

Capacitação de Frentistas em Postos de Serviços: uma Experiência do LATEC / UFRJ

073-TC-C5

05/2005

Cristina Jasbincheck Haguenuer

LATEC/UFRJ – cristina@latec.ufrj.br

Ana Lúcia Quental Victorino

LATEC/UFRJ - ana@latec.ufrj.br

Fabricia Silva de Carvalho

LATEC/UFRJ - fabricia@latec.ufrj.br

Flavia Nogueira Martins

LATEC/UFRJ - flavia@latec.ufrj.br

Danielle Barbosa Portilho

LATEC/UFRJ - dani@latec.ufrj.br

Categoria C - Métodos e Tecnologias

Setor Educacional 5 - Educação Continuada em Geral

Natureza do Trabalho B - Descrição de Projeto em Andamento

Resumo: *Este artigo apresenta a experiência de planejamento, produção, implementação e avaliação de um programa de capacitação profissional que utilizou recursos multimídia como suporte ao processo de ensino aprendizagem e foi direcionado a um público pertencente a diferentes universos culturais.*

Palavras-chave: *EAD, avaliação, educação profissional.*

1. Introdução

Este artigo apresenta a experiência de desenvolvimento de um programa de capacitação de profissionais de postos de serviços automotivos da Petrobras Distribuidora, desenvolvido a partir de uma parceria estabelecida com o LATEC/UFRJ.

O Programa de Capacitação em questão abrange um grande contingente de profissionais distribuídos por todo o território nacional. Essa característica apontou para a solução educacional em EAD, como a mais indicada para a viabilização do programa.

Devido às suas dimensões e singularidades, paralelamente ao processo de produção e implementação, foi desenvolvido um projeto de avaliação do programa de capacitação, o qual procurou analisar o desenvolvimento de competências e habilidades dos profissionais no exercício

de suas funções, bem como identificar a parcela de contribuição dos recursos multimídia no aumento da eficiência e da eficácia do processo de aprendizagem, além de verificar a contribuição do programa de capacitação para o aperfeiçoamento das práticas desses profissionais.

Perrenoud (2000) aponta a necessidade de uma formação continuada atrelada ao desenvolvimento de competências. Buscamos em Silva (1997) uma proposta de avaliação de softwares de forma alternativa, de modo a registrar as potencialidades e limitações da utilização da hipermídia no processo de ensino-aprendizagem e em Gasparetti (2001) a utilização dos recursos multimídia aplicados à educação on line. Sobre a produção de material didático na Educação a Distância, tivemos como referência Belisário (2003) e para fundamentar a proposta pedagógica e desenvolvimento do desenho instrucional nos apoiamos nas considerações de Ramal (2003).

2. Descrição do Programa

Trata-se de um programa de capacitação de frentistas em 8 mil postos de serviços da Petrobras Distribuidora espalhados por todo o Brasil. Este programa envolve diversas atividades como palestras, seminários, oficinas presenciais, distribuição de cartazes, visitas técnicas de equipe especializada e treinamento com utilização dos recursos da Educação a Distância, este último a cargo do LATEC / UFRJ.

O público alvo do programa de capacitação envolve três grupos distintos: o primeiro composto por donos e gerentes de postos de serviços, em sua maioria com nível médio ou superior de escolaridade, o segundo formado por frentistas que possuem em geral um baixo nível de escolaridade e não possuem o hábito da leitura e, por fim, o terceiro grupo que é composto por supervisores dos frentistas, que têm mais experiência no desempenho de suas funções e um nível de escolaridade melhor, além de possuírem qualidades específicas como liderança, organização e habilidades de comunicação, inerentes à função de supervisor.

As estratégias instrucionais e o material didático utilizados foram desenvolvidos e adaptados para cada um dos grupos de forma distinta. O conteúdo técnico do treinamento, ou seja, o conhecimento sobre a operação segura em postos de serviços foi fornecido pela equipe de especialistas da Petrobras Distribuidora e a equipe do LATEC ficou responsável pelo desenvolvimento do projeto instrucional e do projeto de avaliação, pela produção do material didático e pela implementação do programa.

3. Etapas de Desenvolvimento do Programa

3.1. Fase de pré-produção

O projeto foi iniciado com uma avaliação diagnóstica por amostragem a fim de obter informações acerca do conhecimento prévio dos alunos, do conteúdo técnico a ser abordado no treinamento e das necessidades específicas de conhecimentos sobre situações de emergência antes de iniciar um processo de desenho do material didático.

