com um grupo de controle.
Kuprenas, Madjidi & Alexander	1999	Multiple-level Training Assessment Process (Processo de Avaliação de Treinamento em vários níveis).
Campbell	1998	Evaluation Schema (Esquema de avaliação).
Kirkpatrick	1994	Propõe quatro níveis de avaliação de treinamento, sendo: Reação, Aprendizagem, Comportamento e Resultados.
Alves & Tamayo	1993	Sistema de Avaliação do Treinamento - SAT, a partir de três critérios: aprendizado, reação e melhoria da qualidade de desempenho no trabalho.

Fonte: Castro et al (2018), adaptando Tasca et al (2012)

O Quadro 3 evidencia a diversidade de modelos e de medidas de avaliação existentes e publicados, o que sugere a existência de propósitos diferentes, corroborando o caráter multifacetado do conceito de avaliação.

Tasca et al (2012) comentam que a maioria das ferramentas têm pontos de fragilidade e abordagem insuficiente que podem tornar o processo de avaliação incompleto ou

comprometido.

Silva et al (2023) apresentam modelos descritos em publicações de 2012 a 2022, utilizados para avaliação de capacitações de servidores públicos. Dentre eles, destacam-se: Modelo de Kirkpatrick, de Hamblin, Modelo de Avaliação Integrado e Somativo (MAIS) e IMPACT.

### **2.1.1 KIRKPATRICK E METODOLOGIAS SEMELHANTES**

Hourneaux Júnior (2013), citando Kirkpatrick (1998), explica que o sucesso da ação, que está associado às expectativas da organização e alcance de desempenho voltado para resultados, envolve que sejam realizadas da forma mais adequada as etapas de:

- a escolha dos participantes (seleção);
- transmissão de conhecimentos, habilidades e atitudes;
- métodos, meios e instrutores (processo);
- momento e local.

A proposta de Donald Kirkpatrick é avaliar as capacitações em quatro níveis: reação, aprendizado, comportamento (ou transferência) e resultados.

A avaliação de reação objetiva medir as impressões dos educandos nos aspectos de conteúdo da capacitação, sobre os facilitadores, a infraestrutura e outros. Essa avaliação é feita por meio de questionário e é um dos instrumentos mais utilizados nas avaliações de capacitação (Hourneaux Júnior, 2013). A questão norteadora é “o quanto os participantes gostaram do curso?” (Éboli, 2004)

A avaliação de aprendizagem busca identificar o quanto houve de melhora dos participantes nos quesitos conhecimentos, habilidades e atitudes em virtude do treinamento. Os instrumentos mais comuns são testes aplicados por vezes antes e após a ação educacional (Hourneaux Júnior, 2013). A questão norteadora: “quanto eles aprenderam?” (Éboli, 2004).

A avaliação de transferência procura saber se as competências assimiladas estão sendo aplicadas no trabalho, que pode ser considerada a melhor medida de efetividade do programa (Hourneaux Júnior, 2013). A avaliação de transferência tem por baliza a pergunta “quanto eles estão aplicando no trabalho?” (Éboli, 2004).

A avaliação de resultados se interessa em saber se a capacitação trouxe vantagens e melhorias para a empresa, como diminuição de ações corretivas de processos e aumento de produtividade (Hourneaux Júnior, 2013). A pergunta-chave é “qual o retorno do treinamento sobre o investimento?” (Éboli, 2004).

Hourneaux Júnior (2013, p.4) explica que, para Kirkpatrick (1998)

avaliar os resultados obtidos com treinamento, considerando-se esses quatro níveis, implica-se em planejar e integrar todo processo de avaliação para que se tenha clareza da informação (o quê?) que se pretende levantar, em qual fonte (onde?), por meio de qual método (como?) e em que momento (quando?).

Marinelli (2007) apresenta o Quadro 4 comparando outras metodologias de avaliação com a de Kirkpatrick. Autores como Hamblin (1978), Philips (1997) e Parry (1996) propõem a inclusão de um quinto nível – ROI (Retorno sobre Investimento) (Hourneaux Júnior, 2013).

Quadro 4 - Comparação entre metodologias

<b>Metodologia</b>	<b>Nível 1</b>	<b>Nível 2</b>	<b>Nível 3</b>	<b>Nível 4</b>	<b>Nível 5</b>
Kirkpatrick (1998)	Reação	Aprendizagem	Comportamento (transferência)	Resultados	
Parker (1976)	Reação	Aprendizagem	Comportamento no cargo	Resultados profissionais	Retorno sobre investimento
Hamblin (1978)	Reação	Aprendizagem	Comportamento no cargo	Mudança organizacional	Valor final
Phillips (1996)	Reação	Aprendizagem	Comportamento no cargo	Resultados profissionais	Retorno sobre investimento
Parry (1996)	Reação	Aprendizagem	Comportamento no cargo	Resultados profissionais	Retorno sobre investimento

Fonte: Hourneaux Júnior (2013), adaptado de Marinelli (2007)

No Quadro 4, observa-se a semelhança de estrutura entre as cinco metodologias. Hamblin (1978), ao propor o seu modelo, transformou o quarto nível proposto por Kirkpatrick (resultado) em “mudança organizacional” e “valor final” (Dias e Guimarães, 2016).

### 2.1.2 MODELO DE AVALIAÇÃO INTEGRADO E SOMATIVO (MAIS)

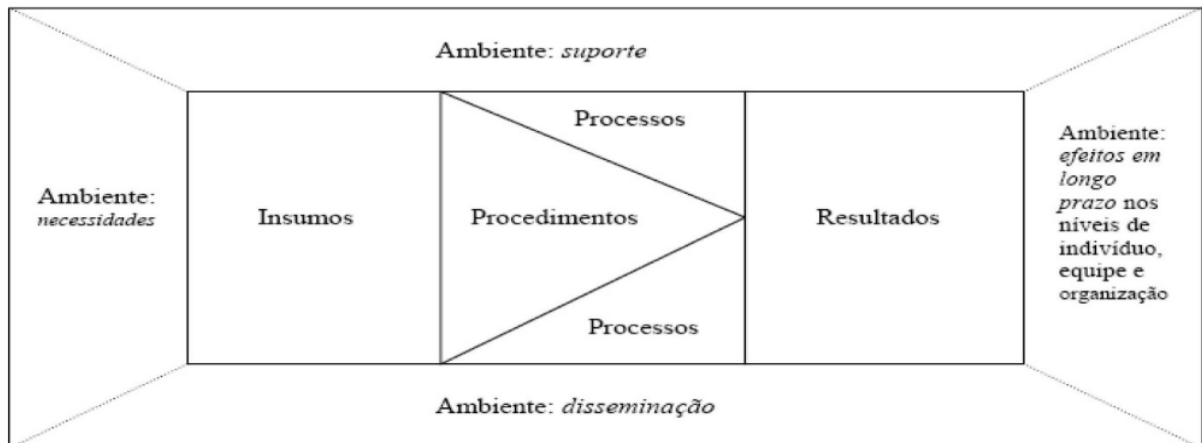
O Modelo de Avaliação Integrado e Somativo (MAIS), elaborado por Borges-Andrade (1982), leva em consideração cinco componentes (Dias e Guimarães, 2016):

- insumos: aspectos dos treinandos anteriores ao treinamento como fatores físicos, demográficos, sociais e motivacionais;
- procedimentos: ações realizadas com vistas aos resultados instrucionais, como dinâmicas de grupo, estudos de caso e exercícios propostos;
- processos: resultados intermediários dos educandos, observados durante a realização da capacitação;
- resultados: o que foi adquirido pelos educandos após o término do treinamento;

- ambiente, que se subdivide em: necessidades (demandas organizacionais), disseminação (divulgação do treinamento), apoio (infraestrutura e contexto) e resultados a longo prazo.

Na Figura 3, vemos a representação gráfica do modelo MAIS.

Figura 3 - Modelo MAIS de avaliação de treinamento



Fonte: Borges-Andrade (1982)

A Figura 3 evidencia a importância que Borges-Andrade dá à dimensão ambiente em seus múltiplos aspectos. As etapas da capacitação estão permeadas por facilidades ou limitações do ambiente, assim como todos os participantes.

### 2.1.3 MODELO IMPACT

Segundo Dias e Guimarães (2016), inspirada no MAIS de Borges-Andrade (1982), Gardênia Abbad (1999) propõe o Modelo Integrado de Avaliação de Impacto do Treinamento no Trabalho (IMPACT). A autora elabora um instrumento com sete componentes:

- percepção do suporte organizacional: visa coletar as impressões dos participantes sobre o apoio gerencial à capacitação;
- características do treinamento: pontos que se referem ao conjunto das atividades de instrução, como material didático e desempenho do educador;
- características da clientela: informações subjetivas dos participantes;
- reações: verifica a opinião dos participantes sobre a utilidade da capacitação, qualidade instrucional, dentre outros aspectos;
- aprendizagem: refere-se à apreensão do conteúdo pelos participantes;
- suporte à transferência: apoio para aplicação do aprendizado nas atividades da organização;

- impacto do treinamento no trabalho: é uma autoavaliação feita pelo participante a respeito dos efeitos proporcionados pela capacitação no seu desempenho profissional.

Santos (2023, p.26) entende, citando Abbab (1999), que

a ação instrucional deveria produzir resultados para instituição, atingir todos os objetivos instrucionais, e conseqüentemente, os treinandos/alunos deverão aplicar de forma correta e eficaz os conhecimentos adquiridos no treinamento, com progresso contínuo dos níveis de desempenho, empenho e motivação para o trabalho, transferência de tecnologia, progresso de atuação dos grupos, assim como a elevação da eficiência e eficácia organizacionais.

Apesar de ser claro quanto ao foco em resultados e melhoria de desempenho, o modelo de Abbad (1999) traz aspectos de subjetividade, como percepção do suporte organizacional e características da clientela. Ao acrescentar esses pontos na avaliação, faz com que o planejamento da capacitação observe os mesmos aspectos. Se há uma dimensão “características da clientela”, o planejamento da ação deverá considerar que as pessoas são diferentes e podem necessitar de estratégias educacionais específicas, adaptadas a elas.

## **2.2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS**

Quando a perspectiva da avaliação deseja se aproximar do conceito de qualidade, diversos fatores devem ser considerados. A qualidade da educação é composta por múltiplas faces e olhares. Para a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), as dimensões que compõem a qualidade da educação são: a pedagógica, a cultural, a social e a financeira (Dourado, 2007).

O ato de educar não é tangível. Ao contrário de um bem material que pode ser gasto e falta para quem o entrega ao outro, a educação e o conhecimento mantêm-se ou aumentam quando distribuídos. Na prestação de serviço, quem – ou o que – o faz, parte de uma necessidade do usuário ou da possibilidade de resolver um problema.

Citando Parasuraman, Zheitaml e Berry (1985), Serafim (2020) destaca a improbabilidade da repetição exata da prestação de um serviço, pois depende de contextos e da interação entre as pessoas.

Serafim (2020, p.44) esclarece que

(...) pode-se perceber que a educação é um serviço, por ser uma ação que cria valor para o usuário, ao mesmo tempo que é intangível (...) uma prática educativa nunca é a mesma, ainda que aconteça com o mesmo enfoque (...) depende de diversas variáveis, como da interação com os alunos, das condições socioemocionais e estruturais.

Nos modelos tradicionais de avaliação de treinamento, independentemente do juízo de

valor do resultado e da opinião dos participantes, os educandos podem ser convocados a realizar um novo curso por decisão da instituição.

### **2.2.1 O SERVQUAL**

Uma das visões sobre qualidade considera as expectativas iniciais e verifica se elas foram atendidas ao final da prestação de serviços. Ainda que possa haver elementos objetivos, o sentimento que o cliente tem de satisfação ou de insatisfação é o elemento mais relevante no juízo de valor firmado após a avaliação.

O modelo SERVQUAL foi proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1985. Para os autores, a ideia de qualidade está relacionada com a satisfação da expectativa do usuário, ou seja, ela é o resultado da diferença entre a percepção do usuário quanto ao serviço prestado e a expectativa que se tinha a respeito dele (Serafim, 2020)

O SERVQUAL avalia a satisfação dos usuários considerando as opiniões expressas em cinco dimensões:

- tangibilidade: aspectos físicos;
- Confiabilidade: possibilidade de aplicar o que foi prometido;
- responsividade: prontidão de atendimento pelo fornecedor do serviço;
- garantia: segurança percebida pelos usuários por meio das operações;
- Empatia: personalização do serviço ofertado de acordo com as necessidades.

O instrumento é composto por 22 questões distribuídas nas 5 dimensões do modelo e aplicado em duas etapas. Na primeira, mensura-se a expectativa do usuário; na segunda, apura-se a impressão do usuário quanto ao serviço prestado.

### **2.2.2 O SERVPERF**

Como alternativa ao modelo SERVQUAL, Cronin e Taylor (1992) apresentam o modelo SERVPERF, cuja estrutura é baseada apenas na opinião quanto ao serviço prestado e não nas expectativas do usuário, embora mantendo 22 questões distribuídas em 5 dimensões (Salomi; Miguel; Abackerli, 2005; Serafim, 2020).

Segundo Cronin e Taylor (1992), é a qualidade percebida do serviço que leva à satisfação. Ou seja, não é a comparação entre o desempenho e a expectativa, mas a percepção do desempenho obtida no final do processo que indica a qualidade (Salomi, Miguel, Abackerli, 2005; Serafim, 2020).

Enquanto o SERVQUAL propõe a aplicação de questionário de avaliação antes da aplicação do serviço para se obter a expectativa do cliente e o mesmo instrumento após a entrega

do serviço a fim de medir o efetivo desempenho, o SERVPERF espera obter a qualidade do serviço prestado somente após a entrega ao cliente, com a aplicação de somente uma vez o instrumento de avaliação com o objetivo de medir o desempenho efetivo.

### 2.2.3 O SERVEDUCA

A Coordenadoria do Ensino Médio e Técnico (Cetec) do CEETEPS, por meio do Centro de Capacitação Técnica, Pedagógica e de Gestão (Cetec Capacitações), possui um programa de formação permanente para os docentes do ensino médio do CEETEPS (Serafim, 2020).

Ariane Serafim (2020) classificou inicialmente as 30 questões existentes no questionário aplicado pela Cetec após o término das capacitações, a partir das dimensões do modelo SERVQUAL, como se verifica no Quadro 5.

Quadro 5 - Dimensões da Avaliação das Formações da Cetec Capacitações, conforme Modelo Servqual

<b>Questões da Pesquisa de Avaliação de Formação Permanente da Cetec Capacitações</b>	<b>Dimensão (conforme proposta do modelo SERVQUAL)</b>
Os objetivos da capacitação foram definidos claramente?	Confiabilidade
O programa da capacitação entregue pelo professor foi cumprido?	Confiabilidade
O número de horas propostas foi suficiente para desenvolver as competências e habilidades a que se propôs a capacitação?	Confiabilidade
Na capacitação proposta houve disponibilização de material didático?	Presteza
O material didático foi utilizado na capacitação ou nas atividades não presenciais?	Confiabilidade
O material didático fornecido foi satisfatório quanto à qualidade?	Confiabilidade
Os recursos audiovisuais foram satisfatórios quanto à qualidade?	Aspectos Tangíveis
A apresentação visual dos slides foi agradável quando utilizado Datashow ou computador?	Aspectos Tangíveis
As letras (cor, tipo, tamanho) usadas nos textos foram adequadas?	Aspectos Tangíveis
Demonstrou(aram) domínio da área/conhecimento do componente curricular?	Garantia
Abordou adequadamente os assuntos da Capacitação?	Garantia
Demonstrou objetividade em suas explicações?	Garantia
Empregou técnicas didáticas favoráveis à construção de conhecimentos pelos capacitandos?	Garantia
Esclareceu as dúvidas dos capacitandos?	Empatia



As instalações foram adequadas para os objetivos da Capacitação?	Aspectos Tangíveis
A(s) sala(s) oferecida(s) para a capacitação estava(m) adequada(s) em relação a iluminação?	Aspectos Tangíveis
O processo de inscrição foi eficaz?	Presteza
Os informes gerais sobre a capacitação foram recebidos em tempo para a organização das atividades escolares e programação da participação do professor na capacitação?	Presteza
O atendimento da equipe administrativa responsável pela recepção e gerenciamento do evento foi satisfatório?	Empatia
O curso satisfez minhas expectativas de aprendizagem sobre o assunto?	Sem classificação de dimensão.
As competências, habilidades e os conhecimentos que adquiri servirão para serem utilizados no processo de ensino e aprendizagem?	Sem classificação de dimensão.
Sinto-me preparado para socializar os conhecimentos e habilidades adquiridas na capacitação a outras pessoas?	Sem classificação de dimensão.
Sinto-me capaz de aplicar as competências, habilidades e os conhecimentos adquiridos nesta Capacitação?	Sem classificação de dimensão.
Cumpri as atividades propostas	Sem classificação de dimensão.
Participei integralmente das atividades?	Sem classificação de dimensão.
Pretendo utilizar as competências, habilidades e os conhecimentos adquiridos nesta Capacitação neste ou no próximo semestre em meu trabalho?	Sem classificação de dimensão.
Indicaria esta capacitação a outras pessoas?	Confiabilidade
Pontos que superaram minhas expectativas	Confiabilidade
Ponto(s) que NÃO atingiu(ram) minhas expectativas	Confiabilidade
Você tomou conhecimento do curso por meio de:	Aspectos Tangíveis

Fonte: Serafim (2020)

Segundo Serafim (2020), os professores respondem às questões do Quadro 5 em uma escala de zero a dez. A autora aponta um desequilíbrio nas dimensões, com base no Modelo SERQUAL, já que

a dimensão que possui maior abrangência da avaliação é Confiabilidade, com oito questões. Em seguida, a dimensão com mais perguntas na avaliação é a de Aspectos Tangíveis, com seis questões. A dimensão garantia possui 4 questões. A dimensão Presteza tem três questões e a dimensão com menor abrangência é a Empatia, com duas questões. (p.62)

Após entrevistar os gestores do CEETEPS, Serafim (2020) propõe o ServEduca como instrumento de avaliação das capacitações do programa de formação continuada dos professores do CEETEPS. A autora propõe equilibrar as dimensões e reformular as questões, para que fiquem mais aderentes às necessidades apontadas.

