

ESTRUTURAÇÃO DE NÚCLEO E PÓLOS E IMPLANTAÇÃO DE CURSOS A DISTÂNCIA: UMA EXPERIÊNCIA DO SESI – DEPARTAMENTO REGIONAL DE GOIÁS

GOIÂNIA, 30/04/2010

Ariana Ramos Massensini

SESI/SENAI – Departamento Regional de Goiás

ariana.senai@sistemafieg.org.br

Celso Pinto Soares Junior

SESI – Departamento Regional de Goiás

celso.sesi@sistemafieg.org.br

Cristiane do Reis Brandão Neves

SENAI – Departamento Regional de Goiás

cristiane.senai@sistemafieg.org.br

Categoria: Suporte e Serviços

Setor Educacional: Educação Continuada em Geral

Natureza: Descrição de Projeto em Andamento

Classe: Relatos de Experiência Inovadora

Resumo

O conhecimento vem se expandindo rapidamente, principalmente nas áreas de Ciência e Tecnologia. Ter conhecimento significa estar preparado para agir, produzir e liderar. A rede mundial de computadores ajudou a consolidar a propagação do conhecimento e as várias formas de aprender e ensinar. A Educação a Distância é alternativa séria e moderna para o processo de ensino aprendizagem e a formação profissional. Os cursos a distância são uma boa oportunidade para quem busca ensino de qualidade aliado as particularidades de cada estudante, proporcionado por uma série de vantagens. O objetivo desse trabalho é apresentar como foi o processo de implantação da Educação a Distância no SESI Goiás, descrevendo as etapas e itens que contribuíram para promoção da qualidade dos serviços prestados aos alunos. Além da estruturação física do Núcleo e Pólos de EaD, o projeto incluiu o desenvolvimento e oferta de cursos, formação e capacitação das equipes que atuavam direta ou indiretamente nas atividades. Os resultados apontaram um excelente trabalho desenvolvido por um grupo multidisciplinar, além da satisfação dos alunos com os cursos realizados.

Palavras chave: Educação a Distância; Estruturação; Implantação.

1. Introdução

A constante mudança nos processos produtivos, os desafios relacionados aos avanços tecnológicos e as novas expectativas das empresas, demandam por recursos humanos cada vez mais qualificados. Esse contexto trás impacto no itinerário e nos conteúdos dos cursos para formação do profissional exigido pelo mercado, além da necessidade de uma infra-estrutura moderna e de um ambiente flexível, onde a educação a distância tem o seu maior potencial.

O ensino a distância está se tornando um novo paradigma de aprendizado ao possibilitar uma mudança no tradicional modelo de ensinar e aprender. Particularidades como o perfil do aluno ingressante, a relação dele com a instituição e o novo papel do professor na relação de ensino-aprendizagem transformam a educação não-presencial num campo de ensino promissor (MOTA, 2010).

De acordo com informações do Censo de EaD – Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil (2009), pesquisas realizadas junto a 215 instituições que ministram cursos de educação a distância, sendo 173 credenciadas pelo Sistema de Educação e 42 que oferecem cursos livres, apontaram que houve em 2008, 2.020.652 alunos matriculados em cursos a distância. Foram lançados, em 2008, 269 novos cursos a distância, em todos os níveis. Esse número representa 90% a mais dos que foram lançados no ano anterior.

Silva (2009) afirma que, além de mobilizar recursos humanos e educacionais, um programa de EAD desenvolve a montagem de infra-estrutura, material proporcional ao número de alunos, aos recursos tecnológicos envolvidos e à extensão de território a ser alcançada. Compõe, ainda, a infra-estrutura material de um curso a distância os núcleos para atendimento ao aluno, pólos que estejam distantes da sede da instituição. O núcleo ou pólo deve ser sediado em localidade estratégica, de fácil acesso, com estrutura mínima que proporcione apoio pedagógico e administrativo às atividades de ensino.

Parte-se do pressuposto de que para a implantação de cursos a distância, é necessária a criação de uma gestão estratégica, que envolva

desde a organização e acompanhamento dos pólos e cursos (SILVEIRA et. Al, 2009).

