

# EAD PARA O ASSEIO E CONSERVAÇÃO: OUSADIA?

Almirante Tamandaré/PR Maio/2016

**Maria Letizia Marchese** - Fundação do Asseio e Conservação do Estado do Pr - pedagoga@facop.org.br

**Claudia de Fátima de Souza** - Fundação do Asseio e Conservação do Estado do Pr -  
pedagoga.facop@facop.org.br

**Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)**

**Categoria: MÉTODOS E TECNOLOGIAS**

**Sector Educacional: EDUCAÇÃO CORPORATIVA**

## RESUMO

*O setor do asseio e conservação é composto pela base operacional dos serviços de limpeza, copeiragem, jardinagem, portaria, recepção, auxiliar de cozinha, garagista, bombeiro civil, varredor, ascensorista e desinsetizador. Esse setor tem sua capacitação para o trabalho realizada basicamente nas próprias empresas, sem programas educacionais efetivos ou mesmo de educação continuada e para contribuir com a continuidade desse quadro, há um número reduzido de instituições escolares que qualificam profissionais nessa área. Esse trabalho é um relato da produção de cursos voltados a esse setor, especificamente para limpeza profissional, na modalidade de educação a distância (EAD), modelo e-learning com o intuito de ser administrado nas próprias instituições empregadoras, favorecendo a qualificação profissional no Estado do Paraná. Foi necessária a transposição dos conceitos e conteúdos para a modalidade de EAD, com vistas a favorecer a aprendizagem do aluno-trabalhador e adequar ao perfil do público com baixa escolaridade e pouco acesso a computadores.*

**Palavras-chave: Educação a distância; Limpeza Profissional; Qualificação profissional.**

## CONSIDERAÇÕES INICIAIS

As inovações tecnológicas vêm influenciando todos os setores da sociedade e é mister a produção de recursos tecnológicos de qualidade para serem utilizados na educação, que se constitui como o principal elemento de preparação para a vida em sociedade, responsável pelo desenvolvimento das crianças, pela instrumentalização dos jovens e a profissionalização de adultos.

Os recursos tecnológicos aplicados à educação, levaram a uma nova forma de aprender e desta forma, rompeu paradigmas tradicionais e proporcionou ao processo de ensino e aprendizagem, a ruptura do encontro presencial entre professor e aluno e ultrapassou os limites geográficos das salas de aula. Essa nova forma de conceber a educação acontece na modalidade de educação a distância.

A educação a distância conforme Alves (2011):

é efetivada através do intenso uso de tecnologias de informação e comunicação, onde professores e alunos estão separados fisicamente no espaço e/ou no tempo, está sendo cada vez mais utilizada na Educação Básica, Educação Superior e em cursos abertos, entre outros.

A tendência é de haver uma crescente disseminação de recursos, objetos educacionais e cursos a distância e cada vez mais ampliar a possibilidade de capacitar-se e atualizar-se nos mais diversos temas. A educação a distância possibilita ao aluno realizar seus estudos de acordo com sua disponibilidade de tempo e sobretudo sem deslocamento geográfico, de modo que pode permanecer em qualquer espaço e tempo para capacitar-se.

O papel do aluno na modalidade de educação a distância se modifica em relação ao ensino presencial. O aluno da educação a distância é um agente ativo da sua formação, deve ir em busca da compreensão do conteúdo com base no seu ritmo de aprendizagem. Malinoski e Schroeder (2013) reafirmam que “o tempo de aprender de forma presencial difere do tempo de aprender a distância. Temos uma alteração significativa do sujeito, que passa de passivo de sua aprendizagem para reativo da mesma.”

E, portanto, nessa modalidade segundo Malinoski e Schroeder (2013) não cabe:

um caráter cartesiano para ensinar e aprender. Aborda-se uma perspectiva complexa dentro de paradigmas, que se alteram e nesses se instaura a necessidade abrangente de compreensão sobre o que vem a ser a aprendizagem, tempo de assimilação e etapas de reconhecer, saber e transpor conhecimento.

