

Capacitação de profissionais em serviço com uso de educação a distância

05/2007

Cristina Jasbincheck Haguenuer
LATEC/UFRJ - cristina@latec.ufrj.br

Nelly Moulin
LATEC/UFRJ - nelly@latec.ufrj.br

Fabricia Silva de Carvalho
LATEC/UFRJ - fabricia@latec.ufrj.br

Ana Lúcia Quental Victorino
LATEC/UFRJ - ana@latec.ufrj.br

Francisco Cordeiro Filho
LATEC/UFRJ - francisco@latec.ufrj.br

Categoria C - Métodos e Tecnologias

Setor Educacional 5 - Educação Continuada em Geral

Natureza do Trabalho B - Descrição de Projeto em Andamento

Classe 1 – Investigação Científica

Resumo: *Este relato apresenta e discute os resultados de um estudo sobre a eficiência na capacitação de profissionais em serviço, utilizando material impresso e monitoria presencial na coordenação de atividades práticas como principais recursos para a aprendizagem à distância. Com esse modelo, no programa de capacitação, que vem sendo desenvolvido pela equipe do LATEC/UFRJ desde 2001, foram capacitados cerca de 2.000 profissionais. O estudo identificou indicadores de qualidade e eficiência relacionados com a clareza dos textos e a compreensão da leitura; a organização das atividades de estudo e o trabalho em equipe, a aquisição de conhecimentos sobre procedimentos de emergência, o desenvolvimento de competências e a mudança de comportamento, relacionados ao desempenho em serviço. Os resultados apontaram para a necessidade de reforçar as estratégias de trabalho em equipe e melhorar os processos de comunicação entre os atores envolvidos.*

Palavras chave: educação à distância, capacitação profissional, formação em serviço.

INTRODUÇÃO

A busca de um modelo instrucional que atendesse às peculiaridades dos alunos, foi um dos desafios enfrentados pelos organizadores do curso de abrangência nacional -- “*Plano de Ação em Emergências em Posto de Serviços*” -- que vem sendo desenvolvido pela equipe do Laboratório de Pesquisas em Tecnologias da Informação e da Comunicação, da Universidade Federal do Rio de Janeiro - LATEC/UFRJ, em parceria com a Petrobras Distribuidora.

A definição do desenho instrucional partiu do princípio de que o modelo pedagógico a ser adotado deveria atender para os seguintes pressupostos:

- ▶ As atividades nos postos de serviços, em especial em situações de emergência, exigem profissionais e cidadãos capazes de trabalhar em grupo, interagindo em equipe;
- ▶ O trabalho e a aprendizagem devem ser indissociáveis. Como os planos de ação em emergências nos postos exigem o trabalho em equipe, então, é necessário aprender trabalhando em grupos.

A clientela dispersa pelo território nacional, determinou a opção pela Educação a Distância, entendida aqui, como definido na legislação:

Uma forma de ensino que possibilita a auto aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação. (Decreto nº 2.494/98).

A abrangência geográfica, as disparidades culturais e o nível de escolaridade heterogêneo dos participantes, levaram a adotar as seguintes estratégias pedagógicas:

- Material instrucional impresso, com ênfase na clareza e simplicidade de vocabulário e em ilustrações; formas dialogadas de refletir sobre a realidade do cotidiano no posto de serviços; uso de jogos.
- Participação ativa dos alunos, incluindo reflexões e diálogo com o texto escrito, o registro escrito das reflexões no próprio texto, anotações das descrições de observações e de outras atividades;
- Tutoria à distância e Monitoria local, exercida necessariamente por um dos alunos, em geral pelo gerente do posto, com funções de organização dos grupos de estudo e coordenação das atividades, incluindo as simulações de emergência.
- Estudo em grupos de alunos atuantes no mesmo posto de serviços;

O CURSO DE CAPACITAÇÃO DE FRENTISTAS

O curso *Plano de Ação em Emergência em Posto de Serviços* é realizado a distância, num período de cinco semanas, mediado por material impresso com apoio da monitoria e de tutores à distância. Participam do curso os componentes das equipes dos postos de gasolina, que, para fins de estudo, se reúnem em grupos coordenados por um monitor escolhido dentre os participantes.

