

SPC BRASIL: INVESTINDO NA EAD PARA REDUZIR CUSTOS E GARANTIR A QUALIDADE NAS CAPACITAÇÕES.

SÃO PAULO/SP MAIO/2017

SILVANA DENISE GUIMARÃES - SPC BRASIL - silvana.guimaraes@spcbrasil.org.br

ANA CAROLINE LIMA ASSIS - SPC BRASIL - ana.assis@spcbrasil.org.br

ELAINE CRISTINA FREITAS - SPC BRASIL - cristina.freitas@spcbrasil.org.br

MARIANE DOS SANTOS FRANCO - SPC BRASIL - mariane.franco@spcbrasil.org.br

ELY PRISCILA PARDIN SILVA - SPC BRASIL - priscila.pardin @spcbrasil.org.br

Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)

Categoria: MÉTODOS E TECNOLOGIAS

Setor Educacional: EDUCAÇÃO CORPORATIVA

RESUMO

O SPC Brasil é um tradicional bureau de informação que está no mercado há 60 anos. Tem como principal objetivo fomentar as 2000 Entidades, Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) e Associações Comerciais no Brasil, com produtos e serviços que levam soluções para o mercado varejista, auxiliando as empresas a crescerem mais e reduzirem as suas taxas de inadimplência. Desde 2012 se tem o desafio de levar informações às 2000 Entidades de forma gratuita, garantindo a veracidade, rapidez e qualidade informação. Outro desafio para implementação do projeto EaD, iniciado em 2012, além do cultural, era o financeiro. O objetivo era ofertar capacitações gratuitas às Entidades onde o SPC Brasil teria que fazer o investimento de tecnologia, material e equipe. A ferramenta de webconferência foi a forma encontrada para trabalhar a modalidade EaD, com encontros pela internet ao vivo, junto a materiais de apoio. Desta forma, percebe-se o investimento e a redução de custos, assim como a garantia no aumento da qualidade da informação repassada para as Entidades por meio das capacitações.

Palavras-chave: webconferência; qualidade; investimento; custo; 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.

Sendo assim, era necessário um modelo de capacitação que assegurasse a qualidade da informação e que permitisse um repasse rápido para as Entidades. Vale ressaltar que as Entidades não pagam pelos encontros e o SPC Brasil fica responsável pelo financiamento dos custos.

Para trabalhar a modalidade EaD, com baixa banda de internet e atender ao público diversificado por todo o Brasil, o SPC Brasil buscou 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.

2 Objetivos

2.1 Objetivo Geral

Investir na EaD para realização das capacitações garantindo a qualidade das informações repassadas para as Entidades sobre os produtos e serviços e reduzir dos custos de capacitações.

2.2 Objetivos Específicos

- Capacitar as Entidades sobre os produtos e serviços do SPC Brasil.
- Fomentar as Entidades com rapidez sobre as informações do mercado.
- Garantir o repasse das informações por equipe multidisciplinar de especialistas do conteúdo.
- Investir na EaD para promoção de capacitações.
- Reduzir custos de capacitações para as Entidades e para SPC Brasil.

3 Referencial Teórico

3.1 Conhecendo o SPC Brasil

O SPC Brasil é um sistema de informações que recebe dados de 2000 Entidades: 1.500 Câmaras de Dirigentes Lojistas (CDL) e 500 Associações Comerciais. Está em 1 milhão de pontos de vendas, entrando todo mês outros 3.300 Associados. Do número de empresas associadas, 90% são PMEs, desta forma o SPC Brasil auxilia na tomada de decisões para concessão de crédito das empresas.

O SPC Brasil possui aproximadamente 180 milhões de pessoas físicas (CPF) e 26 milhões de pessoas jurídicas (CNPJ) de todo o país, dentre os quais, pessoas em débito e também os adimplentes. As empresas associadas realizam 50 milhões de consultas mês em nosso banco de dados. Constituindo-se no maior banco de dados da América Latina em informações creditícias.

