

Ambientes Virtuais de Aprendizagem: um relato da capacitação *online* de professores para utilização de *softwares* da coleção Educação Digital do Sistema "S"

10

Valéria De Bettio Mattos*

Resumo: O presente artigo descreve a capacitação a distância de funcionários do Sistema "S" sobre recursos didáticos (*softwares*, cadernos pedagógicos e de fundamentação metodológica) de quatro cursos distintos, realizada com 294 profissionais distribuídos em 25 estados brasileiros de uma das instituições que compõem o Sistema "S". Os resultados mostram que a capacitação obteve sucesso e foram mensurados em termos quantitativos pelo índice de aproveitamento nos cursos e, qualitativamente, expressos nas avaliações dos participantes, endossados pelo índice de evasão que ficou dentro do percentual que a literatura referencia.

Abstract: This paper describes an e-learning training of employees of the "S" System focusing on didactic resources of four different courses including 294 professionals from 25 Brazilian Districts related to an institution of the "S" System. The results show the training was successful in terms of quantity, based on the rates of the courses, and in terms of quality, as demonstrated by the participants evaluations and the drop out rates, which are close to the levels demanded by the academic literature.

Palavras-chave: Capacitação de profissionais. Aprendizagem. Ensino a Distância.

Keywords: Professional training. Learning. E-learning.

* Psicóloga. Mestre. Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Bolsista do CNPq. Pesquisadora no Núcleo de Estudos sobre Transformações no Mundo do Trabalho. Disponível em: <<http://www.cfh.ufsc.br/tmt>>.

Considerações iniciais




Tendências mundiais apontam para o desenvolvimento de uma *nova* metodologia de ensino, em que o processo de ensino e aprendizagem não está mais atrelado a um ambiente cercado por quatro paredes. Surge, nesse contexto, o Ensino a Distância (EAD) que transcende os muros escolares, com o objetivo de atingir os alunos de uma forma particular: busca adaptar-se ao seu cotidiano, facilitando, dessa forma, a transmissão de conteúdos.

Segundo Nunes (2009), do início do século XX até a Segunda Guerra Mundial, várias experiências foram adotadas, sendo possível o melhor desenvolvimento das metodologias aplicadas ao ensino por correspondência. Depois, as metodologias foram fortemente influenciadas pela introdução de novos meios de comunicação de massa.

Atualmente mais de 80 nações adotam metodologias de ensino à distância tanto na educação formal quanto na informal, contando com milhões de alunos em todo o mundo. Existe uma certa tendência na adoção desta metodologia tanto nas universidades e instituições de ensino como nas empresas privadas, com o objetivo de capacitar e treinar o seu corpo funcional. (TELES, 2009, p. 36).

De acordo com Warschauer (1947), Harasim et al. (2005) apud Teles (2009), os ambientes de aprendizagem virtual apresentam três características com imenso potencial pedagógico, sendo elas:

- a) *comunicação* de grupo a grupo (e não só de um a um), permitindo que cada participante se comunique diretamente com outros colegas da sala de aula *online*;
- b) *independência* de lugar e tempo, permitindo que estudantes acessem a sala de aula *online* de qualquer localidade com acesso à internet, a qualquer hora do dia, dando-lhes, assim, o tempo necessário para desenvolver uma reflexão crítica e uma análise dos temas postados na discussão; e
- c) *interação*, via comunicação mediada por computadores, que requer que os estudantes organizem suas ideias e pensamentos através da palavra escrita e compartilhem esses pensamentos e comentários em um formato que os outros colegas possam facilmente ler, digerir, tecer comentários e exercitar tarefas intelectuais.



É nessa perspectiva que passaremos a relatar a nossa experiência em uma instituição que compõe o Sistema “S”, voltada a capacitar jovens e adultos inseridos nos diversos setores da indústria brasileira.

Panorama da capacitação

Com o objetivo de capacitar profissionais diretamente envolvidos com as práticas educacionais, subsidiadas pelo uso da informática de uma das instituições que compõem o Sistema “S”, a Empresa “X” promoveu a capacitação a distância de quatro cursos que compõem a coleção Educação Digital – Educação num Clique. São eles: Aprenda a Clicar, Inglês Básico, Educação Orçamentária e Produção Textual.