Ao longo das cinco semanas, o monitor responsável pela organização do treinamento da equipe do seu posto, conta com o apoio de uma tutoria do

LATEC / UFRJ. Os contatos do monitor com a tutoria e vice-versa são realizados por meio de e-mail e do *skype*, (telefonia via computador).

Participam do curso três grupos distintos: A) Frentistas, que em geral, possuem um baixo nível de escolaridade e não desenvolveram o hábito da leitura. B) Supervisores dos frentistas; com mais experiência no desempenho das funções do posto e com nível mais alto de escolaridade. C) Proprietários e gerentes dos postos de serviços, em sua maioria com escolaridade de nível médio ou superior..

Diversos tipos de material instrucional foram construídos especialmente para o curso, a saber:

► **Material dos alunos** -- composto por um livro com o conteúdo do treinamento dividido em cinco módulos. Ao final de cada módulo, o aluno responde questões que objetivam a revisão de estudo e ao re-estudo do texto, caso necessário. Os textos, inteiramente ilustrados - incluindo histórias em quadrinhos - são redigidos em estilo direto, com objetividade e, ao mesmo tempo, de forma lúdica. Foi distribuído com o livro, um encarte contendo três instrumentos de avaliação: A) Um questionário com questões abertas para auto-avaliação; B) Um questionário, com questões abertas e outras objetivas, para apreciação do curso; e C) Um questionário com questões abertas para avaliação final da aprendizagem.

► **Materiais do monitor** -- com os seguintes itens. A) O mesmo livro recebido por todos os alunos, com módulos e encarte para as avaliações. B) O Manual do Monitor - preparado para orientar a organização de grupos de estudo e a coordenação das equipes nas atividades práticas. C) A Oficina de Simulação de Emergências contendo atividades práticas que são realizadas em equipe.

OBJETIVOS E QUESTÕES DE ESTUDO

O estudo teve por objetivo aprofundar a investigação sobre os aspectos que influenciam na eficiência de programas de capacitação de profissionais em serviço utilizando Educação a Distância (Haguenauer, 2004, 2005, 2006), a partir de questões de estudo complementares, que indagaram a percepção e monitores e dos alunos sobre: 1) a clareza dos textos e a compreensão da leitura; 2) a organização das atividades de estudo e o trabalho em equipe, 3) a aquisição de conhecimentos sobre procedimentos de emergência, 4) o desenvolvimento de competências e a mudança de comportamento, relacionados ao desempenho em serviço.

METODOLOGIA

O estudo tem caráter exploratório, com foco no desenho instrucional e nos resultados de sua utilização em âmbito geográfico nacional, com clientela heterogênea em termos de formação e nível de escolaridade, ou seja, em condições geo-sócio-culturais tão variadas. Nessas condições, partimos do princípio de que o pesquisador pode modificar os seus problemas e hipóteses durante o processo de investigação, procurando descobrir as estruturas de significado dos participantes e situando as descobertas num contexto mais amplo.

Participaram do curso 188 monitores e 2772 frentistas que atuantes em 211 postos de serviços automotivos, localizados em 20 Estados brasileiros. Dessa população, o estudo apurou respostas de uma amostra de 336 frentistas e 25 monitores.

Foram analisadas as questões objetivas e questões abertas, contidas nos questionários constantes do encarte anexo ao livro texto e do questionário do monitor. A presença dos dois tipos de questão permitiu que a análise quantitativa, representada em percentuais de resposta, fosse complementada pela análise qualitativa dos dados fornecidos pelas respostas discursivas.

FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS EM SERVIÇO E O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

No mundo atual, a busca por novos conhecimentos e constante atualização de habilidades e competências deve continuar em ritmo cada vez mais acelerado. Segundo Almeida (2006), a formação profissional não está completa, mesmo após a conclusão de um curso; é preciso buscar sempre novos conhecimentos, em atendimento à nova demanda da sociedade globalizada.

