

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA COMO ESTRATÉGIA PARA MUDANÇA CULTURAL E INOVAÇÃO NO CONTEXTO PÚBLICO

CURITIBA/PR ABRIL/2017

VALÉRIA DE CÁSSIA ARANTES - ESCOLA DE GESTÃO DO PARANÁ - valeriarantes.seap@seap.pr.gov.br

ANDERSON BLAINE MELO FERREIRA - INSTITUTO PUBLIX - blaine@publixconhecimento.com.br

LAISE CALDEIRA PEDROSO - INSTITUTO PUBLIX - laise@institutopublix.com.br

Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)

Categoria: MÉTODOS E TECNOLOGIAS

Setor Educacional: EDUCAÇÃO CORPORATIVA

RESUMO

O momento no qual vivemos é marcado por profundas transformações que afetam significativamente a vida das organizações e das pessoas que nela trabalham. Para atender as necessidades crescentes da sociedade, as organizações dependem cada vez mais, de sua capacidade de inovação. Como a inovação é resultado do trabalho criativo das pessoas, o capital humano de que dispõe a organização passa a ser um diferencial competitivo importante. Para atender as necessidades crescentes da sociedade, as organizações dependem cada vez mais, de sua capacidade de inovação. Não é por coincidência, portanto, que cada vez mais as empresas interessadas em projetos de educação corporativa realizam esforços intensos para mapear suas competências críticas e investem em gestão do conhecimento. Este relato tem como objetivo apresentar uma experiência do Governo do Estado do Paraná, na utilização da educação a distância como ferramenta para aporte de mudança cultural e inovação, na área de gestão documental.

Palavras-chave: Educação Corporativa; Educação a Distância; Estratégias Instrucionais; Conteúdo Interativo.

Introdução

A Escola de Gestão do Paraná, vinculada à Secretaria de Estado da Administração e da Previdência (Seap), é responsável pelo desenvolvimento de competências essenciais de gestão pública, alinhada à agenda estratégica do Governo do Estado, visando prestar serviços de qualidade e resultados sociais com ações voltadas à educação dos quadros públicos do Estado. Em 2016, desenvolveu o Programa de Aprendizagem para Resultados, em parceria com o Instituto Publix, com financiamento do Banco Mundial (BIRD). Com ações educacionais nas modalidades presencial e a distância, o programa contempla um conjunto de estratégias de aprendizagem para melhor compreensão dos conteúdos e sua aplicação prática. Possui, entre seus objetivos, desenvolver ações de capacitação como instrumento de transformação do setor público com o aprimoramento do capital intelectual, o incentivo à inovação e o compartilhamento de boas práticas.

A abrangência das ações da Escola de Gestão permite o atendimento de demandas pontuais de capacitação, essenciais a todos os órgãos do governo. Nesse sentido, é necessário destacar uma demanda específica concebida pela Coordenadoria de Administração de Serviços (CAS), também vinculada à Seap, para a capacitação imediata dos servidores estaduais que atuam com processos protocolados. Essa demanda caracteriza a condução de todos os processos criados e tramitados no poder executivo estadual, de forma digital.

A Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – Celepar, em parceria com a Seap, criou o sistema e-Protocolo Digital, com o objetivo de atender as necessidades do Estado do Paraná no uso informatizado de documentos nos órgãos da Administração Pública Estadual, desde o cadastramento até sua eliminação. Ocorre que esse sistema exige adequação do servidor, que deve estar aberto a novos conhecimentos impostos pela nova tecnologia. Com a amplitude da implementação do e-Protocolo Digital, envolvendo todos os 399 municípios do estado, um curso na modalidade a distância surgiu como solução para a capacitação desse contingente de profissionais atuantes no serviço público. O artigo em questão apresenta o curso e-Protocolo Digital, suas ferramentas, a plataforma em que está inserido, os desafios iniciais para a sua execução e os resultados gerados.

Objetivo Geral

Apresentar a estrutura do curso e-Protocolo Digital e a inovação na forma de utilização das ferramentas já consolidadas no ensino a distância.

Objetivos Específicos

- Avaliar o uso de ferramentas como vídeos interativos, simulações de cenários, banco de dados, fórum e *wiki*.
- Descrever a importância da utilização de equipe multidisciplinar na moderação e incentivo à construção de conteúdo colaborativo.
- Analisar os resultados da aplicação de curso com limite atemporal.
- Apresentar o desenho instrucional baseado no *crowdsourcing*.