O núcleo é o responsável pela implementação de políticas e diretrizes estabelecidas no âmbito da instituição, em contrapartida, os pólos são os responsáveis pelo acompanhamento direto aos alunos.

Além de uma infra-estrutura eficiente, é importante uma boa abordagem pedagógica, desde a concepção dos materiais até a oferta dos cursos. Um dos desafios é saber como desenvolver materiais atrativos e que consigam de fato, prender a atenção do aluno. A atratividade de um curso não está apenas nas ferramentas utilizadas para fazê-lo, mas também nos conhecimentos que ele pode proporcionar.

Um curso atrativo requer um currículo diferenciado. Para tal, é necessário pensar em um modelo pedagógico cujo funcionamento se baseia na aprendizagem colaborativa, na abertura aos contextos sociais e culturais, a diversidade dos alunos, aos seus conhecimentos, experimentações e interesses (Cf. Silva, 2002, p.81).

Esse trabalho relata a experiência de implantação de cursos a distância no SESI Departamento Regional de Goiás, que surgiu com os objetivos de contribuir para o desenvolvimento educacional e pessoal dos clientes internos e externos, proporcionando-lhes a aquisição de novas competências para a vida pessoal e profissional.

Em 2009, interessado em promover o aumento da capacidade de atendimento em todos os níveis e modalidades da educação, o SESI Goiás buscou assessoria para implantação da Educação a Distância.

O artigo descreve as etapas previstas para implantação dos projetos “Estruturação de Núcleo e Pólos de Educação a Distância” e “Customização, Desenvolvimento e Execução de Cursos a Distância”. Além das etapas, serão apresentadas as inovações realizadas no processo de desenvolvimento da EaD na organização, abordando desde a estruturação física do núcleo e pólos de EaD até a execução e avaliação dos cursos desenvolvidos pela instituição. Espera-se que esse trabalho possa orientar instituições que desejem implantar cursos na modalidade a distância, e a idéia relacionada possa permitir melhorias nos processos organizacionais, otimização de recursos, inclusão de digital de alunos e docentes, além de um número maior de oferta de vagas.

2. Procedimentos Metodológicos

O tema proposto terá como método de abordagem o dedutivo, parte das teorias e princípios, predizendo a ocorrência dos fenômenos particulares. Levantam-se hipóteses sobre realidades a partir de levantamentos sistematizados. Utilizou-se como instrumento para coleta de dados a bibliografia em livros atuais, artigos, publicações, sites e censos. Explorou-se, também, a pesquisa de campo, abrangendo contatos diretos com pessoas relacionadas à atividade analisada no SESI Goiás.

Tomando-se como universo deste estudo os fenômenos estrutura física e de pessoal disponível, conhecimentos do grupo e experiências em EaD, sugestão de produtos a serem desenvolvidos, enquanto a amostra de tal pesquisa estará adequada ao problema e aos instrumentos utilizados. Os resultados das visitas e das entrevistas realizadas são apresentados para a compreensão do fenômeno.

3. Desenvolvimento do Projeto

Para início das atividades estruturou-se um Núcleo e oito pólos de EaD. O Núcleo é responsável pelo desenvolvimento dos produtos, contratação das equipes, coordenação das atividades de implantação da EaD, orientação aos pólos, além da realização de estudos e definição de estratégias, metodologias de acompanhamento, tutorial, divulgação e avaliação de resultados da Educação a Distância.

Os pólos são responsáveis pela oferta dos cursos, acompanhamento dos alunos, processo de ensino e aprendizagem e certificação. Nessa etapa foram adquiridos os postos de trabalho compostos por computadores, mobiliários e ferramentas necessárias ao desenvolvimento das atividades.

A etapa seguinte foi a de contratação de duas equipes para atuação na EaD: uma permanente e uma sazonal. Para composição da equipe, pensou-se nos processos de gestão, desenvolvimento, execução e avaliação dos cursos. A partir daí, foi montado um grupo multidisciplinar composto por uma psicóloga, uma administradora, uma pedagoga, dois agentes administrativos e um suporte de TI – Tecnologia da Informação, além de oito monitores que atuariam nos

pólos de EaD. Demais profissionais como professores conteudistas e tutores, seriam contratados a partir de demandas detectadas.