Na educação a distância o aluno deve dedicar-se com mais vigor e disciplina para que a aprendizagem se efetive, pois depende dele o esforço de ir em busca do conteúdo e da manutenção do desejo de aprender. Uma vez que esse desejo de aprender e o esforço devem partir do aluno, efetiva-se uma aprendizagem diferenciada em tempo e espaço, no formato e sobretudo, na carga horária que deve ser dedicada aos estudos.

Tendo em vista que o aluno deve superar os modelos presenciais de educação, deve disponibilizar-se a aprendizagem permeada por recursos tecnológicos, e manter o nível de desejo, tornando-se um sujeito ativo na sua formação, a educação a distância ainda se mostra um desafio, sobretudo para públicos cujo escolaridade é baixa, pois não há cultura para a busca desta modalidade ou lhes faltam recursos e acabam por buscar cursos presenciais.

Para compor um melhor processo de ensino e aprendizagem, são apresentados cursos com a

utilização de vídeos, em que personagens realizam toda a atividade e o aluno-trabalhador consegue perceber seu papel neste cenário e verificar como melhorar a sua prática diária. Pode-se perceber esse fator nos estudos de Kenski (2003, p. 23):

As mídias há muito tempo abandonaram suas características de mero suporte tecnológico e criaram suas próprias lógicas, suas linguagens e maneiras particulares de comunicar-se com as capacidades perceptivas, emocionais, cognitivas, intuitivas e comunicativas das pessoas.

Neste contexto os cursos devem estar em constante mudança para melhor se adaptar às necessidades do aluno-trabalhador.

## **2 OBJETIVO**

Apresentar o processo de construção de cursos de qualificação profissional, para o público do setor de asseio e conservação, em especial, com o tema de limpeza profissional, desta forma atendendo as demandas do mercado e possibilitando a educação continuada em formato *e-learning*.

## **3 PÚBLICO-ALVO**

Os cursos de EAD foram elaborados para o público do setor do asseio e conservação, em especial para agentes de limpeza. Os serviços prestados no setor constituem-se em limpeza profissional, copeiragem, recepção, controle de acesso e portaria, jardinagem, desinsetização e ainda pode-se contar com profissionais de auxiliar de cozinha, garagistas, manobristas, ascensoristas e operadores de carga.

Os trabalhadores do setor são na maioria do sexo feminino, cuja escolaridade é baixa e em geral tem grande participação ou constituem-se como mantenedores exclusivos da família.

## **4 REFERENCIAL TEÓRICO**

Para os serviços de asseio e conservação, em geral, os funcionários são capacitados diretamente no ambiente de trabalho, tendo em vista que não há número significativo de escolas com esse foco e em se tratando de aprendizagem corporativa, poucas são as empresas que tem programa educacional com base em formação continuada. Nas descrições de Litto (2009, p. 15) sobre os aspectos da EAD em empresas internacionais, a aprendizagem baseada no trabalho (*Work Based Learning*) aponta que:

nas redes internacionais está sendo realizado o modelo de capacitação profissional em serviço (on-the-job), que inclui a EAD, um funcionário pode continuar trabalhando nos horários normais, mas realiza cursos a distância em uma instituição conveniada, tendo seu supervisor como avaliador de seu desempenho.

O ponto de partida para elaboração dos cursos foi compreender a especificidade do setor para elaboração do *design* instrucional assertivo. Segundo Mattar e Maia (2007, p. 51) “o design de um curso a distância pode ser entendido como o cuidado com a organização visual das informações”. Para uma compreensão e aprendizado do aluno em EAD, ele deve estar envolvido e perceber a possibilidade de utilização e a importância dos conteúdos estudados para sua prática.

Esse nicho mostrou-se promissor, de modo que no momento de elaboração, os cursos passaram a respeitar as particularidades do setor, visto que havia necessidade de serem aplicados em local de trabalho, com agilidade, facilidade de compreensão por parte do aluno, cuja escolaridade é em geral baixa, porém com a possibilidade de aprendizagem efetiva.

Os cursos têm o desenho pedagógico pautado em recursos audiovisuais, essencialmente demonstrativos, com grande apelo visual e cujo cenário e as práticas desenvolvidas constituem-se em ações reais, desta forma, a aprendizagem acontece em um panorama fidedigno, propício à assimilação.

