

ESTRUTURAÇÃO DE EQUIPES PARA EXECUÇÃO DE CURSOS A DISTÂNCIA: DO DESENHO A CAPACITAÇÃO

Goiânia – GO – Abril de 2013

Ariana Ramos Massensini - SENAI - Departamento Regional de Goiás
ariana.senai@sistemafieg.org.br

Cristiane dos Reis Brandão Neves - SENAI Departamento Regional de Goiás
cristiane.senai@sistemafieg.org.br

Celso Pinto Soares Júnior – SESI Departamento Regional de Goiás
celso.sesi@sistemafieg.org.br

Categoria: métodos e tecnologias

Setor Educacional: educação corporativa

Classificação das áreas de pesquisa em EaD:
Macro: D / Meso: J / Micro: 0

Natureza: modelos de planejamento

Classe: experiência inovadora

RESUMO

Nenhuma organização pode negligenciar seu capital intelectual. A atuação das pessoas dentro das organizações sempre foi importante, entretanto, tem sido cada vez mais valorizada. O desafio atual é o de descobrir como fazer o investimento no desenvolvimento de colaboradores, de forma eficaz e que traga resultados efetivos. O objetivo desse trabalho é apresentar o programa de capacitação que foi utilizado para preparar a equipe que atua na execução dos cursos a distância do SESI SENAI – Departamento Regional de Goiás. Os resultados mostram que um programa bem estruturado parte do desenho do perfil de uma equipe, mapeamento das competências individuais e organizacionais para depois ser aplicado. Quando organizado adequadamente, pode proporcionar aos envolvidos

aquisição de competências técnicas e comportamentais, fundamentais ao desenvolvimento das atividades.

Palavras-chave: Pessoas, Capacitação e Gestão do Conhecimento.

1. Introdução

A Educação a Distância – EaD, é uma forma de aprendizagem que proporciona a milhares de pessoas no mundo todo adquirirem conhecimentos, independente de onde eles estejam. Uma modalidade que elimina as barreiras geográficas, econômicas, sociais e culturais de um indivíduo. Porém, para estruturar uma ação de educação a distância eficaz, o desenvolvimento e envolvimento da equipe que atua em EaD é fundamental.

Já se foi o tempo que apenas tecnologia e atividades operacionais geravam lucratividade. Atualmente, um dos grandes desafios organizacionais é fazer a gestão do conhecimento.

Eboli (2004) coloca o conhecimento como fonte de vantagem competitiva para as empresas. Afirma que gerir conhecimento é uma forma de favorecer a inteligência empresarial e promover seu alto desempenho. É por meio das pessoas que uma empresa consegue diagnosticar problemas, desenvolver processos, atingir suas metas e trazer resultados para a sociedade.

Na educação a distância não é diferente. Por se tratar de uma forma organizada de ensino, a EaD requer uma equipe multidisciplinar, que atue desde a concepção de um curso, até sua aplicação, e posteriormente, avaliação. Não adianta ter um bom aparato tecnológico e bons produtos, se não existirem bons profissionais.

Com a expansão da EaD, muitas instituições tiveram que se adaptar rapidamente para atender as novas exigências do mercado. Professores que trabalhavam há anos na educação presencial, tiveram que aprender a lidar com a tecnologia e com uma nova forma de ensinar. Algumas vezes os grupos que atuavam em EaD, disputavam entre si, em vez de unidos, buscarem a

sensibilização dos dirigentes. O resultado disso foi que a educação a distância ficou sendo uma ilha nas universidades e instituições (MEC, 2003,p.6).

Na visão de Chiavenato (2008), a qualificação, capacitação e o aperfeiçoamento é um entrelaçamento de ações de caráter pedagógico, devidamente vinculadas ao planejamento da instituição, que visa promover continuamente, o desenvolvimento dos colaboradores, para que desempenhem suas atividades com mais qualidade e eficiência.

O presente artigo apresenta a construção de um Plano de Capacitação para os personagens envolvidos nas atividades de execução dos cursos a distância do SESI SENAI – Departamento Regional de Goiás, bem como as etapas que antecederam a construção desse programa.

No decorrer do texto, é apresentado o desenho da equipe e a forma como ela foi estruturada. A partir do mapeamento das competências individuais e organizacionais, foi criada uma metodologia para a capacitação continuada desses profissionais.