“A avaliação diagnóstica é a que proporciona informações acerca das capacidades do aluno antes de iniciar um processo de ensino-aprendizagem” (Miras e Solé, 1996: 381).

Esta fase contou também com um estudo etnográfico aplicado sobre uma amostra de frentistas de postos selecionados, a fim de conhecer sua

linguagem e universo simbólico (conjunto de significações construídas pelos funcionários sobre seu cotidiano de trabalho).

Nesta fase, foram estabelecidos os objetivos instrucionais do projeto, traçado o perfil do público alvo, constituída a equipe de produção do material didático (composta por profissionais de diferentes áreas) e definidos os recursos técnicos e de logística necessários para a implementação do programa.

3.2. Fase de produção

Esta fase envolveu a elaboração do projeto instrucional para a produção de um protótipo, com base nas informações colhidas na avaliação diagnóstica. Foram definidas, ainda, as mídias a serem utilizadas e desenvolvidas as atividades de fixação e de avaliação da aprendizagem.

De acordo com Gasparetti (2001), existem dois tipos de multimídia: a primária e a secundária. A primária se refere aos meios que utilizam códigos de linguagem, mas não oferecem possibilidade de interação (impressos). A multimídia secundária, também dispõe de código de linguagem, além de oferecer ao usuário diferentes possibilidades de interação. Ainda segundo Gasparetti (2001), a multimídia secundária ramifica-se em multimídia off-line (CD-ROM) e on line (Internet).

Libedinsky (1997) defende o lugar do material didático impresso no conjunto das tecnologias educacionais, assinalando que:

“Novas tecnologias da informação e da comunicação estão se desenvolvendo, novos meios haverão de surgir no meio educacional (CD-ROM, CDI, World Wide Web, Redes de Informática para Educação etc.), mas o meio impresso não perderá o seu lugar. É necessário que editores, autores, diagramadores, pedagogos, docentes, bibliotecários e pesquisadores reorientem a tarefa para surpreender agradavelmente com propostas de qualidade os céticos, os detratores e aos que acreditam ou fizeram acreditar, em nome de uma pedagogia pretensamente modernizada”. (...).(Libedinsky, 1997: 150).

Segundo Fiorentini e Moraes, citadas por Correia (2003):

“Em relação aos meios impressos, também se pode dizer que existe uma possibilidade prática ilimitada de construção de percursos de leitura, propiciada pelo pensamento, imaginação, percepções do leitor, embora não se possa negar que há um limite material, uma totalidade definida cuja ampliação do percurso passa a depender da possibilidade de entrar em contato com suportes materiais (livros, revistas, filmes etc.). (...) Assim, o texto pode ser considerado produto da atividade comunicativa de sujeitos socialmente atuantes e compreende processos, operações e estratégias mentais, postos em ação em situações concretas de interação social, nas condições em que a atividade verbal se realiza”. (Correia, 2003: 54 e 55).

Convém ressaltar os tipos de interações possíveis na Educação a Distância que Haguenaer (2002) aponta: com o material didático, com os colegas e com a equipe de tutoria. Neste projeto, ao utilizar o material instrucional impresso, procurou-se valorizar outros tipos de interatividade possíveis, planejando cuidadosamente no desenho instrucional as formas de

interação dos alunos entre si, por meio da formação de grupos de estudo apoiados por monitores localizados no próprio posto. A interação com a equipe de tutoria foi realizada prioritariamente com o monitor do posto, simplificando assim a logística necessária e, ao mesmo tempo, obtendo maior comprometimento dos alunos no posto.

O conteúdo do treinamento foi trabalhado de três formas distintas e complementares. As duas primeiras foram compostas por um texto alfabético (tipográfico) tradicional e a terceira de um texto ilustrativo em forma de histórias em quadrinhos. O conteúdo foi também trabalhado em forma de perguntas e respostas. Estas três formas de texto, aplicadas em conjunto e aliada às estratégias de implementação permitem uma maior compreensão do texto. Esta característica torna-se ainda mais relevante para um público composto em sua maioria por pessoas com baixa escolaridade e pouca prática de leitura.

