

PROGRAMA CIEE DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA PARA CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

04/2008

ROSA MARIA SIMONE

CENTRO DE INTEGRAÇÃO EMPRESA-ESCOLA – rosa_simone@cieesp.org.br

ZÉLIA RIBAS VARAJÃO TEIXEIRA SOARES

CENTRO DE INTEGRAÇÃO EMPRESA-ESCOLA – zelia@cieesp.org.br

ESTRATÉGIAS E POLÍTICAS

EDUCAÇÃO CONTINUADA EM GERAL

DESCRIÇÃO DE PROJETO EM ANDAMENTO

EXPERIÊNCIA INOVADORA

RESUMO

Em 2005 os dirigentes do Centro de Integração Empresa-Escola tinham o propósito de oferecer estudantes cada vez mais capacitados para concorrer às vagas de estágio, enfatizando a necessidade de seu aperfeiçoamento constante, independente de sua localização geográfica e disponibilidade de tempo.

Dessa forma, nesse mesmo ano foi criado o Programa CIEE de Educação a Distância, com o objetivo de capacitar, aprimorar e atualizar o estudante de ensino médio, profissionalizante e superior, visando a obtenção de conhecimentos e o desenvolvimento de habilidades e atitudes para facilitar sua inserção nos programas de estágio e o desenvolvimento profissional dos estagiários nas empresas.

O programa é constituído por cursos livres, elaborados a partir dos requisitos do mercado de trabalho e que reforçam nos estudantes as competências mais valorizadas pelas empresas.

Com investimentos em tecnologia e recursos humanos, o programa possui uma plataforma de gerenciamento com recursos de Chat, fórum, atendimento on-line e uma equipe altamente capacitada formada por pedagogos, psicólogos, administradores, web designers, tornando possível o desenvolvimento de cursos in-loco, personalizando-os para nossa realidade.

Com apenas três anos de atuação, o programa já atendeu 316.482 estudantes, obtendo crescimento de 295% em relação ao mesmo período do ano anterior e 2406% desde o seu lançamento.

PALAVRAS-CHAVE: *Educação a Distância, Capacitação Profissional*

1. Organização e Negócio

Há 44 anos, desde sua fundação, o Centro de Integração Empresa Escola - CIEE, organização não-governamental, de assistência social, de fins filantrópicos e sem intuito lucrativo, tem o foco na atuação socialmente responsável, como forma de contribuir efetivamente para o desenvolvimento sustentável do País.

O CIEE tem como missão oferecer à comunidade brasileira soluções que contribuam efetivamente para a capacitação profissional da juventude, visando à sua integração ao mercado de trabalho e ao exercício da cidadania.

Desta forma, nossa visão é ser conhecida como a maior e melhor instituição brasileira na interação educação e trabalho.

Para que possamos atingi-la, temos como valores: responsabilidade social, comunidade bem atendida, postura ética e imparcial, confiança e credibilidade, aprimoramento contínuo, soluções ágeis e inovadoras, profissionais competentes, valorizados e motivados, dedicação e lealdade, trabalho em equipe, crescimento contínuo auto-sustentável e orientação para resultados.

O CIEE tem o maior e mais qualificado banco de jovens talentos do País, com mais de um milhão de estudantes inscritos, de todos os cursos do ensino médio, ensino profissional de nível médio e superior, em todo território brasileiro.

Os programas oferecidos à comunidade com a contribuição da educação a distância do CIEE são:

Programa de Estágio: planejamento, coordenação e realização de todas as etapas de um bem-estruturado Programa de Estágio, contando com áreas especializadas no acompanhamento de estágio, processos seletivos especiais, convênios com empresas e órgãos públicos, além de parcerias com instituições de ensino.

Programa Trainee: programa desenvolvido para estudantes já formado que desejam realizar um programa de desenvolvimento para assumir posições estratégicas dentro das organizações.

Programa de Desenvolvimento Estudantil: Oficinas de Capacitação, Cursos de Idiomas e Centros de Treinamento em Informática.

Programa de Orientação de Informação Profissional: banco de Informações Profissionais e Educacionais (Bipe) e ciclo de palestras gratuitas.

Programa CIEE Aprendiz: capacitação de jovens, visando à formação técnico profissional metódica compatível com seu desenvolvimento físico, moral e psicológico.

Programa de Pessoas com Deficiência: cadastramento de estudantes e profissionais deficientes, palestras de sensibilização e parcerias com entidades assistenciais.