Após os processos de contratação, iniciou-se o processo de capacitação para atuação em EaD. O programa de capacitação foi composto por várias reuniões de trabalho, cursos presenciais e a distância com foco nos conceitos, personagens, papéis e responsabilidades na Educação a Distância.

A partir daí, a proposta era que, além de experimentar a metodologia, cada um estivesse consciente de seu papel nos processos da EaD contribuindo para a inovação e sucesso da modalidade. De acordo com Ribeiro (2007) tão importante quanto definir os papéis e funções dentro de um núcleo e pólos, é a identificação clara de todas as atividades a serem desempenhadas.

Foi desenvolvido também um curso a distância onde os participantes conheceram o ambiente virtual de aprendizagem onde os materiais pedagógicos estariam publicados.

Além dos cursos, os colaboradores foram capacitados nos processos de gestão administrativa da EaD referentes a matrículas, lançamento de notas, certificação escolar, dentre outros.

Durante a implantação do projeto, foi desenvolvido o “Plano de Gestão” – documento de construção coletiva onde são estabelecidas as diretrizes e o planejamento para as ações de Educação a Distância do SESI Goiás. Nesse documento é possível encontrar a identificação da instituição pelo seu histórico, perfil e estrutura física, além dos produtos, metodologia, plano de ação, plano de produção, plano de capacitação e acompanhamento de metas e indicadores de desempenho do Núcleo e dos Pólos de espalhados pelo estado de Goiás.

Em paralelo a construção desse documento, iniciou-se o processo de desenvolvimento dos cursos a serem ofertados, sempre com o foco na qualidade. A educação começa com o planejamento. “O planejamento do ensino é o processo de decisão sobre atuação concreta dos professores, no cotidiano de seu trabalho pedagógico, envolvendo as ações e situações, em constante interações entre professor e alunos e entre os próprios alunos” (PADILHA, 2001, P.33).

O desenvolvimento de um curso a distância requer que o professor conteudista saiba qual o tipo de público que se quer atingir. Além disso, a linguagem da EaD deve ser diferente da linguagem utilizada em cursos

presenciais. Para o desenvolvimento desse projeto, foram contratados e capacitados toda a equipe de professores que participaram do desenvolvimento dos conteúdos. A capacitação abordou pontos a respeito de como escrever para um aluno de curso EaD, linguagem, metodologia de avaliação por competência e o roteiro a ser desenvolvido.

Uma vez que os cursos estavam desenvolvidos, tornou-se necessário atrair e conquistar alunos para essa nova modalidade no SESI Goiás. Foi desenvolvida uma campanha de marketing para divulgação dos produtos e criação da identidade visual para EaD.

Os materiais promocionais utilizados na campanha foram cartazes, folders, *banners*, além de vários brindes como camisetas, canetas, bolsas, etc. Com o slogan “Educação a Distância SESI: Ensino de Qualidade onde Você Estiver”, o objetivo da campanha foi de divulgar a modalidade, sensibilizando inicialmente o público interno. Após validação de um piloto, a campanha foi direcionada ao público externo da instituição.

A etapa seguinte foi a de execução e validação dos cursos desenvolvidos. Os primeiros produtos disponibilizados foram: Informática Básica, Geo-História e Português: Novas Regras Ortográficas, com carga horária variando entre 25 e 40 horas. Esses produtos foram ofertados aos alunos e colaboradores da instituição e após um processo de avaliação, disponibilizados a toda a comunidade interessada. Em paralelo a oferta desses cursos, outros continuaram a ser desenvolvidos.

O processo de avaliação foi realizado entre alunos e tutores que participaram dos cursos e, buscou analisar os aspectos físicos e logísticos, ambiente virtual onde o curso foi ofertado, tutorial e apoio ao estudante, além dos aspectos metodológicos.

Os resultados obtidos nas avaliações aplicadas serviram como subsídios para realizar melhoria nos cursos e em seu processo de desenvolvimento e oferta.