A definição das mídias, neste projeto, levou em conta diversos fatores, como infra-estrutura, público alvo e objetivos instrucionais, não apenas porque muitos ainda não têm acesso às mais recentes tecnologias, mas também, porque para cada situação é preciso definir os recursos mais pertinentes. A solução adotada combinou mídia impressa e mídia digital interativa em CD-ROM, com a criação de um ambiente virtual de aprendizagem baseado em plataforma de gerenciamento de EAD (Plataforma CEDERJ / Sistema Quantum), na Internet. Ainda nesta fase, foram desenvolvido o projeto gráfico das três mídias (impresso, CD-ROM e Internet), além do projeto de navegação do hipertexto e o ambiente virtual de aprendizagem.

3.3. Fase de testagem

A testagem teve como objetivo a investigação das necessidades de ajustes no material didático, onde foram verificados aspectos como clareza das informações, coerência textual e lacunas no conteúdo, adequação da linguagem e do vocabulário, adequação das mídias, carga horária efetiva de estudo, principais dificuldades encontradas pelos alunos, falhas de navegação, lacunas de compreensão, grau de adaptabilidade do aluno ao computador etc.

O processo de testagem do sistema multimídia foi realizado a partir da observação da reação de alunos-piloto quando em contato com o hipertexto e da aplicação de questionários diagnósticos e de reação. A partir dos resultados obtidos na testagem foram realizados os ajustes necessários, de forma atender e corrigir os problemas detectados.

3.4. Fase de implementação

A inscrição foi realizada através de um site na Internet (Quick Site), com informações básicas sobre o programa de capacitação, como carga horária e objetivos. Na ficha de inscrição disponibilizada, o aluno selecionava a mídia de sua preferência para realização do curso.

A partir da análise dos dados obtidos da turma piloto, observou-se a necessidade de indicação de um monitor localizado no posto para servir de ligação entre os frentistas e a equipe de suporte pedagógico na universidade.

Para cada aluno foi enviado, além da cartilha com o conteúdo, um cronograma e uma carta com orientações sobre o treinamento, contendo a avaliação final e um questionário de reação; cada monitor recebeu, além do material acima descrito, um manual do monitor, com instruções para formação de grupos de estudo e sugestões de como tornar o estudo mais produtivo e

uma planilha de acompanhamento, onde deveria registrar os aspectos relativos aos alunos como frequência, interesse, compreensão, participação, entre outros.

Em alguns casos, foi necessária a intervenção da equipe de tutoria na formação dos grupos de estudos a fim de proporcionar um melhor rendimento.

Tutoria

De acordo com Struchiner (1998), o processo de tutoria é fundamental para estabelecer a proposta educativa em um programa de EAD pautado em uma abordagem colaborativa e no papel ativo do sujeito aprendiz.

O acompanhamento diário do aluno é um papel exercido pelo tutor, a fim de estimular sua participação, auxiliá-lo nas dificuldades técnicas e operacionais e garantir o cumprimento das atividades propostas e do cronograma, deixando que o próprio aluno construa seus mecanismos de aprendizagem e interação com o conteúdo. Neste sentido, o fator que deve ser estimulado nos alunos, num processo de aprendizagem apoiado em tecnologias da informação e da comunicação, é a autonomia.

“A autonomia é construída tendo como pontos de partida a reflexão e a criação, movimento construtivo fundamental num mundo em permanente evolução” (Moraes, 1997: 223).

O tutor deve proceder a uma avaliação contínua de sua prática, diagnosticando os universos culturais dos alunos e analisando os ajustes necessários a serem efetuados para aperfeiçoar ação pedagógica. A verificação e qualificação dos resultados da aprendizagem no início, durante e no final do processo, visam sempre diagnosticar e superar dificuldades, corrigir falhas e estimular os alunos. Delise, citado por Cassol e Espanhol (2005) afirmam:

“O subsistema de tutoria, muito mais que uma fórmula de enquadramento e de assistência ao estudante, deve ser visto como educação individualizada, cooperativa e uma abordagem pedagógica centrada no ato de aprender que põe a disposição do estudante adulto recursos que lhe permitem alcançar os objetivos do curso totalmente, desenvolvendo autonomia em sua caminhada de aprendizagem”. (http://www.unirede.br/site_html/agenda/passados/docs/intercambio_do_saber.doc)

