



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



A AVALIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE AVANÇO PARA A GESTÃO PÚBLICA: PERSPECTIVA DE APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS DE CAPACITAÇÃO PARA SERVIDORES PÚBLICOS ESTADUAIS

Ana Catarina Batista dos Santos¹

Maria Daniella da Silva Paiva²

RESUMO

O presente trabalho é resultado do projeto de pesquisa e inovação desenvolvido na Secretaria de Estado e Administração do Rio Grande do Norte/ SEAD, em convênio com a Fundação de Apoio à Pesquisa - FAPERN. Trata-se da análise do desempenho do serviço público por meio de instrumento de avaliação, realizado aos servidores estaduais inscritos nos cursos ofertados pela Escola de Governo Cardeal Dom Eugênio de Araújo Sales – EGRN, que através do Departamento de Capacitação - DECAP, busca cumprir com a missão de capacitar servidores públicos. Dessa forma a Administração Pública tem a incumbência de atender aos princípios da Constituição Federal e, no plano infraconstitucional, e da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Diante do exposto a Escola de Governo do RN, analisa os resultados dos serviços, consolida informações por meio do instrumento de avaliação para aprimorar e atingir os objetivos propostos em sua missão de atuar nas áreas de formação continuada, graduação e pós-graduação, cursos livres de extensão, cursos online, programas de estágio e concursos públicos. Saber o nível de satisfação, captar demandas de cursos, entender os entraves e melhorar a oferta de serviços é fundamental. Por tanto o acompanhamento dos cursos se torna atributos inerentes nessa premissa e considerar a existência do instrumento de avaliação é fundamental, assim sendo, o mesmo passou por revisões para dar conta das demandas atuais, uma vez que a Escola de Governo do RN desenvolveu seus serviços 100% *online* no contexto que vivemos em todo o mundo pela pandemia da COVID 19.

PALAVRAS-CHAVE: Avaliação; Serviço; Gestão Pública; Capacitação.

¹ Pedagoga. Pesquisadora bolsista da Secretaria de Estado da Administração do Rio Grande do Norte – SEAD e da Fundação de Apoio à Pesquisa do Rio Grande do Norte – FAPERN, com atuação no Departamento de Capacitação da Escola de Governo Cardeal Dom Eugênio de Araújo Sales – DECAP/EGRN. Especialista em Psicopedagogia Clínica e Institucional pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. E-mail: pesquisadoraana381@gmail.com

² Possui graduação em pedagogia, especialização em psicopedagogia e especialista em educação especial e inclusiva. Tem experiências nas áreas do Atendimento Educacional Especializado (AEE), professora da Sala de Recursos Multifuncional (SRM), professora do Ensino Fundamental Anos Iniciais, coordenação pedagógica da Educação Infantil, Fundamental Anos Iniciais e Fundamental Anos Finais e atendimento psicopedagógico clínico. Foi Pesquisadora bolsista da Secretaria de Estado da Administração do Rio Grande do Norte – (SEAD) e da Fundação de Apoio à Pesquisa do Rio Grande do Norte – (FAPERN), com atuação no Departamento da Assessoria Técnica da Escola de Governo Cardeal Dom Eugênio de Araújo Sales.



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



INTRODUÇÃO

A avaliação é considerada um dos instrumentos que possibilita ter um olhar aprofundado nos aspectos peculiares ao aprimoramento da aprendizagem. Durante muitos anos era vista como forma de punição, naquela época os alunos que atingiam notas fora da média eram reprovados. Tornava-se um momento de tortura para alguns alunos, entendia-se que precisava provar o que tinha aprendido durante um certo período. É possível compreender que naquela ocasião o nervosismo fluía na concepção dos alunos avaliados, instantes tão curtos se tornava uma eternidade no qual, alguns professores acreditavam medir o saber dos alunos. Segundo FREIRE (2009), “a educação não é transferência de conhecimentos, mas criação de possibilidades para a sua própria produção ou construção”, nesse sentido a avaliação que referimos não é classificatória, é instrumento que possibilita uma reflexão do curso ministrado e seus envolvidos no processo de aprender, buscando compreender quais aspectos poderão ser melhor aprimorado e quais já alcançaram êxito.

