

# **AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE CURSOS A DISTÂNCIA PARA O MEIO RURAL: OFERTA DE CURSO FIC PRONATEC AGRO**

**BRASÍLIA/DF MAIO/2017**

**LARISSA ARÊA SOUSA - SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM RURAL - larissa.sousa@senar.org.br**

**FABIANA MÁRCIA DE REZENDE YEHIA - SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM RURAL -  
fabiana.rezende@senar.org.br**

**Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)**

**Categoria: PESQUISA E AVALIAÇÃO**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO CONTINUADA EM GERAL**

## **RESUMO**

*O presente artigo tem por objetivo apresentar os resultados das avaliações de satisfação dos alunos do curso de Assistente de Planejamento, Programação e Controle de Produção – Bovinocultura de Leite a distância dos estados de MS e SC no âmbito do Pronatec, observando a sua contribuição para melhoria da educação profissional. Para alcançar tal objetivo, também será contextualizada a oferta dos cursos presenciais de Formação Inicial e Continuada – FIC/ Pronatec pelo SENAR, serão apresentadas a importância da avaliação de satisfação nos cursos a distância e o índice da avaliação de satisfação do curso nos estados de MS e SC.*

**Palavras-chave: SENAR; Formação Inicial e Continuada; Pronatec; Educação Profissional Rural; Avaliação de Satisfação**

## Introdução

A recente expansão da educação a distância no Brasil, seguiu a tendência de oferta crescente da educação profissional, principalmente com os incentivos governamentais ao Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – Pronatec. O referido Programa possui cursos ofertados em duas modalidades de bolsa-formação: 1) Bolsa-Formação estudante e 2) Bolsa-Formação trabalhador. Nesta última, são ofertados os cursos de Formação Inicial e Continuada – FIC ou qualificação profissional presenciais, com carga horária mínima de 160 (cento e sessenta) horas apresentados no Guia de Formação Inicial e Continuada, publicação do MEC que reúne todos os cursos das Instituições Ofertantes (4ª edição – 2016).

Em 2015, a Portaria nº 817/2015, em seu artigo 6º, apresentou que: “A SETEC-MEC incentivar a oferta de cursos que utilizem estratégias pedagógicas inovadoras.”, o que contribuiu para a decisão do SENAR de transpor a oferta do curso objeto deste artigo, da modalidade presencial para a distância. E em seu artigo 26º, diz: “A SETEC-MEC utilizará critérios relativos à priorização da oferta nas áreas relacionadas aos processos de inovação tecnológica e à elevação de produtividade e competitividade da economia do País, conforme prevê o art. 6º A, § 4º da Lei nº 12.513, de 2011”.

O Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – SENAR, parceiro ofertante do Pronatec, tem como missão realizar a Educação Profissional, a Assistência Técnica e as atividades de Promoção Social, contribuindo para um cenário de crescente desenvolvimento da produção sustentável, da competitividade e de avanços sociais no campo.

Para se entender o contexto do curso analisado neste trabalho, é necessário apresentar a metodologia educativa utilizada pelo SENAR, denominada participativa ou ativo participativa, uma vez que é centrada na participação efetiva de quem aprende, em suas experiências e expectativas para o mundo do trabalho. A metodologia é baseada em princípios pedagógicos e andragógicos, referentes à educação de adultos e considera as especificidades das populações do campo. Prima por estratégias que aliam teoria e prática e a conjugação das experiências dos educandos e do educador, o que promove a aplicação bem sucedida das competências apreendidas aos exercícios laborais e na vida em sociedade.

É importante ressaltar que a metodologia do SENAR valoriza fundamentalmente o saber-fazer aliado aos essenciais saber-conhecer (conhecimentos), o saber-ser e o conviver (atitudes e valores). Exercer uma atividade profissional requer mais do que realizar as

atividades, pois os conhecimentos e fundamentos técnicos e científicos que embasam a ação prática, as atitudes e os valores inerentes devem ser mobilizados de forma específica e adequados à solução de cada situação laboral encontrada.