Segundo Gomes (2003), em Educação não se deve pensar em outro campo que não seja o da construção do conhecimento. É para essa construção que os envolvidos na área de Educação devem ser direcionados.

2. Composição de uma equipe de execução de cursos a distância

Para entender a composição e o funcionamento de uma equipe que atua na execução de cursos a distância, é necessário que ressaltar que não existe um modelo único entre as organizações que oferecem esse tipo de curso. A configuração de uma equipe depende dos objetivos institucionais, demandas, recursos alocados e modalidades de atuação. Depende ainda da estrutura de gestão e do sistema de EaD adotado.

A figura 1 apresenta o modelo da EaD adotado no SESI SENAI Goiás:

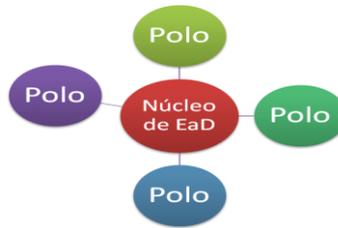


Figura 1: Sistema da EaD no SESI SENAI Goiás

O sistema de EaD apresentado acima conta com uma estrutura organizacional composta de equipe técnica multidisciplinar com a finalidade de apoio na gestão pedagógica, tecnológica, tutoria acadêmica e administrativa. Essa estrutura é chamada de Núcleo e tem como principais responsabilidades o planejamento da oferta de cursos, organização do AVA – ambiente virtual de aprendizagem e realização do tutorial.

O Núcleo de EaD dá apoio a 21 polos no que tange a execução dos cursos a distância em Goiás. Os polos são espaços com estrutura física, tecnológica e equipe técnico pedagógica e de suporte administrativo, destinado a receber o aluno para o desenvolvimento das atividades, bem como divulgar os cursos e programas oferecidos na modalidade EaD, acompanhar o aluno e apropriar os registros escolares.

A seguir, serão apresentados o perfil dos atores que compõe a equipe de execução dos cursos a distância do SESI SENAI Goiás, na modalidade formação inicial e continuada. Silva (2008) afirma que a partir do momento em que não se definem as identidades dos profissionais que compartilham o contexto da EaD, a instituição termina por construir uma visão prescritiva. Cabe ressaltar que os agentes descritos a seguir estão envolvidos diretamente no acompanhamento do aluno.

2.1 Pedagogos

Os pedagogos são os profissionais que coordenam o processo de ensino e aprendizagem, participando da elaboração da proposta pedagógica dos cursos oferecidos, orientando e supervisionando a elaboração e aplicação dos planos de ensino, tutoria e mediação. Atuam ainda na avaliação dos resultados.

2.2 Tutores

Os tutores são os professores de um curso a distância e atuam facilitando o processo de ensino e aprendizagem, promovendo a interação dos alunos e propiciando um ambiente favorável a discussão.

Os tutores são responsáveis por elaborar a documentação que compõe a metodologia do tutorial dos cursos EaD (plano de ensino, plano de tutoria, plano de estudos do aluno e o plano de mediação) e aplicar as estratégias de ensino previstas nesses documentos.

Um tutor acompanha a trajetória de um aluno no decorrer de todo o curso, estimulando e apoiando seu desempenho nas atividades.

2.3 Mediadores

Profissionais responsáveis por acompanhar o cumprimento do cronograma do curso por parte do aluno, por meio das atividades previstas no Plano de Estudos, motivando a realização das atividades e orientando quanto a navegação no ambiente virtual de aprendizagem.

2.4 Monitores

Profissionais responsáveis por orientar os estudantes no processo de matrícula, documentação, aproveitamento de estudos, momentos presenciais (se necessário) e processo de certificação. O monitor é o profissional responsável pelas questões administrativas do curso, além de realizar suporte técnico.

Uma vez que o perfil da equipe de execução dos cursos EaD foi estabelecido, a matriz de competências e responsabilidades estruturada e as competências individuais da equipe existente mapeadas, a próxima etapa destinou-se ao desenho dos processos da educação a distância.