O conteúdo foi compilado em videoaulas e alocado em plataforma virtual baseada em software livre e segundo Mattar e Valente (2007, p. 84) “as tecnologias da web estão redesenhando a educação, criando novas e interessantes oportunidades de ensino e aprendizagem, mais personalizadas, sociais e flexíveis.”

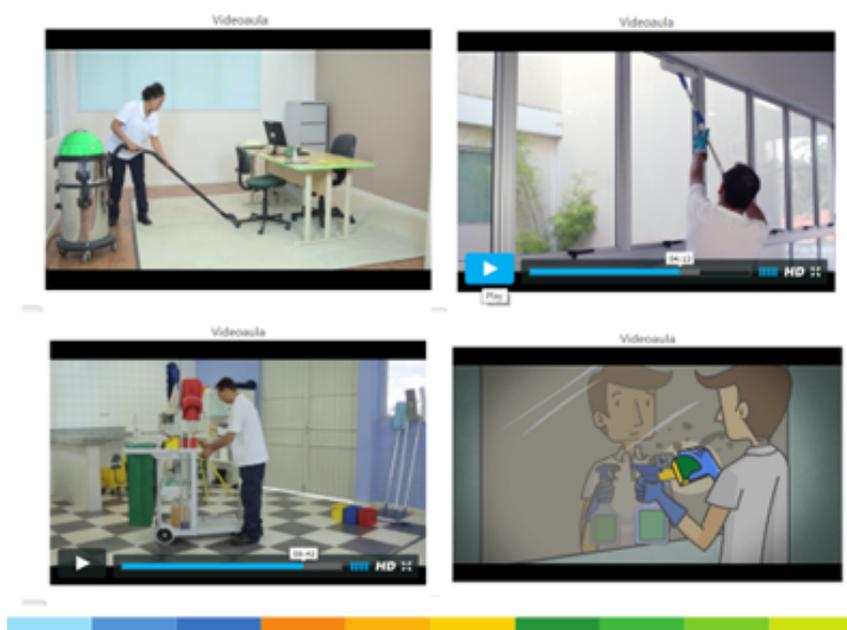


Figura 1. Exemplo de animação do vídeo do material instrucional

As videoaulas têm curta duração para manter o nível atento do aluno-trabalhador e rico em animações para dramatizar o conteúdo.



Figura 2. Exemplo de animação do material instrucional

Os cursos são constituídos de videoaulas com desenvolvimento das técnicas específicas para realização das atividades e com conteúdo comportamental, que envolve a postura e o comportamento esperados no ambiente laboral. Assim, é possível instrumentalizar o aluno-trabalhador com as técnicas, processos e postura profissional. Os roteiros com os conteúdos são organizados de modo que inicialmente são apresentadas as técnicas mais simples e gerais para posteriormente, serem inseridas as técnicas mais específicas e complexas.

O aluno deve assistir as videoaulas, realizar as avaliações em forma de exercícios objetivos referentes ao conteúdo estudado para então avançar nas demais videoaulas. O material está alocado em ambiente virtual de aprendizagem (AVA) *Moodle*, que foi customizado de modo a tornar-se intuitivo e amigável ao usuário com pouca familiaridade com computadores.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E MATERIAL INSTRUCIONAL

### 5.1 Composição da carga horária dos cursos

Ao aluno cabe uma série de atividades para a realização dos cursos, como a visualização das videoaulas, leituras, exercícios e avaliações, revisão, enfim, processos lógicos necessitam ser desenvolvidos para que a aprendizagem se efetive.

Para compor um quadro de horas para validar os roteiros com os conteúdos e registro em certificados, foram identificadas as atividades e os principais processos lógicos desenvolvidos para a aprendizagem. Foram realizadas pesquisas, em especial com base em Malinoski e Schroeder (2013).

As principais atividades realizadas no modelo pedagógico proposto são: realização de leitura, interpretação das informações das videoaulas, pesquisas, participação em chats, respostas de

questionários e realização de exercícios.

Quando se trata de leitura, os processos envolvidos para aprendizagem são de decodificação, compreensão, interpretação e retenção.