Cabe ressaltar que a sala de aula do SENAR não é aquela tradicional, em que se trabalha a teoria, acrescida de oficinas e laboratórios de ensaios técnicos e tecnológicos para a “parte prática”. Ela vai além desses ambientes, considerando que o curral, o pasto e a plantação tornam-se ambientes de ensino e de aprendizagem. Isso amplia os horizontes da educação rural, contribuindo para o que se chama de contextualização, aqui favorecida pelo ambiente real de trabalho, cenário da situação de aprendizagem.

Nesse contexto, o curso FIC de Assistente de Planejamento, Programação e Controle de Produção ofertado na modalidade presencial dentro do portfólio do GUIA FIC Pronatec, foi o escolhido para ser ofertado na modalidade a distância no âmbito da Bovinocultura de Leite como experiência piloto, considerando a necessidade de aulas presenciais para a prática.

## **Objetivos**

### **Objetivo geral**

Apresentar os resultados das avaliações de satisfação dos alunos do curso de Assistente de Planejamento, Programação e Controle de Produção – Bovinocultura de Leite a distância dos estados de MS e SC no âmbito do Pronatec, observando sua contribuição para melhoria da educação profissional.

### **Objetivo específico**

Contextualizar a oferta dos cursos de Formação Inicial e Continuada – FIC do Pronatec pelo SENAR;

Apresentar a importância da avaliação de satisfação nos cursos a distância;

Apresentar o índice da avaliação de satisfação do curso nos estados de MS e SC.

### **A oferta dos cursos de Formação Inicial e Continuada – FIC/Pronatec pelo SENAR**

O SENAR aderiu ao Pronatec em dezembro de 2011, ofertando 80 cursos presenciais no país inteiro, distribuídos nos eixos tecnológicos definidos no GUIA FIC Pronatec.

Desde então, atendeu de forma crescente cerca de 131 mil alunos, conforme quadro 1 abaixo:

<b>Ano</b>	<b>Nº de turmas</b>	<b>Nº de alunos</b>
2012	1.417	21.253
2013	2.374	35.604
2014	3.536	53.041
2015	1.395	20.924
<b>TOTAL</b>	<b>8.722</b>	<b>130.822</b>

Quadro 1 –Panorama histórico da oferta do Pronatec pelo SENAR

Os cursos de qualificação profissional, inclusive de formação inicial e continuada de trabalhadores ofertados pelo Pronatec através da bolsa-formação trabalhador, referem-se, conforme Decreto 5.154/2004 à capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e atualização, e podem ser ofertados segundo Itinerários formativos, objetivando o desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva e social.

Em 2015 o SENAR foi procurado pela instituição demandante, o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA, para estruturação e implementação de pelo menos 01 (um) curso FIC Pronatec, na modalidade a distância. Tal iniciativa foi corroborada pelo Ministério da Educação – MEC que, ao longo do exercício de 2015, estabeleceu a necessidade de ampliação da oferta de cursos nesta modalidade.

Assim, ficou acordada a oferta do curso Assistente de Planejamento, Programação e Controle de Produção, já realizado na modalidade presencial, para a experiência piloto a distância, em apenas 02 (dois) estados: Mato Grosso do Sul (MS) e Santa Catarina (SC) no âmbito da Bovinocultura de Leite. O público do curso foi composto por pessoas ligadas direta ou indiretamente ao processo agrossilvipastoril, podendo ser beneficiários de programas de transferência de renda do Governo Federal, com idade mínima de 16 anos completos no ato da matrícula, além de terem concluído ou em estarem cursando o ensino médio e/ou técnico.