Nossa equipe de tutoria acompanhou todo o processo de aprendizagem dos alunos por meio de e-mail e contatos telefônicos previamente delineados, como demonstrados na tabela a seguir:

PROCEDIMENTOS DA IMPLEMENTAÇÃO		
PRÉ-ATENDIMENTO	ATENDIMENTO	PÓS-ATENDIMENTO
1. Divulgação (e-mail 1) 2. Ao efetuar a inscrição: 2.1 - E-mail: 2.1.1 - Confirmação de recebimento da inscrição (e-mail 2); 2.2 - Contato telefônico 2.2.1 - Apenas para postos com problemas com a inscrição ou com e-mails.	3. Acompanhamento 3.1 - E-mail: 3.1.1 - Boas vindas / Solicitação de confirmação do recebimento do material (e-mail 3); 3.1.2 - Grupo de Estudos Orientações sobre a formação do grupo de estudos (e-mail 4); 3.2 - Telefone: Verificação do acompanhamento dos alunos pelo monitor; 3.3 - E-mail: 3.3.1 - Questionário sobre o cronograma (e-mail 5); 3.3.2 - Prazo para a entrega da avaliação final (e-mail 6); 3.3.3 - Prazo final para a avaliação final (e-mail 7).	4. Recebimento das avaliações finais 5. E-mail comunicando que o prazo para envio da avaliação já expirou (e-mail 8); 6. Contato telefônico com alunos que não enviaram a avaliação final; 7. E-mail de congratulação pelo término do curso (e-mail 9); 8. Repescagem de alunos

Figura 1: Tabela com procedimentos da implementação

Um de nossos principais pressupostos é o atendimento personalizado e individual, por este motivo, o quantitativo e a natureza dos telefonemas e correios eletrônicos diferiu bastante de um posto para outro.

A implementação do programa de capacitação foi dividida em três fases: Pré-Atendimento, Atendimento e Pós-Atendimento. O Pré-Atendimento começa com o processo de divulgação do Programa de Capacitação pela Petrobras Distribuidora e pela equipe do LATEC e termina após a validação das inscrições. Essa fase é implementada pela equipe de suporte pedagógico do LATEC juntamente com uma equipe da Petrobras Distribuidora. Durante esta fase, são enviados e-mails para os postos, comunicando o recebimento das inscrições e solicitando a indicação de um responsável do posto para os contatos com a equipe pedagógica do LATEC. Em seguida, é realizado o contato telefônico com os postos para conferência dos endereços cadastrados, pois é grande o número de postos que se cadastra com endereço incompleto.

A fase de atendimento abrange a implementação e o acompanhamento dos alunos na realização das atividades do curso, no período regular do cronograma. Essa fase é implementada exclusivamente pela equipe de suporte pedagógico do LATEC. A tutoria é realizada por meio de e-mails e contatos telefônicos com o monitor de cada posto. Cada e-mail tem sua finalidade pedagógica particular como: apresentação da dinâmica do curso, confirmação de recebimento do material didático, orientações sobre o grupo de estudos (como é organizado, quantas vezes por semana o grupo se reúne e como está a frequência dos alunos nos encontros); obtenção de informações sobre o andamento do cronograma do curso (se precisou fazer alterações); acompanhamento de dúvidas e comunicações sobre prazos para realização e envio das avaliações finais e ficha de acompanhamento do monitor. Juntamente com estes e-mails são realizados inúmeros telefonemas, cujo teor é planejado previamente e discutido por nossa equipe de suporte pedagógico. Um exemplo de contato telefônico de extrema importância para o processo de acompanhamento é o que tem a proposta de entrevistar o monitor do posto para levantar os detalhes sobre a implementação do programa em seu posto. Paralelamente, são realizadas diversas ligações telefônicas exclusivas para os postos que não responderam e-mails de pesquisa sobre o cronograma e o grupo de estudos. Observou-se que cerca de 80% dos monitores não responderam aos e-mails enviados pela equipe pedagógica. Isto se deve ao fato do público alvo não utilizar constantemente o e-mail, apesar de possuir acesso a este recurso.