3.2 Área de Capacitação

A Área de Capacitação está ligada à Gerência de Negócios e a Superintendência de Bureau de Crédito, 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, nas capitais de todo o Brasil. Até esta data não tinha como atender Entidades que não possuíam verbas para viagem (transporte, hospedagem, alimentação, etc) e não havia rapidez no repasse das informações, ficando algumas Entidades com informações defasadas quanto ao uso do sistema do SPC Brasil.

Neste mesmo ano, o SPC Brasil iniciou o investimento na área de capacitação e contratou uma profissional da área de pedagogia, especialista em EaD, com o objetivo de estruturar a área. Hoje a área é formada por uma equipe constituída por 1 Gestora (especialista em EaD), 2 Analistas, 5 Assistentes e 1 jovem aprendiz, e possui duas salas físicas para realização de capacitações presenciais. Para apoiar as capacitações externas, utiliza-se um LMS 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 em todo o Brasil.

3.3 Educação a Distância

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, permitindo 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).

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.

3.4 Webconferência

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 a webconferência que é um meio de maior utilização e frequência, pois contribui na disseminação da informação na modalidade a distância dentro da quinta geração.

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

A webconferência permite a interação em tempo real unindo som, imagem e movimento, desta forma se aproximando muito aos encontros presenciais. Mas não se pode esquecer 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.

3.5 Investimentos x Redução de Custos

Quando se fala de investimento em capacitação corporativa ou não corporativa na modalidade EaD, fala-se automaticamente em redução de custos. Existe um investimento em equipe, infraestrutura, equipamentos e internet, mas ao mesmo tempo se fala em redução de gastos quanto a hospedagem, alimentação, transporte, material, entre outros. Segundo Intelliplan (2016):

O treinamento corporativo via EAD é extremamente mais econômico em relação ao presencial, visto que custos com deslocamento e infraestrutura para treinamentos presenciais são superiores aos virtuais. Os valores do modelo online caem ainda mais quando é considerado o tempo poupado nos treinamentos revertidos em produção.

Desta forma, entende-se que existe uma redução de custos significativa. Segundo a reportagem da Gazeta do Povo, no site da ABED (2006) a Rede Globo Fez um investimento em EaD para capacitar seus colaboradores e de acordo com a Gerente de RH, Sônia M. B. Siqueira, existem pontos positivos do sistema e-learning como o baixo valor do investimento, a possibilidade de administração do tempo e a grande variedade oferecida.

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.

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 de documentação financeira.

5.1 Atendimento da área de capacitação

No gráfico a seguir, pode-se observar que a área de capacitação durante os anos, aumentou muito seu atendimento passou de 968 participações em capacitações para mais de 7500 participações ao ano. Foram emitidos de 20 mil certificados desde 2012, sendo 15mil deles pela modalidade EaD.