Referencial Teórico

O modelo burocrático aplicado em 1936 no serviço público, tornou-se reverso à visão gerencial atual, que possui como preferência, o avanço e o aperfeiçoamento dos serviços prestados ao cidadão. Sendo assim, é necessário que o servidor público disponha de maior preparo técnico para prestar serviços com menor custo e maior qualidade, sendo a capacitação, crucial para o aprimoramento e engrandecimento profissional nas áreas de educação, segurança, saúde, entre outras.

A evolução nas organizações públicas vem provocando a necessidade de reconhecimento das pessoas como principal recurso de uma organização, pois são elas que decidem o rumo de suas ações, ou seja, gerenciam os recursos materiais, tecnológicos, estruturais, informacionais e de conhecimento.

Para Eboli (2004), a educação corporativa interessa a todos os setores da sociedade e está na agenda de discussão de todas as instituições empenhadas em aumentar a competitividade. A realidade mudou, exigindo que todas as pessoas e todos os níveis da empresa, tenham a capacidade de criar trabalho e conhecimento organizacional, contribuindo de maneira efetiva para o alcance de metas estratégicas.

Segundo Meister (1999), as organizações enfrentam dificuldades na velocidade de sua adaptação à nova realidade. Esse cenário acaba por definir o perfil do trabalhador da era do conhecimento. São necessários profissionais que aprendam de forma não convencional e que saibam trabalhar cooperativamente para gerar soluções inovadoras. É imprescindível uma nova abordagem na formação, para que os servidores tenham condições de acompanhar as mudanças, otimizando inclusive seu tempo. Além disso, a tecnologia vem permitindo desenvolver experiências para treinar mais pessoas, com maior economia (SANTOS, 2001).

Vivemos hoje uma época de profundas transformações que estão afetando a vida das

organizações e das pessoas que nela trabalham. Para atender as necessidades da sociedade, as organizações dependem cada vez mais de sua capacidade de inovação. Uma organização não cresce, não se desenvolve, não inova, não alcança a excelência se não fizer expressivos investimentos em tecnologia e em qualificação de recursos humanos. (CARVALHO, 1998).

Apresentação

O sistema e-Protocolo Digital, instituído pelo Decreto n.º 9.928 de 23 de janeiro de 2014, foi desenvolvido para atender as necessidades do Estado do Paraná no controle informatizado de documentos nos órgãos da Administração Pública Estadual, desde o cadastramento até a sua eliminação. Dentre as principais características, destacam-se:

- padronização de tabelas e procedimentos;
- informações gerenciais por meio de relatórios;
- tramitação personalizada;
- critérios para registro e arquivamento de processos;
- consulta pública de número de protocolo ativo.

Após o recebimento da demanda de capacitação dos servidores para a utilização do Sistema e-Protocolo Digital, a Escola de Gestão vislumbrou um novo cenário como alternativa para a adequação do servidor diante da nova ferramenta. Dessa forma, viu-se a necessidade de criação de um curso que tivesse como foco desenvolver as habilidades e a eficiência no uso dos recursos da nova plataforma por parte dos agentes públicos. Para que a implantação obtivesse um resultado positivo, foi necessária a adaptação cultural dos procedimentos para o novo formato digital, que inclui novas ferramentas como autenticação eletrônica, assinatura digital, segurança dos dados e informações, sigilo, gestão documental, legislação, entre outros.

O curso foi produzido a partir da parceria da Escola de Gestão com o Instituto Publix. No período de produção do conteúdo do curso, um grupo de trabalho intersetorial com representantes da Seap, da Celepar e do Departamento de Arquivo Público do Paraná – Deap foi criado, com o intuito de unificar conhecimentos e esforços para a constituição de um material a ser implantado com um novo modelo de design instrucional, desenvolvido pelo Instituto Publix.

No entanto, para esse grupo, o entendimento do que era imprescindível para o curso, não convergia. Em virtude do extenso material apresentado e produzido ao final, contemplando a legislação pertinente, o manual de Gestão de Documentos do Estado

do Paraná, o manual de uso do sistema, os formulários utilizados em cada unidade de protocolo, as rotinas dos encaminhamentos dos processos de cada órgão, dentre outros, ficou complexo vislumbrar a estrutura instrucional do curso.

