

DA APATIA À AUTONOMIA

Rio de Janeiro – RJ – Maio 2011

Ana Beatriz Lima Guedes Monteiro – SENAI-RJ – aguedes@firjan.org.br

Maria Serrate Tostes Leite – SENAI-RJ – mleite@firjan.org.br

Educação Média e Tecnológica

Acesso, Equidade e Ética

Inovação e Mudança

Interação e Comunicação em Comunidades de Aprendizagem

Descrição de Projeto em Andamento

Experiência Inovadora

RESUMO

Este trabalho consiste em relatar uma experiência inovadora com jovens de baixa renda, alunos do Ensino Médio, de escolas públicas do Rio de Janeiro, a quem foi disponibilizado um Programa de Qualificação Profissional.

Para ampliar oportunidades de acesso à Educação Profissional e atender a política de gratuidade, o SENAI-RJ implantou três cursos sob a forma de educação a distância, Assistente de Logística, Operador de Telemarketing e Operador de Suporte Técnico em TI (HelpDesk), para jovens em busca do primeiro emprego. Esses cursos foram desenvolvidos com base no perfil profissional elaborado por Comitês Técnicos Setoriais e adequados à clientela por especialistas dessas áreas do Sistema FIRJAN.

Essa experiência foi considerada inovadora, pois além de ter a preocupação com o gap existente entre a conclusão do Ensino Médio e a inserção do indivíduo no mercado de trabalho, proporcionou mudanças comportamentais significativas durante o processo de aprendizagem desses jovens. Como exemplo dessas mudanças, podemos citar a busca de autonomia, melhoria da autoestima, visão de futuro, capacidade de análise crítica e postura pró-ativa frente aos desafios.

Sendo assim, a proposta é divulgar essa experiência que muito contribuiu para o desenvolvimento pessoal e profissional da equipe de educação a distância do SENAI-RJ.

Palavras-chave: qualificação profissional; educação a distância; logística; telemarketing; helpdesk; mudanças comportamentais; acesso; mercado de trabalho.

Ao analisar a carência nas políticas de formação de jovens em relação ao cenário de crescimento econômico vivenciado pelo Estado do Rio de Janeiro, favorecido em grande parte pela realização de grandes eventos esportivos como a Copa do Mundo em 2014 e as Olimpíadas em 2016, o SENAI-RJ incorporou estratégias de educação a distância na educação profissional.

Essa experiência foi considerada inovadora, pois além de ter a preocupação com o *gap* existente entre a conclusão do Ensino Médio e a inserção do indivíduo no mercado de trabalho, proporcionou mudanças comportamentais significativas durante o processo de aprendizagem desses jovens.

Um outro fator que ratificou a classificação dessa experiência como inovadora foi a informação obtida no Censo EAD. BR (2009) de que somente 3% (três por cento) das instituições pesquisadas atuam com cursos de educação profissional sob a forma de educação a distância.

1- A experiência

Foram estruturados três cursos de qualificação profissional como forma de possibilitar um título ocupacional a estudantes do ensino médio de escolas públicas, buscando favorecer a sua inserção no mercado, tendo como fundamentos: a busca do 1º emprego; a articulação educação e trabalho; a ampliação de profissionais qualificados.

No curso de Assistente de Logística, o aluno desenvolve as competências de suporte na recepção, armazenagem e expedição de materiais segundo normas técnicas. Este curso atende as demandas do mercado de serviços logísticos que emprega mais de 150 mil profissionais em todo o Brasil e vem crescendo a uma taxa de 30% ao ano. No curso de Operador de Telemarketing, a proposta é desenvolver os alunos na prestação de serviços de teleatendimento a clientes em relação a produtos e serviços. Há uma grande expectativa de contratação entre 100 mil a 120 mil profissionais nesta área, em função de projetos da prefeitura do Rio de Janeiro, para atrair empresas de telemarketing. No curso de Operador de Suporte Técnico em TI

(Helpdesk), os alunos aprendem a prover suporte de TI aos usuários de microcomputadores, de acordo com padrões técnicos. O trabalho de teleoperadores é uma profissão cada vez mais requisitada pelo mercado, em função do processo de modernização tecnológica.

