

INTERAÇÃO NO ENSINO A DISTÂNCIA E OS IMPACTOS NA SATISFAÇÃO E NA EVASÃO DO ALUNO – EXPERIÊNCIA DE UMA UNIVERSIDADE CORPORATIVA

Londrina/PR Maio/2016

Nancy Sipoli Sert Ferreira - CEBRAC Consultoria e Franquia Ltda. - nansert13@hotmail.com

Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)

Categoria: CONTEÚDOS E HABILIDADES

Setor Educacional: EDUCAÇÃO CORPORATIVA

RESUMO

A necessidade de capacitação do colaborador para o bom desempenho do trabalho é constante nas organizações, independente da área de atuação ou porte. O fato é que grandes empresas, com filiais ou unidades implantadas em localidades distantes, têm encontrado no ensino a distância um grande aliado nesse processo de treinamento e desenvolvimento de seu capital intelectual. Desta forma, esse trabalho se propõe a apresentar os recursos utilizados por uma universidade corporativa, a UNICEBRAC, em seu processo de remodelagem, que vem ocorrendo desde 2015, em que se buscou incluir estratégias de interação que pudessem aumentar a satisfação dos alunos, melhorar a aprendizagem e consequentemente auxiliar na retenção. Ao final são apresentados os resultados obtidos a partir da aplicação de recursos interativos nos cursos, demonstrando o quanto a interação contribui para a evolução do ensino a distância.

Palavras-chave: Universidade Corporativa EaD. Interação no ensino

INTRODUÇÃO

A capacitação do indivíduo para o trabalho e no trabalho é uma preocupação constante das empresas, desde os primeiros estudos de Frederick Winslow Taylor, quando desenvolveu a administração científica, visando a melhor utilização do tempo dos empregados, com o aumento da produtividade.

Com a racionalização dos trabalhos, iniciada com o estudo dos tempos e movimentos, ele buscou a padronização dos métodos operacionais, dividindo as tarefas e definindo a metodologia ideal de trabalho, sempre com base na atuação do trabalhador mais produtivo, passando a treinar o restante dos colaboradores nos padrões estabelecidos de maior produtividade.

Conforme explica Maximiano (1990, p. 74): “...Taylor, preocupado com a ineficiência da indústria americana, sugeriu a adoção de formas científicas de administrar, em substituição dos métodos de tentativa-e-erro que eram característicos em seu tempo.”

Mesmo com todas as críticas e contestações, pode-se dizer que a administração científica dá início aos primeiros treinamentos sistematizados para o trabalho.

Muitas coisas mudaram no meio empresarial e industrial desde então, exigindo cada vez mais preparo e treino do colaborador para uma prática profissional correta e dentro de determinados padrões.

Desta forma, é possível observar um aumento dos treinamentos corporativos, com seguintes objetivos: aumento da produtividade do colaborador, transmissão de padrões e processos institucionais, difusão da cultura empresarial, redução dos impactos de uma formação acadêmica deficitária, aumento do engajamento dos colaboradores, transmissão de conhecimentos técnicos específicos das áreas de atuação da empresa, aumento da capacidade de criação e inovação dos colaboradores, entre outros.

Sabe-se que a evolução das empresas está diretamente vinculada ao seu capital intelectual, ao quanto mais os seus colaboradores estiverem preparados e aptos para enfrentar os desafios de uma concorrência cada vez maior e que evolui constantemente, para isso é imprescindível a capacitação dos colaboradores.

Muitas empresas optam por investir em treinamentos externos, oferecendo bolsas integrais ou parciais para aumentar os conhecimentos dos colaboradores, que posteriormente serão utilizados em benefício da empresa, para melhorias dos produtos, serviços ou processos empresariais.

No entanto, outras empresas têm optado pela capacitação interna, seja por meio do departamento de recursos humanos, em sua subárea de treinamento e desenvolvimento, seja com a implantação de universidades corporativas. O intuito de se investir em treinamentos internamente é ter conteúdos exclusivos, customizados, planejados e estruturados para atender às necessidades específicas da empresa.

Além disso, alguns segmentos de negócio exigem uma formação diferenciada, que não é possível encontrar em escolas, universidades ou centros de treinamentos, devido a particularidades de processos ou técnicas, exigindo, assim o desenvolvimento de treinamentos específicos para o desempenho pleno das atividades na empresa.

