

Programa de Educação a Distância do CIEE: uma abordagem qualitativa.

São Paulo - SP - Abril 2011

Rosa Maria Simone - CIEE - rosa_simone@cieesp.org.br

Zélia Ribas Varajão Teixeira Soares - CIEE - zelia@cieesp.org.br

Educação Continuada em Geral

Globalização em Educação e Aspectos Culturais Transfronteiros

Gerenciamento e Organização

Características de Aprendizizes

Descrição de Projeto em Andamento

Experiência Inovadora

RESUMO

O Centro de Integração Empresa-Escola, organização não governamental, em seus 47 anos de existência vem desenvolvendo atividades em prol da inclusão dos jovens no mercado de trabalho.

Uma dessas iniciativas foi o Programa de Educação a Distância que tem como objetivo capacitar, aprimorar e atualizar estudantes e estagiários, visando a obtenção de conhecimento e desenvolvimento de habilidades e atitudes que facilitam a sua inserção no mercado de trabalho, além da preocupação em qualificar e reciclar o público interno com o intuito de valorizar aqueles que prestam serviços voltados à sociedade.

O Programa conta com 37 cursos que abordam temas fundamentais para melhorar a capacidade técnica, conceitual e comportamental dos participantes. Tem a preocupação de desenvolver cursos de alta qualidade com conteúdos minuciosamente desenvolvidos, tecnologia com recursos modernos e atraentes, além de tutoria eficaz para atendimento proativo e de qualidade.

Todo esse trabalho rendeu mais de 1,5 milhões de treinamentos desde o início do Programa em 2005 e uma média de 30 mil matrículas mensais e 4.500 atendimentos por mês por meio das ferramentas de colaboração aos participantes. Entre os benefícios para os participantes destacamos o maior preparo e qualificação em relação aos outros estudantes, facilidade no acesso e gratuidade.

PALAVRAS-CHAVE: tutoria; qualidade em EaD; tecnologia.

1- O Programa CIEE de Educação a Distância

O Centro de Integração Empresa-Escola, uma organização não governamental, de assistência social, de fins filantrópicos e sem intuito lucrativo, ao longo de 47 anos vem firmando o seu compromisso de incluir jovens estudantes no mercado de trabalho, estimular o diálogo entre o sistema de ensino e o setor empresarial, além de promover a sustentabilidade social.

A empresa tem como missão promover atividades não só para a capacitação por via educacional, mas também para a ampliação de oportunidades profissionais da juventude brasileira, visando sua inclusão no mercado de trabalho e o consequente exercício da cidadania e como visão ser reconhecida como a maior e melhor instituição filantrópica voltada para a interação educação/trabalho por meio de ações socialmente sustentáveis. ^[1]

Ao prestar atendimento gratuito a estudantes e instituições de ensino, o CIEE não só estimula a profissionalização dos jovens, por meio de programas de capacitação, como também prepara novas gerações para encarar as transformações pelas quais o Brasil precisa passar para fortalecer sua economia e oferecer mais qualidade de vida para a população. Luiz Gonzaga Bertelli – Presidente Executivo do CIEE ressalta que “a expansão das atividades na indústria, comércio e serviços gera a abertura de milhares de vagas, mas a alta competitividade do mercado exige que os profissionais recém-inseridos na empresa atuem com competência técnica e habilidades atitudinais para dar conta do recado”.

Nesse contexto, desde 2005 o Programa de Educação a Distância vem atuando em prol da capacitação, aprimoramento e atualização do estudante, visando à obtenção de conhecimentos e o desenvolvimento de habilidades e atitudes que venham facilitar a inserção desse estudante nos programas de estágio, bem como promover o desenvolvimento profissional dos estagiários nas empresas por meio de cursos *online*. “A tecnologia deve estar a serviço da sociedade. Para que isso se materialize no campo da educação, os educadores e administradores de organizações educacionais precisam assumir novos papéis e serem capazes de inserir as TICs como parte de sua atuação cotidiana, na busca do contínuo aperfeiçoamento profissional e do desenvolvimento dos alunos. Não há como fugir nem se isolar”. ^[2]