Sob a coordenação da Escola de Gestão e da equipe de EaD do Instituto Publix, o escopo dos conteúdos e as informações prestadas pelos profissionais externos, foram minuciosamente analisados à luz dos mais diversos perfis do público-alvo previsto para o curso, da disponibilidade do parque tecnológico dos participantes, das competências e habilidades necessárias para o sucesso no uso do sistema, do tempo disponível dos servidores para a capacitação, da necessidade constante de atualização dos insumos do sistema, das demandas tempestivas ou extemporâneas e do convencimento para uma cultura digital no estado.

Após intensa análise dos aspectos que permeiam essa demanda, optou-se pelo desenho instrucional baseado em *crowdsourcing*, ou seja, a construção de uma comunidade *online*, que, de forma colaborativa, complementa e amplia o conteúdo do curso, visto que o sistema está em fase de implantação, mas seu escopo abarca implementações e atualizações constantes. Essa estratégia de incluir a participação pública e ativa dos alunos do curso, busca aproveitar a base de talentos existentes, assim como servidores engajados, para a evolução permanente do conhecimento utilizando-se de ferramentas *wiki*, de coleta e avaliação de informações, dentro do ambiente de capacitação.

Assim, a concepção do curso contempla um limite atemporal, não concluído, baseado em contribuições constantes dos participantes. Há a necessidade de um aprimoramento das funcionalidades e cenários disponíveis, à medida que as rotinas modificam e se atualizam. Para tanto, uma vez aluno, o curso estará sempre disponível para consultas, sugestões e simulações de novas conjunturas, de acordo com as especificidades dos órgãos do governo estadual.

Para que as contribuições sejam validadas e os novos cenários e atualizações implementadas, há um grupo permanente de moderadores, composto por especialistas dos órgãos gestores do processo. Uma apresentação introdutória do curso em vídeo, foi desenvolvida utilizando como pano de fundo abordagens demonstrando a simplicidade da nova ferramenta, a segurança dos sistemas digitais, a contemporaneidade e o desenvolvimento sustentável com a inserção da cultura do 100% digital.

Toda a estrutura do curso é apresentada visualmente na página inicial que, além do vídeo introdutório, conta com um fórum de dúvidas e contribuições, configurado de

forma a mostrar as postagens recentes com a foto do autor, a data da postagem e a temática tratada. Essa customização do fórum chama a atenção para o curso, estimula a atualização espontânea do perfil, visto que não foi solicitado a inserção da foto de perfil, mas a maioria atualizou sua foto e currículo na plataforma.

As melhores sugestões e as dúvidas frequentes postadas no fórum transformam-se em artigos no Guia Colaborativo do e-Protocolo Digital. Esse guia é uma ferramenta *wiki* que iniciou com alguns elementos básicos das funcionalidades do sistema e-Protocolo Digital. No entanto, como o participante possui acesso ao curso em qualquer tempo para consulta e contribuições, as funcionalidades e as orientações podem receber atualizações conforme a necessidade.

O curso conta ainda com aulas interativas em HTML5 e simulações de cenários em padrão SCORM (*Sharable Content Object Reference Model*), propostos pelos participantes e validados pelo grupo moderador. As aulas interativas estão disponíveis em vídeos curtos, propiciando ao participante a visualização da navegação do sistema e as opções disponíveis. Conforme o vídeo é apresentado, há a possibilidade de interação do participante por meio de *quiz*, *links* para conteúdo extra e apontamentos importantes durante sua execução. As simulações presentes no curso compreendem cenários que apresentam situações cotidianas dos processos no e-Protocolo Digital. As simulações podem ser propostas pelos participantes a qualquer tempo e, após a validação do grupo moderador, são produzidas e incorporada ao rol de cenários ofertados nesse espaço.

Procedimentos Metodológicos

Para ofertar o curso por meio de ambiente virtual de aprendizagem, optou-se pelo uso da plataforma Moodle (*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*). Com aplicação do conceito de “pílulas do conhecimento”, para início do curso, foi desenvolvido um vídeo curto, apresentando a transição de documentos físicos e protocolados para processos 100% digitais. Usando uma linguagem simples e direta, foram elaborados *screencasts* com instruções para o uso do sistema e-Protocolo Digital. Para mostrar as funcionalidades do sistema, foram criados vídeos com interações por meio de *quiz*, *links* e apontamentos importantes utilizados durante sua execução. Para subsidiar esse recurso, as interações em HTML5 utilizaram o projeto open source H5P que disponibiliza *plugin* para Moodle que permite ao sistema criar conteúdo interativo.

