

# **Processos e resultados: a experiência do Programa de Educação a Distância do CIEE**

**São Paulo, 02 de maio de 2010.**

**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

**CLAUDIA XAVIER PEREZ**

CENTRO DE INTEGRAÇÃO EMPRESA-ESCOLA – claudia\_x@cieesp.org.br

**EXPERIÊNCIA INOVADORA**

**ESTRATÉGIAS E POLÍTICAS**

**EDUCAÇÃO CONTINUADA EM GERAL**

**DESCRIÇÃO DE PROJETO EM ANDAMENTO**

**RESUMO**

*Desde 2005 o Programa CIEE de Educação a Distância vem atuando em prol do desenvolvimento dos estudantes e recentemente realizando ações para capacitação de colaboradores e estagiários internos.*

*O objetivo do Programa é a capacitação, aprimoramento e atualização dos estudantes, 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, além de desenvolver competências dos colaboradores, favorecer a troca de experiências, aumentar a produtividade, alinhar os processos, estimular o autodesenvolvimento, reduzir custos com treinamentos, viagens, hospedagem e otimizar custos de oportunidade.*

*Esse trabalho apresenta os processos utilizados e os resultados alcançados pelo Programa, levantados por meio de métricas e análises dos participantes que realizaram os cursos do Programa.*

*Essas constatações foram identificadas com base em pesquisa, enquetes e levantamentos realizados ao longo do ano de 2009. No total 3.000 pessoas participaram da análise.*

*Outro ponto marcante foi a conquista de mais de 1 milhão de treinamentos realizados, indicando o crescimento do Programa e o alcance das metas e objetivos.*

*PALAVRAS-CHAVE: Educação a Distância, avaliação em EAD, tutoria.*

## **1. O CIEE e o Programa de Educação a Distância**

O CIEE Centro de Integração Empresa-Escola, fundado em 1964 é uma organização não governamental, de assistência social, de fins filantrópicos e sem intuito lucrativo que tem foco na atuação socialmente responsável, assumindo a missão de promover atividades que contribuam não só para a capacitação por via educacional, mas também para a ampliação de oportunidades profissionais ao jovem brasileiro, visando sua inclusão no mercado de trabalho e consequente exercício da cidadania.

Para favorecer os processos da empresa, foi criado em 2005, o Programa CIEE de Educação a Distância com intuito de ampliar o alcance dos cursos gratuitos desenvolvidos pelo CIEE, estendendo aos estudantes de todo país o acesso à sua expertise de 46 anos no delicado processo de inserção do jovem no mundo do trabalho.

O objetivo do Programa é a capacitação, aprimoramento e atualização do estudante do 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.

A partir de 2009 foram ampliados os esforços para capacitação dos colaboradores com o intuito de desenvolver competências, favorecer a troca de experiências, aumentar a produtividade, alinhar os processos, estimular o autodesenvolvimento, reduzir custos com treinamentos, viagens, hospedagem e otimizar custos de oportunidade.

De acordo com Rosenberg (2008, pág. 49) “embora a sala de aula continue tendo um papel importante a desempenhar, ela não pode mais ser o único ou mesmo o modelo-padrão. Similarmente ao treinamento em sala de aula, o propósito do treinamento on-line é fornecer instrução: um conjunto estruturado de atividades desenhadas para atingir objetivos específicos de aprendizado”.

## **2. Processos**

O Programa de EaD é responsável pela administração de 30 cursos livres, todos disponíveis aos colaboradores internos, 29 disponíveis aos estudantes e 1 para clientes. Eles estão classificados por categorias, entre cursos atitudinais, conceituais e técnicos. Os primeiros trabalham aspectos voltados às atitudes e comportamentos, o segundo conceitos variados, como processo seletivo, gramática e novo acordo ortográfico, produção de textos, atendimento ao cliente, além de métodos e técnicas de pesquisa e o último apresenta conteúdos voltados à tecnologia, como pacote Office, por exemplo.

Segundo o Censo ead.br (2010, pág. 14) “entre as vantagens que elas (as instituições / empresas) apontam no modelo de cursos livres estão principalmente a possibilidade de maior expansão do público-alvo [...] e a maior possibilidade de modularidade e adaptabilidade que os cursos livres têm, já que não se submetem necessariamente aos critérios pedagógicos formais, podendo incluir temas de acordo com demandas muito específicas”.

Para oferecer esse serviço, a equipe de EaD do CIEE conta com 16 profissionais vinculados à Gerência Educacional, que está subordinada à Superintendência de Tecnologia e Educação.