Para tanto, foram propostas leituras e atividades dirigidas ao planejamento de todas as aulas que compõem cada um dos *softwares* dos cursos, respaldadas nos cadernos *Fundamentação Teórico- Metodológica* da coleção, bem como nos *Cadernos Pedagógicos* de cada curso.

Para esse projeto optou-se pela utilização do AVA Webensino, visto que esse é o ambiente padrão utilizado pelo Sistema “S”. Sendo assim, após um estudo detalhado do Ava Webensino, foram escolhidas para o desenvolvimento da aprendizagem ferramentas síncronas, como, por exemplo, *chats* em determinados momentos e *caixa de mensagem*, onde o tutor respondia de forma imediata aos questionamentos dos alunos. Também foram utilizadas ferramentas assíncronas como *e-mail* e *fóruns de discussão*, nos quais eram debatidos os temas da semana.

Para empreender essa tarefa, a equipe de capacitação de professores a distância da Empresa “X” contou com seis tutores, três profissionais de suporte, dois coordenadores gerais, além de 25 coordenadores regionais da instituição do Sistema “S”, os quais tinham como atribuição mediar o desenvolvimento do(s) curso(s) em seus respectivos estados, trazendo à coordenação da Empresa “X” dúvidas e solicitações surgidas ao longo dos quatro meses de duração da capacitação.

A capacitação foi direcionada inicialmente aos profissionais que trabalham ligados à área de educação da instituição do Sistema “S” em questão, na qualidade de professores, orientadores, supervisores ou coordenadores pedagógicos.

Como no momento da inscrição muitos dos Departamentos Regionais não tinham formado ainda o seu quadro de professores para o ano de 2009, as vagas foram abertas também a profissionais sublocados à área da educação, mas que possuíam cargos técnicos e que, portanto, não tinham muita familiaridade com os aspectos didáticos e pedagógicos que envolvem a prática educacional.

Os participantes fizeram os cursos na condição de multiplicadores, ou seja, já sabiam de antemão que aprenderiam a metodologia da coleção e teriam a responsabilidade de repassar as informações aprendidas aos profissionais que desenvolveriam a prática metodológica nos laboratórios de informática.

Resultados

Os dados serão aqui apresentados principalmente na forma de gráficos, privilegiando os atributos avaliados em cada um dos cursos desenvolvidos no decorrer das três edições da capacitação a distância.

Em relação à distribuição dos matriculados por curso, apresentamos o quadro ao lado que expressa o panorama da capacitação, baseado no número total de inscritos.

Curso	Nº de matriculados
Aprenda a Clicar	202
Produção Textual	195
Ed. Orçamentária	140
Inglês Básico	92
Total	629

Quadro 1: Distribuição dos matriculados por curso
Fonte: Relatório de Capacitação de Cursos a Distância da Empresa X.

Dentre a população de 629 matriculados, encontramos quatro situações:

- profissionais que realizaram pré-matrícula e que, por razões de desligamento ou de doença, não iniciaram o curso;
- profissionais que realizaram pré-matrícula, mas que não iniciaram o curso;
- profissionais que iniciaram o curso e o concluíram; e
- profissionais que iniciaram o curso e se evadiram.

Sendo assim, constatou-se que em relação ao item 1 houve 20 pedidos de cancelamento de matrícula ou desligamento dos cursos, encaminhados à Empresa “X” pelos coordenadores regionais.

No que diz respeito ao item 2, houve 205 casos de profissionais que fizeram sua pré-matrícula no Portal Virtual da instituição referida, mas que não chegaram a realizar o curso. Muitos são os fatores que justificam a falta de adesão de 33% da população inicialmente inscrita.

Dentre eles, destacamos o esquecimento do *e-mail* e da senha informados pelos próprios participantes, fato esse que retardou ou inviabilizou o contato prévio e durante a capacitação, uma vez que todas as informações referentes à estrutura e ao funcionamento do curso eram fornecidas via correio eletrônico. A título de ilustração, na maioria dos casos, os participantes informaram endereços pouco usados ou criaram contas novas e esqueceram o *login* ou a senha cadastrada.