No século XIX iniciaram as mudanças no sistema educacional, a avaliação já era considerada como instrumento que possibilita tanto ao professor quanto ao aluno assimilar como podem aperfeiçoar o ensino. O professor entende seu papel de mediador da aprendizagem e o aprendiz tem o espaço de interação do conhecimento, na sala de aula ambos colaboram para ensinar e aprender, no aspecto da avaliação o aluno tem a oportunidade de junto com o professor elucidar informações, sugerir e fazer sua autocritica do que aprendeu, enquanto o professor se adequa aos resultados da avaliação para buscar outras maneiras de ensinar em busca de atingir os objetivos e metas propostas, ou seja, existe um processo direcionado para o mesmo rumo: a aprendizagem. Nesse sentido o professor faz suas reflexões de sua prática, planeja com base na realidade apresentada pelos alunos.

Diante do contexto é importante mensurar sempre a forma de avaliação, existem várias formas de avaliar nessa interpretação não estamos ditando somente um mecanismo, pois se compreende que há ferramentas diversas, porém se torna essencial conhecer o que os usuários percebem acerca do serviço prestado, abrindo possibilidades para expor suas preocupações. É considerável o retorno às percepções dos serviços para otimizar investimentos na gestão pública, ou seja, compreender a avaliação como estratégias da gestão pública, identificar demandas que muitas vezes não agregam, gargalos que são estritamente desnecessários. A avaliação será para a qualidade, eficiência e eficácia da gestão, eliminando o desnecessário e ressignificando processos mais ágeis e eficientes dentro da gestão.

Pode se afirmar que no serviço público, a avaliação é vista, na atualidade como instrumento de aprimoramento dos serviços ofertados, uma vez que no decorrer do tempo o serviço público passou por várias mudanças e entre essas a informatização, permitindo dessa forma buscar também mecanismos de análise e melhorias dos serviços prestados à população, bem como aos servidores do estado do RN.

É indiscutível que a oferta de serviço de capacitação aos servidores públicos estaduais por meio da Escola de Governo Cardeal Dom Eugênio de Araújo Sales – EGRN no período de pandemia buscou se adequar para realizar cursos no formato a distância, se utilizando de plataformas como *Moodle*, *Google Meet*, *Zoom* e *COTIC*. É necessário observar sobretudo que



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



tais mudanças são passíveis de avaliação no sentido de perceber em quais aspectos existem as possibilidades de mudanças ou continuidade dos serviços ofertados.

A AUTORREFLEXÃO PARA CONCEPÇÃO DE NOVOS OLHARES NA PERSPECTIVA DE APRIMORAR A OFERTA DE CURSOS DA ESCOLA DE GOVERNO CARDEAL DOM EUGÊNIO DE ARAÚJO SALES – EGRN

Nota-se a princípio que os cursos ministrados pela Escola de Governo Cardeal Dom Eugênio de Araújo Sales passaram a ser totalmente em formato de Ensino a Distância - EaD após o acontecimento da pandemia, na perspectiva de fazer cumprir seu papel de capacitar servidores públicos as plataformas foram ferramentas fundamentais para a adesão e continuidade do serviço. É preciso pontuar de início que ferramentas como o *Moodle* passaram por adequações com objetivo de atender aos requisitos necessários, a plataforma da *COTIC* é um ambiente virtual que antes não era tão perceptível como atualmente.

Diante do cenário apresentado há a necessidade de buscar entender como os cursistas percebem as mudanças e quais resultados estão sendo possíveis de alcançar. Os cursos são organizados com o professor – instrutor, sendo ele um dos servidores públicos do estado que esteja cadastrado no Banco de Talentos, após seleção por meio de currículo do referido profissional, a Escola de Governo através de sua equipe técnica inicia os trâmites documentais para processo no Sistema Eletrônico SEI, organiza junto ao professor, instrutor a ementa da turma/curso, instrumentaliza a plataforma *Moodle* com as atividades pertinentes elaboradas pelo professor.