O autor alerta ainda sobre a lógica capitalista dos gestores das empresas. A visão simplista do processo de substituição de recursos, incluindo o humano reflete a lógica do lucro. Belloni (1999), afirma que é imprescindível, então, uma formação ao longo da vida, como única forma de alcançar e/ou manter condições de competitividade, tanto de forma individual, como nacional.

As mudanças nos requisitos de qualificação dos profissionais podem tanto potencializar os mecanismos de exclusão social e econômica, quanto significar um importante instrumento de construção da cidadania, da inclusão social, inclusão digital e crescimento econômico. Belloni (1999) ratifica esta afirmação ao mencionar que possibilitar oportunidades de formação continuada, seja para atender as necessidades econômicas da sociedade, seja para facultar oportunidades ao indivíduo de desenvolver suas competências, não só como trabalhador, mas também como cidadão.

As competências profissionais são construídas por formação inicial, por experiência ao longo da vida profissional do trabalhador e por formação em serviço, que visa a aprofundar e/ou atualizar conhecimentos, habilidades técnicas e capacidades sociais e humanas.

No caso em estudo, as competências de trabalhadores que lidam com combustíveis, não devem se restringir à dimensão técnico-instrumental, pois a natureza da prestação desses serviços tem como característica fundamental a função de prevenção dos riscos e resguardo do direito à vida. Assim sendo, não se trata de desenvolver competências para uma simples adaptação às necessidades do processo produtivo, tampouco para a execução de tarefas e atividades relacionadas exclusivamente ao mundo do trabalho, mas de promover a competência humana do cuidado, da prevenção de acidentes e do trabalho em equipe, em sua dimensão ética e eficiente.

Nesse sentido, a competência humana dos profissionais que atuam na área dos combustíveis se expressa fundamentalmente na capacidade de um trabalhador estar sempre alerta e concentrado em suas tarefas evitando acidentes. De colocar em ação os conhecimentos necessários para prevenir e resolver problemas, mobilizando e disponibilizando tecnologias para agir em casos de emergência. De trabalhar em conjunto de forma cooperativa respondendo às necessidades e demandas dos indivíduos e coletividades aos quais atende, mediante o exercício eficiente do seu trabalho individual e a participação ativa e consciente nas atividades em equipe.

O desenvolvimento dessas competências, transcende o âmbito do treinamento em uma sala de aula convencional, ocorrendo em situações contextualizadas, em especial, nos momentos em que o profissional se relaciona com as situações-problema, que emergem de sua prática cotidiana. Nesse sentido, o curso Plano de Ação e Emergência em Posto de Serviços se desenvolveu no próprio local de trabalho, onde as competências se manifestam por comportamentos observáveis e incluiu atividades que simularam situações problema enfrentadas na realidade do cotidiano de um posto de gasolina.

Para que o curso pudesse se desenvolver com essas características, foi imprescindível a atuação do Monitor local, que com o apoio dos tutores, ao mesmo tempo em que desempenhou papel fundamental para o sucesso do curso, promoveu seu próprio crescimento aperfeiçoando a capacidade de organização e habilidades de liderança e de comunicação, inerentes à função de monitor.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Clareza da linguagem e compreensão do texto

A Educação a Distância apóia-se nos materiais didáticos como forma de mediação do processo auto-instrucional. No entanto, a aprendizagem só se efetiva quando ocorre a interação do aluno com o conhecimento veiculado no material instrucional. Assim, é preciso que o material ofereça oportunidade de o aluno interagir / dialogar com o texto, assim como é essencial que as estratégias favoreçam a interação com os tutores e com os colegas.

O programa de capacitação de frentistas contou com diversas estratégias e mídias, como site na Internet, Portal de Informações, multimídia em CD-rom e jogos educativos (Haguenauer 2006). O público alvo da pesquisa, no entanto, utilizou principalmente o material impresso.

A escolha do tipo de mediação pedagógica baseou-se no fato de que os alunos se mostraram mais familiarizados com a linguagem, formato e manuseio do material impresso, tornando-se mais independentes, não necessitando, de suporte específico ou equipamento para sua utilização.