É igualmente complexa a operação da aprendizagem quando se tratar de compreender o conteúdo das videoaulas, pois o nível atento deve ser mantido para que a retenção das informações aconteça. Para isso, deve-se fazer anotações, rever cenas, atentar-se a sequência e ao detalhamento de atividades, confrontar os conhecimentos adquiridos ao anteriormente assimilados e reorganizar os novos conhecimentos, etc. Para as videoaulas e os áudios haverá a proporção de 1 minutos de vídeo à equivalência de 5 minutos de dedicação.

Para a atividade de pesquisa foram dedicados 60 minutos, pois há uma complexa seleção de informações em que deve ser feita a leitura inicial, triagem dos dados, compilação do conteúdo e a síntese para a aprendizagem. A mesma carga horária foi destinada ao chat, pois existe a similaridade das funções cognitivas. Porém, essas atividades ainda não foram desenvolvidas no modelo atual.

Para questionários, há a necessidade de busca dos conteúdos e de elaboração escrita de respostas quando se tratar de questões abertas, assim, serão aplicados 15 minutos. Para àqueles com questões fechadas, cuja ação é de leitura e seleção de alternativas já expostas, serão dedicados 10 minutos.

Tendo em vista os processos cognitivos que cada ação exige, a conversão do tempo em EAD para a contagem de horas foi estabelecida da seguinte forma:

- Leitura de texto: 10 minutos por se tratar de textos simples, compilados de forma a facilitar a compreensão.
- Pesquisa: 60 minutos pois há a busca das informações, a triagem dos dados, além da leitura propriamente dita.
- Vídeo: 1 minuto equivale a 5 minutos, em função dos processos cognitivos e do nível atento solicitado para a aprendizagem.
- Áudio: 1 minuto equivale a 5 minutos, com as mesmas características do vídeo.
- Chat: 60 minutos, por exigir nível atento e os processos cognitivos de escrita e leitura e registro;
- Questionário: questões abertas 15 minutos;
- Questionário: questões fechadas 10 minutos.

Assim, com base nos estudos realizados, a título de exemplificação, a série de Limpeza Profissional ficou com a carga horária: de 24 horas e compreende as seguintes videoaulas:

<b>INTRODUÇÃO A LIMPEZA PROFISSIONAL</b> - Cronograma e checklist, EPI;	Total: 5 horas compostas por 5 videoaulas e 5 questionários.
Organização de equipamentos, diluição de produtos;	
Lavação das Mãos.	
<b>LIMPEZA DE VIDROS</b> - Introdução a Limpeza de vidros (I e II);	Total: 2 horas compostas

Limpeza de persianas.	por 3 videoaulas e 3 questionários.
<b>LIMPEZA ADMINISTRATIVA</b> - Conceitos de Limpeza de áreas administrativas (conceitual); Áreas administrativas (áreas em uso I e II); Técnicas específicas de limpeza (teto, paredes e portas, cadeiras, chão e lixo)	Total: 5 horas compostas por 5 videoaulas e 5 questionários.
<b>LIMPEZA DE BANHEIROS</b> - Introdução a limpeza de banheiros (limpeza conceitual); Limpeza profunda - Parte I (procedimentos iniciais, lixeira e teto, limpeza de janelas, paredes e portas, limpeza de pias, cubas e bancadas); Limpeza profunda - Parte II (limpeza de vasos, bidês e mictórios, limpeza de pisos, limpeza de vidros e espelhos); Limpeza de Conservação e reparação (limpeza de conservação I e II e reparação).	Total: 5 horas compostas por 10 videoaulas e 10 questionários.
<b>LIMPEZA HOSPITALAR</b> - Conceitos de Limpeza Hospitalar (conceitos); Apresentação pessoal (apresentação pessoal, apresentação de produtos, classificação das áreas hospitalares, procedimentos gerais); Limpeza Concorrente (técnicas de limpeza concorrente); Limpeza Terminal (técnicas de limpeza terminal); - Finalização (limpeza de colchão e banheiro hospitalar).	Total: 7 horas compostas por 8 videoaulas e 8 questionários.