Por isso, este trabalho propõe a construção do modelo ServEduca, a partir dos modelos SERVQUAL e SERVPERF, para avaliação de Formação Permanente. Esse modelo propõe:

- avaliação da formação em duas fases;
- criação de mais duas dimensões: autoavaliação e utilidade, além das já propostas pelo modelo SERVQUAL;
- readequação das questões utilizadas no modelo atual da Cetec Capacitações;
- respostas dos participantes em escala com graduação de um a cinco, com classificação. (Serafim, 2020 p. 65)

A autora esclarece que a criação de questões adicionais ocorre em virtude das necessidades apuradas durante as entrevistas com os gestores. A criação de duas dimensões – Autoavaliação e Utilidade – ocorreu para contemplar questões existentes no modelo utilizado pela Cetec Capacitações e que não se enquadram nas dimensões propostas no SERVQUAL.

O ServEduca deve ser aplicado em dois momentos: logo após o término da ação educacional e noventa dias após a conclusão do curso.

No Quadro 6, tem-se o Modelo ServEduca referente à primeira fase de avaliação.

Quadro 6 - Fase 1 - Modelo de Avaliação ServEduca

<b>Afirmações ServEduca</b>	<b>Dimensões ServEduca</b>
Os objetivos da formação foram definidos claramente.	Confiabilidade
O programa da formação proposto foi cumprido.	
O número de horas proposto foi suficiente para desenvolver as competências e habilidades a que se propôs a formação.	
Foi utilizado material didático na formação ou nas atividades não presenciais.	
O material didático fornecido foi satisfatório quanto à qualidade.	
Indicaria esta formação a outras pessoas.	
Pontos que superaram minhas expectativas.	
Ponto(s) que não atingiu(ram) minhas expectativas.	
Na formação proposta houve disponibilização de material didático.	Presteza.
O processo de inscrição foi eficaz.	
Os informes gerais sobre a formação foram recebidos em tempo para a organização das atividades escolares e programação da participação do professor na formação.	

Os recursos audiovisuais utilizados foram satisfatórios.	Aspectos tangíveis.
A apresentação visual foi agradável quando utilizado recursos audiovisuais.	
As instalações e estrutura dos espaços físicos/ambiente virtual de aprendizagem foram adequadas para os objetivos da formação.	
Você tomou conhecimento da formação por meio de:	
O(s) professor(es) demonstrou(aram) domínio do programa proposto.	Garantia
O(s) professor(es) abordou(aram) adequadamente os assuntos da formação.	
O(s) professor(es) demonstrou(ram) objetividade em sua(s) explicações.	
Empregou(ram) técnicas didáticas favoráveis à construção de conhecimentos pelos participantes.	
O(s) professor(es) esclareceu(ram) as dúvidas dos participantes.	Empatia
O coordenador da Formação Permanente atendeu adequadamente os participantes.	
O atendimento da equipe administrativa responsável pela recepção e gerenciamento do evento foi satisfatório.	
As competências, habilidades e os conhecimentos que adquiri poderão ser utilizados no processo de ensino.	Utilidade
As práticas utilizadas na formação podem melhorar minhas práticas docentes.	
Sinto-me preparado para socializar os conhecimentos e habilidades adquiridas na formação com demais professores.	Autoavaliação
Sinto-me capaz de aplicar as competências, habilidades e os conhecimentos adquiridos nessa formação durante minhas atividades docentes.	
Cumpri as atividades propostas.	
Participei integralmente das atividades.	

Fonte: Serafim (2020)

Para cada afirmação do Quadro 6, o respondente deve indicar uma opção em escala Likert (1932) graduada de um a cinco, com as seguintes variações:

- 1- Discordo totalmente
- 2- Discordo
- 3- Não concordo nem discordo
- 4- Concordo
- 5- Concordo totalmente

Os pontos obtidos pelas respostas devem ser somados. Em seguida, calcula-se a média dos pontos por dimensão, considerando-se a quantidade de questões objetivas (ou fechadas). A dimensão Confiabilidade, por exemplo, tem 6 questões objetivas e duas dissertativas. Nesse caso, a soma do resultado encontrado nas questões fechadas será dividida por 6.

A média obtida é classificada de acordo com as graduações da Escala Likert:

- De 1 a 1,99: discordo totalmente – ou seja, participantes muito insatisfeitos com a dimensão.
- De 2 a 2,99: discordo – ou seja, participantes insatisfeitos com a dimensão.
- De 3 a 3,99: não concordo nem discordo – ou seja, participantes nem satisfeitos nem insatisfeitos com a dimensão.
- De 4 a 4,5: concordo – ou seja, participantes satisfeitos com a dimensão.
- De 4,51 a 5: concordo totalmente – ou seja, participantes muito satisfeitos com a dimensão. (Serafim, 2020, p. 71)

O Quadro 7 se refere ao questionário que deve ser respondido pelos participantes na segunda fase da avaliação, no mínimo três meses após a conclusão do curso, com o objetivo de medir a efetividade da capacitação.

Quadro 7 - Fase 2 - Modelo de Avaliação ServEduca

<b>Afirmações ServEduca</b>	<b>Dimensão</b>
Utilizei com meus alunos o conteúdo da formação.	Utilidade
Percebi melhoria em minha prática docente, por meio da formação.	
Socializei o material utilizado na formação.	Autoavaliação
Me sinto mais confiante para desenvolvimento de competências e habilidades dos alunos, ao utilizar os conteúdos aprendidos na formação.	

Fonte: Serafim (2020)

Na segunda fase, os egressos dos cursos respondem ao questionário do Quadro 7 selecionando as mesmas opções utilizadas na avaliação da primeira fase: escala Likert (1932) graduada em cinco pontos.

Os modelos de avaliação demonstram a variedade de olhares possíveis para avaliar uma ação de treinamento.

Para a realização deste trabalho, optou-se utilizar um instrumento que tivesse a

característica de trazer inferências de qualidade a partir do nível de satisfação dos participantes da ação formativa realizada pelo PEP. As ações do PEP são destinadas a um público externo ao INSS. A realização da educação previdenciária depende do interesse e da opinião favorável dos participantes, já que o Instituto utiliza as instalações e horários da entidade parceira. A satisfação dos alunos da Fatec que participem dos encontros pode ser utilizada como estímulo para novas matrículas, ressaltando a parceria com o INSS como elemento diferencial da unidade.

Além disso, considerou-se avaliar a ação formativa deste estudo com uma ferramenta já utilizada pelo CEETEPS nos cursos de formação continuada de professores. Por isso, decidiu-se utilizar, para avaliação da ação formativa, com as devidas adaptações, o ServEduca, elaborado por Serafim (2020) a partir dos modelos SERVQUAL e SERVPERF.

## **CAPÍTULO 3 - A PESQUISA DE CAMPO**

### **3.1 A METODOLOGIA**

O presente trabalho objetiva, por meio de método qualitativo aplicado a partir de pesquisa de campo, avaliar o resultado da Ação Formativa do Programa de Educação Previdenciária (PEP), realizada pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) como atividade complementar ao curso de Gestão de Recursos Humanos de uma Instituição de Educação Profissional.

Esta pesquisa se caracteriza:

- quanto à abordagem: qualitativa;
- quanto à natureza: aplicada;
- quanto aos objetivos: descritiva;
- quanto aos procedimentos: pesquisa de campo.

A pesquisa qualitativa “proporciona profundidade aos dados, dispersão, riqueza interpretativa, contextualização do ambiente ou entorno, detalhes e experiências únicas” (Sampieri; Collado; Lucio, 2013, p. 41). Com a abordagem qualitativa, busca-se compreender a perspectiva dos participantes sobre a experiência que estão vivenciando, e não se pretende a generalização dos resultados (Sampieri; Collado; Lucio, 2013). O caráter qualitativo deste trabalho é evidenciado pela coleta da opinião dos alunos, com aplicação de questionários, e da professora, obtida por meio de entrevista semiestruturada.

Uma pesquisa de natureza aplicada busca produzir conhecimento para posterior aplicação de seus resultados na solução ou melhoria de situações identificadas na realidade (Vilaça, 2010).

Segundo Sampieri, Collado e Lucio (2013, p. 102), “estudos descritivos buscam especificar propriedades, características e traços importantes de qualquer fenômeno que analisarmos.”

### 3.2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o intuito de associar o interesse acadêmico do autor à possibilidade de trazer melhorias para as rotinas do INSS, decidiu-se por pesquisar, a partir da escolha e aplicação de uma ferramenta de avaliação, o resultado de uma ação formativa realizada pelo PEP. Destaca-se que a área de educação do INSS não prevê a aplicação de instrumentos para avaliação das ações realizadas pelo Programa.

A Divisão de Educação e Desenvolvimento do INSS na superintendência de São Paulo entende que o PEP deve atuar de forma intensiva e estratégica. Parcerias com instituições de ensino possibilitam que a educação previdenciária chegue a mais pessoas.

Considerou-se a pertinência de haver a aproximação entre o INSS e uma Instituição de Ensino Superior que estivesse vinculada ao CEETEPS, onde o autor deste trabalho é aluno, o que poderia facilitar a aplicação da pesquisa. Por isso, entendeu-se que a estratégia ideal seria que o PEP atuasse de forma presencial como ação formativa complementar a estudantes do ensino superior do CEETEPS, que estivessem matriculados no Curso de Gestão de Recursos Humanos, em que se identificou a proximidade com o direito previdenciário.

Na cidade de São Paulo, há oferta do Curso de Gestão de Recursos Humanos de forma presencial na Fatec Zona Leste e na Fatec Ipiranga – Pastor Enéas Tognini.<sup>12</sup>

A direção da faculdade escolhida foi consultada e concordou em participar de uma reunião para conhecer a proposta. O intuito do encontro foi apresentar à unidade de ensino o objetivo da pesquisa e os passos que seriam adotados, mas buscou-se evidenciar que a aproximação do INSS com a Fatec traria vantagens para as instituições e principalmente para os alunos, que teriam informações complementares ao conteúdo previsto no curso, mas com uma abordagem mais próxima da prática profissional.

No dia 08/05/2023, por meio da plataforma *Teams*, reuniram-se o autor e a orientadora desta pesquisa, a diretora da unidade e a coordenadora de Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Profa. Eiko Enoki. Apresentou-se às representantes a estrutura do INSS em São Paulo, a atuação da área de educação do Instituto, com ênfase nas atividades do PEP, e o propósito do trabalho, que vincularia o INSS, o Programa de Pós-Graduação do CEETEPS e a Fatec.

A diretora foi favorável à realização da pesquisa e entendeu que a ação deveria ser

---

<sup>12</sup> <https://www.cps.sp.gov.br/cursos-fatec/gestao-de-recursos-humanos/>

aplicada aos alunos do 3º semestre do Curso de Gestão de recursos Humanos. Para isso, recomendou que fossem definidos a carga horária e o conteúdo mais apropriados para o curso com a Professora Giseli Ângela Tartaro Ho, responsável pela disciplina Legislação Trabalhista e Previdenciária na unidade.

No dia 12/06/2023, realizou-se reunião com a Professora Giseli, que se mostrou receptiva à proposta. Em comum acordo, definiu-se que a ação aconteceria em dois dias diferentes para os alunos matriculados no terceiro semestre do curso. Os temas e datas escolhidos foram: 30/08/2023 - aposentadorias e pensões; 18/10/2023 - auxílio por incapacidade temporária e salário-maternidade. Os assuntos seriam apresentados no horário regular da aula e, ao final, os alunos, facultativamente, fariam a avaliação da ação formativa. O autor desta pesquisa foi o responsável por todas as ações do PEP realizadas na Fatec e descritas neste estudo.

Para que outros alunos e professores tivessem acesso às informações trazidas pelo PEP, foi solicitado pela direção da unidade a realização de uma palestra a respeito do INSS – estrutura da autarquia e formas de requerer serviços e benefícios na atualidade – para todos os matriculados no Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, antes da ação formativa.

A apresentação aconteceu no dia 08/08/2023 para 126 alunos e professores da Fatec a respeito dos temas acordados. Ao término do encontro, a direção da Fatec demonstrou interesse na implementação de um projeto em que os assuntos relacionados ao INSS fossem abordados uma vez por semana. O projeto foi denominado Desvendando os Benefícios Previdenciários e a participação foi facultada a todos os alunos.

Os encontros do projeto Desvendando os Benefícios Previdenciários aconteceram às terças-feiras das 18h às 19h, de 12/09/2023 a 07/11/2023, conduzidos em revezamento pela professora Giseli e pelo autor deste trabalho, com a presença média de 11 pessoas. A professora e os alunos participaram presencialmente e a atuação deste autor foi a distância, de forma síncrona, por meio de reunião agendada nos aplicativos Teams e Google Meet. No primeiro dia, a proposta do projeto foi apresentada e realizou-se uma exposição geral sobre o INSS – estrutura e formas de atendimento. Nos dias seguintes, os alunos propunham casos reais ou factíveis relacionados ao direito previdenciário, os quais eram respondidos e ampliados para que compreendessem princípios que norteavam os requisitos aos benefícios e que pudessem aplicar o conhecimento adquirido em outras situações semelhantes.



A ação formativa foi realizada de forma presencial no horário regular da disciplina Legislação Trabalhista e Previdenciária, oferecida aos 32 alunos do 3º semestre do Curso de Gestão de Recursos Humanos. Conforme acordado previamente com a professora da disciplina, os encontros foram no dia 30/08/2023 e no dia 18/10/2023, das 19h às 22h aproximadamente.

No dia 30/08/2023, os assuntos foram aposentadorias urbanas e pensão por morte. Houve uma explicação inicial sobre o objetivo daquela ação e as características da Previdência Social no Brasil. Para abordar as aposentadorias, além da explicação sobre os requisitos para o benefício, foram entregues aos alunos simulações de tempo de contribuição para que os participantes aprendessem a interpretá-las. Os pontos comentados sobre pensão por morte se referiram a conceitos como qualidade de segurado e de dependente, cálculo e duração das pensões e comprovação de união estável.

No dia 18/10/2023, os temas foram auxílio por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença) e salário-maternidade. Para tratar do auxílio por incapacidade temporária, foram destacados os seguintes pontos: qualidade de segurado, carência, cálculo do benefício, fluxo para requerimento inicial, revisão e recurso. Ainda no campo dos benefícios por incapacidade ou que dependem de perícia médica, abordou-se também auxílio-acidente e a aposentadoria por incapacidade permanente (antiga aposentadoria por invalidez). Na explanação sobre salário-maternidade, além dos requisitos do benefício, foram abordadas situações incomuns como aborto não criminoso, pagamento para homens e casos de adoção.

Importante destacar que os temas foram escolhidos conjuntamente pelo autor da pesquisa e pela professora da disciplina, considerando as prováveis situações que apareceriam no cotidiano do profissional de Recursos Humanos (RH). Nas exposições, foram utilizados exemplos de segurados urbanos e prioritariamente empregados.

Ao término de cada aula prevista na ação formativa específica aos alunos da disciplina Legislação Trabalhista e Previdenciária, foi aplicado um questionário eletrônico para que os alunos avaliassem o encontro. O instrumento utilizado foi uma adaptação do ServEduca, modelo proposto por Ariane Francine Serafim para avaliação de cursos para formação permanente de professores do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza (CEETEPS).

Com a avaliação dos resultados, será feito relatório técnico conclusivo a ser entregue ao INSS e à Fatec. Espera-se contribuir para a melhoria do programa, identificar o nível de satisfação dos participantes e o grau de contribuição que o PEP pode trazer para a formação do tecnólogo.

### 3.3 A FATEC E O CURSO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

A Faculdade de Tecnologia do Estado de São Paulo (Fatec) é vinculada ao Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza (CEETEPS).

O regimento das Fatec, anexo da Deliberação CEETEPS nº 31, de 27-09-2016, prevê

Artigo 1º - As Faculdades de Tecnologia - Fatecs são Unidades de Ensino Superior de Graduação e Pós-Graduação, do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps, autarquia de regime especial associada à Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - UNESP, instituição de direito público da administração indireta do Governo do Estado de São Paulo, vinculada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação, e regidas por este Regimento para a consecução de seus objetivos, observando-se o estabelecido no Regimento do Ceeteps, aprovado pelo Decreto 58.385, de 13-09-2012, e legislação vigente.

...

Artigo 3º - As Fatecs têm por objetivos:

...











III - Formar pessoal capacitado para atuar junto ao mundo do trabalho;

O regimento das Fatecs estabelece que um dos objetivos dos seus cursos é a formação para o mundo do trabalho. As disciplinas e atividades que melhor prepararem o futuro profissional para as funções que deverá exercer atendem às finalidades previstas no regimento.

Para o profissional de RH, demandas relacionadas à legislação trabalhista e previdenciária são previsíveis e frequentes. A velocidade das mudanças de legislação e procedimentos dos órgãos públicos com os quais é necessário lidar é maior do que a capacidade de aprender, preparar e aplicar as aulas pela instituição. Por isso, parcerias com as instituições públicas possibilitam que os assuntos abordados nas aulas estejam mais próximos da realidade das empresas e dos colaboradores, favorecendo a formação dos estudantes.