Sabe-se que a Escola de Governo tem espaço físico próprio e buscou estabelecer um ambiente virtual condizente com sua forma de trabalho no sentido de proporcionar êxito na aprendizagem dos alunos. Para auxiliar na execução durante o período de cada curso, estabelece um acompanhamento por meio dos servidores da equipe ou mesmo bolsistas e estagiários com a finalidade de colaborar no serviço virtual. É importante compreender que a realização de cada curso exige um esforço mútuo de toda equipe em prol do aprendizado dos discentes, dessa maneira se percebe que “não há docência sem discência” (FREIRE, 2007, p.23). Vale destacar também o papel do colaborador durante o período de aula no que se refere a organizar a frequência da turma, identificar as dificuldades de acesso nas plataformas e solucioná-las, organizar o diário com os conteúdos junto com o professor, inserir alunos na plataforma *Moodle*, emitir certificados e relatório da turma na conclusão do curso.

Em virtude dos fatos mencionados surgiu a oportunidade de buscar identificar como os alunos estavam compreendendo o serviço ofertado, nesse momento surge a necessidade de averiguar quais instrumentos estão sendo utilizados com objetivo de saber dos alunos suas contribuições. FREIRE (1992) escreve que “Ninguém caminha sem aprender a caminhar, sem aprender a fazer o caminho caminhando, refazendo e retocando o sonho pelo qual se pôs a caminhar”. Levando em consideração esses aspectos se realizou uma reunião junto a Comissão do Banco de Talentos, na sala virtual por meio do *Google Meet* também se fizeram presentes a diretora do Departamento de Capacitação – DECAP e coordenadora científica da bolsa de pesquisa do convênio SEAD/FAPERNE. Diante do exposto a bolsista de pesquisa em pedagogia:



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

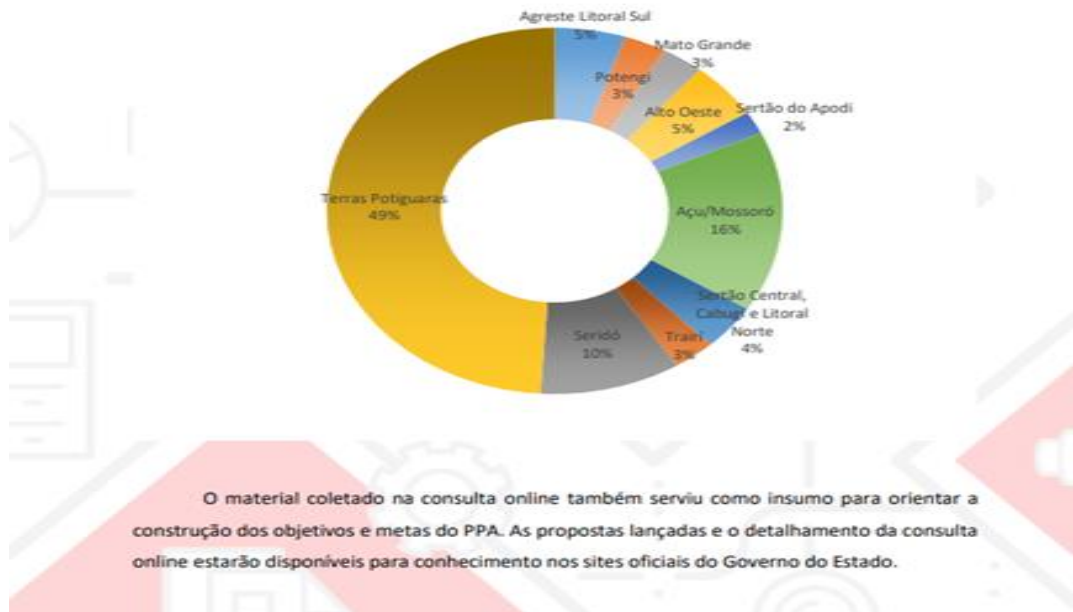
30 nov - 03 dez | evento online



Ana Catarina Batista ³ apresentou o instrumento existente que busca avaliar os cursos ofertados durante o ano na Escola de Governo Cardeal Dom Eugênio de Araújo Sales – EGRN.