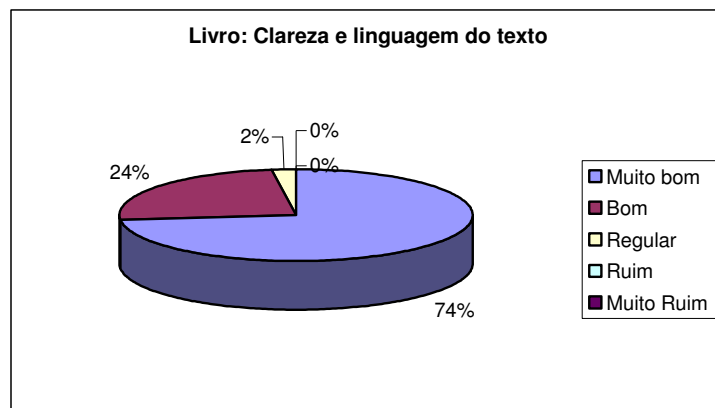


Figura 1: Percepção dos alunos sobre a linguagem do texto.

Os alunos responderam favoravelmente às questões relativas à “Clareza da linguagem e compreensão do texto”. A figura 1 mostra que, com relação à linguagem, 74% dos alunos assinalaram a alternativa “muito bom”, o nível mais

alto da escala, 24% assinalaram a opção “bom” e somente 2% escolheram a categoria “regular”. Esses resultados representam a aprovação quase unânime (98%) da linguagem simples e de fácil assimilação adotada nos textos.

Esses resultados parecem coerentes com aqueles representados na figura 2, onde se constata que os alunos em sua grande maioria -- 67% -- tiveram facilidade em compreender as idéias veiculadas no livro. Além disso, em questões abertas, os alunos indicaram que através dos conhecimentos assimilados puderam identificar e se conscientizar sobre os procedimentos corretos ou inadequados adotados diariamente no posto.

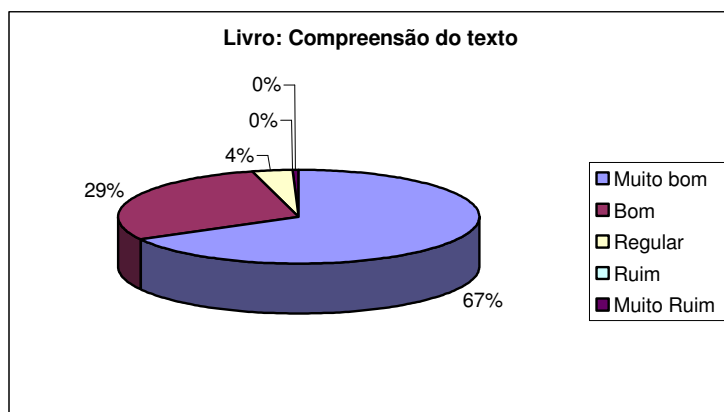


Figura 2: Percepção dos alunos sobre o nível de compreensão do texto.

Ressaltamos que os alunos mostraram grande interesse pelas histórias em quadrinhos e as consideraram como sendo de fundamental importância, pois auxiliam na fixação de conhecimentos, facilitam a compreensão e contextualização do conteúdo do curso.

Em geral, foi observado que os alunos destacaram como primordial a ênfase dada aos riscos existentes no ambiente de trabalho, orientando de forma clara e precisa sobre os procedimentos de emergência a serem adotados.

Organização das atividades de estudo

Somente os monitores responderam ao quesito relativo à organização das atividades de estudo. As respostas foram bastante diversificadas, predominando a percepção positiva de que organizar as atividades de estudo foi “fácil” (42%), “regular” (25%) ou “muito fácil” (8%). No entanto, 25% dos respondentes enfrentaram alguns problemas em organizar o grupo de estudos: 17% declararam que foi “muito difícil” e 8% que foi “difícil”. (figura 3). De acordo com as respostas discursivas, entre as dificuldades está a de encontrar um horário para reunir um número reduzido de frentistas, trabalhando em turnos diferentes. Outra dificuldade é a falta do hábito de leitura e de disciplina para estudar que predomina entre os frentistas.