Toda a operacionalização e produção dos cursos do Programa são realizados internamente, esse processo envolve pesquisas com empresas e instituições de ensino, levantamento de temas importantes para a capacitação dos estudantes e colaboradores, design instrucional, preparação do conteúdo, roteirização, produção web, projeto piloto, lançamento e melhoria contínua.

Atualmente são desenvolvidos diferentes tipos de cursos com animações simples e de metáfora, avatar, áudio, vídeo, simulações e games. Para Rosenberg (2008, pág. 50) a tecnologia do aprendizado favorece a inserção do mundo exterior no contexto do treinamento, tornando-o mais relevante, efetivo, desafiador e até mais divertido, graças à criatividade das simulações e games utilizados.

A evolução desses cursos se deve a aquisições de recursos tecnológicos, investimentos em treinamentos e contratação de recursos humanos.

A tutoria está presente em todos os cursos do Programa e possui apoio tecnológico síncrono e assíncrono. Os atendimentos realizados em 2009 mostram fortemente a interação do estudante e tutor, o e-mail (ferramenta mais utilizada pelos participantes), atingiu a marca de 38.450 mensagens respondidas, o atendimento on-line obteve 10.206 atendimentos, seguidos pelo Help Desk com 3.186 mensagens e por último a FAQ com 174 dúvidas esclarecidas. Essas constatações vão ao encontro das análises levantadas pelo Censo ead.br (2010), quando que 91,9% das instituições que oferecem cursos livres utilizam o tutor on-line e 89,2% o atendimento por e-mail como os principais tipos de apoio oferecido aos estudantes.

Para garantir a qualidade no atendimento dos participantes e esclarecimentos de dúvidas, as tutoras têm o objetivo de favorecer o aprendizado, motivando os participantes, esclarecendo dúvidas, moderando atividades e melhorando os processos continuamente. Todo esse esforço é comprovado pelos participantes, pois para 86% deles o atendimento da tutoria está entre excelente e bom.

No CIEE, o tutor possui um papel proativo e motivador, sua função é ajudar os participantes a compreender os conceitos do curso por meio de discussões nas ferramentas de colaboração e explicações, também é

responsável por responder dúvidas pedagógicas ou técnicas e ajudar os participantes a planejar e organizar seu estudo.

As ferramentas de colaboração de suporte à tutoria contemplam e-mail, atendimento on-line (Instant Messaging), fórum, FAQ, chat e telefone, com exceção do último, os outros são administrados pela plataforma de gerenciamento.

Essas ferramentas de colaboração proporcionam um ambiente de aprendizado rico e interativo, facilitam o trabalho dos tutores e fornecem recursos importantes para uma boa mediação pedagógica. Nesse contexto, a tutoria promove um ambiente agradável e de interação entre os participantes, esclarecendo dúvidas pedagógicas que facilitam a construção do conhecimento e técnicas que favorecem o desenvolvimento do curso.

O suporte eletrônico ao desempenho é realizado desde o início do programa. O suporte externo contempla os manuais dos cursos disponíveis para download e as FAQs, no suporte extrínseco existe um botão de “ajuda” dentro do próprio ambiente do curso, porém ainda exige que o participante realize a pesquisa de sua(s) dúvida(s) através de uma relação de perguntas. O suporte intrínseco ocorre por meio de uma área de mensagem no próprio ambiente do curso que norteia o participante na realização das aulas e atividades.

Os materiais complementares estão disponíveis para download no próprio ambiente virtual e contemplam apostilas, bibliografia complementar e o manual do curso. A adoção dessa prática está voltada à consciência ambiental e custos. Em meados de 2009 iniciamos a utilização da Biblioteca, local para publicação de textos relacionados aos cursos, complementando ainda mais as informações disponibilizadas nos cursos.

O programa adota avaliações on-line desde seu lançamento e alguns cursos a utiliza como pré-requisito para liberação de aulas seguintes e até mesmo para aprovação no curso e, além disso, em todos os cursos, há exercícios de assimilação com feedback automático, reforçando ainda mais o aprendizado.

A tecnologia utilizada pelo Programa apresenta três frentes, a primeira é a plataforma de gerenciamento, a segunda são os softwares para desenvolvimento dos cursos e a terceira são as ferramentas de colaboração.

Em relação à tecnologia foi adquirida uma plataforma de gerenciamento comercial, após sucessivas pesquisas e análises. Os fatores determinantes para a escolha foram o padrão SCORM e o suporte oferecido em relação às necessidades do CIEE, possibilitando a administração de um grande volume de estudantes por meio de recursos variados.

