

**EDUCAÇÃO EXECUTIVA PARA O MERCADO
FINANCEIRO**

MAIO / 2005

108-TC-B4

NADINE WASSMER

TREINA E-LEARNING [-treina@treina.com.br](mailto:treina@treina.com.br)

ROSANA GOMES

CONTEÚDOS E HABILIDADES

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

DESCRIÇÃO DE PROJETO EM ANDAMENTO

RESUMO– TREINA E-LEARNING

A Treina e-Learning, que atua na educação executiva para o mercado financeiro há três anos, nasceu a partir da experiência de suas sócias, que trabalham há mais de 16 anos com treinamentos voltados a este público. Desde então, a empresa já treinou, por meio da metodologia e-learning, cerca de 15.000 funcionários das principais instituições financeiras do Brasil.

Nesse período de atuação, a empresa conquistou como clientes cerca de 40 dos maiores bancos do País. O principal produto para esses clientes é o treinamento para Certificação da Associação Nacional dos Bancos de Investimentos (Anbid) séries 10 e 20. Dos mais de 18.000 profissionais brasileiros certificados pela Anbid, desde 2002, cerca de 60% fizeram seu treinamento preparatório para o exame com a Treina.

1. INTRODUÇÃO

Em 2002, quando começou a desenvolver o treinamento preparatório para a Certificação, a Treina percebeu que o mesmo não poderia ser ministrado da forma “tradicional”, apenas com aulas presenciais. Devido ao extenso programa definido para o exame, seria inviável para as instituições financeiras contratar o treinamento para seus funcionários apenas com aulas presenciais, já que isto significaria um elevado custo, muito tempo fora do trabalho de todo o seu contingente de profissionais, gastos com hospedagem e transporte dos profissionais alocados por todo o país, sem mencionar que não levaria em consideração as experiências e conhecimentos prévios dos profissionais envolvidos.

Com a utilização do e-learning, a Treina conseguiu oferecer às instituições financeiras clientes, a oportunidade de preparar seus funcionários para o exame de Certificação Profissional com flexibilidade de horários e aprofundamento nos diversos temas tratados nos cursos, respeitando as características individuais de cada profissional. Ao conteúdo tratado via internet, com textos, testes, simulados, auto-testes, interações, tutoria via e-mail, etc, foram agregadas aulas presenciais (de curta duração) focadas nos principais conceitos de cada tópico, como “fechamento” do processo de treinamento, ministradas por consultores especializados em mercado financeiro. Uma das características do programa definido para o exame é a sua constante necessidade de atualização (legislação, produtos, etc) onde a metodologia e-learning facilita a “reposição” dos conteúdos de forma adequada, segura e rápida.

A Treina acredita que um **bom treinamento** é fruto de um **desenho instrucional adequado, qualidade didática e de conteúdo, constante atualização e de um processo planejado e acompanhado detalhadamente.**

Nosso treinamento, além de preparar para a Certificação, tem a característica de relacionar os conhecimentos adquiridos ao dia-a-dia dos profissionais, contribuindo para aprimorar o seu desempenho cotidiano.

Em diversos de seus clientes, os cursos da Treina tornaram-se o primeiro contato com a metodologia e-learning, contribuindo assim para a criação da cultura de EAD no ambiente corporativo. Oferecendo treinamento de alta qualidade e que soluciona a necessidade legal das instituições financeiras de certificar seus profissionais, a Treina, em curto tempo, ampliou fortemente a assimilação da ferramenta e-learning.

Nestes três anos dedicados ao treinamento da Certificação Profissional do Mercado Financeiro, a **Treina tornou-se líder deste mercado**, validando, através de resultados concretos de aprovação no exame oficial, a metodologia e-learning, que hoje faz parte integrante da vida destes profissionais, **abrindo o**

caminho para que novos temas sejam abordados com base na mesma metodologia.

Desde a implementação de seu primeiro treinamento, a Treina vem formando uma equipe com profissionais extremamente competentes nas diversas funções da empresa, buscando assim um alto o nível na qualidade de seus produtos.

A Treina pretende lançar nos próximos meses uma nova grade de cursos voltados ao mercado financeiro, mantendo o padrão de qualidade de seus conteúdos e privilegiando o atendimento às necessidades de seus clientes.

Espera repetir o sucesso obtido em nossos primeiros treinamentos por meio de e-learning quando da oferta aos nossos clientes de novos cursos e-learning voltados ao mercado financeiro, que estão sendo desenvolvidos e finalizados ao longo dos próximos meses.

Em pesquisa realizada junto a seus clientes, a Treina detectou uma expectativa de lançamento de novos cursos pela empresa, aproveitando sua expertise sobre os diversos temas voltados ao mercado financeiro e sua experiência de sucesso na aplicação da metodologia.