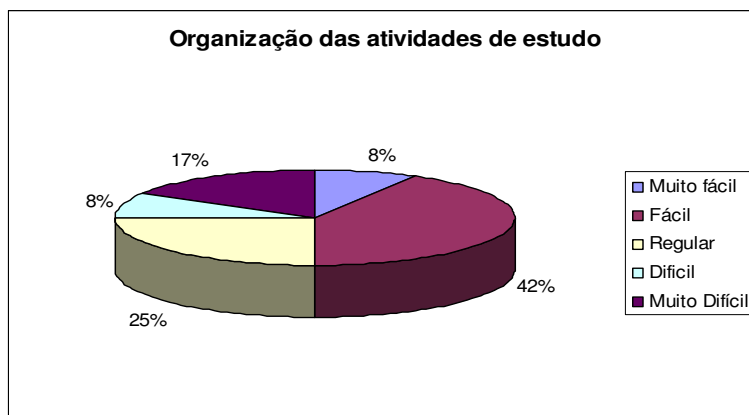


Figura 3: Organização das atividades de estudo.

Mesmo aqueles que consideraram “difícil” a tarefa de organizar os grupos de estudo, ofereceram depoimentos positivos a respeito dos resultados obtidos no trabalho coletivo, permitindo concluir que o intercâmbio de idéias e experiências entre os tutores e os participantes é um elemento essencial no processo de construção do conhecimento, principalmente no caso de treinamento de equipes em tarefas que exigem entrosamento e sintonia, como as ações e emergências em postos de gasolina.

Desenvolvimento de Competências

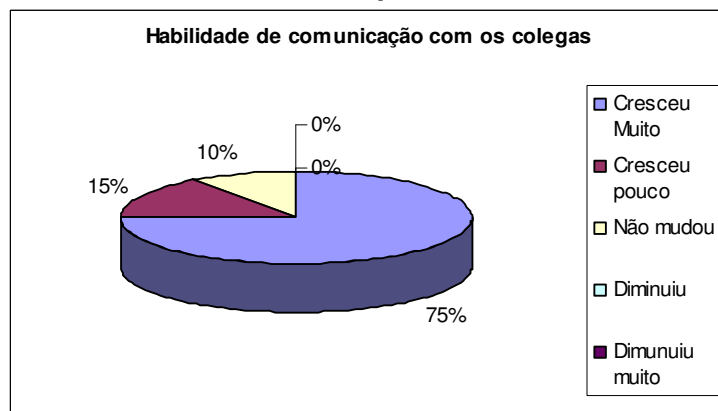


Figura 4: Desenvolvimento de competências – habilidades de comunicação.

Ainda na percepção dos monitores, com relação à habilidade de comunicação com os colegas constatamos que 75% das respostas (Figura 4) consideram que a interação da equipe “cresceu muito” em função do curso. De fato, os estudos e as atividades práticas realizadas em grupo, favoreceram a conscientização dos frentistas de que o trabalho realizado de forma coletiva é primordial no combate às situações de emergência e à segurança do posto. Os 15% que responderam que a habilidade de comunicação “cresceu pouco”, foram identificados com monitores que não conseguiram organizar o grupo de estudos, conseqüentemente não promoveram debates dos temas entre os participantes do curso e não realizaram as atividades práticas de forma coletiva. Esta correlação só reforça a importância do grupo de estudos e de todas as categorias de funcionários do posto realizarem o curso, pois muitos acidentes que ocorrem no posto podem requerer a ação de toda a equipe e

podem acarretar danos também às pessoas que não trabalham diretamente na pista como frentistas.

Ainda na visão de 75% dos monitores, as atividades em grupo orientadas por um coordenador “auxiliam muito”, na formação do espírito de equipe (figura 5). Além de favorecer a cooperação e estimular a interação com colegas, o estudo em grupo tem outras funções relevantes e atinge vários resultados positivos, tais como : Confrontar a interpretação dos participantes; Induzir os participantes a perceber contrastes e/ou coincidências entre as afirmações do texto e aspectos do real; estabelecer os pontos de destaque do texto; apreender idéias; aplicar na pratica conceitos e situações previstas.

