

WEBCONFERÊNCIA: ASSEGURANDO A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO DO SPC BRASIL

São Paulo - SP - 05/2015

Silvana Denise Guimarães - SPC Brasil - silvana.guimaraes@spcbrasil.org.br

Experiência Inovadora: Estudo de Caso

Educação Corporativa

Formas de Assegurar a Qualidade

Relatório de Estudo Concluído

RESUMO

Com 60 anos de história, o SPC Brasil é um tradicional bureau de informação, que auxilia as empresas a crescerem mais e reduzirem as suas taxas de inadimplência. O maior desafio é integrar e levar informação para 2000 Entidades, Associações Comerciais e Câmeras de Dirigentes Lojistas (CDL), em todo o País. Estas Entidades são responsáveis por ofertar as soluções para lojistas e empresários. Por isso, era necessário um modelo de capacitação que levasse informação rápida e com baixo custo para essas Entidades, além de atingir o maior número possível de colaboradores capacitados nos produtos e serviços. Outro fator relevante, era fazer esses repasses com os especialistas das áreas envolvidas, para garantir a qualidade da informação repassada, do que alguém generalista no conteúdo. A Ferramenta de webconferência, Treina TOM, foi a forma encontrada para trabalhar a modalidade EaD, ofertando assim, capacitações, palestras e reuniões com os especialistas do SPC Brasil gratuitamente. Inclusive com baixa banda de internet, para atender o nosso público espalhado por várias cidades do País.

Palavras chave: *internet; webconferência; qualidade; informação.*

1 Introdução

O presente trabalho apresenta um *case* do SPC Brasil, um tradicional *bureau* de informação que tem por objetivo integrar e ofertar informações para 2000 Associações Comerciais e Câmaras de Dirigentes Lojistas (CDL), denominadas de Entidades, em todo o País. Estas são as responsáveis por ofertar e comercializar as soluções para lojistas e empresários em todo o Brasil.

Desta forma era necessário um modelo de capacitação que assegurasse a qualidade da informação e que permitisse um repasse rápido e com baixo custo, por conseguinte as Entidades não pagam pelos encontros e o SPC Brasil fica responsável pelo financiamento dos custos.

Para isso o SPC Brasil buscou o Treina TOM, um Ambiente Virtual de Aprendizagem que além das *webconferências* com os chats síncronos, possui compartilhamento de telas, ferramenta para fórum de discussão, compartilhamento de mídia, áudio e vídeo. Foi a forma encontrada para trabalhar a modalidade EaD, com baixa banda de internet e atender ao público diversificado por todo o Brasil.

2 Objetivos

2.1 Objetivo Geral

Assegurar a qualidade das informações repassadas para as Entidades sobre os produtos e serviços.

2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Capacitar os colaboradores das Entidades sobre os produtos e serviços do SPC Brasil.
- ✓ Apresentar com rapidez as informações do mercado para as Entidades.
- ✓ Garantir o repasse das informações por equipe multidisciplinar de especialistas do conteúdo trabalhado.

3 Referencial teórico

3.1 Conhecendo o SPC Brasil

O SPC Brasil é o sistema de informações das Entidades: Câmaras de Dirigentes Lojistas – CDLs e Associações Comerciais, constituindo-se no maior banco de dados da América Latina em informações creditícias sobre pessoas físicas e pessoas jurídicas, auxiliando na tomada de decisões para concessão de crédito pelas empresas em todo país.

Por meio do SPC Brasil o usuário tem acesso aos bancos de mais de 2000 entidades presentes em todas as capitais e nas principais cidades de todos os Estados. Atualmente fazem parte do cadastro aproximadamente 150 milhões de CPFs de todo o país, dentre os quais, pessoas em débito e também os adimplentes. Hoje, cerca 1, 2 milhão de empresas são associadas às Entidades em todo o Brasil.