A fase de Pós-Atendimento também é implementada exclusivamente pela equipe de suporte pedagógico do LATEC. Esta fase compreende desde o recebimento das avaliações finais e da ficha de acompanhamento preenchida pelo monitor até a recuperação dos alunos atrasados e que obtiveram aproveitamento insuficiente. O material recebido é analisado da seguinte forma: na ficha de acompanhamento enviada pelo monitor verifica-se o desenvolvimento de cada aluno. Estes dados são posteriormente confrontados com as respostas das questões da avaliação final, para cada aluno, atribuindo a partir destes indicadores o seu conceito final. Em seguida é enviado ao posto um e-mail parabenizando a equipe pelo sucesso no processo de capacitação, contendo o nome de todos os participantes e seus respectivos conceitos finais. Para os casos de alunos que obtiveram conceito C (insuficiente), além do e-

mail com explicações extras sobre a nova realização da avaliação final, é realizado um contato telefônico com o monitor local, orientando-o sobre os procedimentos e requisitos para a realização da nova avaliação, com a supervisão do monitor do posto e a participação dos colegas de equipe. Nesta fase, também são realizados contatos telefônicos para todos os postos que não enviaram suas avaliações finais. Neste momento, muitos solicitam aumento de prazo para o envio das avaliações finais. As solicitações são analisadas caso a caso, para que se possa identificar os principais problemas enfrentados por cada equipe e desenhar a solução mais adequada. Com este procedimento conseguiu-se reduzir significativamente a evasão e o não aproveitamento no curso, para um patamar de 20%.

4. Avaliação

Para fundamentar o projeto de avaliação buscou-se as referências presentes em Canen (2001), Bloom, Hastings e Madaus (1975). Segundo estes autores, a avaliação pode ser considerada como um método de adquirir e processar evidências necessárias para melhorar o ensino e a aprendizagem, incluindo uma grande variedade de evidências que vão além do exame usual de ‘papel e lápis’.

Zambelli (1997) aponta duas diferentes perspectivas para a relação ensino-avaliação: uma unidimensional, que usa como instrumento uma prova ao final do período de aprendizagem e que faz uma verificação meramente quantitativa e outra multidimensional, que utiliza vários instrumentos para realizar a avaliação, antes, durante e após o processo de ensino. Esta perspectiva promove uma verificação de todo o processo, de forma global. Zambelli (1997) afirma ainda que a perspectiva multidimensional é capaz de proporcionar “uma postura transformadora da avaliação”, ampliando domínios e níveis de conhecimento, à medida que utiliza, além das avaliações somativas, outras de caráter diagnóstico e formativo, que proporcionam subsídios para a tomada de decisões a respeito do processo de ensino e aprendizagem.

Com o objetivo de aumentar a eficiência do programa de capacitação, foi realizada uma pesquisa com os monitores com a finalidade de verificar a adequação do cronograma sugerido e como o grupo de estudos foi efetivamente estruturado em cada posto, observando: frequência, horário e tempo destinado aos encontros. A pesquisa foi realizada por meio de um questionário estruturado, composto de quatro perguntas.

Os monitores na sua maioria responderam que usaram o cronograma enviado pela equipe do laboratório, observe: “*Vamos seguir o cronograma fornecido e no final de cada módulo e dedicaremos duas horas no final do turno para esclarecer dúvidas e realizar a prática*” (resposta do monitor). Os monitores que responderam não ter utilizado o cronograma, alegaram a necessidade de aumento de prazo para a realização das atividades e para o envio da avaliação final. Observamos que foram muitos os pedidos de aumento no prazo para realização das atividades e envio do material, ou seja, concluímos que mesmo aqueles que seguiram nosso cronograma pediram prorrogação da data de conclusão do curso. Por este motivo o cronograma foi aumentado em uma semana para as turmas subseqüentes.

Quanto à questão da formação do grupo de estudos, verificamos que os monitores em geral não tiveram grandes dificuldades e os que tiveram declararam que o revezamento dos frentistas foi o principal problema para