Chiavenato explica que: “As organizações mais bem-sucedidas investem pesadamente em treinamento para obter um retorno garantido. Para elas, treinamento não é uma simples despesa, mas um precioso investimento, seja na organização como nas pessoas que nela trabalham.”(1999,

p.294)

Desta forma, os treinamentos sistematizados internamente buscam organizar todas as informações disponíveis na empresa e fora dela, de modo que sejam possíveis de serem aplicadas e transformadas em resultados positivos para o negócio, além disso, busca-se formar um profissional reflexivo e crítico, capaz de analisar a sua empresa e seu trabalho e propor mudanças para a evolução contínua.

Essa visão empresarial é reforçada por Meister, quando menciona que:

As empresas mais bem-sucedidas, ao invés de esperar que as escolas tornem seus currículos mais relevantes para a realidade empresarial, resolveram percorrer o caminho inverso e trouxeram a escola para dentro da empresa. Abandonaram o paradigma de que a educação seria um capítulo da responsabilidade social da empresa e passaram de forma muito pragmática a entender que o diferencial decisivo de competitividade reside no nível de capacitação em todos os níveis de seus funcionários, fornecedores principais, clientes e até mesmo membros da comunidade onde atuam. (1999, p. 15)

É possível evidenciar, dessa forma, que as empresas que estão buscando galgar patamares mais elevados, tanto em produtividade, quanto em qualidade, têm optado pelo investimento na estruturação de universidades corporativas ou intensificado sua área de treinamento para garantir uma atuação de seus colaboradores de forma mais eficiente e comprometida, pois se sentirão preparados e valorizados, engajam-se com mais afinco aos objetivos organizacionais.

AS OPORTUNIDADES DO ENSINO A DISTÂNCIA

Em um cenário corporativo de acirrada competitividade, em que se necessita capacitar cada vez mais e mais rápido os colaboradores, o ensino a distância surge como uma grande oportunidade para consolidar um modelo de educação corporativa, permitindo que os colaboradores tenham acesso aos conhecimentos disponibilizados pela empresa, independente de tempo e espaço, facilitando a disseminação de cultura e processos, principalmente para empresas com unidades ou filias distribuídas em diversas localidades, separadas geograficamente.

Diante dos avanços tecnológicos, a utilização do EaD no meio corporativo vem expandindo, pois a internet torna mais rápido o acesso à informação, possibilitando que as empresas atualizem seus conteúdos e criem novos cursos de acordo com a dinâmica do mercado e conseguindo abranger um número de colaboradores bem maior do que se dependesse apenas do ensino presencial.

Sabe-se que o custo para a implantação de cursos a distância não é baixo, pois depende de investimentos em infraestrutura e equipe de produção especializada, que consiga traduzir o know-how do negócio de forma didática e prática, facilitando a compreensão e acima de tudo, que todo conhecimento adquirido converta-se em prática profissional de excelência, capaz de potencializar os resultados da empresa, por meio do aperfeiçoamento intelectual constante do quadro de colaboradores.

Ainda assim, o EaD vem ganhando destaque no meio empresarial pela facilidade de acesso, que possibilita ao colaborador fazer seus estudos na empresa, em sua casa, etc., não dependendo de locomoção ou ausência no trabalho para se capacitar, democratizando o conhecimento, que muitas vezes ficava restrito a um pequeno grupo de pessoas que participavam dos treinamentos.

Conforme relata Ricardo (2007, p. 107):

Na atualidade com as tecnologias de informação e comunicação é possível aprender a qualquer hora e em qualquer lugar. Essa oportunidade impar tem atraído as empresas que cada vez mais investem em educação a distância. Assim, a união entre universidades corporativas e educação a distância, tem permitido a funcionários/ colaboradores acessarem salas de aulas virtuais, tele-salas e outras tecnologias para uma aprendizagem interativa e transformadora no espaço empresarial. Fazendo um comparativo entre investimentos em tecnologia EaD e investimentos em locomoção, acomodação e ausência do colaborador do trabalho para realização de treinamentos presenciais, e avaliando a quantidade de colaboradores que podem ser capacitados nas duas modalidades, é possível

notar que EaD cumpre com o papel de disseminar o conhecimento a um número bem maior de indivíduos e o seu custo acaba por compensar, tendo em vista os benefícios que serão agregados ao negócio, tendo cada vez mais colaboradores capacitados para o trabalho.

Observa-se, assim, o quanto o ensino a distância tem beneficiado as organizações na capacitação de seu quadro de colaboradores, nesse cenário empresarial que tem exigido agilidade nas informações e inovação contínua, pois treinar sem as barreiras do tempo e do espaço resulta em diferencial competitivo e evolução na aprendizagem corporativa.