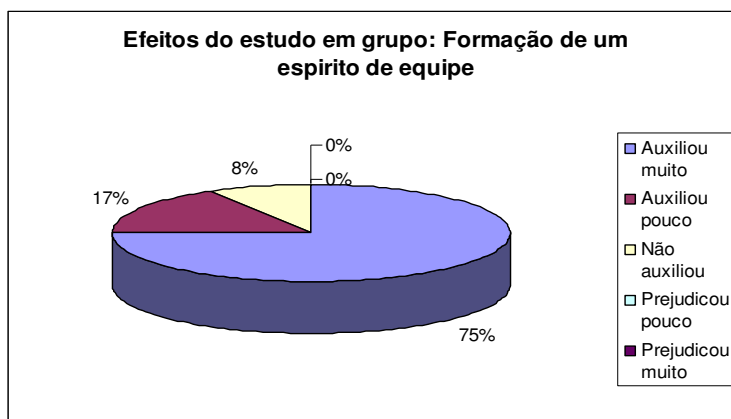


Figura 5: desenvolvimento de competências – trabalho em equipe.

Para 88% dos alunos, “cresceu muito” a sua própria consciência sobre a importância do trabalho em equipe, em função das atividades do curso. Como pode ser observado na figura 6, uma minoria (9%) acredita que a sua consciência “cresceu pouco” e apenas 3% não percebeu mudanças e afirma que “não mudou”.

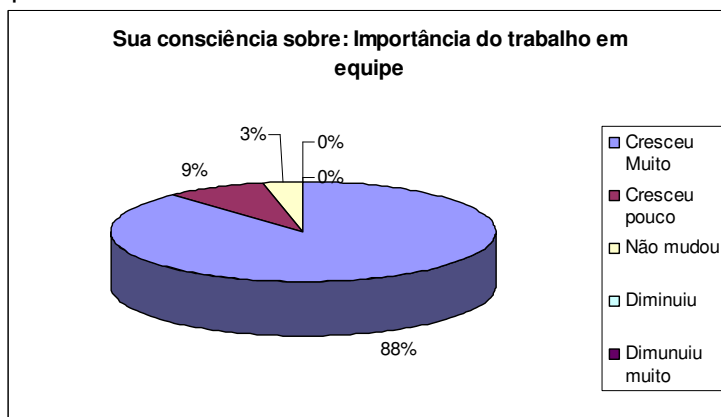


Figura 6: percepção do aluno sobre a importância do trabalho em equipe.

Aquisição de conhecimentos e mudança de atitudes

Outro resultado altamente positivo está relacionado com a percepção dos participantes sobre o crescimento de seus conhecimentos sobre procedimentos de emergência, em função do curso. A grande maioria – 87% -

- considera que “cresceu muito”; 11% assinalaram a opção “cresceu pouco” e somente 2% indicaram a alternativa “não mudou” (Figura 7).

Além de reconhecer a necessidade do curso, a maioria dos participantes percebe a necessidade de formação continuada, na forma de cursos que, de tempos em tempos, atualizem seus conhecimentos.