Durante o planejamento dessa experiência foram definidas ações como: concepção e planejamento dos cursos; desenvolvimento de recursos didáticos; parceria com a Secretaria de Educação do Estado do Rio de Janeiro e mobilização das Escolas Públicas; capacitação dos *stakeholders*; implantação e realização dos cursos e certificação dos alunos.

A concepção pedagógica proposta pelo SENAI-RJ para os cursos de qualificação profissional de jovens prevê:

- estudo a distância como forma de beneficiar um maior número possível de pessoas;
- ambiente virtual de aprendizagem (AVA) para estimular a interação alunos/tutores, alunos/alunos e para aprofundamento de conhecimento em fóruns, blog e bibliotecas virtuais;
- encontros presenciais para desenvolvimento de atividades curriculares relacionadas a Raciocínio lógico, Informática, Cidadania, Ética e Competências técnicas
- recursos didáticos com linguagem adequada ao estudo a distância e ao público jovem (livros digitais para leitura online e/ou *offline*, em formato de almanaque, contendo atividades interativas, tais como: múltipla escolha, correspondência, preenchimento de lacunas, jogos, caça-palavra, desafios, caricaturas, imagens e ilustrações);
- material complementar para os alunos (camisa, agenda, pasta e caneta do SENAI) para dar sentimento de pertencimento à Instituição.

Cada curso possui uma equipe própria de tutores mediadores que são responsáveis pelo gerenciamento das informações, ações e recursos utilizados para acompanhamento das turmas nos cursos e uma equipe de tutores especialistas que são responsáveis pelo acompanhamento de um grupo de alunos (dividido em turmas) nas atividades propostas no Ambiente Virtual de Aprendizagem e pelas aulas nos momentos presenciais.

A sistemática operacional foi realizada priorizando os seguintes aspectos: definição de escolas-pólo da Secretaria Estadual de Educação em regiões carentes, com infraestrutura adequada (sala, laboratório de informática e acesso a internet) e coordenador pedagógico com perfil ativo; processo de divulgação, inscrição e matrícula; atividades pedagógicas especiais (Plano de estudo com encontros presenciais por turma e sensibilização presencial para o estudo a distancia) e organização de gincana e de jogo interativo visando integração dos alunos ao curso e a formação de redes sociais virtuais.

Por fim, cabe sinalizar que no ano de 2010 o SENAI-RJ realizou o programa-piloto de qualificação de jovens sob a forma de EAD, tendo atendido a 354 estudantes de baixa renda. Em 2011 o projeto se encontra em expansão e atenderá a 1500 jovens do Rio de Janeiro.

A avaliação da aprendizagem realizada envolveu a autoavaliação durante o estudo, participação no AVA e realização de avaliações online. Os participantes aprovados receberam o certificado de conclusão do curso.

Como pontos críticos identificados na experiência piloto, destacamos: a importância de rever a localização de algumas escolas-pólo, pois desestimulam os tutores em função da violência na comunidade; a necessidade de inclusão de um processo de seleção que envolva aluno e familiares para estabelecimento de um maior compromisso (valorização da conquista da vaga).

2- Apatia x Autonomia

Para atender esse Programa, era necessária a adesão do maior número de alunos das escolas estaduais participantes.

A primeira ação foi estabelecer uma parceria com a Secretaria Estadual de Educação, que definiu internamente as nove escolas que participariam do projeto.

A etapa seguinte foi reunir os representantes parceiros das escolas para apresentar os cursos e sensibilizá-los sobre a divulgação do projeto nas suas escolas.

Após o prazo estabelecido para preenchimento das vagas, o resultado foi menor que o esperado. Resolvemos, então, ir às escolas para verificar o que estava acontecendo.

Nas escolas visitadas conversamos com os alunos nas turmas e o cenário encontrado foi o mesmo descrito pelos representantes parceiros, total apatia, inércia e baixa autoestima, como se a proposta apresentada estivesse muito fora da realidade desses jovens. Os alunos não demonstravam reação de entusiasmo ou interesse, mesmo com a informação sobre a gratuidade dos cursos, possibilidade de qualificação e preparação para o trabalho, proporcionando empregabilidade.

