

**A EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA DO CONSELHO
REGIONAL DE ENGENHARIA, ARQUITETURA E AGRONOMIA DE MINAS
GERAIS
CREA-MG**

Belo Horizonte, março 2010

Maria Beatriz Affonso Alves¹

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia de Minas Gerais - Crea-MG

mbeatriz@crea-mg.org.br

Categoria: Métodos e Tecnologia

Setor: Educação Corporativa

Natureza do Trabalho: Descrição de Projeto em Andamento

Classe: 2 – Relatos de Experiência Inovadora

RESUMO

O presente trabalho relata a experiência do Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia de Minas Gerais – Crea-MG na implantação da Educação à Distância na Educação Corporativa. Inicia-se com o “Programa de Treinamento à Distância” com realização de um curso corporativo à distância voltado exclusivamente para os funcionários da área do atendimento. Evolui para a implantação da Universidade Corporativa do Conselho e atinge um público mais

específico de Conselheiros, Inspetores e Profissionais do Sistema. Fundamenta-se na abordagem pedagógica Situada, que enfatiza o aprendizado em um contexto muito próximo ou idêntico à situação na qual o aluno aplicará a aprendizagem adquirida, aplicando a abordagem “estar junto virtual”, no ambiente virtual de aprendizagem (AVA) Moodle.

Palavras-chave: Crea-MG, Educação à Distância, Universidade Corporativa, ambiente virtual de aprendizagem (AVA), Moodle.

1. Introdução

O Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia de Minas Gerais – Crea-MG e os demais Conselhos Profissionais são órgãos auxiliares da administração pública federal, nos quais o registro dos respectivos profissionais é obrigatório. São pessoas jurídicas com personalidade jurídica própria, criadas por leis específicas para o desempenho de atividades públicas perfeitamente caracterizadas. O Conselho Regional do Engenharia, Arquitetura e Agronomia de Minas Gerais – Crea-MG faz parte do Sistema Confea/Crea, e é regulamentado pelo Decreto Federal 23.569 de 11 de dezembro de 1933.

Em 23 de abril de 1934 deu-se a instalação do Confea. Naquela mesma foi aprovado o regimento interno do órgão e regulamentou-se, por meio da Resolução Nº 002, a organização dos Conselhos Regionais de Engenharia e Arquitetura.

Desde a instalação oficial do Crea- 4ª Região em 15 de junho de 1934 até a presente data o Crea-MG teve 17 (dezessete) Presidentes.

2. Início do Programa de Treinamento à Distância no Crea-MG

No início de 2006, para atender a uma das metas do Plano de Gestão do atual Presidente Eng.Civil Gilson de Carvalho Queiroz Filho, que é Valorização do Profissional, a Superintendência de Atividades Fins identificou a necessidade de

um curso corporativo para a área de atendimento ao profissional do Sistema Confea/Crea e ao público em geral. Iniciou-se assim o planejamento para o referido curso. Todas as informações a respeito dos serviços prestados ao profissional e à sociedade de uma maneira geral, foram atualizadas e separadas por assuntos: Pessoa física, Direito Autoral, Pessoa jurídica, Anotação de Responsabilidade Técnica – ART e Acervo Técnico. Desta maneira, o material foi organizado e montado um Manual – o Manual de Procedimento Padrão para o Atendimento. Cada assunto descrito acima formou um capítulo. Em cada capítulo foram descritos todos os serviços relacionado ao assunto da seguinte maneira:

- O que é – explica o que é o serviço;
- Documentação necessária – toda documentação exigida para cada serviço solicitado;
- Fique de olho – observações importantes para o funcionário prestar atenção e não realizar um atendimento com erros.
- Verificar – todos os itens que devem ser verificados no sistema corporativo.

Durante a confecção deste material, a equipe responsável tinha como principal preocupação a apresentação da informação em uma linguagem de fácil interpretação, sempre com a intenção de facilitar o serviço no atendimento.

Confeccionou-se o Manual para um curso corporativo presencial, como sempre tinha acontecido no Conselho. Entretanto, durante a evolução do trabalho, percebeu-se a inviabilidade de trazer 98 (noventa e oito) funcionários, dispersos em 63(sessenta e três) postos de atendimento no Estado de Minas Gerais, pois inviabilizaria o atendimento do profissional do Sistema Confea/Crea e a sociedade em geral. Passou-se, então, a ter um desafio maior: preparar um curso que atingisse todos os funcionários sem que saíssem de seus postos de trabalho.