3.1.1 Área de Capacitação

A Área de Capacitação está ligada à Gerência de Negócios e tem como missão contribuir para o desempenho das Entidades por meio da disseminação de informações técnicas, comerciais e de gestão. É responsável diretamente pela capacitação operacional das Entidades e dos colaboradores do SPC Brasil, com o objetivo de difundir informações dos produtos e serviços ofertados.

Até 2012 o SPC Brasil possuía uma única colaboradora que realizava capacitações *in loco*, quando solicitado, preferencialmente nas capitais de todo o Brasil, onde se reunia Entidades mais próximas. Neste mesmo ano, contratou-se uma profissional da área de pedagogia, especialista em EaD, com o objetivo de estruturar a Área de Capacitação.

Hoje a área é formada por uma equipe constituída por 1 Gestora, 2 Analistas, 3 Assistentes e possui uma sala física para realização de capacitações presenciais internas e externas.

Para apoiar as capacitações externas, utiliza-se a plataforma Treina Tom, que possui salas de *webconferências* com chats síncronos, compartilhamento de telas, ferramenta para fórum de discussão,

compartilhamento de mídia, áudio e vídeo. Ofertando diariamente encontros operacionais para grupos de colaboradores de Entidades de todo o Brasil.

3.2 Educação a Distância

A educação a distância, EaD, ao longo de sua história já teve diferentes estágios ou gerações. As primeiras experiências ocorreram no século XIX para preencher lacunas dos sistemas de ensino formal quanto aos aspectos da profissionalização e, mais especificamente, da aprendizagem de ofícios. (GIUSTA, 2003).

Segundo Moore e Kearsley, 2007, a primeira geração da EaD é caracterizada pela instrução por correspondência. A segunda utilizando rádio e TV. A terceira geração quando se caracteriza pela integração do material impresso aos meios audiovisuais com orientação por correspondência e conferências por telefone. Já na quarta geração, década de 80, se iniciou o uso de ferramentas que permitissem a interação em tempo real utilizando áudio e videoconferência. E então chega-se na quinta geração utilizando a internet para o ensino aprendizagem.

Acreditando neste avanço e nas novas formas de ver o mundo e de aprender, a educação se apropria desta tecnologia, possibilitando assim uma modalidade de ensino que possibilita a transformação do espaço e do tempo; em que a sala de aula e o horário de estudar são escolhidos pelo principal interessado no assunto: o próprio aluno (NUNES, 1994).

Esta transformação tem sido induzida pela globalização econômica e principalmente pelo desenvolvimento das tecnologias de comunicação e informação e de gestão. Porém, para que a sociedade esteja preparada para estes desafios é necessário investir em todas as formas e níveis de ensino a distância, criando a mentalidade de que este não é totalmente diferente do presencial, como é visto pela maioria das pessoas. (MORAN, 1994).

Com a incorporação das novas tecnologias da informação e comunicação ao processo de ensino-aprendizagem, essa modalidade educacional, a EaD, vem se tornando mais extensiva em público e audiência, rompendo barreiras culturais, de língua, de espaço geográfico, de tempo, tanto quanto vem dinamizando os modos de ensinar e aprender e de realizar interações necessárias entre o sujeito, o conteúdo e o professor e vice-versa.

Segundo Nunes (*apud* Vergara, 2000), a educação a distância com o uso da Internet representa um recurso de grande importância como modo apropriado para atender a grandes contingentes de alunos, profissionais, de forma mais efetiva que outras modalidades e sem riscos de reduzir a qualidade dos serviços oferecidos em decorrência da ampliação do número de pessoas atendidas.

3.3 Mídias em Educação a distância

Quando se fala de mídias na educação a distância, fala-se de vários meios de comunicação que privilegiam e contemplam uma ampla distribuição de mensagens de um ponto ou emissor para muitos pontos ou receptores. (FRANCO, 2003). Dentre elas podemos destacar algumas de maior utilização e frequência. Neste momento vamos descrever sobre a videoconferência e a *webconferência* e suas contribuições na disseminação da informação na modalidade a distância dentro da quinta geração.