Para Ruy Martins Altenfelder Silva – Presidente do Conselho de Administração do CIEE, o Programa de EaD “não é fruto de aventura, mas de um trabalho sério, rigoroso, desenhado por especialistas com escopo muito bem definido: melhorar a empregabilidade dos estudantes pelos mecanismos da Internet”. Já para Zélia Ribas Varajão Teixeira Soares – Gerente Educacional do CIEE reforça que o objetivo do Programa é “possibilitar que os estudantes cheguem às empresas concedentes de estágio mais bem preparados para atuarem em um ambiente real de trabalho, facilitando, assim, sua adaptação e aumentando sua eficiência”.

Todos os cursos são autoinstrucionais com o apoio de materiais e ferramentas que facilitam o aprendizado e estimulam os participantes a conclusão de todas as etapas. As ferramentas utilizadas para interação com o estudante contemplam o *e-mail*, FAQ, avisos, fórum, *chat*, suporte *online*, helpdesk, biblioteca, tutorial e banners.

A tutoria do CIEE conta com a colaboração de sete tutores com formação em pedagogia e psicologia e especialização em docência *online* que garante o desenvolvimento dos estudantes por meio de um atendimento proativo e eficaz. O tutor, por deter o domínio dos conteúdos propostos, por conhecer as atividades e o público-alvo estabelece um papel importante na condução do ensino-aprendizagem, ajudando a criar condições que podem produzir os resultados de aprendizagem esperados.^[3] Com postura proativa e motivadora, a função do tutor é ajudar os participantes a compreender os conceitos do curso por meio de discussões nas ferramentas de colaboração, além de responder dúvidas pedagógicas ou técnicas e ajudar os participantes a planejar e organizar seu estudo. “O papel do professor nesse cenário [...] não é ensinar, mas ajudar o aluno a aprender; não é transmitir informações, mas criar condições para que o aluno adquira informações; não é fazer brilhantes preleções, mas organizar estratégias para que o aluno conheça e construa seu próprio conhecimento”.^[4]

2 – Metodologia

Para levantamento das informações foi utilizado o ambiente natural como fonte de dados, adotando, portanto o método de pesquisa qualitativa por

meio do acompanhamento diário das atividades da equipe de conteudistas, produção, desenvolvimento *web* e tutoria.

O foco da pesquisa foi identificar as melhorias nos processos e resultados práticos nessas equipes acompanhados durante o ano de 2010.

3 – Resultados

Nos levantamentos realizados foram constatados que os cursos do Programa ganharam uma linguagem mais atraente e moderna. Para aqueles destinados aos estudantes, a proposta envolve situações motivadoras, games e desafios. “Graças ao poder e a criatividade de simulações, e à natureza ubíqua da Internet, podem ser criados cenários que rivalizam com o mundo real, tornando o treinamento mais relevante, mais efetivo, mais desafiador e, onde apropriado, mais divertido. De fato, os jogos e as simulações baseados em tecnologia representam um dos segmentos de crescimento mais rápido no setor do *e-Learning*”.^[5]

Algumas novidades merecem ser destacadas, como a inclusão de indicadores de desempenho que facilitou ao participante o acompanhamento da sua performance, melhorando ainda mais a dinâmica do curso, outro recurso foi a inclusão de links com conteúdos relacionados ao assunto, permitindo que os participantes pudessem se aprofundar no assunto tratado.

O CIEE sempre preocupado com o desenvolvimento dos colaboradores desenvolveu um conjunto de atividades para explorar o potencial de aprendizagem e a capacidade produtiva de cada um deles, visando mudanças de comportamentos e atitudes, bem como a aquisição de novas habilidades e conhecimentos. Periodicamente são realizados treinamentos contínuos para capacitação dos recursos humanos da equipe, incluindo tutoria, equipe *web* e conteudistas, promovendo maior qualificação e preparo desses colaboradores. “É preciso criar incentivo para formação docente, investir no aperfeiçoamento contínuo, facilitar o acesso a equipamentos, softwares e telecomunicações. [...] O compromisso organizacional com programas de capacitação e desenvolvimento profissional é um sinal que colabora com o engajamento que se pode esperar dos professores”.^[2]