Essa nova grade deve contemplar 10 novos cursos neste ano, sendo que o primeiro deles já foi implementado e conta com cerca de 4.500 profissionais que serão treinados nos próximos 3 meses.

Adequando e otimizando sua estrutura interna e buscando sempre atualização e novas soluções a Treina objetiva manter e ampliar o reconhecimento existente por parte de seus clientes, da qualidade e eficiência de seus treinamentos.

Novas tecnologias serão incorporadas, como por exemplo: videos, jogos virtuais, redes de conhecimento, etc.

2. LIÇÕES APRENDIDAS

Importância da tutoria

O aluno que faz seu estudo à distância, seja via e-learning ou por meio de outra modalidade de treinamento, deve ter sempre acesso a algum tipo de “tutoria” ou “tira-dúvidas”, que poderá ser síncrono ou assíncrono. A existência deste mecanismo é fundamental para a diminuição do número de desistências. Em nossa experiência pudemos observar que a pronta resposta a uma dúvida estimula o aluno a continuar o estudo e se aprofundar sobre o assunto.

Rapidez na atualização

Conteúdos que sejam “perecíveis”, sujeitos às mudanças de legislação ou às mudanças de práticas de mercado, o que é o caso da maioria dos temas tratados pela Treina, devem ser rapidamente atualizados.

A credibilidade do treinamento aumenta muito quando uma mudança de legislação/produtos/etc é rapidamente contemplada no material disponível.

Para atingir este objetivo a equipe de conteúdo da Treina faz um acompanhamento constante da legislação em desenvolvimento, para antecipar algumas das mudanças previstas, deixando o material já pré-adaptado antes mesmo da publicação das alterações. Isso permite que após essa publicação seja necessária apenas uma rápida revisão do conteúdo frente ao texto definitivo para que o mesmo possa ser publicado aos alunos.

Modelo blended

Em nossa experiência pudemos encontrar diversos clientes que ainda não haviam feito nenhum treinamento se utilizando do e-learning. Nestes clientes, em que não havia ainda a cultura do auto-estudo, o modelo blended, com a adição de aulas presenciais, fez com que a assimilação da nova cultura se desse de forma mais tranquila e com menores resistências.

Neste modelo, a partir da primeira aula presencial, fica claro para os alunos que se tiverem cumprido adequadamente a etapa prévia de auto-estudo (e-learning), o aproveitamento desta aula presencial é infinitamente maior e melhor.

A partir da segunda aula presencial já se nota um maior comprometimento por parte dos alunos e o processo como um todo passa a ser mais valorizado.

A necessidade de customização

Quando os treinamentos para a Certificação Profissional do Mercado Financeiro foram desenvolvidos, eles contemplavam o programa previsto e ainda continham outras informações relevantes ao dia-a-dia dos profissionais do mercado.

Aparentemente, em relação ao conteúdo, não haviam adaptações a serem feitas. No entanto, pudemos perceber que cada cliente, mesmo em um caso como este, onde a legislação e o mercado os obriga a passar por um programa definido de uma forma única, tem necessidades e demandas específicos(as) em relação a este treinamento.

A Treina percebeu isso rapidamente e permitiu que customizações fossem feitas para a adequação destas necessidades.

É claro que estas customizações exigem uma equipe preparada para efetuar-las, além de necessitar de um processo definido para controle das diversas “versões” disponíveis.

Limitação dos clientes

Não adianta querermos desenvolver o melhor treinamento, com as mais modernas ferramentas disponíveis, se nosso cliente possui limitações de acesso à internet ou de equipamentos.

Na CPA10, certificação direcionada aos profissionais que atuam nas agências bancárias, encontramos pela frente a dificuldade de acesso à internet, principalmente em relação à banda e à segurança interna da organização.

Sendo assim, o material foi revisto e, em alguns clientes, parte do conteúdo foi enviada na forma de apostilas interativas, testes foram aplicados pela web, manteve-se a tutoria via e-mail, buscando adequar o modelo proposto às limitações existentes. Os resultados foram bastante positivos e atendemos as limitações tecnológicas impostas pelo cliente

3. MELHORES PRÁTICAS

Entendimento do público alvo – esta é a primeira etapa para se buscar o sucesso no treinamento. Sem entender claramente o público que irá receber o treinamento não há como definir uma linguagem, metodologia, etc adequados. Na Treina há uma preocupação constante com esse item, buscando-se inclusive o contato direto com o público, interagindo com o mesmo durante e após a elaboração do treinamento, para uma melhor definição do curso, perfeita adequação do treinamento ao público, busca da excelência na didática e a procura da melhor qualidade possível no atendimento aos alunos.

Desenho adequado – uma vez entendido o público-alvo e avaliado o conteúdo que deverá ser contemplado no treinamento, é o momento de se buscar o melhor desenho de cada curso, ou seja, um modelo que facilite o aprendizado e torne o treinamento funcional e eficaz.