Com o apoio de uma consultoria externa, foi implantado o *MOODLE - Modular Object Oriented Distance Learning*. O Moodle foi escolhido como ambiente virtual de aprendizagem (AVA) para disponibilizar o conteúdo do Manual de Procedimento Padrão para o Atendimento, por ter ferramentas que possibilitem acesso síncrono e assíncrono, além de ser um software livre e gratuito. Optou-se

por um acesso assíncrono, utilizando o fórum para esclarecimento de dúvidas e, ao mesmo tempo, foram implantadas as modificações necessárias, padronizando-se desta forma as informações e procedimentos em todos os postos de atendimento do Crea-MG.

O curso foi preparado em cinco módulos, conforme os capítulos do Manual de Procedimento Padrão para o Atendimento. No primeiro módulo do curso, foi disponibilizada uma semana a mais de prazo para ambientação dos funcionários na plataforma de EAD, assim como os serviços relacionados no quarto módulo, por apresentarem um grau de dificuldade e complexidade maior. Ao final de cada módulo, foi realizada uma avaliação formativa e, ao final do curso, uma avaliação somativa. Como foi o primeiro curso à distância, a intenção sempre era de conquistar o funcionário, por isso, para aqueles que não puderam realizar qualquer avaliação formativa ou mesmo a somativa, foi dada uma segunda ou terceira chance para realizá-las. Ao final foram somadas 09 (nove) semanas do primeiro curso corporativo realizado totalmente à distância, numa abordagem “estar junto virtual”². Com este curso, foi implantado no Crea-MG o “Programa de Educação à Distância”. Passou-se a ter um treinamento “*online*” e “*part-time*”, onde o funcionário não precisaria mais se ausentar do posto de trabalho, possibilitando ao mesmo realizar as suas atividades rotineiras e participar do curso corporativo com todos os colegas. Com isso, o principal objetivo foi atingido – transmissão e padronização das informações, sem fechamento provisório do atendimento, ou seja, sem prejudicar o profissional do Sistema Confea/Crea ou mesmo a sociedade.

Toda mudança gera um pouco de desconforto. Ao ser implantado o primeiro curso corporativo à distância, foram percebidas algumas insatisfações, mas a maior delas esteve implícita em todo o processo: ruptura da cultura do curso corporativo presencial, longe do posto de trabalho e das atividades rotineiras. Quebrou-se assim uma cultura de 72 anos (idade do Crea-MG – 1934/2006), onde todos os cursos realizados eram “*in loco*” e “*full-time*”. Mas nem tudo foi insatisfação. Ao mesmo tempo em que alguns funcionários se opuseram a modalidade à distância, outros apoiavam e incentivavam a iniciativa.

Além do apoio incondicional da alta gerência, fato relevante e de muita importância para o êxito desse curso.

Como instrumento de avaliação, durante o curso, foi utilizada uma tabela para acompanhamento dos serviços realizados por cada funcionário. Era acompanhado o serviço que apresentava deficiência e o serviço realizado corretamente. Em nenhum momento os dados apurados foram usados para punir ou mesmo para desencorajar alguém. Essa tabela, após o término do treinamento, foi incorporada ao relatório mensal de cada gerente com a finalidade de ser uma avaliação pós-treinamento.

O público alvo definido para este primeiro curso corporativo à distância foi atingido em 100%, sendo que 90% dos funcionários obtiveram média superior a 75% de aproveitamento.

Para realização do primeiro curso corporativo à distância, foi gasto quase cinco vezes menos que um curso presencial, com a contratação de uma consultoria e horas-extras dos funcionários, quando havia necessidade para realização de alguma avaliação.

3. Outros cursos corporativos à distância realizados

No ano de 2007 outros três novos cursos corporativos à distância foram realizados.

O primeiro curso foi preparado para atender a Resolução 494 de 26 de julho de 2006 que dispõe sobre o cadastramento de profissionais no Sistema Confea/Crea's.

O segundo curso corporativo foi uma reciclagem do primeiro, provocado por um atraso no cronograma de cadastramento.

O terceiro curso, realizado no segundo semestre, foi sobre o Registro Provisório de Profissional no Sistema de Informação Confea/Crea's – SIC.

Nesses três cursos corporativos além dos funcionários do atendimento todos os funcionários responsáveis pela execução do serviço também participaram dos cursos à distância. O público-alvo foi acrescido em quase 45% em relação ao primeiro curso corporativo à distância, realizado em 2006.

Todos os três cursos corporativos à distância, realizados em 2007, tiveram um cronograma menor. A duração do primeiro curso foi de cinco semanas, do segundo foi de duas semanas e do terceiro apenas três dias. Além disso, os conteúdos apresentados não eram tão complexos quanto ao conteúdo do curso realizado em 2006. Desta maneira, aqueles funcionários que apresentaram resistência a modalidade à distância rendiam-se a nova metodologia.