3. Processos da EaD

Existem seis processos principais que descrevem as atividades de execução dos cursos a distância, conforme figura 2:



Figura 2: Macro processo da EaD no SESI SENAI Goiás

As atividades de educação a distância iniciam com um planejamento escolar, onde os polos (chamados na linguagem da educação presencial de Unidades Operacionais) definem as metas de produção do ano, por modalidade de ensino e o cronograma de cursos a serem ofertados no decorrer do ano.

A equipe administrativa e pedagógica valida o planejamento e formaliza o cronograma de cursos cooperativo, organizado ainda todo o processo de tutorial que envolve desde a preparação do tutor até a construção dos documentos pertinentes aos cursos.

Após essa ação, uma equipe de TI é envolvida na organização do AVA, momento em que os cursos, atividades e conteúdos de um curso são publicados e testados.

Uma vez que o processo de planejamento do tutorial tenha sido finalizado e o AVA organizado, a próxima etapa é a execução do curso com base nas estratégias previstas no plano de ensino. O desenvolvimento dos cursos é acompanhado por um processo de avaliação continuada, onde os resultados são utilizados na implementação de melhoria nos programas oferecidos. Finalmente, tem-se a etapa de certificação do aluno.

Com base no desenho dos processos e nas matrizes de competências e atribuições da equipe de EaD, foi construído um plano de capacitação continuada, com foco nos quatro agentes que compõe o sistema de atendimento do aluno de EaD: pedagogos, tutores, mediadores e monitores.

4. Plano de capacitação para EaD

O plano de capacitação continuada para educação a distância foi estruturado pela equipe do Núcleo de EaD, em parceria com a área de Educação. Ele é dividido em 10 módulos e pode ser ofertado de forma completa ou em módulos separados, de acordo com as demandas e competências a serem desenvolvidas pela equipe. É feita uma avaliação de desempenho para mapear as necessidades.

Com duração de 185 horas, esse programa tem como público alvo a equipe de execução dos cursos a distância: pedagogos, tutores, mediadores e monitores e visa propiciar o desenvolvimento de competências técnicas e humanas necessárias ao exercício de uma função, com novos patamares de excelência.

A seguir, tem-se o quadro com o desenho do plano de capacitação para EaD, composto para atender as demandas do SESI SENAI em Goiás.

ÁREA INSTITUCIONAL ENVOLVIDA	EIXOS TEMÁTICOS	OBJETIVOS	CH
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - O que é o SENAI; - O que é o SESI; - Estrutura organizacional; - Benefícios; - Quem é quem na instituição; - Relações interpessoais. 	- Apresentar a estrutura organização realizando um processo de integração com o colaborador.	8h
Área de Educação, Tecnologia e Inovação, Tecnologia da	<ul style="list-style-type: none"> - Educação profissional do SENAI Goiás; - Educação básica do SESI Goiás; - Tecnologia e inovação na instituição; - Modelo de excelência em gestão; - Sistema de gestão da qualidade; 	- Apresentar as principais ações institucionais, serviços, metas e processos de trabalho, com enfoque no negócio	16h

Informação e Planejamento	- Documentos institucionais.	da organização.	
Educação	- O que é Educação Profissional e Educação Básica; - Documentos da Educação Profissional e Básica: 1. Projeto político pedagógico; 2. Regimento escolar; 3. Plano de curso; 4. Plano de ensino. - Programa de formação por competências; - Processo de avaliação de aprendizagem.	- Estudar os principais documentos que compõem a educação profissional e a educação básica. - Capacitar a equipe no modelo de formação por competências.	16h
Todas	- Visita a duas unidades operacionais em Goiás, sendo um do SESI e outro do SENAI.	- Conhecer a estrutura física, tecnológica e de pessoal das unidades operacionais do SESI SENAI Goiás, envolvidas na oferta dos cursos a distância e presenciais.	8h
EaD	- Realização dos cursos a distância de: 1. Técnicas de estudos para EaD; 2. Fundamentos da educação a distância.	- Apresentar a metodologia utilizada pelo SESI SENAI Goiás na execução dos cursos a distância.	25h
EaD	- Teorias da educação a distância: 1. O que é educação a distância? 2. Legislação nacional que regulamenta a EaD; 3. Personagens da EaD; 4. Comunicação na EaD; 5. Evasão na EaD; 6. Acompanhamento e avaliação na EaD.	- Apresentar as bases teóricas que caracterizam a educação a distância a nível nacional.	24h
EaD	- Ambiente Virtual de Aprendizagem do SESI SENAI Goiás: 1. O que é AVA; 2. Portal da EaD; 3. Funcionamento do AVA; 4. Papéis e responsabilidades no AVA; 5. Recursos do ambiente.	- Capacitar a equipe na utilização do ambiente virtual de aprendizagem utilizado pelo SESI SENAI em Goiás.	24 h
EaD	- Processos da EaD do SESI SENAI Goiás; - Competências e atribuições da equipe de EaD; - Papeis do Núcleo e dos Polos de EaD; - Metodologia do tutorial do SESI SENAI	- Capacitar a equipe nos processos de Educação a Distância do SESI SENAI Goiás e nas rotinas de trabalho.	24h

