

EaD NO CIEE: DO CONTEÚDO À TUTORIA

São Paulo – SP - maio de 2009

ROSA MARIA SIMONE - CENTRO DE INTEGRAÇÃO EMPRESA-ESCOLA - CIEE –
rosa_simone@cieesp.org.br

ZÉLIA RIBAS VARAJÃO TEIXEIRA SOARES - CENTRO DE INTEGRAÇÃO
EMPRESA-ESCOLA - CIEE – zelia@cieesp.org.br

ESTRATÉGIAS E POLÍTICAS

EDUCAÇÃO CONTINUADA EM GERAL

DESCRIÇÃO DE PROJETO EM ANDAMENTO

EXPERIÊNCIA INOVADORA

RESUMO

Há 45 anos o Centro de Integração Empresa Escola vem atuando em prol da inserção dos jovens no mercado de trabalho por meio de programas de estágio e treinamentos com foco na atuação socialmente responsável.

Partindo desse pressuposto e para atender um número cada vez maior de estudantes e estagiários em todo o país foi criado o Programa CIEE de Educação a Distância com o objetivo de promover cursos on-line com conteúdos fundamentais aos jovens, aumentando suas possibilidades de inserção no mercado de trabalho e as chances de efetivação.

Com apenas quatro anos de atuação, o Programa de EaD desenvolve um rico trabalho na montagem dos cursos que vai desde o levantamento do tema à tutoria. Cada etapa que envolve esse processo contempla pesquisa e planejamento, além de melhorias constantes.

Essas ações renderam ao CIEE mais de 700 mil treinamentos realizados desde o início do programa, indicando um crescimento de 19.796% desde seu lançamento em 2005, além de promover a redução em 36% nos níveis de evasão dos cursos oferecidos pelo Programa.

PALAVRAS CHAVE: Educação a Distância, Design Instrucional, Tutoria.

1 - O Centro de Integração Empresa Escola - CIEE

O Centro de Integração Empresa Escola (CIEE) é uma associação filantrópica de direito privado, sem fins lucrativos, beneficente de assistência social e reconhecida de utilidade pública que, dentre vários programas, possibilita aos jovens estudantes brasileiros uma formação integral, ingressando-os no mercado de trabalho, através de treinamentos e programas de estágio.

Há 45 anos, um grupo de idealistas, formado por empresários e professores, fundou o CIEE com o objetivo de auxiliar o jovem estudante universitário e de ensino médio na busca de sua qualificação profissional, por meio da promoção de programas de estágios e treinamentos em empresas.

A visão da empresa é ser conhecida como a maior e melhor instituição brasileira na interação educação e trabalho e a missão do CIEE é oferecer à comunidade brasileira soluções que contribuam efetivamente para a capacitação profissional da juventude, visando sua integração ao mercado de trabalho e ao exercício da cidadania.

O CIEE tem o maior e mais qualificado banco de estudantes do país, com mais de um milhão de inscritos, de cursos do ensino médio, ensino profissional de nível médio e superior, em todo território brasileiro, encaminhando para estágio nas empresas mais de 8 milhões de estudantes, através de mais de 350 Unidades de Operação e parceria com milhares de empresas. Atualmente, mais de 300 mil jovens estudantes recebem bolsas-auxílio do CIEE.

A empresa contempla o Sistema CIEE Nacional que congrega oito CIEE's estaduais que possuem autonomia administrativa, jurídica e financeira e praticam em seu âmbito de atuação a filosofia, as políticas e as diretrizes institucionais estabelecidas pelo CIEE Nacional.

A empresa tem foco na atuação socialmente responsável, como forma de contribuir efetivamente para o desenvolvimento sustentável do País. Dentre os programas oferecidos destacam-se: Programa CIEE de Alfabetização e Suplência Gratuita para Adultos, Aprendiz Legal, Programa para Portadores de Necessidades Especiais, Programa CIEE de Educação a Distância, Estágio de Medicina, Programa de Orientação e Informação Profissional, cursos gratuitos

de idiomas e informática, além de palestras e seminários gratuitos sobre temas relevantes da realidade brasileira.