Tendo em vista as observações ressaltou-se a necessidade de aprimorar o instrumento avaliativo, nesse caso, após várias observações elencadas pelos membros da Comissão, foram percebidas as principais urgências de melhorias para a oferta de cursos e dentre elas o novo formato do instrumento de avaliação para os alunos cursistas da Escola de Governo do RN.

O gráfico apresentado a seguir, demonstra o resultado da consulta *online* realizada por meio dos sites oficiais do Governo do Estado, material que contribuiu no PPA 2020-2023. A cultura de que a sociedade precisa ser participante do processo de construção é fato eficaz e comprova a importância de avaliar o momento atual na perspectiva de identificar futuros progressos.



Diante desse caminhar, nota-se a princípio a pesquisa por outros modelos de avaliação em seguida, reuniões elaboradas pelo *Google Meet* com pautas na finalidade de organizar as principais ideias para inserir na avaliação, dentre as reuniões, uma delas ocorreu com os profissionais do Departamento de Capacitação – DECAP, por fim a leitura de textos que auxiliaram na forma de organização final dessa etapa. Mediante os apontamentos segue-se com a apresentação do novo formato elaborado, mas passivo de modificações e adaptações é necessário observar sobretudo que uma vez consolidado o novo instrumento de avaliação os alunos receberam via *Google Forms* na plataforma *Moodle* para referidas contribuições.

Percebe-se que o “olhar” além do visível, com estratégias norteadoras em busca de resultados é possível alcançar metas e objetivos pertinentes à prática do serviço público. Por meio

³ Pedagoga. Pesquisadora bolsista da Secretaria de Estado da Administração do Rio Grande do Norte – SEAD e da Fundação de Apoio à Pesquisa do Rio Grande do Norte – FAPERN, com atuação no Departamento de Capacitação da Escola de Governo Cardeal Dom Eugênio de Araújo Sales – DECAP/EGRN. Especialista em Psicopedagogia Clínica e Institucional pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. E-mail: pesquisadoraana381@gmail.com



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



da visão de uma pesquisa dentro do ambiente de trabalho existem formas de inovar e refazer com efeitos alguns resultados que acrescentam na prática de uma instituição, ou seja, tanto os alunos participantes dos cursos colaboram com suas sugestões e críticas, quanto a instituição da Escola de Governo Cardeal Dom Eugênio de Araújo Sales – EGRN mantém um diálogo que favorece entrelaçar saberes de ambos que solidificam os objetivos e metas. Dessa forma a avaliação se torna um instrumento de autoreflexão no serviço público que busca meios para os profissionais envolvidos elaborarem suas perspectivas e aprimorar os serviços no cotidiano.

A AVALIAÇÃO SOB A VISÃO DA QUALIFICAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇO

Grande parte da população sabe que, há tempos, observa-se a existência de vários meios de avaliação, algumas empresas juntamente com a gestão pública têm investido em avaliações como: fale conosco, ouvidoria, questionário de satisfação – canais criados e disponibilizados para a população, mesmo com a compreensão que tal cultura ainda precisa ser trabalhada na sociedade é de fundamental importância que a população tenha a certeza que está sendo ouvida. A realidade é que a avaliação deve trazer reflexão ao gestor, subsidiar a contratação do instrutor e priorizar as melhorias, avaliar o desempenho no que se refere aos cursos ministrados na perspectiva de melhores resultados possíveis.

De acordo com BRASIL (2015) “A avaliação permite identificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria, que podem ser consideradas como aspectos gerenciais menos desenvolvidos em relação ao modelo e que, portanto, devem ser objeto das ações de aperfeiçoamento. O processo de avaliação é complementado por um plano de melhorias da gestão, formulado a partir das oportunidades de melhorias identificadas”.