3.3.1 Videoconferência

“A videoconferência é uma comunicação eletrônica entre duas ou mais pessoas, que se encontra em dois ou mais ambientes ou pontos (sala de aula, auditórios, sala de reuniões etc), na qual trafegam sinais de áudio e vídeo e tempo real.” (FRANCO 2003, p.141).

A videoconferência, segundo Franco (2003), pode ser dividida em três modalidades: videoconferência ponto a ponto, multiponto e por computador, utilizando a Internet.

A videoconferência exige equipamentos especializados e, algumas vezes sofisticados, para que possa receber a conexão.

3.3.2 Webconferência

A *webconferência* é um encontro virtual, realizado pela internet é uma “Ferramenta que apresenta inúmeras possibilidades de comunicação em um mesmo ambiente, permitindo interações por voz, texto (chat) e vídeo simultaneamente.” (DOTTA, 2013).

Sendo dispensável equipamento especial, e necessário somente a internet, a webconferência se torna mais acessível aos participantes. Por

consequente, possibilita a participação em diversos locais simultaneamente, sem a necessidade de grupos reunidos. Se comparado a videoconferência, torna-se o custo mais baixo.

A *webconferência* permite a interação em tempo real unindo som, imagem e movimento, desta forma se aproximando muito aos encontros presenciais. Permite ainda que, no contexto empresarial ou educacional, diversos profissionais especialistas no conteúdo possam abordar o tema, atingindo o público-alvo, diminuindo o custo e tendo qualidade no repasse da informação. Visto que, ao invés de realizar uma capacitação *in loco*, um generalista no conteúdo pode, por meio da *webconferência*, realizar o repasse para várias pessoas ao mesmo tempo em todo o Brasil ou no mundo, unificando a informação.

Mas não se pode esquecer aqui do papel do professor com uso desta mídia, ele não é um simples apresentador conforme cita Belonni (1999), ele precisa interagir e proporcionar as interações do grupo para que possa tornar o meio atrativo e garantido a qualidade da aprendizagem.

4 Procedimentos metodológicos

Neste trabalho utilizou-se a abordagem qualitativa de pesquisa, tendo como foco principal a técnica da pesquisa-ação e seus desdobramentos, voltada para a compreensão extraída de uma situação vivenciada, prevendo a participação ativa e efetiva dos envolvidos, para uma ressignificação de seus papéis e atitudes.

A dinâmica de uma pesquisa-ação favorece um modelo de intervenção baseado em dados da realidade que dificilmente podem ser contestados, bem como favorece uma reflexão coletiva oriunda da interação pesquisador-pesquisado fato que colabora para uma relação baseada na confiança entre as partes.

Utilizou-se análise quantitativa, o método de coleta de dado por amostra e análise de relatórios, resgatada dos eventos realizados e pesquisas de satisfação aplicada ao final de cada capacitação ministrada.

5 Apresentação e discussão dos resultados

Apresenta-se neste momento a análise dos dados apurados por meio de análise dos relatórios extraídos do sistema e das avaliações de satisfação aplicadas ao final de cada capacitação pela *webconferência*.

5.1 Dados de Capacitações

A seguir pode-se observar a evolução das participações dos colaboradores das Entidades nas capacitações ofertadas pelo SPC Brasil. No ano de 2012 as capacitações eram ofertadas, sob demanda, presencialmente nas capitais para as 2000 Entidades.

No ano de 2013 se iniciou um piloto com ofertas de capacitações por *skype* e *webconferência*, aumentando assim significativamente o alcance da informação. Logo em 2014 foi percebido ainda mais a efetivação e o alcance da ferramenta, atingindo um maior número de colaboradores capacitados em relação aos anos anteriores.