2 - Programa CIEE de Educação a Distância

Diante do processo acelerado de mudanças tecnológicas, econômicas, políticas, organizacionais etc., a capacidade de adaptação das empresas assume um ritmo frenético. Elas buscam uma readequação, principalmente sobre o capital humano, solicitando ao mercado novos perfis profissionais e novos requisitos para o trabalho.

Partindo desse pressuposto, o Programa CIEE de Educação a Distância foi lançado em março de 2005 com o objetivo de capacitar, aperfeiçoar, aprimorar os estudantes do ensino médio, de educação profissional de nível e ensino superior, além de estagiários de empresas convenientes por meio de cursos de relevante importância pessoal e profissional com conteúdos elaborados a partir dos requisitos exigidos pelo mercado de trabalho, reforçando nos estudantes, as habilidades mais valorizadas nos processos seletivos e no ambiente profissional.

Atualmente a equipe de Educação a Distância participa de toda a produção desses cursos, desde o levantamento do tema até à tutoria; ao todo são dezesseis profissionais altamente capacitados que realizam todo o processo de produção, destacando-se: administradores, pesquisadores, conteudistas, designers instrucionais, programadores, desenhistas e tutores.

3 - A Educação a Distância no CIEE: do conteúdo à tutoria

O CIEE, ao planejar cursos de educação a distância tem a preocupação de atender as necessidades dos estudantes, estagiários, empresas e instituições de ensino em conjunto com seus objetivos organizacionais.

Periodicamente em conjunto com empresas e instituições de ensino são realizadas pesquisas para verificação das competências mais valorizadas no mercado e análise das carências dos estudantes. A partir daí são definidos os novos temas para os cursos que integrarão o catálogo do Programa.

Após a definição do tema é criado o programa do curso. Neste programa serão elencados os aspectos mais importantes de toda a produção e

norteará a equipe para o desenvolvimento do curso em questão. Para montagem do programa é utilizada a técnica 5w2h:

5W	What	O que?	Curso e definição dos objetivos gerais e específicos
	Who	Quem?	Público-alvo
	Where	Onde?	Local ou forma de realização do curso
	When	Quando?	Duração e período de realização
	Why	Por quê?	Justificativa
2H	How	Como?	Metodologia, ferramentas de interação e recursos
	How much	Quanto custa?	Definição de valor do curso

Tabela 1 – Etapas para desenvolvimento do programa de EaD do CIEE.

Ainda nesse documento são apresentados os requisitos mínimos de equipamentos necessários para realização do curso e por fim, o conteúdo programático que será explorado no desenvolvimento do design instrucional.

O design instrucional é responsável por nortear toda roteirização, *storyboard* e produção *Web*. Nele é contemplado um projeto pedagógico que envolve o planejamento, preparação e disposição dos conceitos, atividades e tarefas orientadas no ambiente de aprendizagem virtual.

O projeto de design instrucional adotado pelo CIEE contempla: levantamento de necessidades dos estudantes e/ou estagiários por meio de pesquisas; levantamento de características fisiológicas, cognitivas, sociais para identificação e análise do público-alvo; alinhamento do objetivo geral, objetivos específicos e métodos para mapeamento dos objetivos de aprendizagem; definição de estratégias para transmissão de informações e interação; tipo de agrupamento dos participantes; estratégias e princípios didáticos – formas para apresentação dos conteúdos, articulação dos conteúdos; definição da apresentação dos conteúdos no decorrer do curso, separação do conteúdo em aulas, atividades, ferramentas de interação para planejamento da solução instrucional.

Tais análises contribuem para facilitar o acesso às informações do curso a todos os integrantes da equipe, além de possibilitar a identificação de problemas, facilitar a revisão, viabilizar uma produção mais rápida, sem perda da qualidade visando desta forma evitar conceitos desnecessários; manter o

foco e a padronização das tarefas relacionadas ao curso a fim de facilitar o treinamento em caso de designers novos.