A Escola de Governo Cardeal Dom Eugênio de Araújo Sales tem adotado a cultura de após a conclusão dos cursos ofertados, os alunos recebem o instrumento de avaliação através do *Google Forms* na qual é condicionada a entrega do certificado, o acompanhamento da avaliação acontece por meio dos profissionais da Escola de Governo, junto ao Departamento de Capacitação – DECAP que ao final do prazo é compilado todas as respostas dos alunos no sentido de fazer a leitura dos gráficos e escritas seja com críticas ou sugestões. Nessa visão é relevante discutir em quais áreas os cursistas/alunos sinalizaram porcentagens abaixo dos objetivos e quais pontos alcançaram seus objetivos.

Outrossim, é de suma importância um relatório qualitativo e quantitativo independentemente dos resultados, uma vez que os cursos são ofertas de serviços da Escola de Governo e seu objetivo é qualificar os servidores públicos. Em segundo plano tornar os cursos seguintes alinhados e ajustados, compreendendo a necessidade de reorganizar os próximos com base nas contribuições dos alunos diante da avaliação. Na visão da Escola de Governo Cardeal Dom Eugênio de Araújo Sales seu objetivo é ser uma instituição de referência na administração pública estadual em disseminação do conhecimento para servidores públicos do Rio Grande do Norte, sendo assim se torna inerente primar pelo bom serviço, buscar saber dos alunos em quais aspectos é importante avançar. LUCKESI nos coloca que: A avaliação diagnóstica será, com certeza, um instrumento fundamental para auxiliar cada educando no seu processo de



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



competência e crescimento para a autonomia, situação que lhe garantirá sempre relações de reciprocidade. (LUCKESI, 2002, p. 44)

Ainda convém lembrar que por meio do instrumento de avaliação é possível fazer um recorte dos pontos mais importantes na melhoria do serviço, percebe-se que os alunos se utilizam da avaliação para explicar seu nível de satisfação, também é importante as contribuições acerca de novos cursos e seus respectivos turnos. Vejamos a mostra realizada com uma turma de 27 alunos. Iniciamos por saber o nível de satisfação em relação ao uso da nossa plataforma *Moodle* e demais ambientes virtuais, sabe-se que trata de ferramentas importantes nos dias atuais, apesar de muitos servidores públicos estaduais ainda apresentam dificuldades de manuseio, porém diante da necessidade e rotina é observado que houve avanço nesse aspecto.

Concernente a ementa de cada curso organizada junto com o instrutor dentro da proposta de curso, o objetivo é entender se houve alcance dos objetivos propostos e nesse sentido o instrumento de avaliação busca contemplar tais aspectos. Tendo em vista que o ato de avaliar é importante e necessário, assim como cita Libâneo:

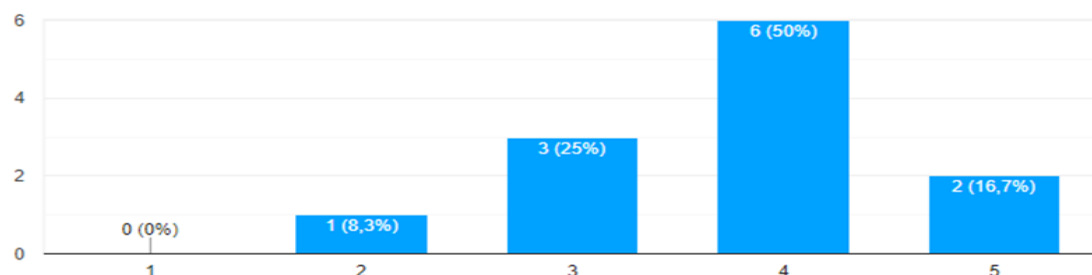
A avaliação é uma tarefa didática necessária e permanente do trabalho docente, que deve acompanhar passo a passo o processo de ensino e aprendizagem. Através dela os resultados que vão sendo obtidos no decorrer do trabalho conjunto do professor e dos alunos são comparados com os objetivos propostos a fim de constatar progressos, dificuldades, e reorientar o trabalho para as correções necessárias (LIBANEO, 1994, p. 195)

Abaixo o espelho da turma com 27 alunos ao final do curso. A pergunta é direcionada a estrutura em que o curso foi desenvolvido. Em uma escala de 1 a 5 marcar nas opções “muito difícil e muito fácil”. Percebe-se que 50% avalia o acesso “muito fácil” nos dois primeiros gráficos abaixo.