Programa de Alfabetização de Adultos: programa de alfabetização e suplência gratuita para adultos, em parceria com o Governo Federal, a Igreja Católica e empresas.

Nos programas citados, a Educação a Distância do CIEE contribui direta ou indiretamente para a capacitação e desenvolvimento dos estudantes, por meio de cursos conceituais, técnicos e atitudinais, totalmente on-line e gratuitos, com suporte pedagógico e tecnológico integral, que tornam os estudantes mais preparados e competitivos para o mercado de trabalho.

2. Programa CIEE de Educação a Distância

O Programa CIEE de Educação a Distância surgiu a partir das percepções dos dirigentes da Instituição que sempre enfatizaram a necessidade de aperfeiçoamento constante dos estudantes, independente de sua localização geográfica e disponibilidade de tempo, com a preocupação de oferecer estudantes capacitados para concorrer às vagas de estágio.

A idéia proposta pela Presidência foi de oferecer cursos altamente elaborados e desenvolvidos a partir das exigências das empresas e necessidades dos estudantes.

A partir desse propósito, há três anos, o Programa CIEE de Educação a Distância vem atuando em prol da disseminação do conhecimento em todo território nacional.

Para a implantação foi necessária a contratação de consultores especializados para dar o suporte necessário em relação à elaboração de conteúdo, seleção de recursos humanos e tecnológicos.

A contribuição dada pelos consultores especializados foi muito importante, pois não tínhamos uma equipe preparada para desenvolver e assessorar tal projeto.

Os benefícios agregados pelos consultores foram diversos: a experiência no assunto, o conhecimento das melhores ferramentas e o uso das mesmas.

O retorno desse investimento foi a repercussão que o programa teve em todo o território nacional através da procura dos estudantes.

Para o desenvolvimento do primeiro curso, foi necessária a contratação de uma empresa especializada em produção na web, pois ainda não possuíamos especialistas para esta função. Ele foi desenvolvido sob medida embasado nas oficinas de capacitação presenciais.

Nosso objetivo é a capacitação, aprimoramento e atualização do estudante de ensino médio, ensino profissional de nível médio e ensino superior, visando a obtenção de conhecimentos e o desenvolvimento de habilidades e atitudes que venham facilitar a sua inserção nos programas de estágio, bem como promover o desenvolvimento profissional dos estagiários nas empresas.

Trata-se de cursos livres inspirados nas oficinas de capacitação presenciais realizadas dentro do Programa CIEE de Desenvolvimento Estudantil, com conteúdos elaborados a partir dos requisitos do mercado de trabalho. A atuação deste programa, restrita aos grandes centros, estratifica o conhecimento e mais uma vez impede que aqueles que mais precisam de informações, permaneçam sempre à espera de recursos que certamente não virão das áreas públicas nem tão pouco das entidades privadas.

Desta forma, nossa missão é integrar à nossa rede de disseminação de conhecimentos, os milhares de jovens que, por causa da geografia e/ou desigualdade no acesso à educação, estão à margem dos processos de capacitação que facilitam sua inserção no mercado de trabalho.

Adaptamos os conteúdos às necessidades dos estudantes, criando conexões com o cotidiano, transformando os cursos em comunidades vivas de investigação, com atividades de pesquisa e comunicação.

Os cursos são bem interativos, ilustrados e animados. Totalmente auto-instrucionais, com a vantagem de se adaptar ao ritmo de aprendizagem de cada um.

Durante esses anos foram implantadas algumas ferramentas e novas ações, como o *Chat*, fórum, *e-mail*, suporte *on-line*, apostila eletrônica, turmas fechadas para instituições e empresas, acompanhadas por uma tutoria proativa, que fornece o suporte pedagógico e técnico necessários, além de investimentos em profissionais capacitados, efetivações, tecnologia, treinamentos, pesquisas, enquetes e avaliações constantes.

Tais ações impactaram em:

- ampliação das ferramentas para troca de experiência com outros estudantes, facilitando ainda mais a aquisição do conhecimento;
- profissionais motivados e altamente capacitados;
- acompanhamento da tecnologia e recursos de ponta;
- padronização, agilidade e alta performance nas solicitações dos estudantes;
- aumento significativo no número de participantes em relação aos anos anteriores;
- melhoria na qualidade dos serviços prestados pela equipe de tutoria;
- cursos ainda mais ricos e interativos.