UNIVERSIDADE CORPORATIVA CEBRAC

O CEBRAC, inserido no competitivo mercado do *franchising* e tendo unidades implantadas de norte a sul do país, passou, ao longo dos anos, por um processo de maturação e evolução dos treinamentos oferecidos para seus franqueados.

Assim, em 2012 foi criada a Universidade Corporativa do CEBRAC, a UNICEBRAC, inicialmente com treinamentos exclusivamente na modalidade presencial, e diante da necessidade iminente de capacitar cada vez mais colaboradores de suas unidades franqueadas, no mesmo ano, deu-se início a estruturação da UNICEBRAC EaD.

No final de 2012 já eram oferecidos seis diferentes treinamentos sobre padrões e processos de algumas áreas da empresa.

Os cursos foram estruturados com poucos recursos, para agilizar a aplicação e poderem atingir pontos longínquos à franqueadora, devido ao fato da empresa ter passado por um processo grande de expansão da rede no período.

A administração dos cursos, tutoria, atualizações e controles eram básicos e não havia um profissional específico para essas atividades, sendo que os colaboradores da área de educação dividiam a sua jornada de trabalho para atender as demandas dos treinamentos na modalidade a distância.

As mudanças mercadológicas e a visão da direção de que a educação a distância vinha se tornando forte aliada na disseminação da cultura e dos padrões estabelecidos pela franqueadora fizeram com que no início de 2015 houvesse uma reestruturação do setor, passando a contar com supervisão específica EaD, uma designer instrucional totalmente dedicada ao desenvolvimento dos cursos e uma tutoria própria.

Essa nova estrutura permitiu um investimento maior na interação dos treinamentos oferecidos e em um controle de indicadores de satisfação e evasão, que até então não existiam.

A aplicação de diversos recursos que estimulassem e provocassem a interação, foi um dos diferenciais dessa nova fase da UNICEBRAC, pois, como elucidam Mishra e Juwah (2006 apud MATTAR, 2012, p.49):

... vários estudos concluem que a interação é o elemento-chave na educação, que um nível elevado de interação resulta em atitudes mais positivas, que a interação leva a um grau elevado de realização, que a interação desempenha um papel fundamental no aprendizado, na retenção e nas percepções gerais do aluno em relação à eficácia do curso, do professor e que ambientes interativos são propícios para a aprendizagem e satisfação do aluno.

O interesse em atender as necessidades dos alunos e oferecer treinamentos mais significativos, fez com que a empresa buscasse novas formas de atuar com a educação a distância, tornando os treinamentos mais dinâmicos e interativos.

Como explica Behar (2009):

A sociedade em rede, de atores conectados, entretanto, exige, junto com o uso de tecnologias, a criação de ambientes pedagógicos mais ricos, capazes de formar metodologias de ensino inovadoras. Surgem, então, nesse cenário, as modelagens interacionistas sistêmicas, nas quais o conhecimento é visto como resultado da ação do sujeito sobre a realidade, colocando o aluno no centro da aprendizagem. O processo de ensino é o foco (e não o produto), construído de forma cooperativa e colaborativa, envolvendo o aluno (e os alunos), o professor, o tutor, o objeto de conhecimento e o contexto de aprendizagem.

Tendo essa visão e diante da conscientização de que era necessária uma nova forma de ensinar a distância, os cursos passaram por atualizações, com utilização de uma nova metodologia, focada no aluno, na satisfação de suas necessidades e na aprendizagem motivadora.

METODOLOGIA

Nesse contexto e diante desse novo olhar para o ensino a distância, a UNICEBRAC inicia a reestruturação de seus cursos, utilizando uma metodologia mais interativa e atraente para o aluno profissional adulto.

Assim, a remodelagem dos cursos contou com a inclusão de diferentes recursos didáticos, os quais serão detalhados a seguir:

a) Criação de uma mascote para cada curso

Todos os cursos passaram a ser desenhados no estilo “contação de história”, em que um ou mais personagens dialogam com aluno em diversos momentos do curso, seja em imagens inseridas no decorrer do curso ou em pequenos vídeos.

Essa estratégia visa, além de promover a interação, dinamizar a aula e fazer com que o aluno se identifique com aqueles personagens que representam profissionais das mais diversas áreas da empresa e que sempre estão refletindo sobre a prática ou contando alguma experiência que possa dar mais significado aos ensinamentos teóricos.

b) Inserção de pequenos vídeos, no decorrer das aulas

Para diversificar os recursos das aulas, buscando atingir os diferentes estilos de aprendizagem, foram inseridos vídeos de curta duração.