Outra preocupação do CIEE é realizar um atendimento personalizado aos clientes e parceiros, alinhado às exigências e processos da empresa, desta

forma, o público interno foi beneficiado com o lançamento de cinco cursos com o objetivo de capacitar os Assistentes de Atendimento a Empresas e demais colaboradores da área operacional para atuarem com maior eficácia frente aos desafios propostos à área comercial e habilitar os usuários que utilizam o sistema interno a tratar eficientemente os contratos de estágio a vencer ou vencidos, encontrando a solução mais adequada, seja pela substituição do estagiário ou ampliação da vigência do contrato de estágio.

Para Luiz Gonzaga Bertelli – Presidente Executivo do CIEE “é indiscutível a importância da qualidade profissional e satisfação pessoal dos nossos colaboradores para o êxito dos projetos sociais que executamos. Pensando nisso, o CIEE implantou uma série de novos benefícios e investiu seriamente em programas de treinamento e desenvolvimento profissional, com o intuito de valorizar aqueles que prestam serviços voltados à sociedade”.

O CIEE possui mais de 1 milhão de estudantes cadastrados em seu portal. Todos os serviços oferecidos são amplamente divulgados, o que impõe ao programa de Educação a Distância o desafio de capacitar um grande número de pessoas e oferecer candidatos de qualidade às empresas parceiras.

Após a marca histórica de 1 milhão de treinamentos realizados no ano de 2009, o ano de 2010 foi marcado pela priorização da qualidade dos projetos e ações desenvolvidas pela área. Além de continuar oferecendo cursos com alto padrão de qualidade, chegou a vez da tutoria reestruturar os processos, oferecer um atendimento diferenciado e promover ao estudante um acompanhamento mais efetivo, contribuindo para a sua inserção no mercado de trabalho.

Com uma grade de 37 cursos a distância no catálogo para o público interno, desses 32 também disponíveis para estudantes e estagiário e 1 deles para clientes e parceiros, o Programa recebeu uma média de 30 mil matrículas mensais e a tutoria realizou uma média de 4.500 atendimentos por mês aos participantes. O Programa fechou o ano de 2010 com 384.491 treinamentos, acumulando mais de 1 milhão e 500 mil treinamentos realizados desde o lançamento do Programa em 2005.

Nesse contexto, foi necessário restringir o número de participantes no Programa com o propósito de não prejudicar o seu acompanhamento, favorecendo o desenvolvimento de competências por meio do atendimento

proativo e eficaz da tutoria. É necessário o oferecimento de suporte aos estudantes para enfrentarem suas demandas acadêmicas com eficácia, orientando para valorização dos conteúdos disponíveis e promoção da construção colaborativa de conhecimento.^[2] A restrição ao número de participantes resultou na redução de 14,7% no número de treinamentos realizados em relação ao mesmo período do ano anterior.

Em contrapartida, as capacitações se tornaram mais estruturadas, confirmando os benefícios do Programa para a sociedade, entre eles o maior preparo e qualificação em relação aos outros estudantes e estagiários, troca de informações e conhecimentos com pessoas do mundo todo, acesso a cursos de qualidade em qualquer local e a qualquer hora, totalmente gratuitos. “O treinamento *online* pode servir pessoas que estejam dispersas geograficamente, possibilitando com isso a participação de números elevados de pessoas em curso. Essa particularidade pode melhorar marcadamente a eficiência do treinamento, possibilitando que mais instruções sejam transmitidas a mais pessoas sob um custo mais baixo”.^[5]

Para Hudson Alves Carvalho de Oliveira, estudante do último ano do curso de Administração de Empresas da Universidade Federal Rural do semi-árido – UFERSA no Rio Grande do Norte, “os cursos do CIEE (EAD) são de excelente qualidade, além de oferecer maiores oportunidades de sucesso a todos os tipos de profissionais e estudantes do presente e do futuro; apresentando uma linguagem de fácil compreensão, objetiva, contextualizada e bastante atualizada, fortalecendo o processo de qualificação de forma gratuita e facilitando o desenvolvimento de habilidades e competências que visa identificar resultados cada vez mais significativos no mercado profissional contemporâneo”.