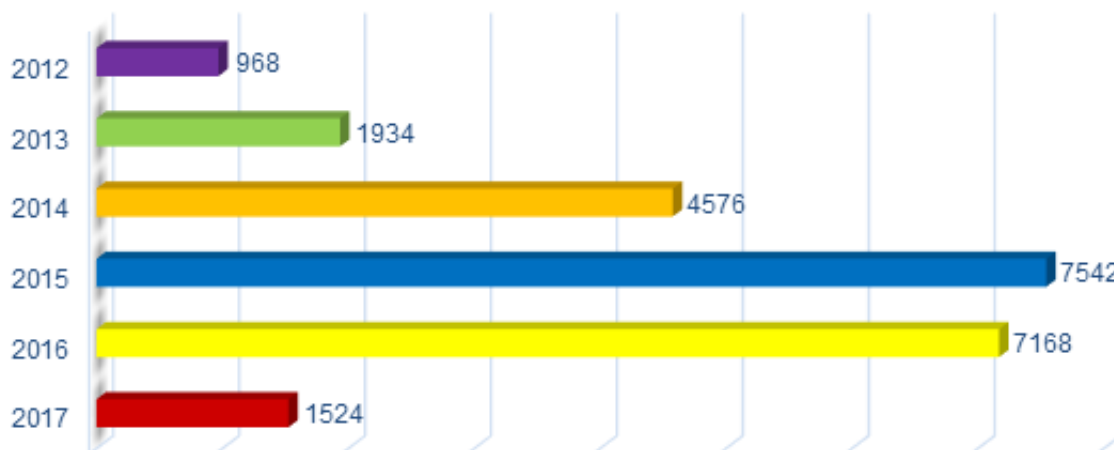


Gráfico 1. Quantidade de atendimento da área de capacitação

5.2 Participações nas Capacitações das Entidades

No gráfico a seguir observa-se o crescimento das participações em eventos, dos colaboradores das Entidades pela Web, e diminuição nos encontros presenciais. Paralelamente nota-se o aumento de temas e especialistas para ministrar os encontros. Em 2012 se trabalhava presencialmente com 1 tema e 1 ministrante. Em 2016, teve um crescimento nos encontros presenciais, devido a migração do estado da Bahia, que até então não utilizava o sistema SPC Brasil, aumentando o número de participações presenciais. No ano de 2016 se teve 59 temas com 35 ministrantes.

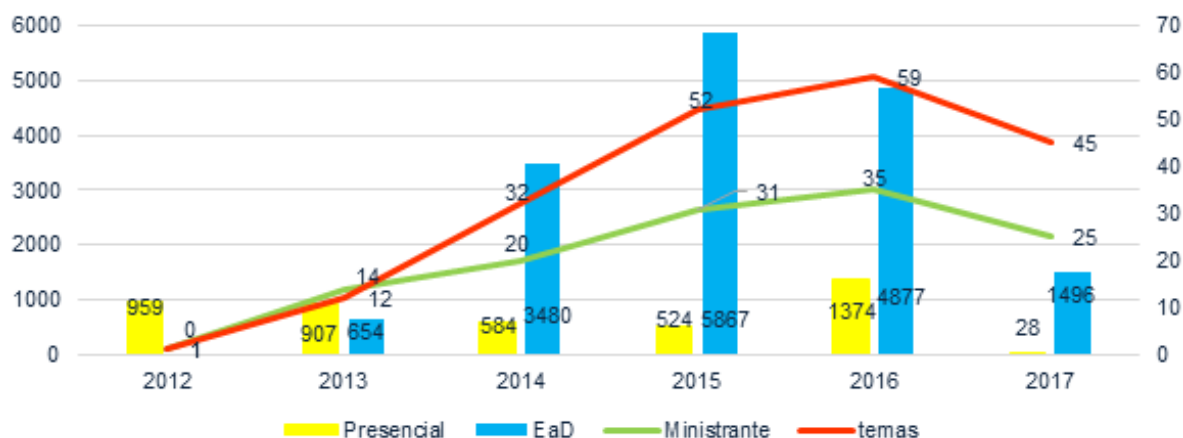


Gráfico 2. Quantidade de participações Entidades x temas x ministrantes

5.3 Participações nas capacitações dos Colaboradores SPC Brasil

No gráfico abaixo é possível notar que em 2012 não havia atendimento para os colaboradores do SPC Brasil. Com investimento na área de Capacitação, além de atender as Entidades, entrou no planejamento também a capacitação operacional para os colaboradores do SPC Brasil, desde 2013 se teve 3170 participações. Existe a necessidade de os colaboradores terem o conhecimento dos produtos e serviços do SPC Brasil, com o objetivo de contribuir no desenvolvimento de novas soluções para o negócio e auxiliar nas dúvidas das Entidades.

Se nota que os colaboradores do SPC Brasil obtiveram participação pouco relevante nos encontros pela EaD, porém, com nova gestão de RH, este número tende a aumentar devido ao futuro investimento na modalidade.