Esses vídeos são construídos com os personagens dos cursos ou apenas animações, no estilo infográfico animado.

c) Uso de linguagem dialógica

Todo conteúdo dos treinamentos foi elaborado com linguagem dialógica, como se o narrador ou a mascote conversasse com o aluno e fizesse parte do grupo dele, buscando sempre se colocar como um integrante do cargo para o qual o treinamento foi estruturado. Os pronomes usados são nós e você, buscando gerar maior vínculo com o estudante.

d) Inserção de infográficos

Alguns infográficos também foram incluídos nos cursos, para sistematizar algum processo e tornar o conteúdo mais lúdico e prático, podendo também auxiliar os diversos estilos de aprendizagem, visto que muitos alunos precisam mais do que textos para assimilar um conteúdo. Assim, os infográficos cumprem um papel importante na aprendizagem de alunos mais visuais que necessitem recursos mais explicativos e dinâmicos.

e) Aplicação de vídeos tutoriais

Os vídeos tutoriais são ferramentas muito importantes e que facilitam a compreensão de diversos

assuntos, principalmente quando a aula está relacionada ao uso de sistemas de informação.

Mostrar o passo a passo de utilização de um sistema, por meio de vídeo tutorial apresenta-se como uma forma de facilitar a compreensão do conteúdo, possibilitando que o aluno vá fazendo os acessos concomitantemente com o vídeo.

f) Utilização de questões, no estilo “quizz”

No decorrer de algumas aulas passou-se a inserir questões rápidas, de múltipla escolha, visando dinamizar e fixar os conteúdos. As questões permitem que o aluno confira sua aprendizagem no decorrer das aulas e não somente no final do treinamento.

g) Utilização de um padrão de aula em EaD

Cada uma das aulas é estruturada seguindo um padrão que se inicia com a revisão da aula anterior, previsão da aula que será estudada, uma ou mais questões problematizadoras, desenvolvimento do conteúdo, revisão da aula dada, previsão da próxima aula e frase reflexiva sobre o conteúdo ao final.

Essa sequência didática facilita a compreensão e fixação do conteúdo e permite que o aluno entenda a sequência lógica de uma aula para outra, fazendo com que os conteúdos sejam interligados, dando mais sentido à aprendizagem.

h) Fóruns avaliativos e reflexivos

Ao longo do curso, são inseridos fóruns para discussão dos temas, esses fóruns podem ser avaliativos ou apenas reflexivos, possibilitando que o aluno pense sobre o conteúdo, relacione com sua prática e discuta com o grupo e com o tutor.

Os fóruns são elaborados em forma de estudo de caso, buscando fazer a relação dos conteúdos tratados na aula, com a realidade do aluno, fazendo assim, com que a aprendizagem tenha significado e promova a reflexão e mudança de comportamento.

Além disso, em cada um dos cursos, tem-se também os fóruns de dúvidas, em que o tutor responde aos questionamentos dos alunos.

Os fóruns são recursos de extrema importância para a aprendizagem, pois é por meio deles que é possível tirar dúvidas, discutir sobre o tema da aula, trocar experiências e aprender em conjunto, facilitando assim a aprendizagem e reduzindo a sensação de isolamento que o aluno possa ter por estar cursando a distância.

A oportunidade de discutir com colegas de curso, é algo que enriquece o aprendizado, pois, como explica Mattar (2012, p. 41):

A interação aluno/aluno, que pode ocorrer síncrona ou assincronamente, caracteriza o que se denomina aprendizado colaborativo e cooperativo, que envolve o aspecto social da educação e que Berge (1999) chama de interação interpessoal. Ela gera motivação e atenção enquanto os alunos aguardam o feedback dos colegas, diminuindo a sensação de isolamento do estudo a distância. Essa interação também desenvolve o sendo crítico e a capacidade de trabalhar em equipe, ajudando a criar a sensação de pertencimento a uma comunidade.

i) Tutoria específica para acompanhamento dos treinamentos

A contratação de profissionais dedicados para a tutoria foi estratégica para garantir a interação que se buscava e também para facilitar a aquisição dos conhecimentos, visto que essa tutoria está à disposição do aluno em horário comercial, podendo fazer contatos síncronos nesse período, seja mediante agendamento ou conforme necessidade do aluno e também por meio de contatos assíncronos, incentivando e promovendo a construção dos conhecimentos dos alunos.

Conforme explica Mattar: “A interação com o professor, síncrona ou assíncrona, fornece motivação e feedback aos alunos, auxiliando no seu aprendizado.”(2012, p.39)

Esse acompanhamento da tutoria vai além de tirar dúvidas e trocar de experiências, visto que o tutor acompanha os acessos dos alunos na plataforma e passa a enviar mensagens motivando os alunos que estão mais ausentes e também promovendo discussões nos fóruns, por meio da inserção de situações problema que os alunos devem resolver, aplicando o conteúdo do curso.