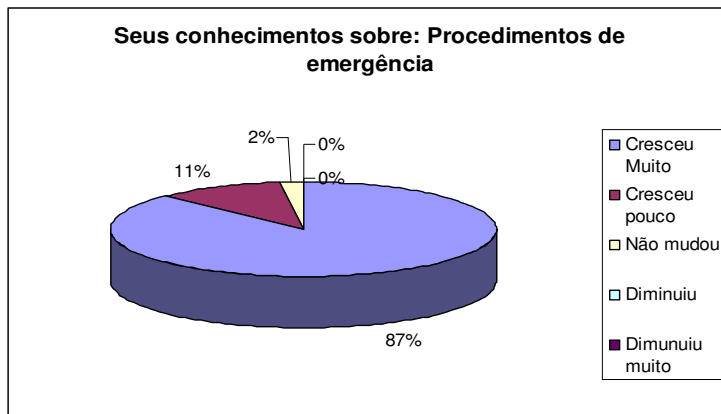


Figura 7: aquisição de conhecimentos sobre procedimentos de emergência

CONCLUSÕES

Os resultados do estudo permitem concluir que, com relação à adequação da linguagem e compreensão dos textos didáticos o nível e clareza do vocabulário foram considerados satisfatórios pela quase totalidade os alunos (98%). O uso de imagens e de casos com situações da vida real para representar e exemplificar os textos também foi amplamente aprovado. Ressaltamos que os alunos mostraram grande interesse pelas histórias em quadrinhos, que auxiliaram a motivar para a leitura, assim como a concretizar as idéias e conceitos veiculados.

Confirmamos desse modo, que a utilização de meios convencionais, como o material escrito, pode atingir resultados tão positivos quanto aqueles obtidos com tecnologias mais avançadas. De acordo com Pretti (1996), o mais importante, não é “*estar usando este ou aquele meio de comunicação*”, o fundamental é que exista o diálogo entre todos os atores do processo educativo, de forma efetiva e dinamizada. Os resultados da consulta aos alunos, nos anima a manter a decisão de privilegiar o cuidado com o vocabulário e a linguagem visual empregados nos textos para aprendizagem independente, principalmente quando se trata de cursos com participantes de níveis de escolaridade heterogêneos.

A ação da monitoria foi essencial neste curso, exercendo funções de organizadores e coordenadores dos grupos de estudo, tendo em vista que um dos aspectos mais importantes do treinamento foi capacitar os alunos para atuar em equipe nas situações de emergência em postos de gasolina.

Em que pesem as dificuldades enfrentadas por 25% dos monitores na organização e coordenação dos grupos, eles próprios reconheceram que as atividades coletivas foram bastante enriquecedoras, estimulando a interação e favorecendo o desenvolvimento da cooperação e entrosamento nas ações de emergência..

Esses resultados apontam para a idéia de que, a monitoria pode ser o caminho para o estudo à distância, em situações em que há possibilidade de, eventualmente, reunir um grupo de alunos em trabalho cooperativo.

Em suma, os dados indicam que, as percepções de monitores e de frentistas que responderam aos questionários, apontam para o sucesso do curso. Na busca dos fatores que contribuíram para esses bons resultados, analisamos o desenho instrucional à luz desses dados e identificamos a combinação entre: material instrucional adequado ao nível de escolaridade da maioria dos participantes; a atuação da monitoria local; o apoio da tutoria à distância; o estudo em grupo e os exercícios práticos simulando situações reais.

Referencias bibliográficas

ALMEIDA, Marcus Garcia de. *Pedagogia Empresarial: saberes, práticas e referências*. Rio de Janeiro: Brasport, 2006

BELLONI, M. L. *Educação a Distância*. São Paulo: Autores associados, 1999.

HAGUENAUER, C. *Capacitação de Frentistas em Postos de Serviços: uma experiência do LATEC/UFRJ*, 2005

PRETI, Oreste. *Educação a distância: inícios e indícios de um percurso*. Cuiabá: NEAD/IE - UFMT, 1996.

Nome do arquivo: 55200724105PM.doc
Pasta: C:\ABED\Trabalhos_13CIED
Modelo: C:\Documents and Settings\Marcelo\Dados de aplicativos\Microsoft\Modelos\Normal.dot
Título: Educação Inclusiva em EAD: Um estudo de caso
Assunto:
Autor: .
Palavras-chave:
Comentários:
Data de criação: 5/5/2007 14:28:00
Número de alterações:4
Última gravação: 5/5/2007 14:36:00
Salvo por: Romulo
Tempo total de edição: 7 Minutos
Última impressão: 24/8/2007 16:33:00
Como a última impressão
Número de páginas: 10
Número de palavras: 3.407 (aprox.)
Número de caracteres: 18.398 (aprox.)