A Figura 4 indica as Fatecs do Estado de São Paulo que oferecessem o Curso de Gestão de Recursos Humanos na modalidade presencial.

Figura 4 - Fatecs em São Paulo que oferecem o curso de Gestão de RH

▼ Modalidade Presencial	
 <p><b>Fatec Taubaté</b> São José dos Campos - Taubaté</p>	 <p><b>Fatec Zona Leste</b> Metropolitana de São Paulo - São Paulo</p>
 <p><b>Fatec Ipiranga – Pastor Enéas Tognini</b> Metropolitana de São Paulo - São Paulo</p>	 <p><b>Fatec Mogi das Cruzes</b> Metropolitana de São Paulo - Mogi das Cruzes</p>
 <p><b>Fatec Barueri – Padre Danilo José de Oliveira Ohl</b> Metropolitana de São Paulo - Barueri</p>	 <p><b>Fatec Franca – Dr. Thomaz Novelino</b> Franca - Franca</p>
 <p><b>Fatec São Carlos</b> Central - São Carlos</p>	 <p><b>Fatec Sumaré</b> Campinas - Sumaré</p>
 <p><b>Fatec Baixada Santista – Rubens Lara</b> Baixada Santista - Santos</p>	 <p><b>Fatec Mococa</b> Campinas - Mococa</p>

Fonte: <https://www.cps.sp.gov.br/cursos-fatec/gestao-de-recursos-humanos/> (Acessado em 18/11/23)

Como se observa na Figura 4, na cidade de São Paulo há duas unidades que oferecem o Curso de Gestão de Recursos Humanos: Fatec Zona Leste Metropolitana de São Paulo – São Paulo e Fatec Ipiranga – Pastor Enéas Tognini - Metropolitana de São Paulo – São Paulo

O Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos na Fatec consta no Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia (CNCST), tem duração de 6 semestres e é classificado no Eixo Tecnológico Gestão e Negócios.

O objetivo do curso, previsto no Projeto Pedagógico do Curso (PPC) elaborado pela Fatec Ipiranga, é

Formar profissionais com competências técnicas e humanas para atuação no planejamento, avaliação e gestão de pessoas e de processos referentes a negócios e

serviços presentes em organizações e instituições públicas ou privadas, de todos os portes e ramos de atuação, bem como promover a constante atualização e investigação tecnológica, visando o aperfeiçoamento humano para os diversos setores das organizações públicas ou privadas. (PPC, 2018, p.8)

O caráter de planejamento, avaliação e gestão de pessoas previsto no PPC (2018) destacam a intenção de formar profissionais com uma visão ampla sobre gestão de pessoas, não se restringindo a um caráter operacional.

A Disciplina Legislação Trabalhista e Previdenciária é oferecida aos alunos do 3º semestre do curso com carga de 4 horas semanais.

O PPC (2018, p.32) estabelece para a Disciplina Legislação Trabalhista e Previdenciária:

#### LEGISLAÇÃO TRABALHISTA E PREVIDENCIÁRIA

AULAS SEMESTRAIS:80 horas aulas

OBJETIVO: O discente será capaz de compreender e aplicar a Legislação Trabalhista e Previdenciária. Proporcionar o reforço advindo do fornecimento de informações acerca dos princípios constitucionais no contexto do trabalho.

EMENTA: Histórico do Direito do Trabalho; Princípios do Direito do Trabalho; Relação de emprego x Relação de trabalho; Empregado e Empregador; Poder de Direção do Empregador, Assédio Moral, Dano Moral; Espécies de trabalhadores; Contrato de trabalho, remuneração, jornada de trabalho e intervalo; Alteração do Contrato de Trabalho, equiparação salarial; Estabilidade no emprego; Férias; Fundo de Garantia por Tempo de Serviço; Aviso Prévio; Aspecto Legal da Higiene e Segurança do Trabalho, Insalubridade, periculosidade, doença ocupacional e acidente do trabalho; Extinção do contrato de trabalho; Direito Coletivo do Trabalho, Convenção Coletiva, acordo coletivo. Sindicato e Greve; Direito Previdenciário, Benefícios previdenciários. (PPC, 2018)

A ementa da disciplina indica a preponderância de itens relacionados ao Direito do Trabalho (16 citações), em detrimento do Direito Previdenciário, citado de forma genérica em dois tópicos: “Direito Previdenciário” e “Benefícios Previdenciários”.

Pela construção da ementa, observa-se que pontos importantes sobre Direito Previdenciário e INSS, como formas de requerer serviços e benefícios, simular contagem de tempo de contribuição, requisitos para o auxílio por incapacidade temporária, aposentadorias, salário-maternidade e pensão por morte, concorrerão com assuntos também relevantes da área trabalhista e terão que ser abordados de maneira menos aprofundada, tendo em vista a carga

horária destinada à disciplina Legislação Trabalhista e Previdenciária

Destarte, reitera-se a importância de atividades complementares que possam auxiliar na formação do profissional de RH em assuntos não abordados de forma ampla na elaboração do curso.

### 3.4 MODELO DE AVALIAÇÃO ADOTADO: ADAPTAÇÃO DO SERVEDUCA

Na elaboração da proposta de avaliação da ação formativa do PEP no curso de Gestão de RH e para a escolha do instrumento a ser aplicado considerou-se priorizar a perspectiva e a satisfação do participante. Os modelos tradicionais de avaliação de capacitação normalmente são aplicados e respondidos por pessoas da própria instituição. No caso da ação formativa do PEP no curso de Gestão de RH, trata-se de uma atividade em que os educandos não são servidores do INSS. Há, portanto, o interesse do INSS em saber se a ação contribui para a formação dos alunos da Fatec, de forma que a unidade e os participantes desejem que novas ações sejam realizadas. Nesse sentido, a ação formativa se aproxima da lógica de prestação de serviços, cuja qualidade de execução e a satisfação dos alunos são elementos decisivos para a continuidade do projeto.

O questionário que os alunos preencheram foi uma adaptação do ServEduca, proposto por Serafim (2020) como instrumento de avaliação das capacitações do programa de formação continuada dos professores do CEETEPS.

Para comparação do ServEduca com o instrumento adaptado, na coluna da esquerda do Quadro 8 estão as afirmações do ServEduca e, na da direita, as afirmações que compõem o instrumento de avaliação da ação formativa

Quadro 8 - Comparativo entre o ServEduca e o questionário da ação formativa

Afirmações ServEduca	Afirmações Ação Formativa PEP/Fatec	Dimensões ServEduca
Os objetivos da formação foram definidos claramente.	Os objetivos da ação formativa foram definidos claramente.	Confiabilidade
O programa da formação proposto foi cumprido.	O programa da ação formativa proposto foi cumprido.	
O número de horas proposto foi suficiente para desenvolver as competências e habilidades a que se propôs a formação.	O número de horas proposto foi suficiente para desenvolver <b>os conhecimentos</b> a que se propôs a ação formativa.	
Foi utilizado material didático na formação ou nas atividades não presenciais.	Foi utilizado material didático na ação formativa.	

O material didático fornecido foi satisfatório quanto à qualidade.	O material didático fornecido foi satisfatório quanto à qualidade.	
Indicaria esta formação a outras pessoas.	Indicaria esta ação a outras pessoas.	
Pontos que superaram minhas expectativas.	Pontos que superaram minhas expectativas.	
Ponto(s) que não atingiu(ram) minhas expectativas.	Ponto(s) que não atingiu(ram) minhas expectativas.	
Na formação proposta houve disponibilização de material didático.	Na ação formativa proposta houve disponibilização de material didático.	Presteza.
O processo de inscrição foi eficaz.	Sem afirmação.	
Os informes gerais sobre a formação foram recebidos em tempo para a organização das atividades escolares e programação da participação do professor na formação.	Sem afirmação.	
Os recursos audiovisuais utilizados foram satisfatórios.	Os recursos audiovisuais utilizados foram satisfatórios.	Aspectos tangíveis.
A apresentação visual foi agradável quando utilizado recursos audiovisuais.	A apresentação visual foi agradável quando utilizado recursos audiovisuais.	
As instalações e estrutura dos espaços físicos/ambiente virtual de aprendizagem foram adequadas para os objetivos da formação.	Sem afirmação.	
Você tomou conhecimento da formação por meio de:	Sem afirmação.	
O(s) professor(es) demonstrou(aram) domínio do programa proposto.	O(s) educador(es) demonstrou(aram) domínio do programa proposto.	Garantia
O(s) professor(es) abordou(aram) adequadamente os assuntos da formação.	O(s) educador(es) abordou(aram) adequadamente os assuntos da ação formativa.	
O(s) professor(es) demonstrou(ram) objetividade em sua(s) explicações.	O(s) educador(es) demonstrou(ram) objetividade em sua(s) explicações.	
Empregou(ram) técnicas didáticas favoráveis à construção de conhecimentos pelos participantes.	Empregou(ram) técnicas didáticas favoráveis à construção de conhecimentos pelos participantes.	
O(s) professor(es) esclareceu(ram) as dúvidas dos participantes.	O(s) educador(es) esclareceu(ram) as dúvidas dos participantes.	Empatia
O coordenador da Formação Permanente atendeu adequadamente os participantes.	Sem afirmação.	

O atendimento da equipe administrativa responsável pela recepção e gerenciamento do evento foi satisfatório.	Sem afirmação.	
As competências, habilidades e os conhecimentos que adquiri poderão ser utilizados no processo de ensino.	Os conhecimentos que adquiri poderão ser utilizados nas minhas atividades profissionais.	Utilidade
As práticas utilizadas na formação podem melhorar minhas práticas docentes.	As práticas utilizadas na ação formativa podem melhorar minhas práticas profissionais.	
Sinto-me preparado para socializar os conhecimentos e habilidades adquiridas na formação com demais professores.	Sinto-me preparado para socializar os conhecimentos adquiridos na ação formativa com demais colegas de trabalho.	Autoavaliação
Sinto-me capaz de aplicar as competências, habilidades e os conhecimentos adquiridos nessa formação durante minhas atividades docentes.	Sinto-me capaz de aplicar os conhecimentos adquiridos nessa ação formativa durante minhas atividades profissionais.	
Cumpri as atividades propostas.	Sem afirmação.	
Participei integralmente das atividades.	Sem afirmação.	

Fonte: Autor (2024)

Tendo em vista a finalidade do trabalho, houve adaptação de afirmações do ServEduca e exclusão daquelas que se referiam à estrutura, divulgação do encontro e coordenação pedagógica. Por isso, o questionário ficou com 20 questões (18 fechadas e duas abertas), distribuídas em 7 dimensões. Cada questão tem uma escala Likert (1932) de cinco pontos com variação entre 1 e 5 (discordo totalmente a concordo totalmente).

- 1 = Discordo totalmente
- 2 = Discordo
- 3 = Não concordo nem discordo
- 4 = Concordo
- 5 = Concordo totalmente

No dia 10/08/2023, após a palestra inicial e antes do início da ação formativa, o questionário foi submetido à apreciação da coordenadora de Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Profa. Eiko Enoki. Sobre a palestra que assistiu, a coordenadora comentou: “Após a palestra, passei a ter uma visão totalmente diferente do que hoje é o INSS”; quanto ao questionário que estava sendo avaliado, não sugeriu ajuste no instrumento.

A coleta das respostas dos alunos ocorreu após as atividades por meio de modelo eletrônico construído no *software Microsoft Forms*. Antes de responderem às questões, os

participantes assinaram virtualmente o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), conforme Apêndice B. Posteriormente, foi gerada planilha *Excel* pelo *Forms*, para organização e análise dos dados.



## CAPÍTULO 4 – RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1 A AÇÃO PEDAGÓGICA

Conforme cronograma estabelecido, em 30/08/2023 foi realizada a primeira etapa da ação formativa do PEP para as alunas e alunos matriculados no 3º semestre do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos de uma Faculdade de Tecnologia em São Paulo, período noturno.

Os assuntos abordados nesse primeiro encontro foram aposentadorias urbanas, na primeira parte da aula, e pensão por morte, na segunda. Na sala de aula havia uma TV instalada para projetar os slides elaborados para o encontro. O material foi encaminhado aos participantes previamente em formato digital. Além disso, foram impressas e entregues aos alunos simulações de tempo de contribuição que são geradas pelo Meu INSS para discussão e interpretação das informações.

De forma introdutória, explicou-se a finalidade daquele encontro e abordou-se aspectos gerais sobre a Previdência Social no Brasil. No Quadro 9, encontra-se o plano de aula previsto para o dia 30/08/2023.

Quadro 9 - Plano de aula do primeiro encontro da ação formativa

Ação Formativa do PEP na Fatec - 30/08/2023		
Horário	Tema Principal	Tópicos
Das 19h às 20h40	Aposentadorias urbanas	O tripé da seguridade social: saúde, assistência e previdência social A previdência social no Brasil Canais remotos de atendimento do INSS Requisitos para aposentadorias - regras de transição Simulação de tempo de contribuição: como fazer pelo Meu INSS e como interpretá-la
Das 21h às 22h40	Pensão por morte	Qualidade de segurado Qualidade de dependente Comprovação de união estável Cálculo da pensão Dúvidas recorrentes sobre pensão

Fonte: Elaborado pelo autor 2024.

Os tópicos previstos no Quadro 9 foram abordados integralmente, mas houve dificuldade no cumprimento do horário. A aula foi iniciada às 19h com a presença de cerca de 50% dos alunos. Por volta das 22h15, vários participantes demonstraram ansiedade e preocupação pois iriam usar transporte público, inviabilizando a continuidade do encontro. Os alunos que chegaram após as 19h, perderam a explicação sobre a finalidade da ação formativa.

Durante a exposição do tema, na primeira e na segunda partes da aula, foi solicitado que os participantes respondessem ao questionário elaborado para avaliação da ação formativa. O *link* foi enviado com antecedência pela professora, mas o formulário ficou fechado até o início do encontro. Os alunos foram informados que o preenchimento da pesquisa era facultativo e anônimo, mas que a participação de cada um era muito importante para a qualidade do estudo. Nesse dia, dos 32 alunos matriculados, 26 estiveram na aula e 23 (88,46% dos presentes) preencheram a avaliação.

No segundo encontro, realizado dia 18/10/2023, os assuntos apresentados foram auxílio por incapacidade temporária (com comentários sobre outros benefícios previdenciários por incapacidade) e salário-maternidade.

No Quadro 10, encontra-se o plano de aula previsto para o dia 18/10/2023. O objetivo do encontro foi comentado com os participantes no início da aula.

Quadro 10 - Plano de aula do segundo encontro da ação formativa

<b>Ação Formativa do PEP na Fatec - 18/10/2023</b>		
<b>Horário</b>	<b>Tema Principal</b>	<b>Tópicos</b>
Das 19h às 20h40	Auxílio por incapacidade temporária	Requisitos do benefício: qualidade de segurado, carência e incapacidade Casos de acidente de trabalho Outros benefícios previdenciários envolvendo incapacidade ou perícia: auxílio-acidente e aposentadoria por incapacidade permanente Cálculo dos benefícios Requerimentos iniciais e recursais
Das 21h às 22h40	Salário-maternidade	Requisitos do benefício: qualidade de segurado e carência Duração do benefício e formas de requerimento Valor do benefício Situações menos comuns: aborto não criminoso, adoção e pagamento de salário-maternidade para homens

Fonte: Elaborado pelo autor 2024.

O segundo encontro da ação formativa foi semelhante ao primeiro. O conteúdo da aula foi encaminhado previamente aos participantes por meio digital, mas não foi entregue material impresso durante a aula. Houve menor frequência de alunos no início e no fim da exposição, que foi concluída por volta das 22h15, mas todos os tópicos previstos no Quadro 10 foram abordados.

Ao término da aula, foi solicitado aos alunos que respondessem ao questionário eletrônico cujo *link* fora disponibilizado previamente. Os participantes foram informados que o

preenchimento do formulário era facultativo e todos os 18 presentes colaboraram com a pesquisa.

## 4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

No dia 30/08, dos 32 alunos matriculados, 26 estiveram na aula e 23 (88,46% dos presentes) preencheram a avaliação, como citado. Na Tabela 1, verificam-se as respostas dos participantes quanto às afirmações com opção de escolha da dimensão Confiabilidade. Composto a mesma dimensão, houve duas afirmações com respostas facultativas e para livre escrita cujas respostas serão apresentadas nos Quadros 11 e 12.

Os alunos escolheram o número que melhor representasse a opinião que tinham quanto às afirmações a partir da seguinte relação:

- 1 = Discordo totalmente
- 2 = Discordo
- 3 = Não concordo nem discordo
- 4 = Concordo
- 5 = Concordo totalmente

Tabela 1 - Resultado avaliação dimensão Confiabilidade 30/08/23

Afirmações Ação Formativa PEP/Fatec	Dimensões ServEduca	1	2	3	4	5	Total de respondentes
Os objetivos da ação formativa foram definidos claramente.					5	18	23
O programa da ação formativa proposto foi cumprido.					4	19	23
O número de horas proposto foi suficiente para desenvolver os conhecimentos a que se propôs a ação formativa.		1	7	4	4	7	23
Foi utilizado material didático na ação formativa.	Confiabilidade				1	22	23
O material didático fornecido foi satisfatório quanto à qualidade.				1	1	21	23
Indicaria esta ação a outras pessoas.					2	21	23
Pontos que superaram minhas expectativas.					Não se aplica		
Ponto(s) que não atingiu(ram) minhas expectativas.					Não se aplica		

Fonte: Elaborada pelo autor 2024.