Em 2008 não foi realizado nenhum curso à distância, pois o prazo para realização do recadastramento de profissional estendeu-se até 30 de abril provocando um aumento considerável de serviço no atendimento.

4. A Universidade Corporativa do Crea-MG

Através da evolução dos cursos corporativos à distância, ficou clara a necessidade da educação continuada dos funcionários do Crea-MG. Com esse objetivo, a Superintendência de Planejamento, Gestão e Tecnologia desenvolveu o projeto estratégico da Universidade Corporativa. O Projeto Político Pedagógico foi realizado por uma consultoria externa. Já o Projeto Básico de Implantação da Universidade Corporativa foi desenvolvido internamente e tem como objetivo a criação de instrumento de centralização e coordenação das ações de treinamento, qualificação e de educação continuada da cadeia de valores do Crea-MG em consonância com seus objetivos estratégicos. Após o desenvolvimento e aprovação do Projeto da Universidade Corporativa, coube à Diretoria de Recursos Humanos a responsabilidade de sua aplicação e execução.

Dentro desse objetivo já foram estruturados e realizados cinco novos cursos corporativos. No segundo semestre de 2009 foram realizados dois cursos voltados para os funcionários:

- Sistema Administrativo Financeiro do Crea-MG e
- Instrução de Serviço GFI 2010 que dispõe sobre as anuidades de Pessoas Físicas e Jurídicas, Autos de Infração, Taxas de ART's e de serviços a partir de 1º de Janeiro de 2010.

No primeiro semestre de 2010 foram realizados três cursos, dois voltados para um público mais específico, Conselheiros⁵ e Inspetores⁶ e um para funcionários:

- Manual do Conselheiro e Inspetor;
- Orientações para realização do VII CEP – Congresso Estadual de Profissionais e
- Resolução 1025/09 que dispõe sobre Anotação de Responsabilidade Técnica e o Acervo Técnico Profissional.

Nos cursos realizados em 2009, pela primeira vez tivemos a avaliação de reação. Era esperada uma avaliação com muitas críticas, o que não aconteceu. Dos funcionários que participaram do curso do Sistema Administrativo Financeiro do Crea-MG, 51% respondeu a avaliação, que não era obrigatória, e por unanimidade houve aprovação da modalidade à distância. A qualidade do material também foi muito elogiada, assim como a atuação dos tutores. Para o curso corporativo da Instrução de Serviço GFI 2010, o maior público em todos os cursos corporativos à distância já realizado no Conselho, com 180 (cento e oitenta) participantes, 53% responderam a avaliação que não era obrigatória. Novamente houve unanimidade para modalidade à distância. A atuação dos tutores também foi muito elogiada.

Em 2010 a avaliação de reação foi aplicada somente no curso voltado para os funcionários – Resolução 1025/09 que dispõe sobre Anotação de Responsabilidade Técnica e o Acervo Técnico Profissional. Novamente mais de 65% dos participantes responderam favoravelmente a modalidade à distância.

5. Abordagem Pedagógica

Em todos os cursos corporativos à distância realizados a preocupação era sempre tratar situações que ocorrem no dia-a-dia, ou seja, discutir nos fóruns como realizar corretamente o serviço e/ou procedimento.

As dúvidas ou as experiências dos funcionários relatadas nos fóruns durante o curso contribuíam para formar o conhecimento de outros colegas.

Assim, o conhecimento e a experiência compartilhados sempre ajudaram no aprendizado coletivo.

Enfatiza-se então, a aplicação da Abordagem Situada, que segundo Filatro (2008, p.15) na Abordagem Situada as pessoas aprendem ao participar de comunidades de prática, progredindo de uma posição de novatos até a de especialistas pela observação, reflexão, mentoria e legítima participação periférica. Da mesma forma que o socioconstrutivismo, a abordagem situada enfatiza o contexto social da aprendizagem, com a diferença de que, para a teoria situada, esse contexto deve ser muito mais próximo – ou idêntico – à situação na qual o aluno eventualmente aplicará a aprendizagem adquirida. A aprendizagem baseada em trabalho e o desenvolvimento profissional continuado são exemplos típicos de aprendizagem situada. Aqui, a autenticidade do ambiente de aprendizagem é tão significativa quanto o apoio que ele provê, com atividades menos formais.

6. Considerações Finais

A realização deste trabalho tem permitido algumas reflexões importantes: o aprendizado corporativo realizado de uma maneira socioconstrutivista permite muito mais do que a padronização, objetivo de qualquer instituição/empresa. Permite a construção de um novo saber, efetivamente alicerçado com as dificuldades diárias, emoldurado, no caso apresentado, pela vasta legislação que cerca o Sistema Confea/Crea.