Foi realizado um trabalho mais próximo das áreas de marketing e vendas, realizando o acompanhamento dos profissionais de atendimento às empresas. Nesses encontros eram apresentados o Programa de Educação a Distância, possibilidades, benefícios, estratégias para capacitação de aprendizes e estagiários, bem como o desenvolvimento de cursos sob medida, turmas fechadas para atendimento personalizado etc.

O CIEE promoveu inúmeros encontros por meio do ciclo de palestras sobre RH, Encontro com Educadores, Encontro CIEE do 3º Setor, Fórum

Permanente de Debates do CIEE sobre a Realidade Brasileira, entre seminários e palestras diversas que contribuíram para a ampliação e troca de conhecimentos com especialistas. “Os especialistas podem validar novas ideias, apresentar discernimento sensato e não tendencioso, cortar caminho pela sobrecarga de dados para chegar no que é efetivamente importante e sugerir às pessoas determinados recursos de conhecimento adicionais e confiáveis”.^[5]

A equipe de produção *web* também se reestruturou para que fosse possível o atendimento a variados públicos. A tecnologia promoveu melhorias na produção que passou a contar com recursos 3D, melhoria em áudio, vídeo, além do grande avanço quanto à comunicação visual. O Superintendente de Tecnologia e Educação – Eduardo Sakemi destaca que “para manter a atualidade dos temas e o padrão de qualidade, a equipe está sempre em contato com instituições de ensino, empresas e os próprios estudantes, visando criar e desenvolver módulos que atendam às reais necessidades do mercado”.

Uma das conquistas da área foi de melhorar os processos com a atualização da plataforma de gerenciamento que trouxe uma série de novos recursos, facilitando o trabalho da equipe e ampliando o desempenho da área.

Um recurso valioso disponível na plataforma de gerenciamento é a biblioteca virtual que fornece suporte pedagógico aos cursos publicados e permite ao estudante a complementação dos conhecimentos adquiridos. A tutoria, além de orientar a participação do estudante durante todo processo ensino-aprendizagem realiza pesquisas em livros, revistas, páginas de Internet e insere publicações periódicas relacionadas ao mercado de trabalho e dos assuntos abordados nos cursos. A pesquisa dos temas publicados pode ser acessada por todos os estudantes cadastrados no CIEE para estágios, mesmo que ainda não estejam matriculados nos cursos a distância.

O CIEE possui uma ferramenta muito eficiente para realização de *web* conferência que foi utilizada, a princípio, para apresentação de resultados de treinamentos de *e-Learning* para empresas convenientes e treinamento de colaboradores. Essa experiência promoveu melhorias nos processos da área, adequando diversos elementos à realidade das empresas.

O suporte eletrônico ao desempenho é realizado desde o início do programa. O suporte externo contempla os manuais dos cursos disponíveis para download, as FAQs e tutoria; o suporte extrínseco é realizado por meio de um botão de “ajuda” dentro do próprio ambiente do curso, exigindo 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 manuais foram reformulados para adequar as novas funcionalidades da plataforma de gerenciamento. “A meta de uma solução de suporte ao desempenho é orientar e melhorar diretamente a performance”.^[5]

Na produção dos cursos foi adquirida a versão mais atualizada do software “Lectora” que promoveu uma melhor integração com o “Adobe Flash”, possibilitando um controle mais eficaz na troca de informações do curso com o LMS. Com o crescimento do acesso à banda larga, o trabalho com elementos de vídeo e os áudios ganharam mais destaque nos conteúdos, ao mesmo tempo em que ocorreu a produção dos cursos com elementos em 3D, oferecendo ao participante uma maior imersão ao assunto apresentado. Novos recursos de análise de performance passaram a ser utilizados, incluindo estatísticas de matrículas, estudantes aprovados, reprovados e em curso por domínios, por curso e por turmas de forma mais rápida e objetiva. Outra novidade foi a ferramenta de envio de *emails*, permitindo a divulgação de novos cursos e informações a usuários específicos e o programa de treinamento que possibilita a criação de um plano de treinamento baseado em competências, vinculando os cursos do catálogo a um determinado público.