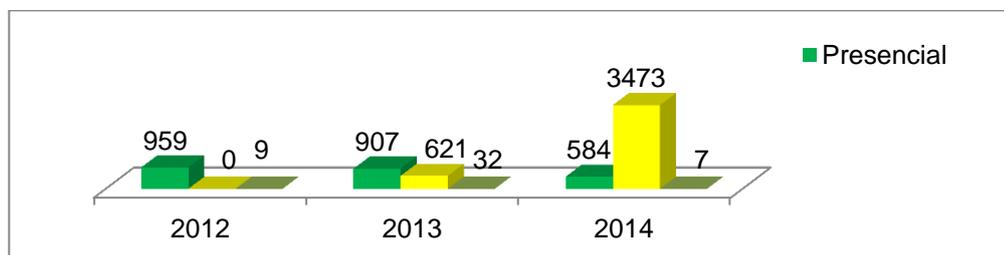


Gráfico 1. Quantidade de capacitações

5.2 Temas abordados

Quanto aos temas abordados, o gráfico a seguir apresenta que em 2012 era ofertado somente um tema, em 2013, com a inclusão da *webconferência*, foi possível aumentar para 12 e em 2014 para 33 temas.

Importante ressaltar que alguns dos temas de 2012 foram reformulados e divididos em módulos para melhorar a qualidade do repasse dos conteúdos. Os temas são variados, como: venda consultiva, sistema operacional, faturamento, cadastro positivo, segurança da informação, movimento lojista, SPC Dados, SPC Monitora, cadastro do consumidor, entre outros.

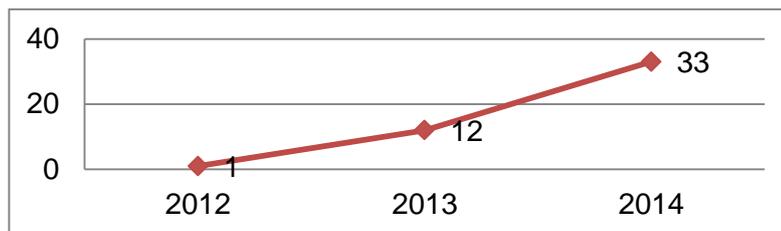


Gráfico 2. Quantidade de temas

5.3 Professores Especialistas

Outro ponto importante de ser abordado é em relação aos ministrantes. Em 2012 contava-se somente com 1 analista, já em 2014 esse número aumentou para 22 profissionais, entre eles analistas, coordenadores e gerentes. Todos especialistas que trabalham na área de atuação do produto ou serviço do conteúdo abordado na capacitação. Desta forma, garantindo a qualidade da informação e podendo sanar todas as dúvidas técnicas e operacionais no momento do repasse. Ou ainda, após o encontro, respondendo aos fóruns de discussão com as dúvidas dos participantes. Sendo um aspecto relevante para assegurar a qualidade das informações.

5.4 Satisfação dos Participantes

O índice de satisfação dos participantes quanto ao repasse pela *webconferência* no item aplicabilidade do conteúdo e dúvidas sanadas correspondem a 98% de satisfação.