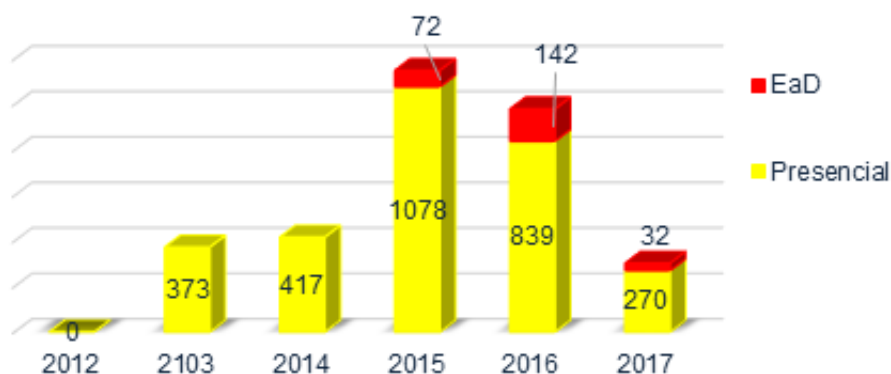


Gráfico 3. Quantidade de participações Colaboradores SPC Brasil

5.4 Satisfação dos Participantes

O índice de satisfação, dos participantes dos cursos ofertados pela EaD, quanto aplicabilidade do conteúdo são de 86% de satisfação.

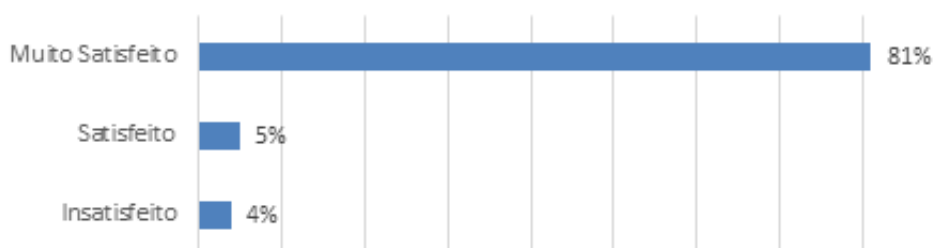


Gráfico 4. Satisfação dos participantes

E finalizando a satisfação um comentário para ilustrar: “A princípio não tenho nada para

reclamar, só tenho a agradecer pela ajuda. Obrigado SPC Capacita, e continuem com o excelente trabalho!!"CDL São José do Vale do Rio Preto/RJ

5.5 Investimentos x custo

O SPC Brasil até 2012 realizava os encontros presencialmente, na média de 24 encontros/ano. Por encontro, gastava-se em média R\$3mil, com a ministrante, sem contabilizar o pagamento de espaço físico, alimentação, hospedagem, transporte dos participantes, entre outros. Em 2013, com implementação da EaD, teve um investimento de ambiente (SETUP) de R\$10mil e a mensalidade de R\$ 1.050,00/mês, ou seja até 2016 R\$ 60mil. Percebe-se que o investimento já valeu a pena. Conforme gráfico abaixo, mantendo o mesmo modelo presencial o custo seria R\$360mil com os encontros, enquanto pela EaD o custo diminuiu e aumentou o número de capacitados.