As turmas tiveram início em dezembro de 2015 e terminaram em junho de 2016 com a carga horária de 200 (duzentas) horas, distribuídas em 11 (onze) unidades curriculares que foram realizadas de forma híbrida, compostas por 80% da carga horária a distância e 20% em práticas presenciais. O conteúdo foi apresentado na totalidade por meio de material impresso, e 25% de forma online.

A experiência piloto teve como finalidade avaliar a pertinência da oferta na modalidade híbrida, uma vez que os cursos voltados às atividades de agricultura, pecuária e silvicultura apresentam a indispensável necessidade do desenvolvimento de aulas práticas e atividades de campo. O curso concentra conteúdos da bovinocultura de Leite, nas áreas de gestão da propriedade rural e na metodologia da Assistência Técnica e Gerencial preconizada pelo SENAR.

### **A importância da avaliação de satisfação nos cursos a distância**

Todos os projetos, incluindo os educacionais, possuem um início e um fim; e a gestão e o acompanhamento são de suma importância para o seu sucesso. Dessa forma, o processo de desenvolvimento e execução de cursos a distância possui várias fases, mas quatro momentos bem definidos, que atuam de maneira contínua: planejamento, execução, conferência e ações corretivas, mais conhecidos como ciclo PDCA (do inglês, *plan, do, check, act*).

É nesse último momento, de correção, que está a análise dos resultados da avaliação de satisfação, instrumento de coleta de opiniões dos participantes do curso que pode identificar pontos fortes e fracos para reforçar ou melhorar o curso ofertado.

As novas formas de organização da sociedade e mercado de trabalho requerem que as instituições educacionais ofereçam cursos a distância para formação contínua das pessoas. Segundo Goldstein (1991, apud MENESES, 2010, 126) “a avaliação pode ser definida como um processo sistemático de coleta de informações que irá proporcionar a revisão e o aprimoramento de eventos”.

Os instrumentos de avaliação devem ser previstos na etapa de desenvolvimento da produção do curso, bem como quando serão aplicados. Os participantes avaliam a efetividade em relação à metodologia proposta, materiais didáticos, ambiente virtual e atuação da tutoria, entre outros.

Por isto, os resultados da avaliação de satisfação dos alunos participantes da experiência piloto do curso de Assistente de Planejamento, Programação e Controle de Produção – Bovinocultura de Leite foram utilizados para avaliar as ações bem sucedidas e as que precisavam ser revisadas e, por fim, a pertinência da oferta.

Segundo Marks, Sibley e Arbaugh (2005, apud Marcuzzo, Gubiane e Lopes, 2015) essa avaliação traduz a experiência de aprendizagem, tendo em vista que na educação a distância o processo ensino-aprendizagem é centrado no aluno.

O intuito de analisar as informações disponibilizadas nas pesquisas de satisfação preenchidas ao final de cada unidade curricular foi menos de mensurar a aprendizagem, e mais de aferir para a aprendizagem, de forma a fortalecer as estratégias que ajudem o aluno na construção auto-gerida do próprio conhecimento.

### **O índice da avaliação de satisfação do curso Assistente de Planejamento, Programação e Controle de Produção – Bovinocultura de Leite**

Diante da característica piloto do curso a distância de Formação Inicial e Continuada de Assistente de Planejamento, Programação e Controle de Produção – Bovinocultura de Leite pelo SENAR foram previstas, em seu desenvolvimento, pesquisas de satisfação a serem respondidas pelos alunos ao final de cada unidade curricular no Ambiente Virtual de Aprendizagem.

O questionário foi aplicado de forma não obrigatória e a avaliação do curso foi obtida a partir de um universo amostral, em que se adotou um intervalo de confiança de 90%. Isto requer para o universo de 299 alunos um mínimo de 56 respondentes por unidade curricular. Do universo de alunos mencionado, duzentos eram do estado do Mato Grosso do Sul e noventa e nove de Santa Catarina e no total foram 272 alunos respondentes ao questionário ao final de cada unidade curricular.