A definição deste desenho é fruto da experiência de diversos anos em treinamento, e da constante busca de novas soluções.

Agregar valores – agregar ferramentas que possam contribuir para o aprendizado e fixação dos conhecimentos, aproximar os conhecimentos em questão ao dia-a-dia do profissional e buscar sempre melhorar a navegabilidade e o acesso às informações.

Qualidade do conteúdo – fundamental. O conteúdo é a base de qualquer treinamento e a análise de sua qualidade e a busca de seu aperfeiçoamento devem ser uma preocupação onipresente para uma empresa de treinamento. Na Treina a preocupação com a qualidade do conteúdo é notada em todas as atitudes, desde a escolha dos melhores especialistas em cada assunto que atuam como consultores, passando pelo tratamento didático e pedagógico feito pela equipe interna com formação e larga experiência no assunto. Todo o material é revisado por profissionais que além do conhecimento linguístico possuem, também experiência com o assunto tratado.

Atualização constante – a internet permite que essa atualização seja ainda mais rápida e constante. Os alunos, já sabendo disso, esperam que ela aconteça desta forma. Então é necessário estar sempre atento a todas as mudanças de legislação, de práticas de mercado, novos produtos, alterações nos produtos já existentes e de seus conceitos, para que as atualizações necessárias sejam feitas no menor tempo possível. Como descrito na página anterior, a capacidade antecipatória neste caso é fundamental.

Resposta rápida - o auto estudo é rapidamente desestimulado quando um aluno fica com alguma dúvida em um determinado ponto do treinamento e essa dúvida não é sanada.

Toda a continuidade do treinamento pode ser comprometida.

O aluno muitas vezes passa a considerar que não conseguirá entender o resto sem sanar aquela dúvida, além de se sentir abandonado.

O suporte, via email, chat, forum, etc, deve ter prioridade de atendimento, ser preciso na qualidade das respostas, além de buscar em cada frase estimular o aluno a continuar o caminho do auto estudo.

4. PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE CONTEÚDO

O Processo de Desenvolvimento de Conteúdo segue a nossa filosofia: respeito, criatividade e qualidade em todos os serviços prestados de acordo com os valores que acreditamos serem necessários para eficácia de todo o processo de treinamento.

Mas alguns fatores devem ser observados. Em primeiro lugar um curso *e-learning* não significa um curso tradicional replicado na internet.

O planejamento de todo o curso *e-learning* é fundamental, e ao mesmo tempo é imprescindível estar atento ao público-alvo para incorporar o que seja mais adequado a cada curso, valorizando as qualidades dos alunos e qualidade do material, conseguindo assim a eficiência do treinamento.

Durante o planejamento, definimos qual deve ser a estrutura adequada do treinamento, identificamos metas, prioridades, autores, ferramentas, infraestrutura necessária para o bom desenvolvimento do curso para WEB e para presencial (*blended*).

Após várias reuniões com os profissionais envolvidos, traçamos objetivos gerais e específicos para cada um dos módulos foram desenvolvidos (*on-line* e presencial), criando assim um mapa de cada curso adequando à realidade do nosso público e atendendo as exigências dos mesmos.

No caso da Certificação Profissional da ANBID que está dividida em dois tipos (série 10 e série 20) em função do público alvo (série 10 profissionais de agências, série 20 profissionais que atendem investidores qualificados, com mais recursos aplicados no sistema financeiro), foram criadas duas estruturas diferenciadas, cada uma direcionada a seu respectivo público.

Na CPA 20, o conteúdo, mais extenso e complexo que no outro caso, foi privilegiado em detrimento da forma, buscando-se dar ao público um maior aprofundamento nos diversos assuntos tratados.

Na CPA10 a preocupação com a forma ganhou força e o número de interações cresceu bastante, permitindo que o público pudesse se sentir mais envolvido com o treinamento.

Além do mapa do curso foi também definida toda estrutura de navegação e a forma de apresentação do conteúdo ao aluno, passando então os autores a iniciar seus trabalhos de elaboração do texto, respeitando os objetivos traçados.

A etapa seguinte compreendeu a elaboração de storyboards (quando aplicado) e template para as diversas etapas do treinamento. Esses storyboards, uma vez validados pela equipe de conteúdo, foram utilizados como base para a equipe de produção.

A equipe de produção por sua vez implementou o treinamento, unindo: Conteúdo, Ilustração, Animação, Programação, etc.

Após a implementação do curso, o material retornou para a equipe de conteúdo, para a validação lingüística e pedagógica, neste momento já tínhamos a estrutura do curso publicada no LMS adotado.

Durante todo o processo de desenvolvimento do conteúdo dos cursos on-line, foram capacitados diversos profissionais da área para que pudessem atender a demanda dos cursos presenciais e a tutoria on-line, englobando em seu treinamento a utilização desta nova tecnologia em seu processo didático e a criação do material de apoio às salas de aula.