Essas atualizações proporcionaram melhoria na administração geral do Programa, permitindo a administração de grande volume de usuários, publicação de cursos no padrão *Scorm* – considerada uma grande vantagem, haja vista a fácil integração às principais plataformas de gerenciamento do mercado.

4 - Ações Futuras

O Programa continua com o desafio de criar soluções para o desenvolvimento dos estudantes e estagiários, atendendo à diversidade das

gerações existentes no mundo do trabalho, além de garantir desenvolvimento organizacional e alinhamento dos objetivos organizacionais e da área.

Nesse sentido, o Programa CIEE continuará com os encontros entre empresas, instituições de ensino públicas e privadas, órgãos públicos etc., para estreitar o relacionamento, possibilitando a criação de parcerias para ampliação do catálogo, troca de conteúdos, desenvolvimento de cursos sob medida, turmas e/ou tutoria personalizadas.

As ações de consolidação para negociação dos produtos e serviços serão mantidas. Durante o ano foram realizados muitos contatos com empresas privadas e instituições públicas que demonstraram grande interesse em relação ao Programa. O próximo passo será o trabalho por meio de uma abordagem mais agressiva, com uma proposta de marketing / negócios mais elaborados, além de maior participação em feiras, eventos, congressos e encontros, para reconhecimento da marca e apresentação das soluções disponíveis aos clientes.

Iniciar a utilização dos recursos da *web 2.0*, principalmente em relação às redes sociais, tais como: *Twitter, Facebook, Orkut, Youtube, blogs, wikis* e comunidades virtuais. “Educadores e educando desenvolvem diariamente processos comunicativos novos, assim como os demais segmentos da sociedade, que apontam para cenários extremamente promissores de democratização do acesso ao conhecimento”. [6]

Desse modo, o aprendizado informal, atingido por meio desses novos recursos e por meio das práticas de compartilhamento de conhecimento cria condição para o suporte ao desempenho para as atividades acadêmicas, profissionais e do dia a dia.

Ampliar a utilização da ferramenta de *web* conferência para os participantes dos cursos de EaD, por meio de encontros que abordarão temas gerais ou voltados aos cursos do catálogo, importantes para enriquecer o conhecimento dos participantes.

Mais uma vez, com essas ações o Programa atingirá seu objetivo de facilitar a vida dos jovens que estão em busca de estágio por meio de cursos *online*, possibilitando sua entrada no mercado de forma digna e merecida.

5. Conclusão

O presente estudo indica que ocorreram melhorias qualitativas nos processos desenvolvidos pela área. Porém, para aprofundamento do estudo estamos desenvolvendo novas pesquisas e análises para embasamento quantitativo das informações apresentadas.

REFERÊNCIAS

1 - CIEE Centro de Integração Empresa-Escola. Relatório de atividades – Balanço Social, 2008.

2 - SATHLER, Luciano. Educação a Distância – uma trajetória colaborativa in Sathler, Luciano; Josgrilberg, Fábio e Azevedo, Adriana Barroso de (org.) São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo, 2008: 47-70

3 - COSTA, Marcos Munhoz da. Educação a Distância – uma trajetória colaborativa in Sathler, Luciano; Josgrilberg, Fábio e Azevedo, Adriana Barroso de (org.) São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo, 2008: 89-102

4 - AZEVEDO, Adriana Barroso de. Educação a Distância – uma trajetória colaborativa in Sathler, Luciano; Josgrilberg, Fábio e Azevedo, Adriana Barroso de (org.) São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo, 2008: 27-45

5 - 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: 49; 50; 181; 201

6 - JOSGRILBERG, Fábio Botelho. Educação a Distância – uma trajetória colaborativa in Sathler, Luciano; Josgrilberg, Fábio e Azevedo, Adriana Barroso de (org.) São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo, 2008: 103-120