Destacam-se na Tabela 1 a convergência dos respondentes quanto à afirmação “foi utilizado material didático na ação formativa”, com 22 respostas (95,65%) na opção “concordo totalmente” e 1 escolha (4,35%) em “concordo”. Na afirmação “o número de horas proposto foi suficiente para desenvolver os conhecimentos a que se propôs a ação formativa” houve a maior variação de indicações, com 1 resposta (4,35%) “discordo totalmente”; 7 (30,43%),

“discordo”; 4 (17,39%), “não concordo nem discordo”; 4 (17,39%), “concordo”; e 7 (30,43%), “concordo totalmente”. As divergências verificadas nas duas primeiras afirmações, que tratam da definição e do cumprimento dos objetivos da ação são naturais, já que a explicação sobre a proposta da ação formativa foi dada no início da aula, quando parte dos alunos ainda não havia chegado. Como já sinalizado, a afirmação relacionada ao número de horas proposto para a ação formativa foi a que teve maior diversidade de respostas, com o menor número de indicações na opção “concordo totalmente” (7 respostas); porém, se considerarmos o bloco dos respondentes que discordaram – 8, representando 34,78% do total, podemos verificar que 11 deles (47,82%) consideraram a quantidade de horas suficientes. Esse quesito se mostrou digno de atenção. Observa-se que houve 12 opções (52,17%) abrangendo a zona que vai da discordância à neutralidade: 1 (4,35%) “discordo totalmente”; 7 (30,43%), “discordo”; 4 (17,39%), “não concordo nem discordo”; 4 (17,39%).

Na Tabela 2, estão as respostas referentes às demais dimensões do questionário aplicado na ação do dia 30/08/2023.

Tabela 2 - Resultado avaliação demais dimensões 30/08/23

Afirmações Ação Formativa PEP/Fatec	Dimensões ServEduca	1	2	3	4	5	Total de respondentes
Na ação formativa proposta houve disponibilização de material didático.	Presteza.				1	22	23
Os recursos audiovisuais utilizados foram satisfatórios.	Aspectos tangíveis.			1	3	19	23
A apresentação visual foi agradável quando utilizado recursos audiovisuais.					5	18	23
O(s) educador(es) demonstrou(aram) domínio do programa proposto.	Garantia				1	22	23
O(s) educador(es) abordou(aram) adequadamente os assuntos da ação formativa.				1	1	21	23
O(s) educador(es) demonstrou(ram) objetividade em sua(s) explicações.		1			2	20	23
Empregou(ram) técnicas didáticas favoráveis à construção de conhecimentos pelos participantes.			1		2	20	23
O(s) educador(es) esclareceu(ram) as dúvidas dos participantes.	Empatia				3	20	23
Os conhecimentos que adquiri poderão ser utilizados nas minhas atividades profissionais.	Utilidade			2	1	20	23
As práticas utilizadas na ação formativa podem melhorar minhas práticas profissionais.					4	19	23

Sinto-me preparado para socializar os conhecimentos adquiridos na ação formativa com demais colegas de trabalho.	5	6	12	23
Sinto-me capaz de aplicar os conhecimentos adquiridos nessa ação formativa durante minhas atividades profissionais.	5	6	12	23

Fonte: elaborada pelo autor 2024.

As notas mais altas e convergentes verificadas na Tabela 2, se referem às afirmações “na ação formativa proposta houve disponibilização de material didático” e “o(s) educador(es) demonstrou(aram) domínio do programa proposto”, ambas com 22 respostas (95,65%) na opção “concordo totalmente” e 1 escolha (4,35%) em “concordo”. As menores indicações na opção “concordo totalmente” se verificam nas afirmações “sinto-me preparado para socializar os conhecimentos adquiridos na ação formativa com demais colegas de trabalho” e “sinto-me capaz de aplicar os conhecimentos adquiridos nessa ação formativa durante minhas atividades profissionais”, com 12 respostas (52,17%) com pontuação máxima; 6 (26,09%), “concordo”; e 5 (21,74%), “não concordo nem discordo”.

As respostas das dimensões “utilidade” e “autoavaliação” sugerem uma reflexão a respeito da profissão dos alunos. O ServEduca é normalmente aplicado para grupos homogêneos, com formação semelhante e que fazem cursos relacionados à área em que atuam. A ação formativa foi oferecida para pessoas que não necessariamente atuavam na área de Recursos Humanos ou em uma mesma profissão. As diferenças nas experiências profissionais podem se refletir na facilidade do aprendizado, na segurança em lidar com o assunto e na sensação de relevância do tema com o cotidiano de trabalho.

A Tabela 3 apresenta o resultado consolidado da média de respostas por dimensão. A coluna da direita se refere ao nível de satisfação apurado, conforme classificação indicada por Serafim (2020):

- de 1 a 1,99: muito insatisfeito;
- de 2 a 2,99: insatisfeito;
- de 3 a 3,99: nem satisfeito, nem insatisfeito;
- de 4 a 4,5: satisfeito;
- de 4,51 a 5: muito satisfeito.

Tabela 3 - Nível de satisfação por dimensão 30/08/23

<b>Dimensão</b>	<b>Média obtida</b>	<b>Nível de satisfação</b>
Confiabilidade	4,20	Satisfeito
Presteza	4,52	Muito satisfeito
Aspectos tangíveis	4,41	Satisfeito
Garantia	4,44	Satisfeito
Empatia	4,43	Satisfeito
Utilidade	4,37	Satisfeito
Autoavaliação	3,98	Nem satisfeito, nem insatisfeito

Fonte: elaborada pelo autor 2024.

A Tabela 3 indica a menor média (3,98) na dimensão autoavaliação, que representa o nível “nem satisfeito, nem insatisfeito”, corroborando o comentário a respeito da expectativa de uso das informações pelo aluno que ainda não se encontra em uma atividade profissional na área de RH. A dimensão Presteza teve a maior média (4,52), representando o nível “muito satisfeito” evidenciando que os alunos esperam sempre um material didático como referência a fim de poder consultar ou utilizar futuramente. As demais dimensões se enquadram no nível “satisfeito” o que demonstra que a ação formativa obteve sucesso junto a esse grupo de alunos.

O resultado geral da Confiabilidade indica que os participantes se sentiram satisfeitos com essa dimensão, mas ressalta-se a importância do olhar pormenorizado para a interpretação dos resultados, já que, com o cálculo da média das afirmações dessa dimensão, a opinião manifestada com relação à carga horária se mostrou atenuada.

No Quadro 11, estão as opiniões registradas pelos respondentes quanto aos pontos que superaram suas expectativas. Ressalta-se que o preenchimento desse campo não era obrigatório, o que explica não haver 23 registros.

Quadro 11 - Pontos que superaram as expectativas dos alunos 30/08/23

<b>Pontos que superaram minhas expectativas</b>
Poder entender um pouco de como funciona e como se calcula.
O Jefferson é muito didático, esclareceu muito as dúvidas da turma, apesar de ser um assunto complexo, nos trouxe muita clareza.
Esclareceu muitas dúvidas particulares sobre aposentadoria.
Entender sobre pensão por morte, como funciona o sistema.
Só faltou um pouco mais de tempo, mas deveríamos ter essa aula na grade do curso!
Fui muito bem esclarecido algumas das mudanças que ocorreram após 2019 nos regimes.
Didática do pesquisador foi extremamente clara.
Não conhecia o conteúdo, foi muito pertinente ao meu trabalho.
O Jefferson abordou de forma clara e muito didática os tópicos. Foi muito boa a aula e eu saí com um conhecimento bem legal.

A didática e disposição do professor em sanar dúvidas.
Gostei da didática que o Sr. Jefferson teve na apresentação do tema, pois muitos alunos não tinham nenhum acesso às informações da previdência e ele soube explicar de forma clara que todos pudessem compreender e teve paciência com as perguntas.
O apresentador foi claro e realista, exemplificando o que era explicado de forma que não deixava dúvidas.
A didática foi maravilhosa!
Até onde participei recebi materiais detalhado do assunto.
A explicação sobre simulação de aposentadoria.

Fonte: elaborada pelo autor 2024.

Observa-se, a partir das informações do Quadro 11, que a didática do educador foi mencionada literalmente em 6 (40%) das 15 colocações como ponto que superou as expectativas dos respondentes. O tempo escasso surgiu novamente como algo a ser analisado com cuidado e a relevância do conteúdo foi destacado por mais de um participante.

No Quadro 12, estão os pontos indicados como aquém às expectativas dos alunos.

Quadro 12 - Pontos que não atingiram as expectativas dos alunos 30/08/23

<b>Pontos que não atingiram minhas expectativas.</b>
Nenhum
Sim, foram sanadas bastante dúvidas.
O tempo para desenvolver a proposta não foi suficiente.
Não tenho pontos a acrescentar.
Mais tempo para explorar o assunto, por ser um assunto rico demais.
Aumentar os dias das palestras.
Gostaria que tivéssemos mais tempo para que os assuntos pudessem ser abordados com mais tempo.
Achei que a apresentação poderia levar mais tempo. Foi bem enxuta, pelo potencial que teve.
Acredito que precisaríamos de mais tempo para absorver todo o conteúdo, apenas essa sinalização.
O tempo que tínhamos disponível foi pouco.
Nada.
Velocidade na explicação e menos termos técnicos.
Quantidade de tempo.

Fonte: elaborada pelo autor 2024.

Observa-se no Quadro 12 que o tempo destinado à ação formativa, tendo em vista o conteúdo apresentado no dia 30/08/23, foi considerado insuficiente, conforme sinalizado em 7 (53,85%) das 13 manifestações coletadas, destacando a importância de se rever a duração em relação ao conteúdo proposto.

O Quadro 13 complementa as observações facultativas, com as sugestões de melhoria dos alunos.

Quadro 13 - Sugestões de melhorias dos alunos 30/08/23

Sugestões de melhoria
A palestra foi excelente.
Mais tempos para explorar os assuntos.
Aula muito interessante, bastante útil na vida profissional e pessoal para todos!
Ver a agenda para termos mais aulas.
Se pudéssemos ter mais tempo, seria muito bom.
Poderia acontecer mais vezes, foi muito informativo!
Somente a disposição de tempo para passar o conteúdo
Poderia ter mais dias com temas assim.

Fonte: elaborada pelo autor 2024.

No Quadro 13, verifica-se que 6 (75%) das 8 sugestões coletadas indicaram o desejo de haver mais momentos (mais tempo ou mais aulas) para a abordagem da educação previdenciária, o que corrobora os resultados verificados nas afirmações da dimensão Confiabilidade.

No encontro de 18/10/2023, os assuntos apresentados foram auxílio por incapacidade temporária (com comentários sobre outros benefícios previdenciários por incapacidade) e salário-maternidade. Os 18 alunos presentes, 56,25% dos matriculados, preencheram a avaliação por meio de documento digital disponibilizado via *software Microsoft Forms*. Os alunos foram informados que a participação deles era facultativa e que as respostas seriam utilizadas para a avaliação da ação formativa.

Na Tabela 4, encontram-se as opiniões dos alunos quanto às afirmações da dimensão Confiabilidade.

Tabela 4 - Resultado avaliação dimensão Confiabilidade 18/10/23

Afirmações Ação Formativa PEP/Fatec	Dimensões ServEduca	1	2	3	4	5	Total de respondentes
Os objetivos da ação formativa foram definidos claramente.					2	16	18
O programa da ação formativa proposto foi cumprido.					2	16	18
O número de horas proposto foi suficiente para desenvolver os conhecimentos a que se propôs a ação formativa.			3	3	3	9	18
Foi utilizado material didático na ação formativa.	Confiabilidade				3	15	18
O material didático fornecido foi satisfatório quanto à qualidade.					3	15	18
Indicaria esta ação a outras pessoas.					1	17	18
Pontos que superaram minhas expectativas.					Não se aplica.		
Ponto(s) que não atingiu(ram) minhas expectativas.					Não se aplica.		

Fonte: elaborada pelo autor 2024.



Na Tabela 4, observa-se que a afirmação “indicaria esta ação a outras pessoas” teve 17 indicações (94,44%) na opção “concordo totalmente”; se considerarmos que o outro participante declarou a opção “concordo”, podemos afirmar que todos os participantes (100%) indicariam para seus colegas essa atividade. A afirmação “o número de horas proposto foi suficiente para desenvolver os conhecimentos a que se propôs a ação formativa” se destaca por ter tido 9 escolhas (50%) na opção “concordo totalmente”, nenhuma escolha em “discordo totalmente” e 3 (16,67%) em cada uma das demais opções. Com exceção da afirmação menos pontuada, as demais tiveram 100% das escolhas em “concordo” ou “concordo totalmente”. O quesito “carga horária” obteve as menores pontuações: 3 (16,67%), “discordo”; e 3 (16,67%), “não concordo nem discordo”.

Na Tabela 5, encontram-se os resultados quanto às demais dimensões.

Tabela 5 - Resultado avaliação demais dimensões 18/10/23

<b>Afirmações Ação Formativa PEP/Fatec</b>	<b>Dimensões ServEduca</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Total de respondentes</b>
Na ação formativa proposta houve disponibilização de material didático.	Presteza.		1		4	13	18
Os recursos audiovisuais utilizados foram satisfatórios.	Aspectos tangíveis.			1	5	12	18
A apresentação visual foi agradável quando utilizado recursos audiovisuais.					7	11	18
O(s) educador(es) demonstrou(aram) domínio do programa proposto.	Garantia				1	17	18
O(s) educador(es) abordou(aram) adequadamente os assuntos da ação formativa.					1	17	18
O(s) educador(es) demonstrou(ram) objetividade em sua(s) explicações.					2	16	18
Empregou(ram) técnicas didáticas favoráveis à construção de conhecimentos pelos participantes.					1	17	18
O(s) educador(es) esclareceu(ram) as dúvidas dos participantes.	Empatia				1	17	18
Os conhecimentos que adquiri poderão ser utilizados nas minhas atividades profissionais.	Utilidade				2	16	18
As práticas utilizadas na ação formativa podem melhorar minhas práticas profissionais.					1	17	18
Sinto-me preparado para socializar os conhecimentos adquiridos na ação formativa com demais colegas de trabalho.	Autoavaliação	1		1	6	10	18
Sinto-me capaz de aplicar os conhecimentos adquiridos nessa ação formativa durante minhas atividades profissionais.		1			9	8	18

Fonte: elaborada pelo autor 2024.

Na Tabela 5, verificam-se que as dimensões Garantia, Empatia e Utilidade tiveram 100% das escolhas em “concordo totalmente” ou “concordo”, com maior concentração na opção “concordo totalmente” – 119 (94,44%) das 126 possíveis. As afirmações das dimensões Presteza e Aspectos tangíveis, que se referem a material didático e recursos audiovisuais, tiveram 52 indicações (96,3%) em “concordo totalmente” e “concordo”, sendo 36 escolhas (66,66%) em “concordo totalmente”. Cabe lembrar que no dia 18/10/23 não houve entrega de material impresso, embora o conteúdo tendo sido enviado previamente em arquivo digital. Na dimensão autoavaliação, em que o participante indica como se sente quanto à possibilidade de socializar o conhecimento adquirido ou aplicá-lo nas atividades profissionais, embora haja 33 indicações (91,66%) em “concordo totalmente” e “concordo”, as escolhas na opção “concordo totalmente” são de 50% nessa dimensão.

A Tabela 6 apresenta o resultado consolidado da média de respostas por dimensão. A coluna da direita se refere ao nível de satisfação apurado.

Tabela 6 - Nível de satisfação por dimensão 18/10/23

<b>Dimensão</b>	<b>Média obtida</b>	<b>Nível de satisfação</b>
Confiabilidade	4,73	Muito satisfeito
Presteza	4,61	Muito satisfeito
Aspectos tangíveis	4,61	Muito satisfeito
Garantia	4,93	Muito satisfeito
Empatia	4,89	Muito satisfeito
Utilidade	4,92	Muito satisfeito
Autoavaliação	4,3	Satisfeito

Fonte: elaborada pelo autor 2024.

Como se verifica na Tabela 6, as médias obtidas em 6 dimensões (85,71%) são classificadas no nível de satisfação “muito satisfeito”, e, na dimensão autoavaliação, o nível de classificação é “satisfeito”. As médias obtidas no segundo encontro, realizado em 18/10/2023, superaram, nas 7 dimensões observadas, os resultados da etapa da ação formativa realizada em 30/08/23.

No Quadro 14, estão os pontos que superaram as expectativas dos alunos que quiseram se manifestar, já que, ao contrário das afirmações com opções de escolha entre “concordo totalmente” e “discordo totalmente”, o preenchimento dos campos dissertativos não era obrigatório.

Quadro 14 - Pontos que superaram as expectativas dos alunos 18/10/23

<b>Pontos que superaram minhas expectativas.</b>
A didática do professor é muito boa.
Ótima didática.
Explica extremamente bem, dá exemplos práticos e diz até o que nem sonhávamos como funcionava ou que existisse.
Informação.
Saber em detalhes do processo do INSS.
Temas abordados e conhecimento do profissional na área, supercompetente e as informações foram passadas de forma muito clara e objetivas, transmitindo total informação, e uma ótima compreensão.
Jefferson foi muito atencioso, a aula foi muito clara e a comunicação foi simplificada.

Fonte: elaborada pelo autor 2024.

As observações do Quadro 14 mostram que a didática e clareza nas explicações foram indicadas como pontos que superaram as expectativas de 5 dos 7 alunos que se manifestaram. Há também mais de uma indicação quanto ao conteúdo – informações relevantes e pertinentes.

O Quadro 15 traz os pontos que não atingiram as expectativas dos 6 respondentes facultativos.