Conseguimos aumentar o número de adesões e iniciamos os cursos com 354 (trezentos e cinquenta e quatro) alunos. Desses alunos, 87% (oitenta e sete por cento) nunca haviam estudado a distância.

Realizamos um primeiro encontro presencial para sensibilização aos cursos, a partir daí os alunos começaram o estudo a distância e a participar de momentos presenciais quinzenais na sua própria escola. Além disso, interagem com colegas e tutores em fóruns, blogs e áreas de colaboração, dentre outras interfaces do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

Destacamos ainda a realização de uma gincana e um jogo interativo no AVA lançando desafios a serem vencidos como a pesquisa de textos, artigos, fotos relacionadas ao tema estudado. A utilização dessas estratégias relacionadas ao perfil desse aluno (jovem, estudante do Ensino Médio, predisposto ao uso de tecnologias de comunicação e interação) baseia-se nas propostas de Pallof & Pratt (2001) que sugere o uso de atividades desafiadoras como forma de trabalho virtual com o estudante no ciberespaço.

Como regra previamente estabelecida para a gincana, a escola campeã deveria obter o maior número de participações no ambiente virtual. Como forma de premiar a participação de todos e não incentivar a exclusão das equipes, ao final, a regra de premiação foi alterada de forma que todos saíram vencedores e receberam a premiação: kit com camiseta, agenda, caneta e DVD do curso.

Qual não foi nossa surpresa? De apáticos, esses alunos migraram para um perfil ativo, autônomo, de busca do conhecimento. Saíram do paradigma tradicional para o paradigma emergente. Em seus depoimentos os

alunos demonstraram autonomia, visão de futuro, capacidade de análise crítica e postura pró-ativa.

Foram num crescente de participação nos fóruns, no blog, no mural, comentando, sugerindo, inserindo fotos deles e dos grupos apresentando trabalhos. Um resgate da autoestima foi percebido.

A repercussão desse projeto atraiu a mídia espontânea. Fomos convidados por emissora televisiva, jornal e rádio para divulgar a experiência para jovens em busca do primeiro emprego.

Convidamos alguns alunos para participarem do programa televisivo, foram filmados e alguns entrevistados em um ambiente de prática profissional. A partir dessa divulgação, empresários ofereceram ao SENAI-RJ 400 (quatrocentas) vagas para possível contratação desses alunos.

Com base na metodologia nacional de acompanhamento de egressos do SENAI, este indicador será medido 1 ano após a conclusão dos cursos.

3- A avaliação da experiência

Os cursos de qualificação em educação a distância, realizados pelo SENAI/RJ, atingiram um alto percentual de satisfação junto aos alunos.

Na avaliação geral do curso, o índice de respostas que ficaram com conceitos de “ótimo” e “bom” foram: Assistente de Logística (99%); Operador de telemarketing: (94%) e Operador de Suporte Técnico em TI (HelpDesk) (97%).

Os pontos fortes destacados pelos participantes foram: o conteúdo do curso; a forma de aprender; atividades e avaliações realizadas; o trabalho dos tutores; a dinâmica e organização do curso; comunicação/interação com os alunos e tutores; visitas técnicas à empresa e a flexibilidade de horário de estudo.

A alta satisfação alcançada é reforçada pelo fato de que 100% (cem por cento) dos alunos concluintes recomendariam este curso para algum amigo ou conhecido.

Esses jovens reforçam a nossa crença na capacidade do ser humano de se superar, de abrir novos horizontes, de se reconhecer como vencedor frente aos desafios.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **CensoEAD. BR:2009**, São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2011.

PALLOF, R. & PRATT, K., "Working with the Virtual Student", in R. PALLOF & K, PRATT. **Lessons from the Cyberspace Classroom**, S.Francisco, Jossey-Bass, pp. 107-124 (cap.7), 2001

SENAI-RJ. Comitês Técnicos Setoriais; 2 ed., Rio de Janeiro, 2001