4. Resultados e Discussões do Projeto

Com o projeto de implantação da educação a distância no SESI Goiás, foi possível estruturar um Núcleo e oito Pólos para a oferta de cursos EaD, na

modalidade Educação Continuada. As unidades escolhidas para receber os pólos de educação a distância foram definidas inicialmente pela estrutura já disponível: tamanho, existência de laboratórios, equipes com alguma experiência em EaD, existência de parcerias com o governo do estado.

Além disso, são unidades que tem uma grande produção e atendem um grande número de indústrias. A demanda por cursos na modalidade Educação Continuada é grande. Esses atendimentos podem ser ampliados através da oferta de cursos a distância.

Os setores industriais, de um modo geral, demandam de qualificação profissional de curta duração para seus colaboradores, nas mais diversas áreas. Pode-se perceber um notável esforço da Indústria Brasileira para inserção nos padrões competitivos do mercado global. Seu posicionamento competitivo está apoiado na agregação de valor e na inovação.

Por meio da Educação Continuada a distância, é possível promover a elevação do nível de escolaridade do trabalhador, o desenvolvimento da capacidade de inovação e criatividade, inclusão digital e articulação entre educação básica e profissional.

Os recursos do projeto permitiram o desenvolvimento em 2009 de sete novos produtos: Técnicas de Estudos para Educação a Distância, Informática (Windows, Word e Power Point), Geo-história, Português: Novas Regras Ortográficas, além de um Guia para os estagiários do programa EJA – Educação de Jovens e Adultos do SESI Goiás.

Para o ano de 2010 já estão sendo desenvolvidos mais treze novos cursos, dos quais três deles – Filosofia, Sociologia e Sistemas Integrados de Gestão – serão aplicados no do ensino médio articulado com a educação básica oferecido pela instituição.

Realizou-se no piloto no ano de 2009, 5.496 (cinco mil e quatrocentos e noventa e seis) novas matrículas nesta modalidade de ensino no SESI Goiás. Cabe ressaltar que a meta do projeto era de 2.500 (duas mil e quinhentas) matrículas.

Os cursos foram disponibilizados em um ambiente colaborativo onde os alunos têm acesso às aulas, jogos, exercícios e ferramentas de interação com o tutorial e com os demais alunos dos cursos. O ambiente virtual de aprendizagem foi criado para promover a efetiva aprendizagem e conta com a

possibilidade de utilização de vários recursos tecnológicos como vídeo-aula, fórum de discussão, enquete interativa e outras ferramentas que possibilitam realizar uma avaliação do aprendizado e da participação do aluno. Além do curso *on-line*, os alunos também poderiam ter acesso ao conteúdo *of line*, através de um PDF disponibilizado na biblioteca virtual.

Para apoio ao aluno, os cursos contaram com monitoria e tutoria. Os alunos no primeiro dia de curso recebiam um cronograma com a proposta de programação das aulas e horários de atendimento do tutor, de modo que, eles teriam condições de se programar para tirar dúvidas e interagir nos chat's, nos períodos agendados. Verificou-se que o acompanhamento pedagógico e o apoio ao discente é fundamental para redução dos índices de evasão.

Os resultados obtidos com a aplicação do instrumento de avaliação de reação dos cursos a distância apontaram grande satisfação dos alunos em relação a metodologia e conteúdo dos cursos. Após validação dos programas, alguns cursos tiveram o seu projeto gráfico alterado: mudanças de cenário, inserção de novos objetos de aprendizagem, cores, e até vídeo-aula com o objetivo de torná-los mais interativos.

5. Estratégias Utilizadas pelo SESI Goiás como Experiência Inovadora

A implantação de cursos a distância no SESI Goiás permitiu a ampliação da infra-estrutura de atendimento aos alunos por meio do LMS utilizado. O portal de educação SESI EDUCA disponibiliza, além dos cursos a distância, uma infinidade de informações que podem ser acessadas em uma Biblioteca Virtual onde o aluno encontra assuntos das mais diversas áreas, temas transversais, atualidades.

Além de informações, o ambiente permite que o usuário teste seus conhecimentos sobre todas as disciplinas do ensino fundamental e médio. O aluno responde o que souber e, pelo resultado, descobre quais conteúdos precisa estudar mais e qual é o próximo passo que deve tomar.

