

# **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](mailto:ariana.senai@sistemafieg.org.br)

**Celso Pinto Soares Junior**

SESI – Departamento Regional de Goiás

[celso.sesi@sistemafieg.org.br](mailto:celso.sesi@sistemafieg.org.br)

**Cristiane do Reis Brandão Neves**

SENAI – Departamento Regional de Goiás

[cristiane.senai@sistemafieg.org.br](mailto: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 retro-alimentação 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.