Em relação aos softwares para desenvolvimento dos cursos são utilizados o Lectora para a elaboração de conteúdos com possibilidade de incluir variados recursos, como: vídeo, animações, imagens, sons e com a possibilidade de gerar pacotes no formato SCORM; o Course Designer utilizado para encapsular o conteúdo pré-formatado externamente para o formato SCORM, o Camtasia utilizado para capturar conteúdos (aplicativos, áreas do computador) e formatá-los em vídeo, com capacidade para som e interação e, por último, o Flash que compreende um software utilizado para a criação de animações, interfaces, interações com linguagem de programação própria e extremamente rica, agregando várias mídias de maneira interativa.

Importante destacar que o conteúdo está à frente de qualquer projeto tecnológico, segundo Rosenberg (2008, pág. 7), “devemos pensar em tecnologia como facilitador, não uma estratégia. Ela é a autoestrada, não o destino; os meios preferentemente aos fins. O sucesso de qualquer iniciativa de aprendizado tem muito maior probabilidade de depender de diretrizes de gerenciamento, de liderança e de cultura organizacional do que de novas e melhores tecnologias”.

### **3. Metodologia**

Os resultados apresentados no presente estudo foram constatados por meio de pesquisa, enquetes e avaliação de reação realizados ao longo de 2009. A pesquisa foi realizada no portal CIEE, as enquetes foram publicadas no hot site do Programa e na plataforma de gerenciamento e as avaliações de reação foram preenchidas pelos estudantes no momento da finalização dos cursos. Ao todo, 3.000 pessoas participaram dos levantamentos.

A pesquisa realizada contemplou treze perguntas, abordando assuntos variados como objetivo em participar dos cursos do Programa, a categoria de cursos (técnico, conceitual ou atitudinal) que contribuiu mais eficazmente para

qualificação profissional, as competências desenvolvidas, conhecimento adquirido e questões voltadas à melhoria no desempenho.

Ao todo foram utilizados os resultados de dez enquetes que abordaram assuntos variados sobre o Programa.

A avaliação de reação contempla quatorze questões para avaliação do curso e uma dissertativa para apresentar pontos de vista, melhorias, críticas e sugestões.

#### **4. Resultados**

Nos levantamentos realizados foram constatados que 54% dos participantes conhecem e já realizaram pelo menos um curso do catálogo, e desses, 90% participaram do Programa em busca de crescimento pessoal e profissional.

Essas constatações nos levaram as seguintes reflexões: o Programa atende perfeitamente ao objetivo organizacional, pois contribui efetivamente para a capacitação profissional da juventude, permitindo uma formação integral e facilitando o seu ingresso ao mundo do trabalho.

De acordo com o Censo ead.br (2010), 90,5% das instituições de cursos livres adotam o e-Learning como a principal mídia para ministrar EaD, demonstrando ser uma ferramenta de grande valia para o desenvolvimento dos estudantes.

Os levantamentos mostram que 95% dos participantes avaliaram como muito alta e alta a contribuição dos cursos de EaD do CIEE para a vida profissional; 71% acreditam que os conhecimentos podem ser colocados plenamente em prática e a categoria de curso do Programa que mais contribuiu para sua qualificação profissional foram os cursos técnicos com 39% das indicações, seguido pelos cursos conceituais com 32% e atitudinais com 30%, apontando que o avanço tecnológico está presente e é cobrado no ambiente profissional; a avaliação geral dos cursos ficou entre excelente e bom para 96% dos participantes.

Outro aspecto interessante identificado nas pesquisas foi o fato de que os estudantes ficam muito divididos em relação às dificuldades encontradas no ambiente profissional para a realização das suas tarefas, 37% dos participantes sabem fazer as atividades designadas, porém não conseguem realizá-las, pois

as ferramentas são inadequadas e o trabalho é frequentemente interrompido por variadas razões, 33% também sabem fazer as atividades, mas não as colocam em prática por receio de punições ou por não ser recompensados e, o restante do grupo, 30%, disseram não saber fazer as atividades e não possuir instrução para desempenhá-las.

Essa constatação indica que as soluções de aprendizado não funcionam sozinhas, para Rosenberg (2010, pág. 63) “não é possível treinar funcionários para trabalhar com mais afinco se os incentivos e o meio do trabalho estimulam exatamente o contrário. Você não consegue treinar pessoas para serem mais inovadoras se sua cultura pune correr riscos e ideias inovadoras”.

Uma amostra da avaliação de reação analisou se os estudantes se sentem mais preparados para o mercado de trabalho. Essa análise apontou que os cursos atitudinais tiveram um melhor resultado, 96% dos participantes se sentem mais preparados, contra 94% dos cursos técnicos e 88% dos cursos conceituais. Numa análise geral, 94% dos participantes avaliaram que o seu nível de aprendizagem nos cursos ficou entre excelente e bom.