Antes do início da produção dos conteúdos, faz-se uma investigação de autores renomados, livros, matérias de revistas, jornais e periódicos relacionados ao tema. Os colaboradores da equipe participam dos cursos presenciais oferecidos pela própria organização, afim de que o conteúdo tenha o melhor embasamento teórico possível.

Atualmente a área de Educação a Distância possui em seu catálogo 28 cursos disponíveis aos estudantes e colaboradores da instituição, que são oferecidos na modalidade e-Learning.

A maioria dos cursos do Programa apresenta a seguinte mediação pedagógica: 65% composto por textos, animações, contextualizações, interatividade e exercícios e 35% composto por simulações e games. A escolha desses elementos se deve a uma série de pesquisas e análises realizadas com os próprios estudantes para verificação de suas preferências. Constatamos nas pesquisas que os estudantes e estagiários preferem: 47% - simulações práticas; 29% - exercícios; 26% - conteúdos e 8% discussões e interação com os outros participantes.

Após essa etapa é realizada a roteirização do curso, onde o estilo, a utilização de personagens, cenários, simulações, jogos ou a mistura de estilos serão definidos.

A produção do roteiro segue uma sequência definida pelo design instrucional e cada página é elaborada de forma a facilitar os trabalhos dos designers e programadores.

O trabalho é bastante minucioso, exigindo muita concentração e criatividade, uma vez que os conteúdos precisam ser interativos, interessantes além de atingir os objetivos de aprendizagem.

Nesse momento de produção do roteiro alguns cuidados são tomados: apresentação de poucos conceitos nas telas, não permitindo que o estudante se desmotive; utilização de linguagem adequada ao público-alvo e a proposta de um conteúdo autoinstrucional.

Esse roteiro é encaminhado para análise do supervisor e, se aprovado, segue para a área de produção WEB que é responsável pela transposição do conteúdo físico para o ambiente virtual.

Com base no roteiro, a equipe analisa e escolhe o melhor layout, os objetos de interação, providencia imagens, ilustrações e inicia a montagem do curso com o auxílio de softwares próprios para desenvolvimento de animações, como o *Lectora* que é utilizado na elaboração de conteúdos com diversos recursos: vídeos, animações, imagens, sons e com a possibilidade de gerar pacotes no formato SCORM (linguagem própria para cursos *on-line*). Outro software, o *Course Designer* é utilizado para encapsular o conteúdo pré-formatado externamente para o formato SCORM. Já o *Camtasia* é utilizado para capturar conteúdos (aplicativos, áreas do computador) e formatá-los em vídeo, com capacidade para som e interação; e, finalmente o *Flash*, um software utilizado para a criação de animações, interfaces, interações com linguagem de programação própria e extremamente rica, agregando várias mídias de maneira intuitiva.

Para atingir os resultados esperados foi desenvolvido um cronograma específico de produção que promove a agilidade nos trabalhos da equipe.

Após a publicação do curso na plataforma de gerenciamento é realizada uma análise minuciosa para validar se o conteúdo e as atividades foram desenvolvidos conforme o design instrucional. Nessa etapa também é realizado o projeto-piloto com aproximadamente quinze estudantes. Essas ações finalizam o processo de produção, aprovando-o para o lançamento.

A partir desse momento, a tutoria entra em ação com a responsabilidade de organizar as turmas, planejar e controlar as atividades de fórum, chat, atendimento on-line, esclarecer dúvidas por e-mail, telefone etc. Cada ferramenta de colaboração tem sua importância no trabalho da tutoria, uma vez que oferecem subsídios aos estudantes, estagiários e tutores na troca de informações, conhecimentos, dúvidas etc., proporcionando um ambiente de aprendizado rico e interativo com recursos importantes para uma boa mediação pedagógica.

Por meio de enquete realizada com os estudantes e estagiários participantes do Programa constatamos que o *e-mail* é a principal ferramenta de contato com o tutor, representando 58% da preferência entre os pesquisados. Ainda, 17% preferem o atendimento on-line; 15% o telefone; 8% o chat e 2% o fórum e a FAQ.