ESTRUTURA

Como você avalia o acesso à plataforma virtual da EGRN - Moodle (ead.egrn.rn.gov.br)?

12 respostas





15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

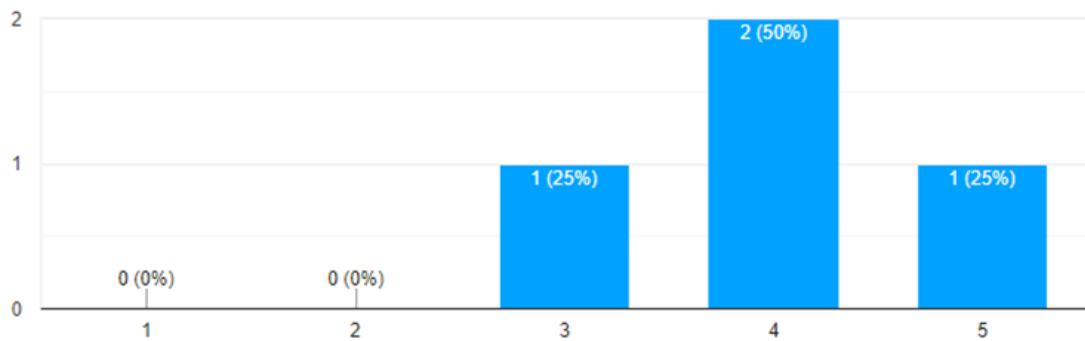
GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



Como você avalia o acesso à plataforma virtual da EGRN - Moodle (ead.egrn.rn.gov.br)?

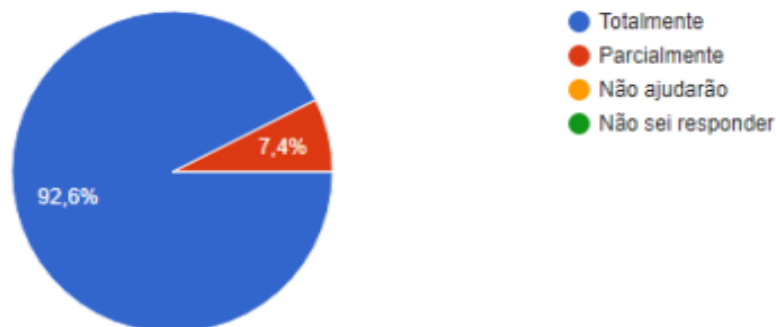
4 respostas



É fundamental para o avanço dos serviços ofertados saber dos alunos sua percepção acerca do curso ministrado, percebe que 92,6% afirmam que as informações e aprendizagens lhe ajudarão e apenas 7,4% ajudarão parcialmente.

As informações e aprendizagens adquiridas no curso lhe ajudarão profissionalmente?

27 respostas





15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online

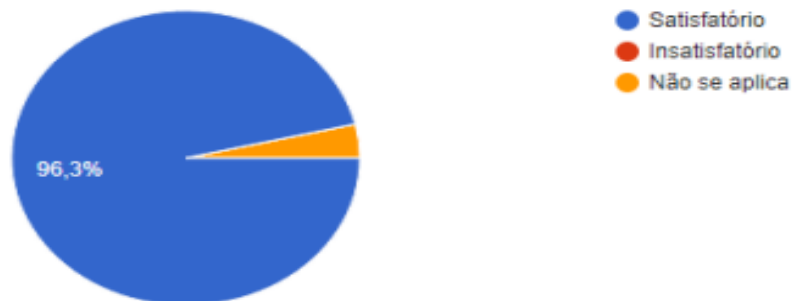


Pode-se afirmar que durante o período de realização dos cursos a Escola de Governo do RN acompanha junto com o professor, instrutor e desenvolve atividades de apoio com bolsistas, estagiários e técnicos do Departamento de Capacitação – DECAP. Dessa forma o instrumento de avaliação também busca saber o nível de satisfação da turma acerca do serviço prestado, pois é notório que para o êxito do trabalho acontecer perpassa por aprimoramento no decorrer do processo, uma vez que a Escola de Governo tem por competência “*realizar diagnóstico e identificar necessidades tendo em vista a contínua qualificação, capacitação e aperfeiçoamento dos servidores públicos bem como a sua melhor adequação às exigências dos órgãos e entidades da administração Público Estadual*”.