O curso conta ainda com um fórum de dúvidas, customizado para valorizar as últimas contribuições que permanecem em destaque na página inicial, mostrando o assunto, autor e sua imagem. O principal objetivo dessa ferramenta é elencar as melhores

sugestões e as dúvidas frequentes postadas, transformando-as em artigos no Guia Colaborativo do e-Protocolo Digital. Esse guia é uma ferramenta *wiki*, cujo conteúdo indexado está disponível por meio de uma ferramenta de busca.

Outra metodologia aplicada é a disponibilidade da atividade de banco de dados, personalizado para consolidar um banco de referências e conteúdos complementares ao curso, na forma de Biblioteca do Curso (arquivos anexos) e Biblioteca Virtual (*links* de artigos e conteúdos correlatos). O ponto forte desta ferramenta é a opção de adição de material pelos participantes do curso. É utilizado o padrão SCORM para simulação de cenários no uso do sistema e-Protocolo Digital. Todas as atividades disponibilizadas passaram por verificação dos padrões de acessibilidade na *web*, para que todos tenham acesso a informação.

Discussão dos resultados

Após a divulgação da necessidade de migração do sistema de protocolo físico para o protocolo digital em todos os órgãos do estado, ocorreu um processo normal de desestabilização diante de um movimento de mudança, ocasionando dúvidas e incertezas a respeito dessa inovação. Mesmo com a migração gradativa do sistema entre os órgãos, a capacitação tornou-se urgente e emergente, sendo adotado um cenário coadunante de “uso imediato = capacitação imediata”, mediante cronograma de implantação previamente definido. Sendo assim, o curso foi disponibilizado a 400 servidores prioritários, ou seja, servidores de órgãos com o sistema já em implantação. Nesse universo de cursistas, no primeiro dia do curso ocorreu o acesso de 65% destes. Dez dias após a primeira inserção de participantes, foram cadastrados mais 1.200 cursistas. Após esse período, o curso obteve uma configuração de auto inscrição, com oferta permanente. Espera-se, nesse sentido, um alcance total no espaço de menos de 1 ano, capacitar um quantitativo superior a 20 mil servidores, técnicos e gestores do Estado do Paraná no referido sistema.

Considerações finais

As características geográficas do Governo do Estado do Paraná, com 399 municípios, aliado a necessidade premente de aportar inovação e gestão eletrônica documental, foram elementos fundamentais e estruturantes na definição de estratégias de tecnologia da informação e comunicação, aliada ao ensino a distância.

O trabalho integrado, intersetorial e interinstitucional novamente comprova sua significativa e fundamental importância num processo complexo de criação coletiva. O

desafio esteve calcado em mudança de cultura, desmistificação da complexidade de um sistema digital, confiabilidade e segurança do sistema de modo a impedir que o atual modelo de gestão documental seja comprometido, com extravios de peças documentais. A estratégia didática e metodológica utilizada, que possibilitou com que os conteúdos fossem apresentados de modo claro e objetivo, aliada a oferta regular e sistemática do curso, a coparticipação dos servidores na construção dos conteúdos, a atualização constante das ferramentas e rotinas realizadas, a validação das alterações por um grupo de moderadores com expertise na área, foram alguns dos principais aspectos que contribuíram para o sucesso dessa capacitação e da conseqüente mudança cultural.

Referências

CARVALHO, M. S. Gestão por competências: uma nova abordagem em recursos humanos. Rio de Janeiro, 1998.

CASTELLS, M.; A sociedade em rede. A era da informação: economia, sociedade e cultura. 8 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

EBOLI, M. Educação corporativa no Brasil: mitos e verdades. São Paulo: Editora Gente, 2004.

MEISTER, J. C. (Org.). Educação corporativa: a gestão do capital intelectual através das universidades corporativas. São Paulo: Makron Books, 1999.

SANTOS, A. R.; PACHECO, F. F; PEREIRA, H. J; BASTOS, JR., P. A. (Org). Gestão do conhecimento: uma experiência para o sucesso empresarial. Curitiba: Champagnat, 2001.