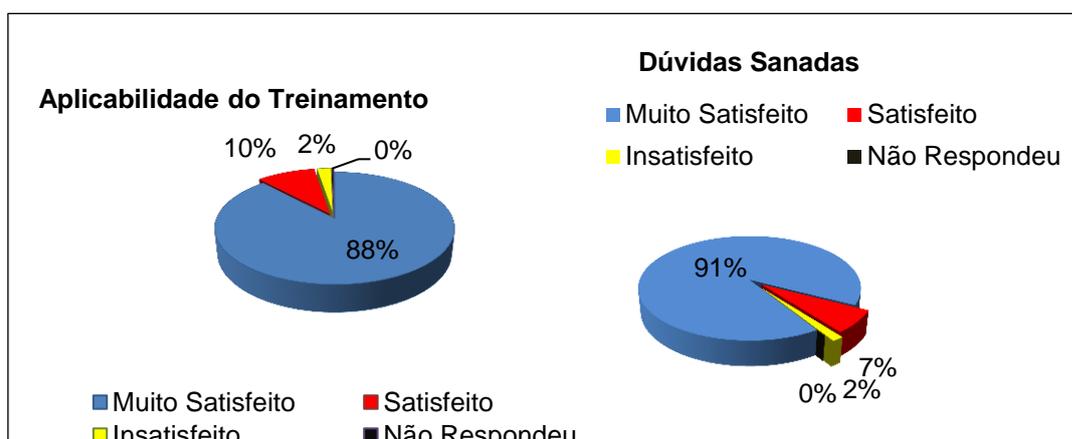


Gráfico 3. Satisfação dos participantes

Para finalizar o item satisfação temos um recorte de um comentário de um participante, na avaliação de satisfação, que ilustra o indicador acima: “O

treinamento é muito importante para o conhecimento, esclarecimento de dúvidas e troca de informações quanto o trabalho do dia a dia, pelo qual podemos absorver os cases de sucesso de outras Entidades, avaliar e aplicar para melhorar cada vez mais nossos processos e obter melhores resultados.”

Paulo Henrique V. de Oliveira - CDL Montes Claros/MG”

6 Conclusão

Pode-se perceber que o SPC Brasil implementou a EaD e conseguiu atingir o objetivo de realizar repasses para o maior número de colaboradores das Entidades sobre os produtos e serviços da Empresa.

Permitindo assim, realizar repasses por especialistas das áreas que trabalham com o conteúdo abordado, desta forma garantindo a qualidade das informações. A *webconferência* permite agilidade e rapidez no repasse das informações para que as Entidades possam estar atualizadas com o mercado, conforme cita o participante Luiz Cláudio da CDL de Monte Carmelo/MG, a *“Capacitação por Web conferência um jeito simples e rápido para aumentar nosso conhecimento”*.

Para isso é utilizado áudio, vídeo, compartilhamento de mídias (vídeo/áudio em FLV e apresentações criadas no *Powerpoint* ou até mesmo arquivos em PDF), chat para interação em tempo real, e também compartilhamento de tela para que possam apresentar qualquer documento como, por exemplo, o sistema SPC.

Todos os conteúdos são abordados por uma equipe multidisciplinar, que garante a veracidade das informações, contando com a participação de mais de 20 especialistas para ministrar capacitações em 2014, entre eles gerentes, coordenadores e analistas.

Ainda no ano de 2014 o SPC Brasil ofertou mais de 7500 mil vagas de capacitações, mais de 30 diferentes temas e ofertou 159 eventos, proporcionando gratuitamente informações sobre seus produtos e serviços para todas as Entidades.

Referências

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. Campinas, São Paulo: Autores Associados, 1999.

DOTTA, Silvia. **Uso da Webconferência em Educação a Distância**. 2013. Disponível em: < http://proex.ufabc.edu.br/uab/webconf2/texto_completo.pdf > Acessado em 05 de mai 2015.

FRANCO, Iara M. **Vídeo, teleconferência, videoconferência e áudio**. In: GIUSTA, Agneta da S. ; FRANCO Iara M. (org). **Educação a distância: uma articulação entre a teoria e a prática**. Belo Horizonte: PUC Minas, 2003.

GIUSTA, Agneta da S. **Educação a distância: contexto histórico e situação atual**. In: GIUSTA, Agneta da S.; FRANCO, Iara M. (org). **Educação a distância: uma articulação entre a teoria e a prática**. Belo Horizonte: PUC Minas, 2003.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a Distância: uma visão integrada**. Tradução Roberto Galman. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

MORAN, José Manuel. **Novos Caminhos no Ensino a Distância**. Artigo publicado e informe CEAD. Rio de Janeiro, 1994

NUNES, Ivônio B. **Noções de Educação a distância**. 1994. Disponível em: < <http://www.intelecto.net/ead/ivonio1.html> > Acessado em 28 de jun 2004.

VERGARA, Sylvia. **Educação a distância: limites e possibilidades**. Disponibilizado em <http://www.timaster.com.br/revista/artigos/main_artigo.asp?codigo=85 > Acessado em 09 de maio de 2015.