reunir todos os participantes do curso, veja: *“Alguns frentistas trabalham em escalas de revezamento, dificultando; alguns encontros”* (Resposta do monitor). Esse também foi um fator para o grande número de pedidos de aumento no prazo do curso, *“Foi Prorrogado mais de uma semana para tirar as dúvidas de quem não entendeu algum módulo”* (Resposta do monitor). Alguns monitores criaram alternativas como formação de dois horários de reunião para o grupo de estudos: *“Horários dos encontros: uma turma de manhã, das 08:00 às 10:00h e outra turma à tarde das 13:00 às 15:00h”* (Resposta do monitor). Outra alternativa criada por eles foi: *“O curso foi ministrado da seguinte forma: foi dada duas semanas para todos os frentistas lessem o material e depois anotassem as dúvidas, depois foi marcado no sábado um almoço, onde foi feita uma leitura geral do livro, retirando na hora as dúvidas que surgiam e quando terminava o módulo, discutiu-se as dúvidas anotadas por todos os participantes. Foram realizados dois cursos, um na parte da manhã, para a equipe da tarde e noite e outro à tarde para a equipe da manhã. Cada um com quatro horas de duração. Os cursos já foram finalizados. Estou aguardando que eles preencham as fichas para que seja remetida a vocês”* (Resposta do Monitor). O tempo destinado à reunião dos grupos foi de 30 min a 1 h diariamente. *“Frequência: diária com lista”* (resposta do monitor).

5. Consolidação dos dados

A fim de verificar a qualidade do conteúdo do treinamento foi realizada uma pesquisa com os monitores e alunos do curso, com a aplicação do questionário de reação, estruturado e composto por dezessete perguntas, que tinha por objetivo entender o que os participantes acharam do conteúdo, se o aprendizado é essencial na execução das atividades práticas no ambiente de trabalho e também se o atendimento do monitor no posto e da equipe de suporte pedagógico do LATEC / UFRJ é um fator importante para garantir a qualidade.

Os alunos em sua grande maioria já conheciam alguma parte do conteúdo do curso. Os 61% que responderam conhecer parte do conteúdo, descreveram que o curso foi muito importante, pois supriu as necessidades dos frentistas, que em maior parte só sabem abastecer o automóvel, desconhecendo qualquer outra atividade realizada no posto. Ressaltamos que nenhum aluno respondeu ter conhecimento de todos os assuntos abordados no curso. Isto se torna relevante devido à heterogeneidade do público que realiza o treinamento, envolvendo toda a equipe que trabalha no posto, do proprietário ao frentista. Ao mesmo tempo, verificou-se que uma parcela significativa de participantes alegou falta de algum conteúdo e o assunto que teve um apontamento expressivo foi o de contaminação do meio ambiente pelos produtos. Como exemplo, muitos profissionais não sabem o que fazer com os restos de óleos, lubrificantes entre outros produtos químicos que se não forem guardados ou jogados de forma correta no lixo podem ocasionar graves danos ao meio ambiente.

Com relação aos termos técnicos utilizados no curso constatamos que 52% dos questionados conhecem em parte estes termos, isto se deriva da grande parte do público do curso ser formado por frentistas em atividade, os quais muitos têm um baixo nível de escolaridade. No que se refere aos 3% que responderam não conhecerem os termos técnicos utilizados, pôde ser constatado que se originou dos funcionários que trabalham na loja de

conveniência do posto. Este fato reforça mais uma vez a importância de todos os funcionários realizarem o curso, pois muitos acidentes ocorridos, podem acarretar danos também às pessoas que trabalham apenas na loja de conveniência.

Os alunos foram unânimes ao responderem que as histórias em quadrinhos auxiliam na fixação do conteúdo, e que esta é de extrema importância, pois facilita a compreensão e contextualiza o conteúdo. Esses dados apontam para a importância de estudos preliminares que investiguem e contextualizem o universo do público-alvo, fornecendo informações necessárias para a elaboração de um material adequado às suas necessidades.

De acordo com 91% dos alunos, os exercícios propostos foram adequados, uma vez que o curso tem exercícios de diversificados tipos: fixação do conteúdo, atividades práticas e simulações. As simulações fazem com que os alunos possam experimentar e praticar as variadas soluções para as situações de emergência que podem ocorrer no seu ambiente de trabalho.

Constatamos que o curso, de uma forma geral, atendeu às expectativas da maioria dos alunos. Os 3% que responderam que o curso não atendeu às expectativas, acharam o curso curto demais.

Em relação aos tipos de dúvidas, somente 23% dos alunos apresentaram dúvidas de conteúdo, enquanto 46% apresentaram outros tipos de dúvidas. Esses dados revelam que a maioria das dúvidas foram relacionadas à adaptação da metodologia adotada, que se remete novamente ao fato do público alvo ter um baixo nível de escolaridade e muitos nunca terem realizado nenhum tipo de treinamento.