A ruptura e a conquista de uma nova cultura influenciaram a estratégia organizacional, proporcionando a implantação de uma Universidade Corporativa, o que demonstra o respeito da instituição não só com os funcionários, mas com a cadeia de valor que a compõe e com a sociedade, seu principal cliente.

A educação à distância, no início rejeitada por alguns, agora é companheira da educação corporativa. Não existe mais a ilusão de que um curso à distância é mais fácil que um curso presencial. A aprendizagem é contínua e adaptada à necessidade estratégica.

Notas

¹A autora deste artigo é pós-graduada em Educação à Distância. Graduada em Administração com habilitação em Meio ambiente e Recursos Naturais. Funcionária do Crea-MG há 13 anos, é coautora do Projeto Básico de Implantação da Universidade Corporativa (UC) do Crea-MG, atualmente coordenadora da Universidade Corporativa.

²A Abordagem Estar junto Virtual: permite que tutor e aprendiz tenham um alto grau de interação, embora separados fisicamente interajam via internet. Nesta abordagem o tutor tem a função de criar circunstâncias que auxiliam o aluno na construção do seu conhecimento.

³Instrução de Serviço: instrumento administrativo interno que dispõe sobre normas para realização de serviços.

⁴ A Abordagem Pedagógica Situada: enfatiza que as pessoas aprendem ao participar de comunidades de prática, progredindo de uma posição de novatos até a de especialistas. Esse processo envolve observação, reflexão, mentoria e “participação periférica legítima” (por meio da qual novatos gradativamente se aproximam da participação plena em comunidades de prática). Da mesma forma que o sócioconstrutivismo, a abordagem situada enfatiza o contexto social da aprendizagem, mas este contexto deve ser muito mais próximo – ou idêntico – à situação na qual o aluno eventualmente aplicará a aprendizagem adquirida.

⁵Conselheiros: são representantes eleitos pelas Entidades de Classe e Instituições de Ensino Superior existentes na área jurisdicional do CREA, com um mandato de três anos e possibilidade de apenas uma recondução. Os mandatos são honoríficos e considerados pela Lei 5.194/66 como “Serviço relevante prestado à Nação”.

⁶ Inspectores: são representantes eleitos pelo voto direto entre os profissionais de cada região. Os mandatos são honoríficos.

⁷ A Abordagem Broadcast: Nesta abordagem não há interação tutor/aluno. Esta abordagem de EAD consiste na organização da informação de acordo com uma sequência que um grupo de profissionais entende ser a mais adequada para promover a aprendizagem. A informação é enviada ao aluno, utilizando-se meios tecnológicos como, por exemplo, o material impresso, o rádio, a televisão ou recursos digitais como o CD-ROM e a Internet. No entanto, é bastante eficiente para a disseminação da informação para um grande número de pessoas, uma vez que a informação organizada pode ser “entregue” para inúmeras pessoas simultaneamente.

Referências

FILATRO, Andrea. *Abordagens Pedagógicas para EAD*. Disponível em http://senac.ensinar.org/file.php/431/Unidade_01/unidade1_Semana2/images/Microsoft%20Word%20-%20Modulo4_Unidade1_AndreaFilatro.pdf in SENAC/MG Curso de Pós Graduação em Educação a Distância. Módulo 4, Unidade 1, Semana 2. Abordagem Pedagógica – Teoria de Aprendizagem em: http://senac.ensinar.org/file.php/431/Unidade_01/unidade1_Semana2/p_12.html. Acesso em 02/02/2010.

FILATRO, Andrea. **Design Instrucional na prática**. São Paulo, Pearson Education do Brasil, 2008.

PEREIRA, Ligia Maria Leite; FARIA, Maria Auxiliadora de. **Crea-MG Alicerce do Desenvolvimento**. Belo Horizonte, Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia de Minas Gerais, 2002.

VALENTE, José Armando. *O papel da interação e as diferentes concepções de Educação a Distância*. Disponível em http://senac.ensinar.org/file.php/431/Unidade_01/unidade1_Semana3/images/Microsoft%20Word%20-%20Modulo4_Unidade1_JoseAValente.pdf in SENAC/MG Curso de Pós Graduação em Educação a Distância. Módulo 4, Unidade 1, Semana 3. Abordagem Pedagógica disponível em: http://senac.ensinar.org/file.php/431/Unidade_01/unidade1_Semana3/p_02.html. Acesso em 02/02/2010.