O instrumento de avaliação recebido pelos alunos na conclusão dos cursos se torna um subsídio para propostas futuras, na organização do formulário foram organizados os itens para contemplar aspectos que remetem a Escola de Governo Cardeal Dom Eugenio de Araújo Sales a competência de solucionar, caso necessário. É preciso pontuar que a divisão do instrumento de avaliação está da seguinte forma: Estrutura, didática, apoio técnico, duração, instrução, autoavaliação. A estrutura faz referência a modalidade *online* em que o curso é ministrado, busca

Como você avalia o serviço do apoio técnico?

27 respostas



entender como os alunos lidam com as ferramentas utilizadas; didática é um outro ponto importante, cujo objetivo é entender a relevância dos materiais para os alunos, compreende-se que tais materiais didáticos precisam ajudar os cursistas profissionalmente, contribuindo com conteúdo programático dentro da proposta esperada do curso; o apoio técnico tem a contribuição de ser “ponte” entre professor, aluno e Escola de Governo, com suas atribuições auxilia cursistas e professores durante o período do curso, se torna importante saber o nível de satisfação nesse item como forma de aprimorar o atendimento da Escola de Governo ao seu público alvo; a duração do curso é uma estimativa que é desenvolvida dentro da ementa de cada curso, entender como foi a duração é um dos pontos que busca-se para melhorar em outros cursos propostos; o item acerca do instrutor é um aspecto fundamental, nele os alunos estarão enfatizando o perfil do instrutor e seu acompanhamento durante o curso, dessa forma lembra-nos o que diz a BNCC em relação ao professor facilitador: “Mostrar-se ou tornar-se receptivo a textos que rompem com seu universo de expectativa, que representem um desafio em relação às suas possibilidades atuais



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

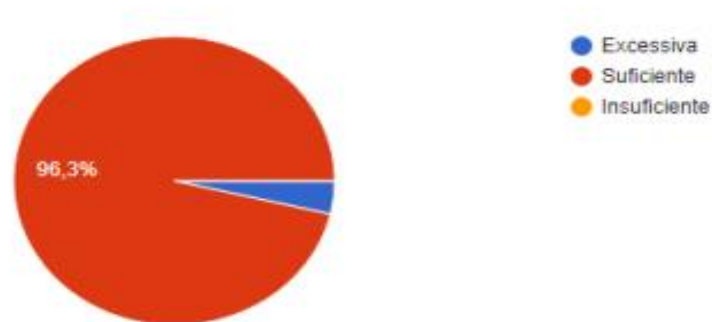
30 nov - 03 dez | evento online



e suas experiências anteriores de leitura, apoiando-se nas marcas linguísticas, em seu conhecimento sobre os gêneros e a temática e nas orientações dadas pelo professor”.

Como você avalia a quantidade de atividades realizadas com relação ao conteúdo programático do curso?

27 respostas



Nesses entrelaçados entre alunos e professor ou vice-versa se torna interessante saber dos alunos como se deu a experiência; a autoavaliação é sobretudo um fator peculiar para os alunos, entender como se percebe em seu contexto facilita a busca para novos rumos em sua aprendizagem. É possível uma demonstração a seguir de um dos cursos ofertados pela Escola de Governo e o resultado da autoavaliação dos alunos. Veja que 55,6% dos 27 participantes se auto avaliam comprometidos e participativos, enquanto que 44,4% consideram regular, afirmam que poderiam ter participado mais das atividades e discussões.

AUTO-AVALIAÇÃO

Com relação ao comprometimento e participação nas aulas, como você os considera?