	<p>Goiás:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fluxos da EaD; 2. Manuais; 3. Documentos do tutorial; 4. Atividades práticas. <p>- Informações administrativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Horário de trabalho; 2. Reuniões; 3. Código de ética; 4. Regras de convivência. 		
EaD	- Estudo dos cursos específicos que cada tutor atuará.	- Realizar estudos aprofundados e pesquisa de material complementar, a fim de construir os documentos pertinentes a cada curso (plano de ensino, plano de tutoria, plano de medição e plano de estudos do aluno).	40h
CARGA HORÁRIA TOTAL DA CAPACITAÇÃO			185h

Quadro 1: Plano de capacitação para EaD

5. Avaliação da eficácia do plano de capacitação

A eficácia do plano de capacitação é mensurada de acordo com as competências, habilidades e atitudes evidenciadas por cada membro da equipe. Existe uma matriz de avaliação com cinco escalas, podendo o resultado ser classificado em superior, satisfatório, pouco satisfatório e não satisfatório.

No âmbito institucional, a avaliação é realizada por meio dos resultados obtidos em cada um dos cursos, considerando o tipo de produto a ser ofertado, público alvo e aplicação adequada do plano de ensino.

A partir daí faz-se um plano de ação buscando a melhoria dos resultados e minimização dos gargalos. É importante ressaltar que esse processo de avaliação e atualização de profissionais deve ser continuado, a medida que novas necessidades vão surgindo.

6. Considerações finais

A educação a distância é uma modalidade de ensino que requer preparo e não admite improvisação. A equipe que atua nos processos de EaD precisa aprender a lidar com uma nova forma de ensinar e aprender.

Uma capacitação bem estruturada proporciona aos envolvidos aquisição de competências técnicas, desenvolvimento de habilidades e atitudes, enfatizando o desempenho individual e coletivo..

O programa de capacitação desenvolvido pelo SESI SENAI Goiás envolveu as áreas de negócio da instituição, nas etapas de estruturação e aplicação, e não somente a área de EaD. O plano deve ser corporativo e apoiado pela alta gestão, e não ação isolada de apenas uma área.

Entende-se que os resultados de um plano de capacitação são colhidos ao longo do tempo. O importante, é que cada colaborador ao entrar na instituição, consiga entender o seu trabalho e como ele pode contribuir com a missão organizacional e agregar diferenciais nas atividades de educação a distância desenvolvidas. Ao produzir aprendizado contínuo, é possível alavancar novas oportunidades.

Referências

BRASIL, Ministério da Educação e Cultura. Referenciais da qualidade da educação a distância. MEC, Brasília, 2003.

CHIAVENATTO, Idalberto. Gestão de pessoas. São Paulo: Elsevier, 2008.

EBOLI, M. Desenvolvimento e alinhamento dos talentos humanos às estratégias empresariais: o surgimento das universidades corporativas. São Paulo: Schmkles Editores, 1999.

GOMES, Rita de Cássia Medeiros. A formação de professores: um olhar ao discurso do docente formador. 2003. 148p. Dissertação (mestrado em educação) – Programa de Pós Graduação em Educação, Pontifícia Universidade Católica de Campinas – PUC, Campinas – SP.

SILVA, Marinilson Barbosa. O processo de construção de identidades individuais e coletivas do tutor no contexto da educação a distância, hoje. 2008. Tese (doutorado em educação) – UFRGS, Porto Alegre, RS.