As avaliações dos estudantes envolvem variadas métricas: para verificação da retenção do conhecimento e habilidades são utilizadas avaliações contínuas, realizadas durante os cursos, por meio de testes e desafios. Outra forma de avaliação, a avaliação de reação, é utilizada como métrica tanto para avaliação de retenção do conhecimento, quanto para a aplicação desses conhecimentos/habilidades. É preenchida pelos participantes no final dos cursos, possibilitando a identificação de sugestões de aperfeiçoamento, além de analisar se o estudante/estagiário está realmente colocando em prática o que aprendeu. Outros métodos utilizados como avaliação dos cursos são as enquetes realizadas e os depoimentos colhidos. Por meio destes instrumentos é possível uma identificação dos elementos relacionados à retenção e à aplicação dos conhecimentos e habilidades.

Iniciamos um processo de avaliação de estagiários para verificação da melhoria do desempenho destes, bem como, a contribuição dos cursos do programa EAD nos resultados da nossa instituição. A pesquisa envolve turmas fechadas de estagiários, onde o supervisor de estágio ou supervisor imediato é responsável pela avaliação do participante mediante um formulário previamente elaborado pelo CIEE.

4 - Resultados

O Programa CIEE de Educação a Distância atingiu a marca de 707.131 treinamentos realizados desde o seu início. No ano de 2009 realizamos 119.885 treinamentos até abril. O ano de 2008 foi marcado por excelentes conquistas, a começar pelo número de treinamentos realizados: 384.766, representando um crescimento de 232% em relação ao mesmo período do ano de 2007. Nos anos anteriores foram obtidos os seguintes resultados: em 2006, 33.075 e em 2005, 3.572, apontando um nível de crescimento de 19.796% até 2009.

Os treinamentos realizados beneficiaram estudantes e estagiários das mais diversas cidades espalhadas por todo o país, desde grandes centros a pequenas vilas, consolidando ainda mais nossa missão em disseminar o conhecimento, quebrando barreiras geográficas e desigualdades no acesso à educação além de gerar benefícios aos estudantes, tais como: possibilitar a realização dos cursos em local e horário de sua conveniência; proporcionar

melhor qualificação e preparo em relação aos outros estudantes quando da participação em processos seletivos, permitir o aumento das chances de efetivação em programas de estágio justamente pela preparação e conhecimento adquiridos e promover o desenvolvimento de competências, independência, curiosidade, espírito crítico, inovação e iniciativa.

Do início do programa até 2008, o nível de evasão dos estudantes nos cursos oferecidos foi reduzido de 65% para 26%. Pesquisas indicam que o motivo do atual nível de evasão é a falta de tempo para dedicação aos cursos. Observa-se também que quanto menor a carga horária proposta para um curso, menor o nível de evasão.

Para comprovar a eficácia dos cursos oferecidos, algumas enquetes foram realizadas com os estudantes e estagiários e retratam a dimensão do nosso trabalho: 95% acreditam ser possível trocar experiências com outros alunos em ambientes virtuais; 94% acreditam que os cursos do Programa CIEE de Educação a Distância contribuíram muito para sua vida pessoal e profissional; 94% acreditam que é possível aprender por meio de ambientes virtuais; 93% indicariam os cursos de Educação a Distância do CIEE aos seus amigos; 88% notaram um alto desenvolvimento ao participar dos cursos do programa, pois frequentemente se lembram de conceitos vistos nos cursos; 72% acreditam que os cursos de Educação a Distância promovidos pelo CIEE contribuíram para o alcance de uma vaga de estágio e 62% afirmaram que após participar dos cursos de EaD do CIEE melhoraram expressivamente seu desempenho nas atividades profissionais e acadêmicas.

Na visão das empresas e instituições de ensino obtivemos os seguintes resultados em relação aos cursos de Educação a Distância do CIEE: 88% das instituições de ensino acreditam que os cursos contribuem na capacitação de seus alunos para a inserção no mundo do trabalho; 87% das empresas acreditam que os cursos contribuem para o desenvolvimento profissional de seus estagiários; 64% das empresas conhecem e incentivam a participação dos estagiários nos cursos; 61% das instituições de ensino conhecem e incentivam a participação dos estudantes nos cursos.