Tabela 1. Carga horária do curso de Limpeza Profissional

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposição do curso de Limpeza Profissional para o setor do asseio e conservação, na modalidade de educação a distância e sua implantação, levou a muitas aprendizagens. Inicialmente, vale ressaltar que não é possível fazer a transposição do formato presencial para a modalidade a distância, sem uma vasta preparação de roteiros, materiais, adaptações, desenho pedagógico, professores, mas sobretudo, conhecimento do público-alvo e demanda do mercado.

O processo de implantação foi realizado e os primeiros resultados já se delinearam. Por ocasião do desenvolvimento e da implantação dos cursos de Limpeza Profissional, verificou-se que, quando a procura por qualificação parte dos funcionários do setor, a opção é maciçamente por cursos presenciais, enquanto que os cursos online são procurados pelas empresas, o que pode ser entendido que os trabalhadores não têm a cultura de participar, ou não se identificam com cursos na modalidade a distância. Porém, quando o fazem, percebem a possibilidade de aprendizagem e mudança de comportamento.

Por isso, um aspecto importante é realizar uma campanha de apresentação dos cursos na modalidade, de modo que passem a ser conhecidos e tenham aceitação sem resistências. De acordo com o Moore e Kearsley (2007):

o grande diferencial da EAD está em proporcionar ao aluno a opção de escolher o próprio local e horário de estudo. A possibilidade de se gerar produtos customizados, ajustados e adaptados às necessidades dos clientes, possibilitam ganhos em tempo e adequação no atendimento a demandas específicas.

A campanha vem sendo realizada, em especial com as chefias do setor e com os empregadores, apresentando o programa de qualificação em reuniões e eventos. As videoaulas, na sua maioria, vem sendo realizadas no ambiente laboral, projetadas para grupos de trabalhadores em horário de trabalho.

As avaliações realizadas para verificação da satisfação dos alunos que realizaram os cursos de Limpeza Profissional têm mostrado que:

- ainda que os cursos estejam sendo indicados pelas chefias, têm tido boa aceitação pelo público-alvo;
- os alunos se identificam com os personagens e se reconhecem nas atividades demonstradas nas videoaulas;
- relatam entender facilmente as atividades visualizadas e que passam a compreender a necessidade de mudar alguns dos seus comportamentos para melhores práticas laborais e sobretudo, o uso de equipamentos de proteção individual – EPI.

A situação-problema mais relatada para dificultar a realização dos cursos, de forma individual, é a falta de computadores ou acesso à internet.

O objetivo do trabalho de apresentar o processo de construção de cursos de qualificação profissional foi atingido, porém requer aprofundamento nas etapas de acompanhamento e resultados, o que demandará estudos futuros.

Não é ousadia pensar em educação a distância para o público com baixa escolaridade, porém é preciso pensar em estratégias que favoreçam a assimilação dos conteúdos por meio de vários estímulos.

## Referências

ALVES, Lucineia. *Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo*. In Revista Científica, volume 10, 2011. Disponível em [http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista\\_PDF\\_Doc/2011/Artigo\\_07.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2011/Artigo_07.pdf) Acesso em 09/04/2015.

KENSKI, Vani. *Tecnologias e ensino presencial e a distância*. Campinas: Papirus, 2003.

LITTO, F. M. (2009). *O atual cenário internacional da EAD*. In Litto, F, & Formiga, M. (Orgs.). *Educação a distância: o estado da arte* (pp. 14-20). São Paulo: Pearson, 2009.

MAIA, Carmem; MATAR João. *ABC da EaD: a educação a distância hoje*. 1. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MATTAR, João; VALENTE, Carlos. *Second Life e Web 2.0 na educação: o potencial revolucionário das novas tecnologias*. São Paulo: Novatec, 2007.

MALINOSKI, Marlei. G. S.; SCHROEDER, Margaret M. *Mapa de Planejamento Curricular Para Disciplinas A Distância: A Relação Tempo e Aprendizagem*. In: 3º Congresso EAD - Concepções e Práticas Pedagógicas - UNICENTRO, 2013, Guarapuava.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. [A educação a distância: uma visão integrada](#). Trad. Roberto Galman. São Paulo: Thomson Learning, 2007.