3. Conteúdos

A maioria do nosso catálogo é constituído por cursos desenvolvidos sob medida, eles têm um formato peculiar e diferenciado aos oferecidos pelo mercado, para atender uma clientela bastante heterogênea, onde priorizamos a interatividade, atividades do cotidiano dos estudantes, textos associados a animações etc.

Possuímos em nosso catálogo dois cursos prontos, frutos de uma parceria com a Fundação Bradesco onde realizamos troca de conteúdo. Para disponibilizá-los ao nosso público, adaptamos ao padrão SCORM.

No início do programa a equipe de desenvolvimento de cursos não atendia a demanda de produção. Desta forma, foi necessária a contratação de serviços de terceiros para desenvolvimento de novos cursos.

Inicialmente, a carga horária desses cursos era maior. Essa carga horária foi reavaliada e reduzida devido à necessidade dos estudantes em ampliar o seu nível de conhecimento, à exigência do mercado e à falta de tempo.

Considerando as características dos estudantes acostumados com o ensino presencial, foi necessário o desenvolvimento de cursos mais objetivos, estimulando os estudantes e aumentando os níveis de adesão.

Segundo pesquisa realizada com os estudantes para avaliar o nível de desistência, foi constatado que para 56% dos participantes o principal fator de evasão está condicionado à falta de tempo.

Outras razões como erros na tela de exibição do curso (14%), computador não compatível com as configurações exigidas (8%) e equipamento com problemas técnicos (8%) foram apontados como determinantes para evasão do curso.

Apesar dos cursos serem auto-instrucionais, os estudantes precisam de um acompanhamento próximo por parte da tutoria. Esse relacionamento gera um maior comprometimento e dedicação ao curso, facilitando a aquisição do conhecimento.

A mediação pedagógica abrange textos, animações, contextualização e alta interatividade. Em alguns cursos são utilizadas simulações para que o

estudante realmente possa vivenciar a situação na prática. Esses elementos são utilizados para manter a motivação e interesse do público atendido, além de transformar esse aprendizado em um momento agradável.

Para que isso seja possível, trabalhamos com a tutoria proativa, ou seja, o tutor atua como mediador entre os conteúdos e os estudantes, instruindo na utilização adequada do material didático e desta forma estimulando o auto-aprendizado.

Nesse processo, cabe ao tutor acompanhar as atividades discentes, motivar a aprendizagem, orientar e proporcionar ao estudante condições de uma aprendizagem autônoma.

Os benefícios da tutoria podem ser classificados da seguinte forma:

- estabelecer um ambiente propício para o aprendizado;
- orientar e ambientar os estudantes no curso;
- promover a participação e a integração entre os estudantes;
- acompanhar o desempenho dos estudantes em relação ao cronograma do curso;
- comunicar-se com os estudantes em linguagem adequada;
- utilizar palavras estimulantes e positivas;
- animar a turma estimulando a discussão e reforçando o conteúdo do curso;
- interagir com o grupo mantendo-se presente;
- valorizar os conhecimentos e as experiências trazidas pelos estudantes, estimulando-os no desenvolvimento de novos esquemas mentais.
- fazer acompanhamento individual, quando necessário.

Sua atuação é complementada por meio de atividades e variadas ferramentas síncronas e assíncronas (chat, suporte on-line, e-mail, fórum, helpdesk).

Todos os cursos utilizam padrão SCORM, muito utilizado em cursos de educação a distância. As razões dessa utilização se deve à integração entre os conteúdos desses cursos com a plataforma de gerenciamento, além de possibilitar a reutilização de objetos de aprendizagem.

Com relação ao material de apoio e em virtude da facilidade de acesso e redução de custos, optamos pela distribuição por meio de download. O estudante poderá ter o material em seu computador, sem custos e em tempo real.

Nosso catálogo de cursos compreende:

Cursos conceituais: Atualização Gramatical, Orientação e Informação Profissional, Produção de Textos e Redação Empresarial, Currículo sem Segredo, Entrevista: como Encará-la, Dinâmicas e Testes na Seleção, Postura e Imagem Profissional, Como Administrar suas Finanças.

Cursos atitudinais: Atenção Concentrada, Atitude Empreendedora, Introdução a Projetos, Lógica e Criatividade, Relacionamento Interpessoal, Resolução de Problemas.

Cursos técnicos: Word, Excel, PowerPoint, Access, Fundamentos de Rede e Flash.