Com relação ao desenvolvimento de competências, os participantes que finalizaram os cursos apresentaram algumas constatações: 84% conseguiram executar muito bem as atividades com os conhecimentos adquiridos, apontando que houve desenvolvimento de competências; para 60% dos participantes o nível de conhecimento aumentou consideravelmente; 46% dos participantes apontaram que a execução das tarefas no ambiente profissional/estágio melhorou muito, pois agora possuem mais ideias e sugestões para a equipe e 45% notaram mudanças no desempenho, mas acreditam que podem melhorar ainda mais se continuarem realizando os cursos do Programa.

Do grupo que participou da pesquisa e realizou pelo menos um curso do Programa, apenas 39% são analisados por meio de avaliação de desempenho nas empresas onde trabalham/estagiam e os resultados demonstram que após realizar os cursos de EaD 72% obtiveram melhora considerável e moderada na avaliação.

Outro dado importante é que para 72% dos participantes, os cursos contribuíram para a aprovação nos processos seletivos a estágio e 57% dos

participantes conferem um alto valor (reconhecimento) aos cursos de EaD do CIEE, pois graças a eles estão mais preparados para o mercado de trabalho.

Alguns depoimentos confirmam as informações apresentadas. Segundo Suzana Cristina Pereira Alves "os cursos do CIEE ampliam novos horizontes na vida profissional dos cursistas, estou amando fazê-los pela quantidade e qualidade dos conteúdos oferecidos. A tutoria do curso é ótima, os exemplos são muito claros, os conceitos super fáceis de entendimento, sem contar com as animações do curso que permitem uma interação maior."

"No meu estágio estava com problemas de relacionamento, entrei nos cursos do CIEE/EAD e fiz o curso de "Relacionamento Interpessoal", fez com que eu melhorasse o ambiente de trabalho. Conclui meu estágio e participei de uma dinâmica, mas antes consultei a EAD e lá tinha o curso dinâmicas e testes, fiz o curso, a dinâmica e fui selecionada para a entrevista. Novamente consultei a EAD e encontrei o curso entrevista: como encará-la. Passei! Hoje trabalho na recepção de uma faculdade e novamente recorri a EAD para realizar outro curso compatível com o momento: atendimento ao cliente. Pra finalizar utilizo muito o Excel e hoje só consigo trabalhar nele graças a EAD do CIEE. Obrigada por disponibilizar esses cursos tão importantes pra mim e pra todos que constantemente buscam aprimoramento". Relata Sara Sindy de Souza Paulino.

Para Geraldo George Trindade Costa "eu fiz e aprovo, pois gerou efeitos na minha vida pessoal e profissional. Me aperfeiçoei e ainda ganhei um emprego numa grande empresa, o EAD do CIEE é realmente fantástico, você aprende, coloca em prática, se aperfeiçoa e ainda tem muito prestígio das empresas."

Todos os esforços fizeram com que o Programa atingisse a marca de 1 milhão de treinamentos.

Só em 2009 foram realizados 450.781 treinamentos, representando um crescimento de 17% em relação ao mesmo período do ano anterior e 12.620% em relação aos treinamentos realizados desde o lançamento do Programa.

## **5. Novas ações**

Os planos futuros envolvem a manutenção e o estabelecimento de novas parcerias com empresas, instituições de ensino públicas e privadas,

órgãos públicos etc., com objetivo de ampliar o catálogo ou realizar troca de conteúdos; consolidar as ações para negociação dos produtos e serviços oferecidos pelo Programa para empresas, instituições de ensino e continuar alinhando os objetivos da área com os objetivos organizacionais, promovendo o crescimento organizacional e favorecendo a sociedade, principalmente os jovens brasileiros.

## **6. Conclusão**

O presente estudo indica que há um alto nível de satisfação e de desenvolvimento dos participantes que realizaram os cursos oferecidos pelo Programa, além das estratégias utilizadas estarem perfeitamente alinhadas aos objetivos organizacionais. Porém, para aprofundamento do estudo é necessário o desenvolvimento de novas pesquisas e acompanhamento dos estudantes para checar na prática os conhecimentos, habilidades e atitudes desenvolvidas.

## **REFERÊNCIAS**

Censo ead.br – Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil / Organização Associação Brasileira de Educação a Distância. – São Paulo: Person Education do Brasil, 2010.

CIEE – Centro de Integração Empresa-Escola. Relatório de atividades – Balanço Social, 2007.

ROSENBERG, Marc Jeffrey. Além do e-Learning: abordagens e tecnologias para a melhoria do conhecimento, do aprendizado e do desempenho organizacional. Rio de Janeiro: Qualimark, 2008.