Quadro 15 - Pontos que não atingiram as expectativas dos alunos 18/10/23

<b>Ponto(s) que não atingiu(ram) minhas expectativas.</b>
Não tenho.
Nenhum, tudo excelente.
Não se aplica.
Talvez a rapidez e velocidade que tínhamos que terminar os assuntos.
Não há.
O tempo poderia ser maior, pois o material é denso e as dúvidas são muitas, sendo que nem todas conseguem ser esclarecidas no espaço de tempo estipulado.

Fonte: elaborada pelo autor 2024.

No Quadro 16, observa-se que os pontos que ficaram aquém de mais de um respondente se referiram ao tempo destinado aos assuntos abordados na sala e a rapidez com o qual os temas foram apresentados, alertando sobre a necessidade de se rever esse item para próximas atividades.

O Quadro 16 traz as sugestões de melhorias dos alunos, que se manifestaram de forma facultativa, pois não se tratava de campo de preenchimento obrigatório.

Quadro 16 - Sugestões de melhorias dos alunos 18/10/23

Sugestões de melhoria
Ter mais horas.
Poderíamos ter mais palestras dessas.
Aumentar o tamanho da fonte nos <i>slides</i> , mas o conteúdo é deles é excelente!
Tá tudo bem.
Ter mais aulas distribuídas dessas, com assuntos em tópicos para ficar melhor organização de abordagem e não ter que passar nenhum ponto de forma rápida.
Esse programa poderia ser uma disciplina e compor a grade do curso de Gestão de RH da Fatec. Parabéns ao Jefferson pela generosidade, atenção e cuidado ao compartilhar o conteúdo e por todos os esclarecimentos.
Talvez aplicar uma atividade prática seria interessante para treinarmos a aplicação de tais conceitos. Isso me deixaria mais confiante em aplicá-los no meu trabalho.
Mais aula em universidades, maior divulgação do projeto.

Fonte: elaborada pelo autor 2024.

As sugestões no Quadro 16 sinalizam que os respondentes gostariam de ter mais tempo para discussão dos assuntos, o que reforça a pertinência da abordagem do direito previdenciário para a formação dos alunos do curso de Gestão de RH da Fatec. Outros comentários do Quadro 16 corroboram o que foi observado na dimensão aspectos tangíveis do questionário, quanto à possibilidade de melhoria dos recursos audiovisuais (“aumentar o tamanho da fonte nos *slides*...”), e na dimensão autoavaliação, quanto à aplicabilidade dos temas nas atividades profissionais (“... aplicar uma atividade prática seria interessante para treinarmos a aplicação de tais conceitos. Isso me deixaria mais confiante em aplicá-los no meu trabalho”).

Para complementar a análise da contribuição da ação do PEP na formação dos alunos do Curso de Gestão de RH, no dia 14 de novembro de 2023 foi realizada entrevista semiestruturada com a professora Giseli Ângela Tartaro Ho, por meio de chamada de vídeo do *Microsoft Teams*, cujo conteúdo está transcrito no Apêndice D desta dissertação, conforme termo de cessão de direitos sobre depoimento oral. A entrevista semiestruturada se baseia em roteiro de temas ou questões, mas aplicados com flexibilidade, para que o entrevistador possa apresentar outras perguntas que o levem a aprofundar conceitos, ideias e impressões (Sampieri; Collado; Lucio, 2013). A entrevista foi conduzida a partir do ServEduca adaptado, para que o ponto de vista da professora pudesse servir de contraponto ou de confirmação às opiniões expressas pelos alunos.

Questionou-se inicialmente se os objetivos dos encontros em sala de aula foram definidos claramente, se deixar claro os objetivos da ação era uma providência importante, e se o programa da ação formativa proposto foi cumprido. Gisele Ho (2023) entendeu que os objetivos foram definidos e estavam tacitamente indicados. Na opinião dela, a presença de um

servidor do INSS na sala de aula, explicando assuntos relacionados a benefícios administrados pelo Instituto, indica a intenção de difusão do conhecimento, de colaboração para a formação do profissional, mas com reflexos pessoais para os participantes, já que poderiam utilizar o conhecimento para resolver questões particulares e orientar pessoas próximas. Destacou que quando é um servidor do INSS quem está falando com os alunos, as informações ganham mais credibilidade e despertam interesse dos participantes. Para a entrevistada, o programa construído com a colaboração dela foi cumprido integralmente e superou o esperado, principalmente por causa do engajamento dos alunos, que participaram, fizeram perguntas e gostaram da ação; os temas eram relevantes para o RH e complementaram assuntos que ela abordou nas aulas regulares do curso, como as situações de estabilidade da gestante e do acidentado, que foram trazidas na ação do PEP quando se apresentou os benefícios salário-maternidade e auxílio por incapacidade temporária (e auxílio-acidente).

Foi perguntado à professora se ela entendia que a carga horária proposta foi suficiente. Ela comentou que são muitos assuntos. A disciplina que ela ministra contava com apenas duas horas-aula semanais. Hoje, a carga horária é de quatro horas-aula semanais, mas ela precisa tratar de CLT, que é imensa, e, por isso, trata da legislação previdenciária tangencialmente; os alunos estão chegando ao curso com dificuldade de compreender o conteúdo, o que a obriga a não exigir muito deles e procurar apresentar os temas rapidamente, para evitar que os estudantes dispersem. Nesse sentido, a ação formativa do PEP complementou os assuntos, e a realização de dois encontros foi, na sua visão, uma boa estratégia. A professora destacou a relevância do projeto Desvendando os Benefícios Previdenciários, que foi desenvolvido semanalmente ao longo do semestre, era aberto para quem quisesse participar, e conseguia aprofundar temas abordados na ação formativa e propor novos assuntos. A entrevistada comentou que os encontros do Desvendando os Benefícios Previdenciários tiveram em média 12 participantes, quantidade que ela considerou muito boa, já que a participação era facultativa e fora do horário das aulas regulares. Segundo ela, atividades anteriores sobre outros assuntos oferecidas antes das 19h tinham pouca adesão dos alunos.

A professora achou que o material oferecido aos alunos foi de boa qualidade, e enfatizou que as simulações de cenários de aposentadoria para homens e mulheres que foram impressos e entregues aos participantes auxiliaram a interpretação do documento (que é emitido pelo Meu INSS). Contudo, comentou que houve dificuldade em enxergar as tabelas que foram apresentadas na TV da sala com os requisitos dos benefícios. Sugeriu a elaboração de materiais com letras maiores e que em cada imagem fossem apresentadas as características de apenas um

benefício, para facilitar a memorização visual do conteúdo. Acrescentou a ideia de projetar o assunto na televisão da sala e explicá-lo utilizando a lousa.

Ao ser questionada se indicaria a ação formativa para outras pessoas, cursos ou faculdades, disse que sim. Relatou que cursos de direito têm direito previdenciário, mas que a participação de um técnico do INSS facilitaria o entendimento de como as regras são aplicadas. Mencionou a experiência que teve na graduação, que a deixou desinteressada do assunto. Para ela, a clareza com que os temas foram apresentados, tornando-os mais simples e compreensíveis, foi um dos pontos que superou a expectativa dela a respeito da ação formativa. Nenhum ponto ficou aquém do que ela esperava, e ressaltou que foram feitas perguntas difíceis, “criativas”, mas que todas foram respondidas com tranquilidade, o que demonstrou o domínio que o expositor tinha sobre a matéria. Comentou que a abordagem pragmática funciona melhor, para formar e despertar o interesse dos alunos, do que a apresentação de teorias sucessivas que podem parecer sem aplicabilidade para quem as está estudando.

Respondendo e os alunos poderão aplicar o conteúdo nas atividades profissionais de RH e se, após a ação formativa, ela percebeu que os participantes se sentiam seguros para consultar *sites* e orientar pessoas, a professora afirmou que os assuntos abordados serão úteis profissionalmente e pessoalmente. Contudo, a propósito da segurança em orientar outras pessoas, ela explicou que entendia que dependia de cada um. Comentou que todos adquiriram algum tipo de conhecimento, mas que há alunos que aproveitam as oportunidades e para os quais basta um pequeno estímulo para que busquem mais informações e se esforcem em aprender e progredir. Contudo, frisou que enfrenta muitas dificuldades em despertar o interesse de outros; os desinteressados provavelmente teriam uma postura de indiferença nas atividades profissionais, apesar de terem sido preparados para atuar da melhor forma possível. Segundo ela, havia 32 pessoas matriculadas e 25 presentes em média naquele semestre.

A análise comparada das opiniões dos alunos e da entrevista da professora demonstra que houve uma diferença significativa quanto à dimensão Confiabilidade, em especial no quesito carga-horária ou duração da ação. As escolhas dos alunos identificadas nas afirmações fechadas e nos campos abertos ressaltam que eles julgaram que o tempo destinado à ação formativa foi insuficiente para a abordagem dos assuntos. Na perspectiva da professora, o tempo foi apropriado, já que a referência de comparação que ela utiliza é a carga horária geral da disciplina, que abrange também – ou principalmente – o direito trabalhista. A sensação de insuficiência destacada pelos participantes pode significar um sentimento de necessidade de informações complementares, mas também indicar o interesse despertado pelo assunto.

Na dimensão Presteza, houve concordância de opinião entre a professora e os alunos. Contudo, os comentários feitos durante a entrevista e as pontuações mais altas dadas pelos participantes no primeiro encontro indicam um maior nível de satisfação e aproveitamento do material quando ele é impresso e utilizado durante a aula.

A interpretação dos resultados da dimensão Aspectos Tangíveis foi ampliada a partir da entrevista com a professora. As pontuações escolhidas pelos alunos nos dois encontros indicaram que os recursos audiovisuais podem ser melhorados para aumentar o nível de satisfação com a ação formativa.

Houve consenso entre a opinião da entrevistada e as observações gerais dos alunos quanto às dimensões Garantia e Empatia, que se referem à atuação do educador, com destaque à didática e clareza na exposição dos assuntos.

Quanto à dimensão Utilidade, observa-se que a professora entende que a ação formativa será útil às atividades profissionais dos participantes, mas ressaltou que também os favorecerá nas questões pessoais. Embora o posicionamento dos alunos não tenha sido inteiramente divergente das opiniões da entrevistada nessa dimensão, cabe ressaltar que o instrumento de avaliação utilizado não previa que o respondente indicasse qual atividade ele exercia, o que poderia fazer diferença na relevância da ação formativa para esse fim.

A dimensão Autoavaliação teve as menores médias no questionário e, segundo a professora, representa o parâmetro mais difícil para avaliar a pertinência da ação formativa, já que, segundo o acompanhamento que ela faz nas aulas regulares, o nível de interesse dos alunos é variável e determinante para a apreensão dos assuntos ministrados.

Os resultados obtidos indicaram que os participantes da ação formativa e a professora que acompanhou os encontros ficaram satisfeitos com a proposta, sendo que se pode observar o aumento do nível de satisfação, do primeiro para o segundo encontro, em todas as dimensões estudadas, sendo que, no segundo encontro, o nível “muito satisfeito” foi alcançado em 6 (85,71%) dimensões.

Não obstante a escolha do ServEduca como instrumento-base para a avaliação da ação formativa, os referenciais teóricos apresentados nesta dissertação possibilitam em trabalhos futuros a elaboração de instrumentos que possam trazer mais subsídios de análise e melhoria das ações do PEP.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho objetivou responder à pergunta “qual o resultado da Ação Formativa do Programa de Educação Previdenciária do INSS para a formação do tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos, segundo a opinião dos participantes?”

O objetivo geral da pesquisa foi analisar o resultado da Ação Formativa do Programa de Educação Previdenciária do INSS como atividade complementar ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos de uma Faculdade de Tecnologia em São Paulo, a partir da opinião dos participantes, o que foi atingido.

O PEP tem o propósito de levar o conhecimento a respeito do INSS e benefícios que o Instituto administra à sociedade. Defende-se que uma das formas possíveis e necessárias de chegar às pessoas é por meio de palestras que podem ser realizadas em empresas, associações diversas e instituições de ensino. Dentre os diversos níveis de ensino e cursos oferecidos, foi proposta a realização da Ação Formativa do PEP para alunos da área de Recursos Humanos, em face da pertinência do tema às atividades que o profissional de RH desempenha.

A Ação Formativa foi aplicada em dois encontros no horário regular de aulas da disciplina Legislação Trabalhista e Previdenciária, para alunos do 3º semestre em uma Fatec da cidade de São Paulo. Após a realização de cada aula da Ação Formativa, os alunos responderam de forma facultativa a um questionário que buscava coletar informações sobre a opinião dos participantes a respeito da ação proposta.

No instrumento de avaliação utilizado, que foi adaptado do ServEduca, modelo proposto por Ariane Serafim (2020), havia questões fechadas e campos abertos para livre manifestação dos respondentes. Além do formulário avaliativo aplicado aos alunos, houve a realização de entrevista semiestruturada com a professora da disciplina. As médias obtidas com as opiniões dos alunos foram classificadas, conforme escala sugerida por Serafim (2020).

O resultado do encontro de 30/08/23 foi a classificação de 5 dimensões no nível “satisfeito” (Confiabilidade, Aspectos Tangíveis, Garantia, Empatia e Utilidade), a dimensão Presteza no nível “muito satisfeito” e a dimensão Autoavaliação no nível “nem satisfeito, nem insatisfeito”.

As médias obtidas no dia 18/10/23 tiveram como resultado a dimensão Autoavaliação no nível “satisfeito” e as demais no nível “muito satisfeito”.

A análise detalhada das afirmações da dimensão Confiabilidade indica que a carga



horária dedicada aos dois encontros da ação formativa foi considerada insuficiente para a abordagem dos assuntos, informação que não é evidenciada quando observamos a média obtida na dimensão, pois a média das outras afirmações atenua os apontamentos de neutralidade e insatisfação verificados na opinião dos participantes quanto ao quantitativo de horas.

Nas livres manifestações feitas pelos alunos, houve dois pontos recorrentes: o desejo de que houvesse mais tempo para aprender os temas; e a didática do representante do INSS como elemento facilitador da aprendizagem.

A entrevista com a professora da disciplina Legislação Trabalhista e Previdenciária corroborou a opinião dos alunos quanto à qualidade da condução dos assuntos pelo PEP, mas trouxe uma visão diferente a respeito da carga horária destinada à ação. Tendo em vista a quantidade geral de horas da disciplina, o período destinado à Ação Formativa foi apropriado. A professora fez sugestões de melhorias na elaboração do material utilizado nas exposições e na construção de casos para estudo que possam estimular o interesse dos participantes.

O acolhimento da direção, da coordenação, da professora e dos alunos da Fatec foram primordiais para a realização da pesquisa. A oportunidade oferecida para realização de palestra, participação no projeto Desvendando os Benefícios Previdenciários e a aplicação e avaliação da Ação Formativa do PEP, reflete o potencial que o INSS e as instituições de ensino possuem para firmar parcerias com ganhos inequívocos para todas as partes, especialmente para os participantes das ações, que poderão aplicar o conhecimento adquirido nas atividades profissionais e na vida pessoal.

Ações formativas e palestras sobre educação previdenciária devem ser realizadas para o maior número de pessoas e de forma regular. A experiência demonstrou que a utilização de instrumentos de avaliação auxilia na melhoria dos processos de educação e devem ser implementados, aperfeiçoados e adequados ao público a que as ações se destinam.

A análise das avaliações não previa explorar a comparação dos resultados dos dois encontros, apesar de evidenciar melhoria de satisfação dos alunos no segundo, quando comparado ao primeiro. Para avanço do estudo, recomenda-se a implementação de novas metodologias que possam indicar as razões da diferença de satisfação dos participantes. Além disso, vislumbra-se que a coleta de informações prévias dos alunos, como profissão, idade e conhecimento prévio do assunto, pode favorecer a preparação do material, a abordagem em sala e análise das respostas.

Como possibilidade de ações futuras, sugere-se, a partir dos resultados deste trabalho, a validação estatística do modelo de avaliação, publicação de artigos em periódicos que consideram relevantes estudos relacionados a avaliação, explorando temáticas como avaliação de capacitações promovidas por órgãos públicos, parcerias entre instituições de ensino e órgãos do governo e ações formativas complementares aos cursos de graduação. Além disso, reitera-se a pertinência da ampliação da experiência descrita nesta dissertação para outras instituições de ensino superior, a fim de aprimorar o processo e validar a proposta em outros ambientes.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, M. C. S. Q.; ABBAD, G. S.; FREITAS, T. R. (2017). **Avaliação qualitativa de treinamento**. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, v. 17, n. 3, jul-set 2017, 171-179. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v17n3/v17n3a06.pdf>. Acesso em 07 de setembro de 2022.

AZEVEDO, M. M.; MARTINS, R. I. S. **Avaliação Institucional da Educação Profissional Técnica de Nível Médio: Estudo Bibliométrico**. Revista de Estudos Interdisciplinares, v.2, n. 4, jul-ago, 2020.

BORGES-ANDRADE, J. E. **Avaliação somativa de sistemas instrucionais: integração de três propostas**. Tecnologia Educacional, v. 11, n. 46, p. 29-39, 1982.

BOSCHETTI, I. **Implicações da reforma da previdência na Seguridade Social brasileira**. Psicologia e Sociedade, 15 (1), p. 57-96, jan./jun. 2003.

BRASIL. **Decreto nº 4.682, de 24 de janeiro de 1923**. Crea, em cada uma das empresas de estradas de ferro existentes no paiz, uma caixa de aposentadoria e pensões para os respectivos empregados. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/Historicos/DPL/DPL4682-1923.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Historicos/DPL/DPL4682-1923.htm). Acesso em 31 de janeiro de 2024.