Assim, o tutor desenvolve estratégias educacionais para potencializar o desenvolvimento dos alunos.

j) Inserção de hiperlinks para acessar materiais extras

Além dos materiais disponíveis na plataforma, no decorrer do curso, foram inseridas dicas de vídeos, sites, entre outros materiais de acesso aberto, para que o aluno aprofunde seus conhecimentos sobre temas relacionados ao conteúdo da aula.

k) Criação de tutoriais de acesso e postagens para facilitar a interatividade

No início da reestruturação dos treinamentos EaD, foram identificadas algumas dificuldades dos alunos referentes ao acesso à plataforma, postagem de atividades e participação nos fóruns.

Desta forma, foram criados tutoriais com o passo a passo que o aluno deve percorrer desde sua inscrição no curso, até sua conclusão.

Além disso, o desenho dos cursos procura gerar um ambiente intuitivo que facilite a interação do aluno com a tecnologia, visto que: “é essencial que o design educacional utilize estratégias para facilitar a aquisição das habilidades necessárias para os alunos participarem adequadamente de cursos a distância.” (MATTAR, 2012, p.43)

l) Mensagens que provocam reflexões

Ao longo do curso, a mascote surge em vídeos ou telas da aula, com questões problematizadoras, que provocam reflexões, por meio de questionamentos sobre conteúdos que são discutidos ao longo da aula e que ao final o aluno consegue tirar suas conclusões e construir o conhecimento.

m) Pesquisa de satisfação ao final de cada curso

Para garantir a evolução contínua e estreitar ainda mais o vínculo com os alunos, ao final de cada treinamento eles devem responder uma pesquisa de satisfação. Os resultados obtidos com a pesquisa servem de direcionamento para alterações que buscam garantir o aprendizado do aluno e melhoria dos treinamentos oferecidos.

Com a inserção de todos esses recursos, passou-se a identificar maior absorção do conteúdo, aumento da satisfação dos alunos e consequente queda nos índices de evasão, motivando não somente aqueles que são treinados, como também toda equipe da UNICEBRAC.

CONCLUSÃO

Todas essas mudanças incorporadas nos treinamentos da UNICEBRAC foram minuciosamente planejadas e estudadas visando sempre a capacitação dos colaboradores para o trabalho, facilitando a adaptação aos métodos e processos definidos pela franqueadora, bem como para promover o desenvolvimento do capital intelectual das unidades franqueadas.

Essa nova modelagem trouxe diversos benefícios para o franqueado, que passou a contar com o apoio da universidade corporativa para o aprimoramento de seu quadro funcional, melhorando os resultados e contribuindo para a redução da rotatividade, a partir do momento em que os colaboradores passaram a se adaptar mais facilmente às suas funções.

Os controles implementados na UNICEBRAC demonstram uma evolução, tanto no aspecto da satisfação do aluno com os treinamentos, quanto na evasão.

O índice de satisfação dos alunos, com os treinamentos, em fevereiro de 2015, quando foram iniciadas as atualizações, estava em 82% e em dezembro, com a nova dinâmica e interação dos cursos, o resultado foi de 93% de satisfação.

A evasão dos treinamentos também teve uma queda significativa, passando de 23,61% em fevereiro, para 13,33% em dezembro.

Esses dados comprovam o quanto um curso estruturado de acordo com o perfil do aluno e buscando a criação de um ambiente de interação que minimize a sensação de isolamento do aluno EaD, contribui para o aprendizado e garante a satisfação, fazendo com que se tenha a retenção desse aluno até o final do curso.

REFERÊNCIAS

BERGE, Zane. **Interaction in post-secondary web-based learning**. Educational Technology, v.39, n.1, p.5-11, jan.-fev. 1999.

BEHAR, P. A. **Modelos pedagógicos em educação a distância**. Porto Alegre: Penso, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas; o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999. 21ª reimpressão.

MATTAR, João. **Tutoria e interação em educação a distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. Ed. Atlas, 2004.

MEISTER, J. C. **Educação corporativa**. São Paulo: Makron Books, 1999.

MISHRA, Sanjaya; JUWAH, Charles. **Interactions in online discussions: a pedagogical perspective**. In: JUWAH, Charles (Ed.). Interactions in online education: implications for theory and practice. Nova York: Routledge, 2006.

RICARDO, E. J. **Gestão da educação corporativa: cases, reflexões e ações em educação a distância**. São Paulo: Pearson, 2007. p. 113.