4. Tecnologia

Para o gerenciamento do Programa de Educação a Distância do CIEE foi adquirida uma solução do mercado chamada MPLS2 do fornecedor Micropower. Esta solução está em operação desde outubro de 2005.

A opção pelo MPLS2 se deu por ser um sistema que usa padrões de mercado na administração dos conteúdos, o SCORM, e por ser de um fornecedor conceituado no mercado que oferece bom atendimento e suporte às necessidades do CIEE em relação a aplicação.

Com o crescente número de usuários ao sistema, passamos por situações de instabilidade na plataforma. Para solução do problema, optamos pela mudança da hospedagem do sistema para o datacenter do nosso fornecedor, isto ocorreu em agosto de 2007. Esta ação proporcionou uma ótima estabilidade ao sistema alavancando o crescimento do programa.

A plataforma adotada contempla em Real Blended Learning o padrão SCORM, o que trouxe como benefício a padronização dos conteúdos desenvolvidos para o programa, além da possibilidade de reaproveitamento dos objetos de aprendizagem para criação de novos conteúdos. Com a utilização do SCORM todos os cursos têm seu tracking, andamento, registrados na plataforma de gerenciamento para que os tutores possam acompanhar o progresso dos estudantes, gerenciar estes dados e extrair informações de controle com rapidez, o que devido ao grande número de usuários atendidos são ferramentas de grande utilidade.

A tutoria do programa é feita utilizando recursos de email, fórum, chat e FAQ da plataforma. Estes recursos se mostram canais importantíssimos de comunicação com os usuários em relação ao esclarecimento de dúvidas, discussão dos assuntos pertinentes aos cursos e encontros em chats organizados por turmas. O conjunto destas ferramentas soluciona a mediação tutor/estudante e são imprescindíveis para o atendimento dos mais de 157.000 usuários cadastrados no sistema em abril de 2008.

5. Melhores Práticas e Métricas

Após a implantação do programa, muitas coisas foram mudadas, ajustadas e até mesmo remodeladas. Essas ações foram necessárias para se adequar à plataforma de gerenciamento e aos novos desafios que foram lançados.

Como lições aprendidas e melhores práticas podemos mencionar alguns elementos:

- Plataforma de gerenciamento: pela grande quantidade de estudantes inscritos nos curso, estávamos com problemas de acesso e instabilidade do servidor. Desta forma, transferimos o servidor para uma empresa externa e aumentamos a capacidade do link de atendimento para 4Mb.
- Evasão: no início do programa em 2005 a evasão era bem alta (56%), com a formação de uma equipe de tutoras treinadas, diminuimos o nível de evasão para 38%, graças a uma série de ações para acompanhar e motivar os estudantes durante a realização dos cursos.
- Equipe: o trabalho da equipe de Educação a Distância é coeso e sinérgico, todos trabalham em sintonia e como consequência atingem objetivos e superam desafios. Mensalmente é realizada uma reunião para levantamento das ações do mês e possíveis soluções, além da elaboração de um plano de ação para o mês seguinte. Desta forma, todas as atividades são planejadas, os profissionais são motivados e o trabalho apresentado gera resultados positivos.

As métricas relacionadas à retenção do conhecimento e habilidades são analisadas por meio de avaliações contínuas realizadas durante os cursos, ou

seja, os estudantes são avaliados por meio de testes e desafios que são propostos durante a realização do curso, a fim de se identificar o nível de retenção de conhecimentos e habilidades. Por meio da avaliação de reação preenchida pelos estudantes no final dos cursos também é possível identificar sugestões de melhoria, bem como os depoimentos apontados pelos próprios estudantes.

As métricas relacionadas à aplicação do conhecimento e habilidades e melhoria de desempenho são analisadas por meio da avaliação de reação preenchida pelos estudantes no final dos cursos, por meio dela é possível analisar se o estagiário está colocando em prática o que aprendeu. Essas métricas também são analisadas por meio dos depoimentos dos próprios estudantes.