BRASIL. **Decreto-lei nº 72, de 21 de novembro de 1966**. Unifica os Institutos de Aposentadoria e Pensões e cria o Instituto Nacional de Previdência Social. Disponível em <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1960-1969/decreto-lei-72-21-novembro-1966-375919-publicacaooriginal-1-pe.html> . Acesso em 31 de janeiro de 2024.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília: Diário Oficial da União, 5 out. 1988. Disponível em: <https://bit.ly/1bJY1GL>. Acesso em 30 de agosto de 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990**. Dispõe sobre a extinção e dissolução de entidades da administração Pública Federal, e dá outras providências. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8029cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8029cons.htm). Acesso em 15 de novembro de 2023.

BRASIL. **Decreto nº 99.350, de 27 de junho de 1990**. Cria o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) define sua estrutura básica e o Quadro Distributivo de Cargos e Funções do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores de suas Unidades Centrais e dá outras providências

BRASIL. **Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990**. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8112cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8112cons.htm). Acesso em 15 de novembro de 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8212cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8212cons.htm). Acessado em 15 de novembro de 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8213cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm). Acessado em 15 de novembro de 2023.

BRASIL. **Lei 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Disponível em: [https://planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8742.htm](https://planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742.htm) . Acessado em 04/02/2024.

BRASIL. **Portaria nº 1.671, de 15 de fevereiro de 2000**. Portaria do Ministério da Previdência e Assistência Social que institui o Programa de Estabilidade Social. Disponível em: [https://anmlegis.datalegis.inf.br/action/ActionDatalegis.php?acao=abrirTextoAto&link=S&tipo=POR&numeroAto=00001671&seqAto=000&valorAno=2000&orgao=MPAS&cod\\_modulo=351&cod\\_menu=6676](https://anmlegis.datalegis.inf.br/action/ActionDatalegis.php?acao=abrirTextoAto&link=S&tipo=POR&numeroAto=00001671&seqAto=000&valorAno=2000&orgao=MPAS&cod_modulo=351&cod_menu=6676) . Acessado em 17 de novembro de 2023.

BRASIL. **Portaria MPS nº 1.276, de 09 de setembro de 2003**. Dispõe sobre o Programa de Educação Previdenciária. Disponível em: <https://www-normas.prevnet/normas/normas/exibe/7045>. Acessado em 17 de novembro de 2023.

BRASIL. **Portaria MP/SE nº 100, de 1º de setembro de 2004**. Disponível em: <https://www-normas.prevnet/normas/normas/exibe/7045>. Acessado em 09 de fevereiro de 2024.

BRASIL. **Portaria MP/SE nº 101, de 1º de setembro de 2004**. Disponível em: <https://www-normas.prevnet/normas/normas/exibe/7045>. Acessado em 09 de fevereiro de 2024.

BRASIL. **Resolução nº 1.260, de 27 de maio de 2005**. Aprova os relatórios dos grupos de trabalho constituídos pelas Portarias MP/SE nº 100 e nº 101, de 1º de setembro de 2004. Disponível em: <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/conselho-nacional-de-previdencia-social/resolucoes-arg/resolucao-no-1-260-de-27-de-maio-de-2005.pdf/view>. Acessado em 10 de fevereiro de 2024.

BRASIL. **Resolução nº 06/INSS/PRES, de 04 de janeiro de 2006**. Dispõe sobre os horários de funcionamento e atendimento das unidades do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, e dá outras providências. Disponível em: [https://www.normasbrasil.com.br/norma/resolucao-6-2006\\_104281.html](https://www.normasbrasil.com.br/norma/resolucao-6-2006_104281.html). Acessado em 08 de fevereiro de 2023.

BRASIL. **Memorando-Circular nº 03/INSS/DIRAT, de 16 de junho de 2006**. Dispõe sobre a inauguração da nova central de atendimento telefônico da Previdência Social. Disponível em: <https://www-normas.prevnet/normas/normas/exibe/5031>. Acessado em 08 de fevereiro de 2023.

BRASIL. **Decreto nº 5.870, de 08 de agosto de 2006**. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão, das Funções Gratificadas e das Funções Comissionadas do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5870.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5870.htm) . Acessado em 17 de novembro de 2023.

BRASIL. **Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006**. Institui o Estatuto

Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis nº 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar nº 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis nº 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/LCP/Lcp123.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp123.htm). Acessado em 09 de fevereiro de 2024.

BRASIL. **Portaria MPS nº 26, de 19 de janeiro de 2007**. Aprova o Regimento Interno do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=199852>. Acessado em 11 de fevereiro de 2024.

BRASIL. **Portaria MPS nº 296, de 09 de novembro de 2009**. Aprova o Regimento Interno do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=216453>. Acessado em 11 de fevereiro de 2024.

BRASIL. **Resolução nº 123/INSS/PRES, de 14 de dezembro de 2010**. Disciplina a execução do Programa de Educação Previdenciária – PEP, no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=113285>. Acessado em 10 de fevereiro de 2024.

BRASIL. **Decreto nº 7.556, de 24 de agosto de 2011**. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão, das Funções Gratificadas e das Funções Comissionadas do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e remaneja cargos em comissão, funções comissionadas e gratificadas. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/decreto/d7556.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7556.htm). Acesso em 11 de fevereiro de 2024.

BRASIL. **Portaria nº 58/PRES/INSS, de 11 de janeiro de 2013**. Vincula unidade organizacional pro tempore e delega competência ao Diretor de Gestão de Pessoas acerca da direção do Centro de Formação e Aperfeiçoamento do Instituto Nacional do Seguro Social. Disponível em: <https://www-normas.prevnet/normas/normas/exibe/6675>. Acessado em 11 de fevereiro de 2024.

BRASIL. **Memorando-Circular Conjunto nº 1 CFAI/DGP/INSS, de 28 de janeiro de 2013**. Disponível em: <https://www-normas.prevnet/normas/normas/exibe/2483>. Acessado em 11 de fevereiro de 2024.

BRASIL. **Portaria nº 1.348/PRES/INSS, de 31 de outubro de 2016**. Reorganiza, pro tempore, a estruturação da Diretoria de Gestão de Pessoas e estabelece as atribuições de seus setores. Disponível em: <http://www-inss.prevnet/norma/portaria-no-1-348-presinss-de-31-de-outubro-de-2016/?ol=>. Acessado em 12 de fevereiro de 2024.

BRASIL. **Portaria nº 91 /PRES/INSS, de 19 de janeiro de 2017**. Estabelece novo modelo de Fluxos de Atendimento a partir da implantação do Projeto INSS Digital.

BRASIL. **Portaria nº 414/MDS, de 28 de setembro de 2017**. Aprova, na forma dos Anexos I e II desta Portaria, o Regimento Interno do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e o Quadro de Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do INSS. Disponível em: <http://www-inss.prevnet/norma/portaria-no-414-mds-de-28-de-setembro-de->

[2017/?ol=](#). Acessado em 12 de fevereiro de 2024.

BRASIL. **Decreto nº 9.746, de 8 de abril de 2019.** Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, remaneja cargos em comissão e funções de confiança e substitui cargos em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS por Funções Comissionadas do Poder Executivo - FCPE. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2019/Decreto/D9746.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2019/Decreto/D9746.htm). Acessado em 05 de fevereiro de 2024.

BRASIL. **Ofício-Circular Conjunto nº 8 /DIRAT/DIRBEN/INSS, de 5 de julho de 2019.** Alterações do fluxo de requerimento dos serviços de cópia de processo, recurso, revisão, manutenção de benefícios, reconhecimento inicial de direitos (benefícios) e CTC, serviços de Acordos Internacionais e outros. Disponível em <http://www-inss.prevnet/wp-content/uploads/2019/07/ofcirconjunto8DIRAT-DIRBEN-INSS.pdf> . Acessado em 16/11/2023.

BRASIL. **Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019.** Dispõe sobre a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, quanto a licenças e afastamentos para ações de desenvolvimento. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9991.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9991.htm). Acesso em 15 de novembro de 2022.

BRASIL. **Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022.** Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.995-de-14-de-marco-de-2022-385794786>. Acessado em 15 de novembro de 2023.

BRASIL. **Portaria PRES/INSS nº 1.429, de 21 de março de 2022.** Fixa a localização, denominação, codificação, vinculação, tipologia e o nível de referência das respectivas Funções Comissionadas Executivas e Cargos Comissionados Executivos de órgãos e unidades do INSS. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-pres/inss-n-1.429-de-21-de-marco-de-2022-387377230>. Acessado em 13 de fevereiro de 2024.

BRASIL. **Portaria PRES/INSS nº 1.532, de 8 de dezembro de 2022.** Aprova o Regimento Interno do Instituto Nacional do Seguro Social. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-pres/inss-n-1.532-de-8-de-dezembro-de-2022-449723456>. Acessado em 13 de fevereiro de 2024.

BRASIL. **Resolução CEGOV/INSS nº 24, de 27 de dezembro de 2022.** Institui a Política de Educação e Desenvolvimento do INSS - PEDUC como um conjunto de princípios, objetivos e diretrizes que norteiam as ações de educação, capacitação, qualificação, valorização, certificação, mapeamento de conhecimentos e desenvolvimento no âmbito do INSS. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-cegov/inss-n-24-de-27-de-dezembro-de-2022-454145010>. Acessado em 16/11/2023.

BRASIL. **Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023.** Estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ Ato2023-2026/2023/Mpv/mpv1154.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2023-2026/2023/Mpv/mpv1154.htm). Acessado em 15/11/2023.

**BRASIL. Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023.** Estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios; altera as Leis nºs 9.984, de 17 de julho de 2000, 9.433, de 8 de janeiro de 1997, 8.001, de 13 de março de 1990, 14.204, de 16 de setembro de 2021, 11.445, de 5 de janeiro de 2007, 13.334, de 13 de setembro de 2016, 12.897, de 18 de dezembro de 2013, 8.745, de 9 de dezembro de 1993, 9.069, de 29 de junho de 1995, e 10.668, de 14 de maio de 2003; e revoga dispositivos das Leis nºs 13.844, de 18 de junho de 2019, 13.901, de 11 de novembro de 2019, 14.261, de 16 de dezembro de 2021, e as Leis nºs 8.028, de 12 de abril de 1990, e 14.074, de 14 de outubro de 2020. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ Ato2023-2026/2023/Lei/L14600.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2023-2026/2023/Lei/L14600.htm). Acessado em 15 de novembro de 2023.

**BRASIL. Portaria DGP/INSS nº 28, de 17 de julho de 2023.** Institui as diretrizes do Núcleo de Pesquisa e Inovação do INSS (NUPI).

**BRASIL. Resolução CEGOV/INSS nº 33, de 21 de setembro de 2023.** Aprova o Mapa Estratégico do INSS para o quadriênio 2024/2027. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/outras/resolucao-cegov-inss-n-33-de-21-de-setembro-de-2023.pdf> . Acessado em 16 de novembro de 2023.

BRESSER-PEREIRA, L. C. **Da administração pública burocrática à gerencial.** Revista do Serviço Público, v. 47, nº 1, jan./abr. 1996.

CASTRO, A. B. C.; OLIVEIRA, R. M. A.; NETO, E. C. S.; OLIVEIRA, M. A.; SILVA, A. W. P.; SILVA, P. M. M. **Avaliação de treinamento profissional para trabalhadores do conhecimento:** um estudo de caso em uma instituição pública de educação, ciência e tecnologia no nordeste do Brasil. Revista Holos, ano 34, vol. 04, 2018, pp. 137-155.

CASTRO, M. M. C.; AMORIM, R. M. A. **A formação inicial e a continuada:** diferenças conceituais que legitimam um espaço de formação permanente de vida. Cad. Cedes, v.35, n. 95, p. 37-55, jan.-abr., 2015.

COSTA, J. M. N. **Formação contínua e técnica dos conselhos de controle social em prol da qualidade social da educação no Brasil.** XIII Encuentro Internacional Virtual Educa Panamá 2012. Disponível em: <https://recursos.educoas.org/sites/default/files/1814.pdf>. Acessado em 03 de outubro de 2022.

CREMONEZI, G. O. G.; GIULIANI, A. C.; PIZZINATTO, N. K. **Avaliação dos Programas de Treinamento e Mapeamento de Competências em uma Prestadora de Serviços Públicos.** Caderno Profissional de Administração - UNIMEP, v.3, núm. 1, 2013. Disponível em: <https://www.cadtecempa.com.br/ojs/index.php/httpwwwcadtecempa.combrojsindex.php/article/view/21>. Acesso em 02 de outubro de 2022.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. **Servperf versus Servqual:** reconciling performance based and perceptions minus expectations measurement of service quality, *Journal of Marketing*, v. 58, n. 1, p.125-31, 1994.

DIAS, D. M.; GUIMARÃES, M. G. V. **Avaliação da capacitação profissional na prefeitura de Manaus.** Revista Pensamento Contemporâneo em Administração, Rio de

Janeiro, v.10, núm. 3, julho-setembro, 2016, pp. 42-59.

DELORS, J. **Educação**: um tesouro a descobrir. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 1999.

DIAS, D. M.; GUIMARÃES, M. G. V. **Avaliação da capacitação profissional na prefeitura de Manaus**. Revista Pensamento Contemporâneo em Administração, Rio de Janeiro, v.10, núm. 3, julho-setembro, 2016, pp. 42-59.

DIAS SOBRINHO, J. **Avaliação**: políticas educacionais e reformas da educação superior. 1. ed. São Paulo: Cortez, 2003. cap. 1, p. 16-21.

DOURADO, L.F. *et al.* **Qualidade da Educação**: conceitos e definições. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2007 –p.13 a 27.

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

ÉBOLI, Marisa; FISHER, André Luiz; MORAES, Fábio Cássio Costa; AMORIM, Wilson Aparecido Costa de (Organizadores). **Educação corporativa**: fundamentos, evolução e implantação de projetos. São Paulo, Atlas, 2010. Capítulo 6 – Papéis e responsabilidades na gestão da educação corporativa – Marisa Eboli. Pp. 122-139.

ÉBOLI, Marisa; FISHER, André Luiz; MORAES, Fábio Cássio Costa; AMORIM, Wilson Aparecido Costa de (Organizadores). **Educação corporativa**: fundamentos, evolução e implantação de projetos. São Paulo, Atlas, 2010. Capítulo 7 – Fundamentos e evolução da educação corporativa – Marisa Eboli. Pp. 140-161.

ÉBOLI, M. (Organizadora). **Educação corporativa**: muitos olhares. São Paulo: Atlas, 2014. Capítulo 2 – Fundamentos, princípios e práticas da educação corporativa – Marisa Éboli. pp. 14-27.

FERNANDES, C. C. C. **Escolas de governo**: Conceito, origens, tendências e perspectivas para sua institucionalização no Brasil. VIII Congresso CONSAD de Gestão Pública, 2015.

FERNANDES, C. C. C.; PALOTTI, P. L. M.; CAMÕES, M. R. S. **Escolas de governo**: perfis, trajetórias e perspectivas. Cadernos Enap, n. 43, v.1. Brasília: Enap, 2015.

FERNANDES, C. C. P.; TEIXEIRA, B. B. **Avaliação do Curso de Especialização em Gestão Escolar (MEC) a partir da abordagem do ciclo de políticas**: o que pensam os agentes políticos? Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas), v. 22, núm. 2, Jul. 2017, pp. 566-582.

GATTI, B. A. **Análise das Políticas Públicas para Formação Continuada no Brasil na Última Década**. Revista Brasileira de Educação, v. 13 n. 37 jan./abr. 2008.

HAMBLIN, A.C. (1978). **Avaliação de controle e treinamento**. São Paulo: McGraw Hill do Brasil.

HO, G. A. T. **Entrevista concedida a Jefferson Luiz Mendes da Silva**. São Paulo, 14 de novembro de 2023. (A transcrição da entrevista está no Apêndice D desta dissertação).

HOURNEAUX JUNIOR, F.; DIAS, C. A. F. e EBOLI, M. P. **Avaliação de resultados em**



**educação corporativa:** análise dos níveis de avaliação de Kirkpatrick-Phillips e sua relação com o balanced scorecard. 2013, Anais. Rio de Janeiro: ANPAD, 2013. Disponível em: [https://arquivo.anpad.org.br/diversos/down\\_zips/68/2013\\_EnANPAD\\_GPR973.pdf](https://arquivo.anpad.org.br/diversos/down_zips/68/2013_EnANPAD_GPR973.pdf). Acesso em: 18 nov. 2023.

KARAM, A. M. S; SILVA, C. S. **Administração pública gerencial e o princípio democrático:** implicações e desafios. Revista Acadêmica da Faculdade de Direito do Recife - ISSN: 2448-2307, v.91,n.1, p.137-156ago. 2020. ISSN 2448-2307.<Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/ACADEMICA/article/view/243956>> Acessado em 18 de novembro de 2023.

KIRKPATRICK, D.L. **Evaluating Training Programs – The Four Levels.** San Francisco: Berrett - Koehler Publishers, Inc, 1998

LACERDA, E. R. M; ABBAD, G. **Impacto do treinamento no trabalho:** investigando variáveis motivacionais e organizacionais como suas preditoras. Revista de Administração Contemporânea, v. 7, n. 4, Out/Dez.2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/KxWtphwCn6VshWLqQjp8DSN/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 05 de outubro de 2022.

LIBÂNEO, J. C. **Organização e gestão da escola:** teoria e prática. 6. ed. São Paulo: Heccus Editora, 2018. Cap. 12 – Avaliação de sistemas escolares e de escolas (p. 197).

LIKERT, R. **A technique for the measurement of attitudes.** Archives of Psychology. 1932.

LIMA, T. S. V.; D'AGOSTINI, A. **Avaliação externa na rede municipal de Florianópolis:** amestramento do trabalho docente pelo capital. Revista Roteiro, v.44, núm. 3, set – dez/2019, pp. 1-26.