Sobre a qualidade do atendimento, 38% dos alunos avaliaram o atendimento da equipe de suporte pedagógico do LATEC / UFRJ como muito bom, enquanto que os 62% avaliaram o atendimento como bom. Todos os alunos consideraram como principal qualidade o atendimento individual e personalizado, pois ao longo do curso foram enviados e-mails diversificados de acompanhamento e realizados inúmeros telefonemas, onde cada situação teve um tratamento e uma solução personalizada. Uma das metas da nossa equipe pedagógica é respeitar e valorizar a individualidade de cada aluno.

6. Considerações Finais

De forma geral, os alunos demonstraram-se muito satisfeitos com o conteúdo, com as atividades propostas e com a metodologia de ensino adotada. Ao mesmo tempo, a adoção do monitor local no posto, trabalhando na interface entre os alunos e a equipe de suporte pedagógico na UFRJ, gerou excelentes resultados, provendo ao treinamento um novo caráter presencial. Constatamos também a importância do contato telefônico com os monitores, pois muito destes não têm costume de usar o computador, Internet e principalmente o e-mail. No início do curso eles ficam um pouco passivos, esperando sempre o nosso contato pelo telefone, mas no desenrolar das atividades foram ganhando confiança e desembaraço na realização das atividades. Isto fez com que os alunos se sentissem importantes e valorizados, a partir desta oportunidade de aperfeiçoamento profissional.

Com relação aos conceitos dos alunos, adotamos como critério o cruzamento das respostas das avaliações finais e a análise da planilha de acompanhamento do monitor. Os alunos que obtiveram conceito C

(insuficiente) refizeram a avaliação final com apoio do monitor de seu posto, para que desta forma todas as suas dúvidas pudessem ser sanadas imediatamente. Constatamos que este procedimento agradou muitos os monitores, que assim tiveram a chance reafirmar a sua importância estratégica no processo de capacitação.

7. Referências Bibliográficas

- BELISÁRIO**, Aluízio. *O material didático na educação a distância e a construção de propostas interativas*, in SILVA, M. (org) - Educação On line. São Paulo: Loyola, 2003.
- BLOOM**, B.S., HASTINGS, J.T., MADAUS, G.F. *Evaluación del aprendizaje*. Buenos Aires: Troquel, 1975.
- CANEN**, A. *Avaliação da Aprendizagem em Sociedades Multiculturais*. Rio de Janeiro: Papel Virtual, 2001.
- CORREIA**, Angela Alvares e ANTONY, Georgia. *Educação hipertextual: diversidade e interação com materiais didáticos*. IN: FIORENTINI, Leda Maria Rangiaro e MORAES, Raquel de Almeida (orgs). Linguagens e interatividades na Educação a Distância. Rio de Janeiro: DP & A, 2003.
- GASPARETTI**, Marco. *Computador na Educação*. São Paulo: Esfera, 2001.
- LIBEDINSKY**, Marta. *Para uma leitura compreensiva dos livros escolares*. In LITWIN, Edith (org.) Tecnologia educacional: política, histórias e propostas. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.
- MIRAS**, M., **SOLÉ**, I. *A Evolução da Aprendizagem e a Evolução do Processo de Ensino e Aprendizagem* in COLL, C., PALACIOS, J., MARCHESI, A. *Desenvolvimento psicológico e educação: psicologia da educação*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.
- MORAES**, Maria Cândida. *O paradigma educacional emergente*. Campinas: Papirus, 1997.
- RAMAL**, A. C. *Educação com tecnologias digitais: uma revolução epistemológica em mãos do desenho instrucional*, SILVA, M. (org) - Educação On line. São Paulo: Loyola, 2003.
- STRUCHINER**, Miriam et al. *Elementos Fundamentais para o Desenvolvimento de Ambientes Construtivistas de Aprendizagem à Distância*. Rio de Janeiro: NUTES / UFRJ, 1998.
- SILVA**, C.M.T. *Hipermídia na educação: desenvolvimento e abordagem alternativa para avaliação de qualidade e efeitos*. Rio de Janeiro: Coordenação dos Programas de Pós-Graduação em Engenharia UFRJ, 1997.
- ZAMBELLI**, P. C. *Avaliação: Um Permanente Desafio*. Tecnologia Educacional, v.25 (136/137), p.57-60, 1997.