27 respostas





15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



CONCLUSÃO

O presente artigo busca explicar a importância do instrumento de avaliação para o avanço na gestão pública, na perspectiva de aprimorar os serviços de capacitação aos servidores públicos estaduais. Inicialmente busca-se fazer um recorte da história acerca da avaliação no âmbito da educação até os dias atuais, percebe-se que as mudanças colaboraram para entender a avaliação como um instrumento de auxílio, que apoia professores, alunos e instituições de modo em geral. Além disso, percebe-se que é um desafio avaliar, diante de tantos meios avaliativos, o cidadão de modo geral precisa compreender a importância que existe em ser participativo, crítico e contribuinte com os processos de mudanças em seu contexto. Ainda convém lembrar que qualificar, aprimorar, identificar gargalos e solucioná-los se torna um papel igualitário de responsabilidades conjuntas, uma vez que se torna indispensável serviços eficazes, com recursos financeiros melhor aplicados e gastos estritamente necessários, o que leva a um planejamento coeso e de resultados para a gestão pública.

Em virtude dos fatos mencionados relata-se aspectos importantes referente a avaliação, demonstrando ser um instrumento indispensável na gestão pública estadual, ainda mais quando se trata de um serviço oferecido em formato de Ensino a Distância – EaD, logo, se torna relevante considerar como o serviço está sendo percebido pelos discentes, em quais aspectos são positivos, bem como em quais existem as necessidades de mudanças. Pela observação dos aspectos analisados, considerando o Plano Plurianual Participativo - PPA, do Estado do Rio Grande do Norte, mediante a Lei nº 10.695, de 14 de fevereiro de 2020, conforme disposto no art. 106, I que apresenta-se como premissas o diálogo com a participação da sociedade, fato que instrumentos que buscam a voz social seja online ou presencial são de grande importância nos resultados de uma gestão participativa, dessa forma a Escola de Governo Cardeal Dom Eugenio de Araújo Sales se identifica nesse contexto em virtude do que foi mencionado.

É importante ressaltar que o presente artigo retrata o instrumento de avaliação elencando os pontos que o compõe, além de mostrar dados de sua aplicabilidade no decorrer do curso ministrado, aponta informações primordiais para considerar a importância do instrumento na gestão pública estadual, em particular na Escola de Governo Cardeal Dom Eugenio de Araújo Sales – EGRN. Se torna importante na perspectiva de inovar no setor público com avaliação desse aspecto, tendo em vista ser um formulário de fácil acesso para a realidade atual, sobretudo no que se refere a Escola de Governo.

Dado o exposto, a avaliação busca transmitir resultados para facilitar o planejamento anual consolidado nos dados obtidos durante a execução dos cursos. Em vista os argumentos apresentados, fundamentados em pesquisas bibliográficas, dados documentais, avaliar nunca foi tarefa fácil, porém necessária no contexto dos aspectos de quem pretende aprimorar os serviços, na gestão pública. De toda forma é considerado as várias maneiras e formas de avaliar e nesse sentido no presente trabalho expoe o modelo de avaliação por meio do uso do formulário via *Google Forms*, no qual são apresentados itens importantes que remetem resultados nas perguntas que a equipe busca dos discentes em relação às demandas dos cursos.



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



REFERÊNCIAS

AMARAL, R. **Ciência e tecnologia: desenvolvimento e inclusão social** – Brasília: UNESCO, Ministério da Ciência e Tecnologia, 2003.

Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GEPÚBLICA, Instrumento para a avaliação da Gestão Pública** - 250 Pontos, Brasília; MP, SEGEP, 2015. Versão 1/2015. I.Título. CDU

ESCOLA DE GOVERNO DO RN. <http://www.escoladegoverno.rn.gov.br>

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da esperança**. 1992.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**. 2007.

GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, Plano Plurianual (2020-2023): planejamento, transparência e integração. Natal, 2020.

SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO E DAS FINANÇAS. <http://www.seplan.rn.gov.br/PPA>

LUCKESI, Cipriano. **Avaliação da aprendizagem escolar**. 13^o ed. São Paulo: Cortez, 2002.

LIBÂNEO, José Carlos. **Didática**. São Paulo: Cortez, 1994. 2^a Edição

MORAN, J. M., MASSETTO, M. T., BEHRENS M. A. **Novas tecnologias e mediações pedagógicas**. Campinas, SP. Papyrus, 2012.