MAGALHÃES, G. F; ALVES, W. M. **Cidadania e políticas públicas no contexto do programa de educação previdenciária – PEP.** Revista do Direito Público, Londrina, v. 14, n. 1, p. 10-25, abr. 2019. DOI: 10.5433/24157-108104-1.2019v14n1 p 10. ISSN: 1980-511X.

MARANDINO, M. **Faz sentido ainda propor a separação entre os termos educação formal, não formal e informal?** Ciênc. Educ., Bauru, v. 23, n. 4, p. 811-816, 2017.

MARINELLI, M. **Educação Corporativa:** um estudo sobre modelos de avaliação de programas. Fortaleza: Editora UFC, 2007, 214 p.

MEISTER, J. C. **Educação corporativa:** a gestão do capital intelectual através das universidades corporativas. São Paulo: Makron Books, 1999.

MESQUITA, H. V. **Impactos da transformação digital no acesso aos serviços públicos pela população brasileira de baixa renda.** 101 f. Dissertação em Mestrado Profissional em Administração Pública. Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa, 2023.

PACHECO, R. S. **Escolas de governo:** tendências e desafios - Enap - Brasil em perspectiva comparada. Revista do Serviço Público, Brasília, ano 51, n. 2, p. 35-53, 2000.

PACHECO, R. S. **Escolas de governo como centros de excelência em gestão pública:** a perspectiva da Enap – Brasil. Revista do Serviço Público, Brasília, ano 53, n. 1, p. 75-88, 2002.

PARASURAMAN, A; ZHEITMAL, V. A., BERRY, L. L. **SERVQUAL:** a conceptual model

of service quality and its implications for future research. J Mark. 1985.

PARRY, S. B. **Measuring training's ROI**. In: KIRKPATRICK, D.L. (Org.) Another look at evaluating training programs: fifty articles from training and development and technical magazines cover the essentials of evaluation and return-on-investment. Alexandria: American Society for Training and Development, 1996.

PEREIRA JÚNIOR, Aécio. **Evolução histórica da Previdência Social e os direitos fundamentais**. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 10, n. 707, 12 jun. 2005. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/6881>. Acesso em 31 de janeiro de 2024.

PHILLIPS, J.J. (1997). **Handbook of training evaluation and measurement methods**. Butterworth-Heinemann, 420 p. Rigby, D. & Bilodeau, B. (2011). Management Tools & Trends 2011. Bain & Company, Inc.

RANZINI, M. S.; BRYAN, N. A. P. **Capacitação e Formação para o Setor Público e os Modelos de Escola de Governo no Brasil**. RSP –Revista do Serviço Público, ano 68, nº 02, p. 417 –438, abr-jun. 2017.

SALLES, J. B; VESELY, T. A. **Uma breve história da Previdência Social: de Bismarck às iniquidades de gênero em previdência, combate à COVID-19 e inclusão (exclusão?) previdenciária dos trabalhadores de aplicativos**. 1. ed. Brasília, DF: Ed. dos Autores, 2022.

SALOMI, G. G. E.; MIGUEL, P. A. C.; ABACKERLI, A. J. **SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos**. Gestão & Produção, v. 12, p. 279-293, 2005.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de Pesquisa**. Trad. Daisy Vaz de Moraes 5. Ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANDER, B. **Administração da educação no Brasil: genealogia do conhecimento**. Brasília, DF: Liber Livro, 2007.

SANTOS, F. **Avaliação de impacto de ações educacionais: estudo de caso na educação corporativa do INSS**. 107 f. Dissertação de Mestrado em Educação. Universidad Europea del Atlántico. Florianópolis, 2023.

SANTOS, F. M. L. N.; TELES, F. M. C.; FERREIRA, G. K. F.; MELO, M. A. S. **Avaliação das ações da escola de gestão pública do estado do Ceará: dois olhares, múltiplas possibilidades**. V Congresso CONSAD de Gestão Pública, 2012. Disponível em: <http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2014-08/avaliacao-das-acoes-da-escola-de-gestao-publica-do-ce1.pdf>. Acesso em 08 de outubro de 2022.

SÃO PAULO. **Deliberação CEETEPS nº 31, de 27-09-2016**. Aprova o Regimento das Faculdades de Tecnologia Fatecs - do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza - Ceeteps.

SAPPER, M. A.; CORONEL, D. A. **A percepção dos servidores técnico-administrativos da UFSM, campus de Frederico Westphalen, quanto à efetividade dos cursos de capacitação da instituição na atividade laboral**. Revista de Administração IMED, vol. 6, núm, 1, 2016. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5523416>. Acesso em 02 de outubro de 2022.

SERAFIM, A. F. **Avaliação da qualidade na formação permanente de professores no Centro Paula Souza**: proposta ServEduca. 100 f. Dissertação em Mestrado Profissional em Gestão e Desenvolvimento da Educação Profissional. Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, São Paulo, 2020.

SILVA, F. S. J.; DINIZ, J. A.; RORATTO, R. **Qualidade do gasto e mensuração da eficiência dos cursos de capacitação para servidores públicos**. Caderno de Finanças Públicas, Brasília, núm. 16, 2016, pp. 7 –29. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5523416>. Acesso em 10 de setembro de 2022.

SILVA, J. L. M.; AZEVEDO, M. M.; MARTINS, D.M. **Avaliação de formação continuada no serviço público**: um estudo bibliométrico. 2022. Disponível em: <http://www.pos.cps.sp.gov.br/files/artigo/file/1166/34639d74db217d69ad426de0d7c3bc4e.pdf>. Acesso em 20 de junho de 2023.

SMITH, M. K. **What is non-formal education?** 1996. Disponível em: <https://infed.org/what-is-non-formal-education/> . Acesso em 05 de fevereiro de 2024.

TASCA, J. E.; ENSLIN, E. U.; ENSLIN, S. R. **A avaliação de programas de capacitação**: um estudo de caso na administração pública. Revista de Administração Pública – RAP, 46 (3), (2012)

VILAÇA, M. L. C. **Pesquisa e ensino**: considerações e reflexões. Revista do Curso de Letras da UNIABEU, v. 1, n. 2, p. 59-74, 2010. Disponível em: <https://revista.uniabeu.edu.br/index.php/RE/article/view/26>. Acesso em 27 de fevereiro de 2024.

WEBER, J. G.; ZANETTI, M. C. V.; MELO, M. A. C. **Capacitação e avaliação dos servidores técnico administrativos em educação da UFJF a partir da Política Nacional De Desenvolvimento De Pessoal PNDP**: uma análise a partir dos servidores. Revista Gestão Pública Práticas e Desafios, vol. IV, núm. 2, out. 2013, pp. 57 – 78. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/index.php/gestaopublica/article/view/1189>. Acesso em 30 de agosto de 2022.

WISCHRAL, D.C. **Modelo de excelência em gestão pública para prefeituras municipais**: um valor requerido pelo cidadão. Programa de Pós-graduação da Faculdade de Tecnologia SENAI. Florianópolis, 2010.

ZINA, L. G.; PORTUGAL, E. L. A.; LOPES, J. S.; PINTO, R. S.; SILVA, J. A. T. A.; ROCHA, L. B. M. **Avaliação do impacto da formação de Técnicos em Saúde Bucal na rede pública de saúde no Estado de Minas Gerais**. Revista Comunicação em Ciências da Saúde, 2017, vol. 28, núm. 1, pp. 49 – 52. Disponível em: <https://revistaccs.escs.edu.br/index.php/comunicacaoemcienciasdasaude/article/view/115>. Acesso em 30 de agosto de 2022.

## APÊNDICE A - INSTRUMENTO DE PESQUISA

Avaliação da ação formativa do Programa de Educação Previdenciária (PEP) na Fatec Ipiranga

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Tema da aula: \_\_\_\_\_

Leia as afirmações abaixo e assinale a opção que melhor representa sua opinião. Considere que:

1 = Discordo totalmente

2 = Discordo

3 = Não concordo nem discordo

4 = Concordo

5 = Concordo totalmente

Afirmação	1	2	3	4	5
1) Os objetivos da ação formativa foram definidos claramente.					
2) O programa da ação formativa proposto foi cumprido.					
3) O número de horas proposto foi suficiente para desenvolver os conhecimentos a que se propôs a ação formativa.					
4) Foi utilizado material didático na ação formativa.					
5) O material didático fornecido foi satisfatório quanto à qualidade.					
6) Indicaria esta ação a outras pessoas.					

7) Pontos que superaram minhas expectativas.

---



---



---



---



---

8) Ponto(s) que não atingiu(ram) minhas expectativas.

---



---



---



---

<b>Afirmação</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9) Na ação formativa proposta houve disponibilização de material didático.					
10) Os recursos audiovisuais utilizados foram satisfatórios.					
11) A apresentação visual foi agradável quando utilizado recursos audiovisuais.					
12) O(s) educador(es) demonstrou(aram) domínio do programa proposto.					
13) O(s) educador(es) abordou(aram) adequadamente os assuntos da ação formativa.					
14) O(s) educador(es) demonstrou(ram) objetividade em sua(s) explicações.					
15) Empregou(ram) técnicas didáticas favoráveis à construção de conhecimentos pelos participantes.					
16) O(s) educador(es) esclareceu(ram) as dúvidas dos participantes.					
17) Os conhecimentos que adquiri poderão ser utilizados nas minhas atividades profissionais.					
18) As práticas utilizadas na ação formativa podem melhorar minhas práticas profissionais.					
19) Sinto-me preparado para socializar os conhecimentos adquiridos na ação formativa com demais colegas de trabalho.					
20) Sinto-me capaz de aplicar os conhecimentos adquiridos nessa ação formativa durante minhas atividades profissionais.					

21) Sugestões de melhoria

---



---



---



---



---



---



---



---

## APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado a participar da pesquisa em avaliação da ação formativa do Programa de Educação Previdenciária (PEP) e sua seleção foi por estar matriculado no curso Gestão de Recursos Humanos oferecido pela Fatec Ipiranga.

Sua contribuição muito engrandecerá nosso trabalho pois participando desta pesquisa você nos trará uma visão específica pautada na sua experiência vivenciada na ação formativa.

Esclarecemos, contudo, que sua participação não é obrigatória. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição proponente.

O objetivo deste estudo é avaliar o grau de contribuição da Ação Formativa do Programa de Educação Previdenciária do INSS como atividade complementar ao curso de Gestão de Recursos Humanos em uma Instituição de Educação Profissional.

As informações obtidas por meio desta pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre sua participação. Os dados serão divulgados de forma a não possibilitar sua identificação, protegendo e assegurando sua privacidade.

A qualquer momento você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação.

Ao final desta pesquisa, o trabalho completo será disponibilizado no site do Programa de Mestrado.

---

Profa. Dra. Marília Macorin de Azevedo  
Orientadora  
e-mail: marilia.azevedo@cpspos.sp.gov.br

---

Jefferson Luiz Mendes da Silva  
Pesquisador  
e-mail: jefferson.silva@cpspos.sp.gov.br

Declaro que entendi os objetivos de minha participação na pesquisa e concordo em participar. Registro também que concordo com o tratamento de meus dados pessoais para finalidade específica desta pesquisa, em conformidade com a Lei nº 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

---

Sujeito da Pesquisa  
Nome e Assinatura

## APÊNDICE C - PARECER DA COMISSÃO DE ÉTICA

### PARECER DA COMISSÃO DE ÉTICA EM PESQUISA DO MESTRADO DO CENTRO PAULA SOUZA

PARECER\_E.P. Nº 010/2023

<b>1. PROTOCOLO Nº 026/2023</b> Recebido em	14/08/2023	<b>2. PARECER EMITIDO EM: 14/08/2023</b>
<b>3. TÍTULO DO PROJETO:</b>		
Programa de Educação Previdenciária do INSS: avaliação das contribuições para a formação do tecnólogo		
<b>4. PESQUISADOR(ES) PROPONENTE(S):</b>		
Jefferson Luiz Mendes da Silva		
Marília Macorin de Azevedo		
<b>5. PARECER:</b>		
<p>A Comissão de Ética esclarece que não analisa os aspectos metodológicos da ABNT, haja vista que estes são de exclusiva responsabilidade dos orientadores.</p> <p>A responsabilidade pela obtenção e preservação das autorizações necessárias para a elaboração da pesquisa são de responsabilidade dos autores.</p> <p>Após apreciação do projeto de pesquisa, a Comissão de Ética em Pesquisa resolve:</p> <p style="padding-left: 20px;">Aprovar a pesquisa.</p>		
<div style="text-align: center; margin-top: 20px;">   <hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/>           Comissão de Ética em Pesquisa            Profa. Dra. Neide de Brito Cunha         </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">   <hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/>           Comissão de Ética em Pesquisa            Profa. Dra. Marília Macorin de Azevedo         </div>		

## **APÊNDICE D - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM A PROFESSORA DA FATEC**

Legenda:

P: Pesquisador

R: Respondente (Professora Gisele Tartaro Ho)

Entrevista realizada em 14 de novembro de 2023 por meio da plataforma Microsoft Teams, das 10h30 às 11h22.

(Início)

P: Primeiro, professora, mais uma vez, obrigado pela gentileza da entrevista. A minha ideia com essa entrevista é que ela componha minha dissertação. A gente fez aquela avaliação com os alunos a cada encontro que tivemos dentro da sala de aula, mas, conversando com a professora Marília, que é minha orientadora, a gente entendeu que seria legal ouvir a sua perspectiva, daquilo que foi feito, que foi dito. E a gente achou que seria mais interessante, em vez de passar o formulário, que a gente conversasse, porque certamente você vai contribuir bastante para a melhoria nas próximas tentativas e nas próximas ações. Eu vou te mandar depois o documento em que precisa constar direitinho sua autorização, mas acho que a gente pode tocar por aqui, tá bom?

R: Está ótimo, imagina, conta comigo.

P: Legal, obrigado. Na avaliação dos alunos, havia o termo de consentimento livre esclarecido, né? Então você já conhece, na verdade, a gente explica do que se trata, o que é a pesquisa, tem o caráter de sigilo, que a gente não vai tratar de informações sensíveis, nada disso. Mas o nosso objetivo é avaliar o grau de contribuição da ação formativa do Programa de Educação Previdenciária na formação, na graduação para os alunos que estão fazendo o Curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, então esse é o primeiro objetivo. A primeira questão que eu gostaria de te perguntar, é: se, daquilo que a gente vivenciou, na sua maneira de ver, se os objetivos da ação foram definidos claramente ou não; e a outra coisa, se você entende que essa definição era algo importante, relevante para os alunos.

R: Entendi. Olha, Jefferson, pra mim, o que ficou claro, assim como eu entendi, é que seria essa ação formativa do conhecimento dos benefícios da previdência. E seria um meio de contribuir, não só numa questão profissional, mas até pessoal para os alunos. Aí seria de utilização para a vida. Meio que uma função social do INSS, de conscientizar as pessoas. E o canal da gestão de recursos humanos seria um canal bom pela quantidade de acesso às pessoas. É nessa questão



funcional que eles têm, foi isso que eu entendi, que seria um esclarecimento geral, de noções gerais, de acesso, de esclarecimentos dos benefícios, de como que está hoje, de como fazer, de como orientar e quais os canais, de simular lá na plataforma. Eu entendi que seria isso, uma questão de noções gerais e mostrar o acesso, e o foco, não só profissional, mas também pessoal. Ficou claro para mim e acho que para os alunos também... não sei.

P: Você entende que é importante a gente deixar isso claro, já de início, ou não?

R: Sim.

P: Ou você acha que não é relevante? À medida em que a coisa vai acontecendo, a pessoa se situa, o que você acha?

R: O tema é previdência, se você se apresenta como membro do INSS, nessa função aí de disseminar conhecimento, eu acho que é relevante, sim, saber, porque, a partir do momento que você se apresenta, meio que já está embutido, né? Que aí meio que você já personaliza o INSS por ser um funcionário de lá... o cara do INSS está aqui para falar sobre o INSS, eu acho que só isso já fica subentendido a sua função.

P: Você comentou uma coisa que eu não tinha pensado por esse ângulo. Você entende que quando eu chego e me apresento como servidor do INSS, ou até como chefe da divisão, que isso passa mais confiança e credibilidade na fala?

R: Eu acho que sim, porque você demonstra que você está lá, que você conhece, você sabe falar, tem propriedade para falar e que meio que já é do meio, personificou o órgão. Sabe, meio que representa o órgão por ser parte dele.

P: Nós tivemos 2 encontros, sendo que no primeiro a gente falou sobre aposentadorias e pensões, isso em sala de aula, além do projeto, que foi paralelo, e aí a gente teve um outro encontro em que a gente falou do auxílio por incapacidade temporária e do salário-maternidade. Você entende que a gente conseguiu atender aquilo que foi proposto, a gente conseguiu cumprir aquilo que havia combinado?

R: Eu achei. Eu achei que até superou o esperado do que eu imaginei, entendeu? Porque eu achei que teve um engajamento dos alunos. Eles perguntaram, eles gostaram, e foram temas relevantes pro RH. Como eu trabalho a partir da CLT, eu falei da estabilidade da gestante, da estabilidade do acidentado, aí depois você veio com essa parte do benefício, achei que ficou bem legal, achei que ficou bom. São temas relevantes mesmo pro o RH.

P: Joia... você entende que o número de horas proposto foi suficiente? Qual a sua avaliação nesse sentido? qual a sua opinião sobre isso, para desenvolver o conhecimento, que era a nossa proposta?