Outras métricas utilizadas pelo programa são:

- manual do curso: estabelece as orientações e regras, o estudante recebe ao se matricular no programa.
- cronograma de estudos que o estudante tem a disposição no momento de sua inscrição: ele orienta o estudante na melhor administração do tempo e realização das atividades.
- relatórios de acompanhamento dos estudantes: refere-se ao progresso nos cursos.
- ficha de informação do perfil dos estudantes: refere-se à ficha cadastral preenchida pelo estudante ao se cadastrar no portal CIEE.
- avaliação e plano para melhoria da tutoria: análises periódicas são realizadas e desenvolvidos planos para melhor acompanhar os estudantes, reduzir evasão e ampliar atendimento com o mesmo padrão de qualidade.
- avaliação contínua: através da participação do aluno, progresso nos cursos, exercícios e desafios.
- sistema de notas: é aplicado em alguns cursos, pois dele depende a nota final para disponibilização do certificado.
- avaliação institucional: realizada anualmente pela Instituição.

6. Resultados

Os resultados do Programa CIEE de Educação a Distância foram surpreendentes. Em apenas três anos atingimos a marca de 316.482 treinamentos realizados até o final de abril de 2008, isso representa um crescimento de 295% em relação ao mesmo período do ano anterior e 2406% em relação ao mesmo período do ano de 2006.

Isso se deve a uma série de ações desenvolvidas ao longo desses anos, visando qualidade e ampliação do atendimento com embasamento pedagógico e tecnológico.

Desde o início do programa, nossa intenção é de atender estudantes de todo território nacional. Os três principais estados classificados por número de atendimento são: São Paulo, Distrito Federal, Bahia.

Foi realizado um trabalho de análise das cidades que acessam os cursos do Programa CIEE de Educação a Distância, levando em conta a distância dessas cidades em relação às capitais e centros urbanos. Concluímos que os treinamentos realizados nesses locais estão crescendo ao longo dos anos, aplicando nossa missão de disseminação do conhecimento, independente de questões geográficas e/ou desigualdade no acesso à informação.

Desta forma o programa vem proporcionando benefícios aos estudantes nos seguintes aspectos:

- qualificação e preparo para os processos seletivos;
- desenvolvimento de habilidades e atitudes valorizadas pelas empresas;
- construção do conhecimento;
- desenvolvimento do autodidatismo, criatividade, responsabilidade, comunicação e cooperação;
- facilidade no acesso à informação.

Para comprovar os benefícios relatados foram realizadas enquetes com os próprios estudantes indicando os seguintes resultados:

- 95% acreditam ser possível trocar experiências com outros alunos em ambientes virtuais.
- 94% acreditam que é possível aprender por meio de ambientes virtuais.
- 93% indicariam os cursos de Educação a Distância do CIEE a seus amigos.
- 90% afirmam que os cursos contribuíram para sua vida pessoal e profissional.
- 78% avaliam a atuação da equipe de tutoras do programa como boa e ótima.
- 51% afirmam que os cursos os ajudaram em processos seletivos.

Na visão das empresas e instituições de ensino, obtivemos:

- 88% das instituições de ensino acreditam que os cursos de Educação a Distância contribuem na capacitação de seus alunos para a inserção no mundo do trabalho.
- 86% das empresas acreditam que os cursos de Educação a Distância contribuem para o desenvolvimento profissional de seus estagiários.

7. Planejamento Futuro

Apesar do número de atendimento e do crescimento do programa, constatamos através de uma pesquisa realizada com 6 mil estudantes que apenas 9% realizaram os cursos de Educação a Distância oferecidos pelo CIEE.

Isso demonstra que temos muito ainda para crescer e desta forma precisaremos investir em recursos humanos e tecnológicos para atendimento da demanda.

Estamos prevendo outras ações, tais como:

- manter e estabelecer novas parcerias;
- atualização constante dos cursos já existentes;
- busca de novos títulos de acordo com a demanda do mercado;
- criar estratégias que levem o estudante a desenvolver competências, mantendo-o interessado e motivado;
- divulgação do programa;
- implantar um plano de negócios.

Para as parcerias, além de manter as já existentes, nosso propósito é estabelecer novos contatos para ampliação do catálogo ou realização de troca de conteúdo.

Prevemos a inserção de cursos para deficientes auditivos e visuais com o objetivo de capacitá-los e aumentar suas chances no mercado de trabalho.

Buscando uma constante atualização no programa e acompanhando as necessidades das empresas e tendências do mercado, o catálogo de cursos é

periodicamente analisado e adaptado a essas exigências, além de desenvolver pesquisas com empresas e instituições de ensino com a finalidade de levantar temas importantes para ampliação do catálogo.

Para criação de estratégias, o tutor passa a assumir um papel relevante, atuando como intérprete do curso junto ao estudante, esclarecendo suas dúvidas, estimulando-o a prosseguir e, ao mesmo tempo, participando da avaliação da aprendizagem.