O estudante Ricardo Pereira, de Ferraz de Vasconcelos, demonstra seu ponto de vista sobre os cursos oferecidos pelo programa: “Entendo a suma importância desses cursos, não só pelo seu conteúdo, mas pela oportunidade de

fazê-los a distância, pois nem sempre a gente dispõe de tempo para realizá-los em um determinado local, também posso dizer que consegui interagir bem e aprender como se estivesse numa sala de aula com professor”. Para Eric Asquini, de Ribeirão Preto, “Os cursos EaD CIEE nos proporcionam conhecimentos extracurriculares que são muito importantes para a formação de estudantes em profissionais. Vários temas são abordados, que podem ser utilizados por qualquer pessoa, independente de seu objetivo profissional. É um recurso gratuito aos estudantes e muito bem elaborado, que certamente será útil no processo de desenvolvimento pessoal e profissional”.

5 - Planejamento futuro

Como planejamento futuro o Programa CIEE de Educação a Distância pretende desenvolver ações voltadas à qualidade e ao crescimento do Programa.

Durante o ano de 2009 está programada a atualização de todos os cursos do catálogo adaptando-os ao Novo Acordo Ortográfico. Quando percebidas necessidades e novidades no mercado de trabalho, novos cursos serão produzidos para atendimento desta demanda.

Serão obedecidas as normas contidas na portaria do Conselho de Administração do CIEE / SP nº 03/2008 que define parâmetros para negociação de cursos de Educação a Distância entre os mais variados segmentos.

A manutenção e estabelecimento de novas parcerias serão bem difundidos nos próximos anos, proporcionando ampliação do programa e favorecendo ainda mais a capacitação dos estudantes e estagiários.

Serão implantadas estratégias para melhorar ainda mais o desenvolvimento dos estudantes / estagiários. As ações da tutoria serão distribuídas de forma mais efetiva, garantindo melhor atendimento e proatividade no desenvolvimento das atividades, por meio de um trabalho mais focado visando desta forma a redução dos níveis de evasão, principalmente nos cursos com maior carga horária.

Concentraremos a atenção na ampliação e na divulgação do programa, principalmente em relação às empresas e instituições de ensino. De acordo

com pesquisa realizada, 26% ainda não conhecem o Programa CIEE de Educação a Distância.

Os próximos anos serão marcados pelo forte envolvimento da área de Treinamento & Desenvolvimento de nossa instituição com a área de Educação a Distância, uma vez que a capacitação e aperfeiçoamento dos colaboradores e estagiários do CIEE serão realizados por meio de treinamentos on-line. Esses treinamentos envolverão conteúdos sobre o CIEE, objetivos, missão, áreas, organograma, políticas e informações importantes sobre todos os produtos oferecidos pela organização, além dos cursos já existentes.

Com essa iniciativa o CIEE pretende aumentar a produtividade e facilitar a reciclagem dos profissionais e estagiários. O objetivo será o de alinhar as ações com todas as unidades do CIEE espalhadas pelo país para que todos detenham as mesmas informações, independente do local em que estejam.

Para finalizar, concentraremos nossos esforços na manutenção de um agradável e profícuo ambiente de trabalho entre os colaboradores da equipe, para que a produção dos novos trabalhos e dos novos desafios que se apresentarem sejam realizados com a mais alta qualidade, com redução de tempo e custos, alcançando desta forma a excelência no produto a ser oferecido.

REFERÊNCIAS

CIEE – Centro de Integração Empresa-Escola. *Relatório de atividades – Balanço Social*, 2007.

ROSENBERG, Marc Jeffrey. *Além do e-Learning: abordagens e tecnologias para a melhoria do conhecimento, do aprendizado e do desempenho organizacional*. Rio de Janeiro: Qualimark, 2008.

TRACTENBERG, Regis. *Teoria e Prática do Design Instrucional*, Rio de Janeiro. Livre Docência, 2007.