R: Então, é que é muita coisa, tem bastante coisa. O tema é grande... vou te falar, a minha

disciplina no RH, ela é Legislação Trabalhista e Previdenciária. Ela tem esse nome, só que ela era 2 horas-aula. Eu não conseguia nem dar conta da CLT, porque, imagina, a CLT é imensa. Como eu vou falar de todos os direitos em 2 aulas... já não conseguia; a gente conseguiu ampliar para 4 horas-aula...

P: Semanais, né?

R: É... então, eu tenho 1 dia com 4 horas, mas você vê que passa rápido, é muito rápido, então se eu vou dar um tema, se eu dou um tema denso, os alunos têm dificuldade, têm que manusear a CLT, eles não acham, eu vou dar atividade... em 4 horas-aula, eu teria que falar de previdência, eu acabo falando meio em paralelo, então, quando eu falo da estabilidade, eu vou falar do acidentado, de como que faz, de como é o benefício, vamos para a lei da previdência meio que atrelada, não chego a entrar em profundidade... seria bom. Complementou ver uma pessoa dar alguns pontos... eu achei, para minha disciplina, suficiente esclarecer esses pontos que são os mais relevantes. Para, talvez o conhecimento mais profundo, a gente teve a ideia do curso complementar, porque aí teve, o pessoal gostou, queria saber mais. A Eiko (coordenadora pedagógica) achou interessante... ela falou “Giseli, vamos fazer, vê se o Jefferson te ajuda, você faz também.” Aí você me ajudou, foi bacana sua disponibilidade, eu me virei alguns dias... eu falei assim, “olha, eu não posso, por conta do horário, chegar lá mais cedo”, você ajudou. Foi bacana porque os alunos que se interessaram, tipo, teve uma amostra grátis lá, e você viu que alguns foram, mas não muitos também, porque alguns não conseguem chegar antes. E, no final, alguns queriam ir, eu disse: “pode ir, assiste”; e ficou bacana. Então, talvez essa ideia de dar 2 encontros na aula, acho legal. E esse curso separado para quem tiver interesse, eu acho bacana... entraria numa ação de interesse para todo mundo, até para a comunidade. De repente, abrir a Fatec, tem a disponibilidade de abrir pra comunidade cursos, abriria para a comunidade ou para os alunos fazerem a ação de sábado, tirar dúvidas e lá, abrir para a comunidade. Sei lá, a gente tem essa proposta de fazer projetos para a comunidade. O tema é interessante, né? E eu achei bacana assim. Acho que se complementar num curso paralelo, aí consegue atender mais essa questão de orientação, de propagação do conhecimento. Eu acho que na aula em si, eu achei que 2 aulas inteiras foi legal, e aí fica pra quem quiser... faz o curso. Eu achei que essa proposta deu certo.

P:

Quantos alunos em média a gente teve na atividade paralela?

R: Em média, 12, mas foram dos cursos de RH e Gestão Comercial.

P:

Considerando que a pessoa tem que chegar mais cedo, que não é uma atividade obrigatória...

eu, pessoalmente, fiquei bastante satisfeito, confesso que eu gostei também, viu?

R:

Eu também. Eu achei bastantes alunos, porque a gente faz coisas às 6 horas (da noite) e não vai ninguém.

P:

A respeito do material, a gente disponibilizou algum conteúdo em PDF e eventualmente e até imprimimos, né? Você avalia que esse material possa ser considerado como material didático, que facilitou de alguma forma a compreensão ou até para consulta posterior? E, se sim, qual a sua impressão sobre a qualidade do que foi produzido?

R:

Eu olhei o material. Eu achei bom, ajudou bastante aquela orientação dos requisitos, as tabelas... achei que ficou bem claro. Eu achei que ficou bom dar um panorama geral. A gente usou na aula e tinha o PowerPoint ali no PDF, ajudou. Mesmo a simulação que você fez do tempo, dos cenários...você trouxe para homem e para mulher os vários cenários, reproduzindo da forma que aparece no site, no meu INSS, quando está fazendo um simulado, então deu para ter uma ideia bacana. Eu achei bom o material.

P:

Você indicaria essa ação para outras pessoas, eventualmente para outros cursos e até para outras faculdades?

R:

Sim, eu achei muito bom. Em cursos de Direito, eles têm o direito previdenciário... talvez a visão de um profissional técnico com essa ideia mais operacional, de mão na massa, de como fazer, é legal também. O advogado faz mais a peça, mas tem que fazer o cálculo, tem que conhecer... mas, o instrumento, como funciona? E você é muito claro, explica bem, é bem didático, é bem bacana, fica bem acessível... você falando, parece que é tão simples... que é fácil, então é tranquilo, é menos traumático.

P:

Que bom, a ideia era essa mesma.

R:

Talvez para os alunos do direito, que não curtem previdenciário de partida, dá uma desmistificada... que não é tão ruim assim... aí você passa um negócio meio claro, torna mais agradável, mais palatável.

P:

Que bom! Teve algum ponto que superou a sua expectativa inicial?

R:

Sim, a forma como você trata o assunto. Eu achei bacana, porque eu já tive aula de previdência e sempre achei muito complicado, muito difícil, era muita coisa. Não sei, você passa uma versão mais simples, bem objetiva, parece mais tranquilo, torna mais acessível mesmo. Eu achei legal assim, a clareza com que você fala... o seu material também é bom.

P:

E teve algum ponto que não atingiu a sua expectativa? Você esperava, estava aguardando, idealizando alguma coisa que não foi atingida?

R:

Não, de nenhuma forma. Você soube responder todas as perguntas, elucidou todas as dúvidas... e o pessoal faz perguntas... senhor! perguntas que nem imaginava aquela hipótese... pessoa criativa! e os alunos vão criando, e você soube ir respondendo...é uma coisa que acontece, acontece tudo, né? E aí você soube se sair bem, esclareceu bem, eu achei muito bom.

P:

E sobre os recursos que a gente utilizou? Na pergunta (do formulário), aparece audiovisuais, mas a gente não usou o áudio, a gente usou mais visual mesmo, né? Qual a avaliação que você faz? Você achou que foi satisfatório ou tem alguma coisa que você, olhando como professora, acha que a gente poderia talvez trazer em um formato visual ou até em áudio? O que que você pensa sobre isso?

R:

Eu achei o material legal... quando a gente teve aquela aula *online*, ficou meio pequeno. Alguns pontos do slide, talvez se dividir... em vez de fazer um quadro único, (fazer) 2 quadros, para ficar maior. Talvez aquela parte dos requisitos, que você fez numa tabela. Fazer, onde vejo uma tabela única, cada um numa tabela. “Os requisitos para Paula”: e faz todos os requisitos. A opção é um quadro para cada um. Acho que facilitaria a visualização. É aquela memória visual, né? Assim, da imagem também. Você vê imagem uma a uma... pra mim, eu falo pra mim, porque quando eu vou estudar e está tudo junto, eu tenho dificuldade. Se está mais separado por temas, “aqui é só isso”, fixa mais os quadros. Eu achei importante que você foi retomando isso depois, na lousa e nos *slides*. Talvez (fazer) um resumo de cada um, com os requisitos, e daí fazer um teste em aula. Joga lá a tabela, traz um caso e vamos olhar se o requisito atende. Você já projeta... é que lá, é televisão... você projeta na televisão e embaixo, na lousa, você vai falando “requisito um, ok”, “dois, ok” ..., olha lá, vamos ver... ficaria legal pegar um caso e ir batendo a cada quadro... porque acho que o seu é um quadro único, não é? Dos requisitos, eu não lembro.

P:

Sim, eu tenho as tabelas... acho que é o que você está destacando... são as tabelas, e é verdade.

R:

Isso.

P:

Nas tabelas, a intenção era deixar planejado numa visão só, mas, sim, você tem razão. Tem esse revés, que é de não enxergar, que é o básico, por ficar pequeno.

R:

Isso, você pode fazer um junto, mas, na hora de explicar, vai no separado... eu estou falando por mim, assim, eu como aluna ali.

P:

Sim, por favor, é importante, quero ouvi-la mesmo.

P:

Tenho uma pergunta, que é esquisito eu fazê-la, mas você entendeu que eu demonstrei o domínio do programa proposto ou houve algum ponto que talvez tenha faltado.

R:

Eu não entendi o começo... domínio?

P:

É, o domínio do programa, dos assuntos.

R:

Do tema? Sim, total! Você passa que tem domínio, claro, nítido. É, você domina e passa segurança, tranquilidade, porque é um tema que você conhece. Então, quando a gente fala de um tema que conhece, fica muito fácil. Você passa credibilidade, segurança daquilo que está falando... não é uma coisa que foi decorada para aquele momento. Você sabe, você conhece. Você tem experiência prática também, né? Isso é muito bom, quando você tem vivência prática do tema, você consegue resolver as questões, e isso transparece. É nítido que você passa o domínio do tema com segurança, tranquilidade, conhecimento, e isso é perceptível. Talvez isso que fica bom.... (o participante) fala, “pô, o cara conhece” ... “ele sabe o que está falando e fala bem, de uma forma acessível”. Muito bom, está de parabéns.

P:

Obrigado! me diz uma coisa, você entende que, comparando assim, a abordagem mais acadêmica que a gente está habituado na graduação, comparando essa linguagem um pouco mais acadêmica, mas talvez abstrata, com a linguagem que a gente leva, e eu estou falando a gente, porque o INSS tem um programa que faz isso... você entende que essa linguagem mais

da prática, do ponto de vista da formação, você acha que é viável, é pertinente?

R:

Sim, é. É até melhor do que uma linguagem acadêmica. E busco isso também... então eu tenho facilitado, desenhado. Eu tive que rever toda a minha forma de dar aula, porque é muita informação, é tudo muito corrido, então você tem que passar informação muito rápido... e uma maneira de eles se interessarem é falar uma linguagem simples, acessível, trazer casos práticos, casos da realidade deles, da vivência deles, para tornar atrativo, porque, se ficar falando de teoria, teoria, teoria... eu falo por mim, eu tive previdenciário... só teoria, princípios, é teoria... como faz (na prática), nunca me foi falado, entendeu?

P:

Desestimula, né?

R:

Sim, muito. Então, eles têm pouco tempo, eles não têm muita paciência, a gente compete com vídeo do *Tiktok*.

P:

Que é interessante, é curtinho...

R:

Tem que ser assim, passar mensagem ali bem rápido.

P:

Você entende que as técnicas didáticas que a gente utilizou foram favoráveis à construção de conhecimento? Eu só vou fazer uma observação, que você já me deu uma dica interessante, que é justamente trazer um caso real para, a partir dele, fazer a exposição do direito, dos requisitos e tudo mais. Eu acho que isso vai complementar bastante. Agora, dentro daquilo que a gente utilizou, da nossa estratégia, da minha estratégia de abordagem, você entendeu que foi favorável à construção de conhecimento?

R:

Foi, foi muito bom, eu achei e acho que alguma coisa eles pegaram. Pelo menos, eles falaram isso, eles gostaram. Eu acho que foi, sim. Assim, se você não tem nada, né? O que vem é válido, alguma coisa eles aprenderam. Foi válido como aprendizagem, como conhecimento, eu achei assim.

P:

Na sua avaliação, você entende que eu respondi às perguntas dos participantes? Teve alguma coisa que não ficou claro ou não foi respondido? eu falo isso para prestar atenção na próxima, melhorar mesmo, né?

R:

Não, você foi muito atencioso, respondeu às perguntas. Questionamentos foram vários... sempre soube se sair bem. Respondeu tudo sim.

P:

Os conhecimentos que os alunos adquiriram, você entende que eles podem ser utilizados nas atividades profissionais deles?

R:

Sim, e vão usar... RH usa e, não só profissionais, até pessoais. De orientação, de conhecer, de saber orientar algum familiar, saber o acesso, saber consultar. Eu acho que sim.

P:

Depois das conversas que vocês tiveram, e eu sei que algumas pessoas falaram no intervalo ou até no projeto paralelo, você entende que eles se sentiram confortáveis ou seguros para socializar aquilo que aprenderam, ou até para atuar profissionalmente? “Eu já trabalho no escritório ou trabalho no departamento pessoal, no RH, e eu já tenho segurança para consultar site, passar orientação” ... você acha que chegou a esse ponto?

R:

Eu acho que avançou do que eles tinham. Agora, isso, de ter segurança ou não, vai de cada um... porque a gente tem alunos que são de correr atrás... eles falam “já sei”, aí, vai lá e fuça, tenta ver e já vai estudar, meio que para reforçar. Eu acho que vai muito da pessoa. Os que se interessaram, com certeza eles entraram, foram atrás, foram pesquisar, foram ver e tal. Então eu acho que para o aluno interessado, sim, ele vai correr atrás... ele já teve um *start* aí, de saber alguma coisa para aprofundar. Eu acho que é meio de cada participante, então não tem como afirmar.

P:

Entendo.

R:

Eu acho que isso vai muito de cada um... quem tem vontade busca. Você deu conhecimento? Ele vai abraçar a oportunidade, vai conseguir. Conhecimento previdenciário ajuda na formação, é uma competência a mais, é uma habilidade a mais, é um requisito a mais, é um diferencial para a vida profissional.

P:

Qual que é a média de alunos? Porque, como eu fui a 2 encontros, eu não sei se é representativo. Quantos alunos em média você tem na sala?

R:

Uns 25... é, acho que de 20 a 25, nessa média.

P:

Então, a quantidade de respondentes foi grande.

R:

Quantos?

P:

Porque, na primeira avaliação, 23; e na segunda, 18... e não era obrigatório.

R:

É... bom, eu acho que em média, de quem vai mesmo, uns 25... assim, sempre falta um ou outro, mas foi bem. Acho que o primeiro foi bastante.

P:

Você tem alguma sugestão de melhoria da ação formativa para as próximas turmas, as próximas atividades?

R:

Então, eu gostei dos temas... eu acho que é legal trabalhar com um Panorama geral focando nessa parte do auxílio por incapacidade... aposentadoria... esses são temas importantes... e trazer casos reais, às vezes, “olha, teve esse caso... fulano fez, pediu assim, apresentou isso, deu tudo certo... o INSS costuma atender porque tá tudo certinho.” Ou alguns casos polêmicos, como INSS está tratando, como acontece...eles gostam de trabalhar com casos... caso real, acho que fixa mais, exemplos... mas você trouxe bastantes exemplos também, foi bom. Você tem vivência, né? Você fala do que você viu, do que acontece.

P:

O que você está falando é no sentido até de construir, se for caso, uma situação, um caso hipotético, uma situação hipotética, mas que seja factível.

R:

Porque, agora, no conhecimento, a gente tem essas coisas. De partir também de uma coisa real, falar que é importante e onde que eu busco essa resposta. Eu costumo às vezes dar algum tema diferente. Eu sempre invoco uma situação e provoco eles assim: “e você aí, se você fosse o gestor de RH, o que você faria nessa situação? vamos ver o que diz a lei, vamos seguir a lei... o que ela fala sobre isso? você tem que saber.” Aí eu vou puxando a lei. Vou falar assim: “olha, a empresa, tem uma gestante, um cara que voltou do acidente de trabalho, do afastamento, tem o dirigente sindical e tem o cara da CIPA... a empresa vai fechar, fechou, encerrou as atividades, vai embora para China, vai fechar no Brasil. O que que ela faz com esse povo aí? Todos têm estabilidade provisória. Como fica? Aí tem que indenizar todo mundo. Todo mundo? O Cipeiro



também?” Aí, ver que tem aquela súmula que fala que é só gestante e o acidentado que vão ganhar estabilidade, os outros 2, não. Aí, a gente vai trabalhando os casos até chegar na súmula que diz isso, entendeu? Porque tem uma lógica. Trabalha com esse caso pra chegar na lei, né?

P:

É importante isso, porque você está falando sobre 2 perspectivas; uma, que é a da experiência com a sala de aula e com aqueles alunos, que é muito diferente do que eu vivenciei, que foi um encontro, na verdade, 2 encontros. Um outro ponto, é como ouvinte, uma ouvinte que já tem uma noção do assunto, para quem não é totalmente novo. O terceiro ponto, como professora. Então, essa visão didática, da experiência de sala de aula, que não é só com aqueles alunos, ajuda demais, muito mesmo.

P:

Você quer comentar mais alguma coisa? Tem algo que eu não perguntei que você julgue importante falar?

R:

Não, eu acho sua ideia muito bacana, muito legal. Gostei bastante. Eu até comentei com meu marido... ele ficou surpreso, a gente não conhece esse programa aí da previdência, de educação previdenciária. Eu recomendaria para as empresas, para as outros cursos, outras faculdades.

P:

Aqui em São Paulo a gente está num esforço no sentido de divulgar, porque não existe um canal de TV que divulgue... algo do gênero... e quando a gente tem a oportunidade de conversar com as pessoas, eu procuro falar sobre isso. “Olha, chama gente na sua empresa, na sua associação”, é uma propaganda meio que boca a boca, mas eu acho que o que o que vai funcionar, o que funciona muito é quando a gente começa a estabelecer parcerias regulares. Então, por exemplo, a Fatec tem esse programa; não é (algo) que foi feito uma vez, ela tem esse programa (regular, frequente) em parceria com o INSS. Eu acho que isso fortalece. Fortalece a Fatec, do ponto de vista da formação, e aí, essa é a minha aposta também na dissertação, é defender isso. E fortalece o INSS, no sentido de chegar a pessoas que já estão, inclusive, abertas para ouvir sobre aquele assunto, interessadas naquele assunto. Mas eu reitero, sim, a gente vai às empresas, pode chamar que a gente vai.

R:

Muito bom, está de parabéns, Jefferson, eu gostei bastante.

P:

Eu agradeço sua atenção, seu desprendimento em abrir espaço de aula.

(Fim)