Para isso o tutor deve possuir um papel profissional com capacidades, habilidades e competências inerentes à função. Precisa expressar uma atitude de excelente receptividade diante do estudante e assegurar um clima motivacional.

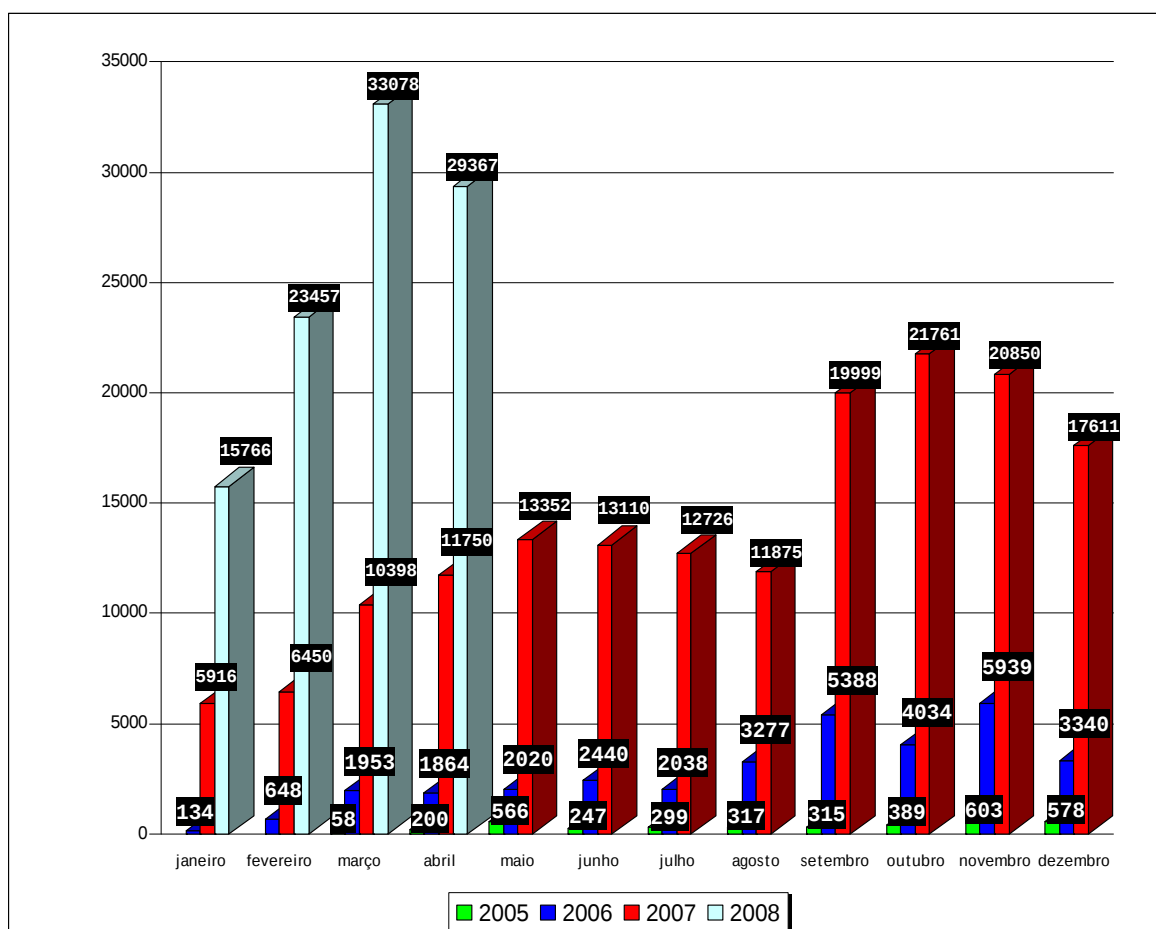
Pretendemos de forma efetiva e em conjunto com empresas, instituições de ensino e através de diversas mídias, divulgar o programa com a intenção de informar o maior número de estudantes possíveis, aumentando a visibilidade do programa e ampliando a capacitação dos estudantes cadastrados em nosso banco de dados.

Referências bibliográficas

Relatório de atividades 2006 – Balanço social
CIEE – Centro de Integração Empresa-Escola

ANEXOS

Resultados



Resultados mensais de treinamentos realizados desde 2005