Os itens da pesquisa de satisfação atenderam a um modelo padrão comum a todas as unidades curriculares e envolveram a avaliação de 6 (seis) itens: o ambiente virtual, a sala de aula, o conteúdo, o apoio do monitor, o apoio do tutor e o curso. Os itens foram dimensionados em 31 (trinta e um) aspectos alinhados a critérios de qualidade, que direcionam a avaliação dos alunos ao mesmo critério, gerando maior rigor aos resultados.

As alternativas de respostas equivalem a sim, não e não usei. Foram tomadas como respostas válidas apenas as respostas de alternativas sim e não. Isto significa que, para a análise, as respostas neutras (não usei) foram desconsideradas para não gerar representatividade nos índices de satisfação positivo e negativo.

Ao analisarmos os resultados da avaliação de satisfação dos estudantes respondentes nos dois estados observou-se um índice de satisfação geral de 92% em SC e 96% em Mato Grosso do Sul.

Outro item importante a ser observado é o de Ambiente Virtual que possui dimensões como: matrícula, o visual do curso, o funcionamento de ferramentas, o uso do chat,

arquivos de biblioteca, os temas do fórum e ajuda, e obteve 96% de satisfação positiva nas turmas em MS e 93% em Santa Catarina. A dimensão Uso do chat em Santa Catarina teve 88,20% de satisfação positiva e Ajuda 88,5%, porém é considerado um índice baixo tendo em vista que o computo geral do item foi de 93% de satisfação positiva, conforme quadro 2 abaixo:

Serviço	Dimensão	Qualidade	MS				SC	
			Resp.	% Satisfação		Resp.	% Satisfação	
				Positiva	Negativa		Positiva	Negativa
Ambiente de aprendizagem	Matrícula	Facilidade	186	95,89	4,11	86	94,86	5,14
	Visual do curso	Agrado	186	96,61	3,39	86	93,62	6,38
	Funcionamento ferramentas	Estabilidade	186	94,56	5,44	86	94,64	5,36
	Uso do chat	Facilidade	186	92,11	7,89	86	88,2	11,8
	Arquivos Biblioteca	Contribuição	186	98,18	1,82	86	93,36	6,64
	Temas fórum	Contribuição	186	97,53	2,47	86	96,28	3,72
	Ajuda	Contribuição	186	95,81	4,19	86	88,5	11,5
Subtotal				96	4		93	7

Quadro 2 – Satisfação quanto ao item Ambiente de aprendizagem

Já os itens Sala de Aula e Conteúdo obtiveram 96% de satisfação positiva nas turmas em MS e 93% em Santa Catarina. Importante ressaltar que, no item conteúdo, houve 94% de satisfação positiva das turmas de SC e de 96% do MS na dimensão “aplicação na realidade”. Faz-se necessário o realce dessa dimensão, principalmente por se tratar de um curso da educação profissional.

Quanto ao item apoio do monitor, a avaliação teve 97% de satisfação positiva no Mato Grosso do Sul e de 93% em Santa Catarina. No item apoio do tutor, os índices foram de 96% em MS e 94% em SC, conforme quadro 3 abaixo:

Serviço	Dimensão	Qualidade	MS			SC		
			Resp.	% Satisfação		Resp.	% Satisfação	
				Positiva	Negativa		Positiva	Negativa
Apoio monitor	Orientar sobre curso	Capacidade	188	97,77	2,23	86	93,78	6,22
	Chat ambientação	Contribuição	188	96,84	3,16	86	94,33	5,67
	Tempo de resposta (monitor)	Agilidade	188	96,49	3,51	86	93,92	6,08
	Resposta monitoria	Precisão	188	97,18	2,82	86	90,78	9,22
	Subtotal			97	3		93	7
Apoio tutor	Orientar aplicação do conteúdo	Capacidade	188	96,81	3,39	86	95,78	4,24
	Chat com tutor	Contribuição	188	96,86	3,14	86	92,89	7,11
	Discussões fórum	Contribuição	188	96,19	3,81	86	95,68	4,34
	Tempo de resposta (tutor)	Agilidade	188	94,89	5,11	86	92,46	7,54
	Resposta tutor	Precisão	188	96,07	3,93	86	94,3	5,7
	Subtotal				96	4		94

Quadro 3 - Satisfação quanto aos itens: Apoio monitor e Apoio tutor.