Os cursos de Educação Continuada a distância desenvolvidos, estão voltados para a melhoria do dia-a-dia do profissional. Foram criados para auxiliar os trabalhadores com as diversas necessidades que surgem em seus

ambientes de trabalho. São cursos de curta duração que ensinam habilidades e conhecimentos comuns a várias áreas de atuação. Foram pensados também nas necessidades dos dependentes desse colaborador e em sua preparação para a vida profissional.

Os cursos desenvolvidos contaram com a criação de personagens virtuais com características do público da instituição. Como resultado, foram criadas comunidades virtuais, bem como a utilização de redes sociais a fim de socializar o conhecimento entre a comunidade escolar. Pensou-se também na questão social pois, os cursos foram ofertados gratuitamente.

Internamente, houve uma ampliação dos programas de treinamento e desenvolvimento e inclusão digital da equipe haja vista algumas temáticas desenvolvidas. A criação de uma cultura organizacional para EaD, compreende a efetividade de processos que envolvem diferentes públicos.

6. Conclusões

A Educação a Distância desenha um novo cenário para a educação: em vez de sala de aula, professor e método de ensino presencial, temos, ambientes virtuais de aprendizagem, tutores e métodos de busca pelos seus conhecimentos.

Com a experiência de implantação de cursos a distância no SESI Goiás pode-se concluir que para o sucesso desse processo é necessário ter como foco alunos e educadores, independente da tecnologia escolhida. As instituições precisam começar a pensar em cursos que instiguem a participação dos alunos por meio de atividades colaborativas, como por exemplo, pesquisa de grupos, aulas virtuais.

O objetivo desse projeto é a busca constante em inovação e tecnologia para sempre oferecer aos seus alunos um diferencial na aprendizagem, levando educação qualidade a todos, sem exclusão.

O aluno de um curso a distância só se mantém em um programa caso ele consiga enxergar uma identidade ao longo do curso. Os sistemas de retroalimentação são fundamentais para o sucesso da metodologia.

A implantação de cursos EaD requer uma estrutura para acolhimento e apoio ao discente que prevê além de máquinas e equipamentos, uma equipe

multidisciplinar, não só responsável pelo acompanhamento do aluno, mas também, que garanta a qualidade dos serviços prestados.

O mundo caminha para uma forte flexibilização de cursos, tempo, espaço e tecnologias. É preciso experimentar modelos pedagógicos inovadores. As instituições de ensino, em seus diversos níveis, precisam atuar com a integração da educação presencial e da educação a distância.

7. Referências Bibliográficas

ABED. **Censo EaD. BR:Relatório Analítico a Distância no Brasil.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2010.

CAMPOS, Fernanda C. A (et al). **Cooperação e aprendizagem on-line.** Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

MORAN, José M. **Mudanças na Comunicação Pessoal: gerenciamento integrado da comunicação pessoal, social e tecnológica.** São Paulo: Paulinas, 1998.

MOTA, A . **Ensino a distância democratiza acesso a Educação, Jornal da Universidade Federal do Pará .** Ano XXIV Nº 84, Junho e Julho de 2010.

PADILHA, R. P. **Planejamento dialógico: como construir o projeto político-pedagógico da escola.** São Paulo: Cortez; Instituto Paulo Freire, 2001.

RIBEIRO,L.O.M.;TIMM,M.I;ZARO,M.A. **Gestão de EaD: A importância da visão sistêmica da estruturação dos CEADs para a escolha de modelos adequados .** Novas Tecnologias, vol 5, julho 2007.

SILVA, A. **Formação contínua de professores, construção de identidade e desenvolvimento profissional.** MOREIRA, A.F. e MACEDO, E. F (orgs.).**Currículo, práticas pedagógicas e identidades.** Portugal: Porto Ed. 2002.

SILVA,S.M.C. **Gestão em EaD.** Disponível em <<http://recantodasletras.uol.com.br/artigos/1839403>> acessado em 10/07/2010.

SILVEIRA,R.S.;CANDOTTI,C.T.;GELLER,M.BERTAGNOLLI,S.C. **Processo de Implantação de cursos de Pós-Graduação Lato Sensu a Distância: um estudo de caso.** Novas Tecnologias na Educação, v 7, n3, dezembro de 2009.