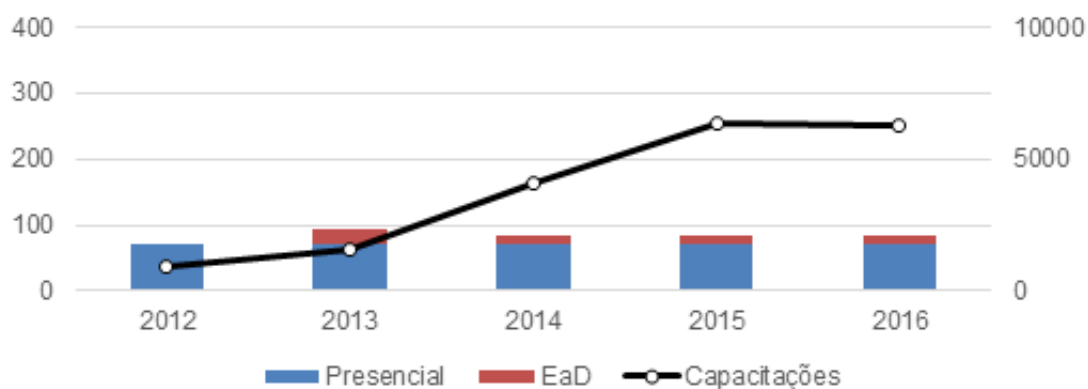


Gráfico 5. Investimento x quantidade de pessoas capacitadas

Desta forma, se calcular uma estimativa de custo (R\$ 3mil por evento) com a quantidade de eventos que se realiza por mês na modalidade EaD, média 20 encontros/mês, seria R\$60mil mês. Pode-se perceber o real custo/benefício que a EaD trouxe para o SPC Brasil, pois durante o mesmo período de 5 anos, para realizar os encontros presenciais que foram realizados pela EaD, o custo seria de R\$3.6 milhões. Além disso, se realizou 20 anos de capacitação em 5 anos.

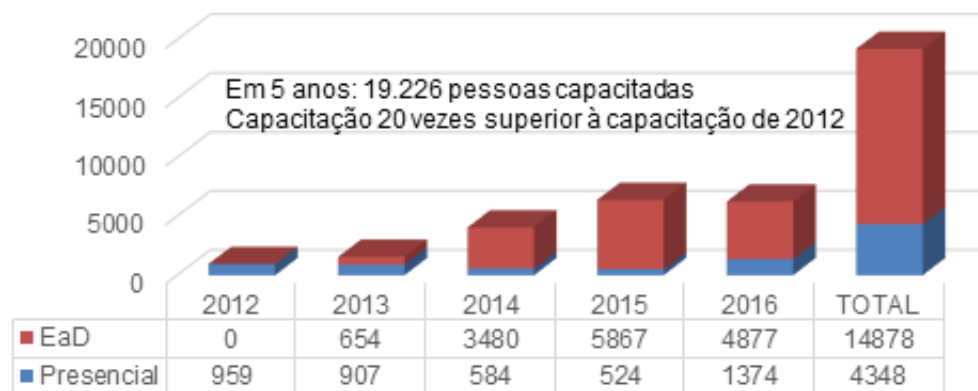


Gráfico 6. Redução de custos x redução de tempo

3 Conclusão

Diante do presente artigo, percebe-se que o SPC Brasil conseguiu atingir seu objetivo investindo na área de EaD. Com a EaD, realizou capacitações para um número maior de participantes, mais de 20mil certificados gerados pela área de capacitação, sendo mais de 15mil pela EaD. Aumentou a quantidade de temas abordados por especialistas das áreas, garantindo a veracidade, e pronto atendimento quanto ao tema abordado, de 1 tema para um topo de 59 e de 1 ministrante para até ministrantes/especialistas. Desta forma melhorou a qualidade e também a rapidez no repasse da informação.

Com a webconferência pode-se utilizar 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 seja realizado por exemplo, uma capacitação de sistema operacional, e assim seja apresentado na prática em tempo real como utilizar o sistema.

Outro detalhe importante é a questão da redução de custos, que foi significativa, e simultaneamente o aumento da qualidade do repasse das informações. O SPC Brasil investiu R\$60mil em 5 anos e economizou mais de R\$ 3 milhões. A atividade realizada em 5 anos, sendo o que foi trabalhado por EaD, se continuasse no mesmo modelo de 2012 presencial, levaria mais de 20 anos.

Busca-se manter a qualidade e aos poucos mesclar a metodologia realizando capacitações em webconferência, mas também ofertar temas com vídeoaula, videos tutoriais para que os participantes que não participam devido à falta de tempo, por exemplo, possam ter as informações quanto aos serviços e produtos do SPC Brasil.

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: 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.

INTELLIPLAN. **Treinamento Corporativo em EaD**. Disponibilizado em: <http://www.intelliplan.com.br/treinamento-corporativo-ead> Acessado em 22 de nov de 2016.

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: Acessado em 28 de jun 2004.

VERGARA, Sylvia. **Educação a distância: limites e possibilidades**. Disponibilizado em: Acessado em 09 de maio de 2015.

CENSO EAD.BR 2015. **Relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil**. Disponível em: Acessado em 20 abr 2017.