Por fim, o item curso obteve uma satisfação geral positiva de 96% no MS e 92% em SC, porém nas dimensões atendimento personalizado e pesquisa de satisfação obteve um índice abaixo de 90% de satisfação positiva nos dois estados. Nos comentários dos estudantes, lê-se que a solicitação de preenchimento do formulário ao final de cada unidade curricular é desnecessária. Vale ressaltar que as unidades curriculares tinham duração online (em dias) variada, mas a maioria durou em média sete dias e uma única unidade curricular teve a duração de 41 dias.

### Considerações finais

A análise dos resultados das avaliações de satisfação dos alunos do curso de Assistente de Planejamento, Programação e Controle de Produção – Bovinocultura de Leite/Pronatec a distância nos estados de MS e SC comprovaram o caráter inovador da iniciativa tendo em vista as especificidades e exigências da educação profissional rural. Também demonstraram os bons resultados alcançados nessa experiência piloto, e contribuíram para discussões acerca da educação a distância e da utilização da avaliação de satisfação para a retroalimentação do processo de desenvolvimento e execução de cursos que utilizam novas tecnologias.

Os resultados analisados corroboraram que a modalidade a distância é adequada para as ofertas educativas do SENAR e das necessidades de seu público.

Em suma, com correções a serem feitas na frequência da pesquisa de satisfação, que obteve resultado de mais de 10% de satisfação negativa, os dados obtidos demonstram

que os estudantes ficaram satisfeitos no computo geral dos itens e suas dimensões avaliados com mais de 90% de satisfação nos dois estados.

## Referências

BRASIL, Decreto Federal nº 5.154, de 23 de Julho 2004. Regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5154.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5154.htm)

\_\_\_\_\_. Portaria MEC nº 817/15, de 13 de agosto de 2015. Dispõe sobre a oferta da Bolsa-Formação no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – Pronatec, de que trata a Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011, e dá outras providências. Disponível em: [http://pronatec.mec.gov.br/images/stories/pdf/portaria\\_mec\\_817\\_13082015.pdf](http://pronatec.mec.gov.br/images/stories/pdf/portaria_mec_817_13082015.pdf)  
Acessado em: 27 abr 2017.

\_\_\_\_\_. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Lei nº 9.394/96, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm) Acessado em 13 abr 2017.

\_\_\_\_\_. MEC. PRONATEC. Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego. Lei nº 12.513 de 26/10/2011. Institui o PRONATEC. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12513.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12513.htm) Acesso em: 13 abr 2017.

\_\_\_\_\_. Serviço Nacional de Aprendizagem Rural. Série Metodológica - Informações Institucionais. Brasília: SENAR, 2015.

DIAS, L. Sato; FILHO, M. C. Farias. A avaliação como instrumento de gestão: a experiência do Programa de Educação a Distância da Universidade da Amazônia. In: Congresso Internacional de Educação a Distância, 2004.

KENSKI, Vani Moreira (org.). Design instrucional para cursos online. São Paulo: SENAC SP, 2015.

MARCUZZO, Maria M. Vedum; GUBIANE, J. Salete; e LOPES, Luís F. Dias. A satisfação dos alunos de educação a distância em uma Instituição de Ensino Superior. Universidade Federal de Santa Maria, 2015

MENESES, Pedro; ZERBINI, Thais; ABBAD, Gardênia. Manual de Treinamento Organizacional. Porto Alegre: Artmed, 2010.