Nessa situação específica, a mediação foi feita com os coordenadores regionais, por meio dos dados apresentados em relatórios parciais que contabilizavam o acesso dos participantes. De acordo com a adesão do coordenador ao projeto, esses equívocos foram contornados e conseguimos, assim, incorporar parte dos inscritos na capacitação.

Outra hipótese que aventamos é a de que muitos dos que não ingressaram no curso o fizeram ao saber que o objetivo da capacitação era discutir a metodologia específica da coleção Educação Digital, e não, como pensavam, ou seja, a realização do curso propriamente dito por meio do seu *software*.

Na situação descrita no item 3, 294 dos 424 profissionais que ingressaram na capacitação concluíram-na com êxito. Esse número representa 70% dos que iniciaram o curso.

E, finalmente, no que diz respeito ao item 4, 130 matriculados (30%) se evadiram do curso em algum momento da sua realização. As justificativas foram informalmente relatadas pelos coordenadores regionais e são confirmadas pelos registros qualitativos de avaliação da capacitação. Merecem destaque os seguintes motivos para o abandono do curso: sobrecarga de atividades no seu posto de trabalho, restrição de tempo para se dedicar ao curso, dificuldade de lidar com a tecnologia e instabilidade de acesso à internet.

O quadro e os gráficos a seguir expressam detalhadamente os dados aqui citados, de acordo com cada curso.

Cursos	Número de concluintes	Número de evadidos	Número de não ingressantes
Aprenda a Clicar	109	47	46
Produção Textual	59	45	91
Ed. Orçamentária	87	14	39
Inglês Básico	39	24	29
Total	294	130	205

Quadro 2: Distribuição dos matriculados por resultado dos cursos

Fonte: Relatório de Capacitação de Cursos a Distância da Empresa X.

Segundo Maia e Meireles (2005), evasão consiste em alunos que não completam cursos ou programas de estudo, podendo ser considerada como evasão aqueles alunos que se matriculam e desistem antes mesmo de iniciar o curso.

Conforme conceituação desses autores, podemos evidenciar que todas as situações expostas nos itens 1, 2, 3 e 4 demonstram taxas de evasão reais observadas durante o desenvolvimento das capacitações.

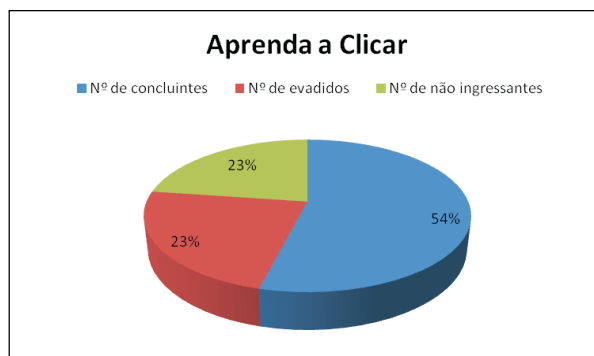


Gráfico 1: Resultados dos matriculados no curso “Aprenda a Clicar”

Fonte: Relatório de Capacitação de Cursos a Distância da Empresa X.

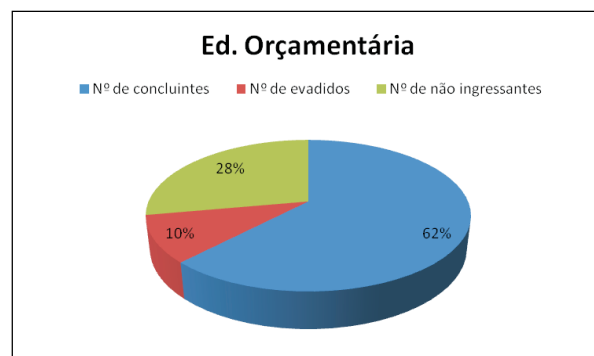


Gráfico 2: Resultados dos matriculados no curso “Ed. Orçamentária”

Fonte: Relatório de Capacitação de Cursos a Distância da Empresa X.

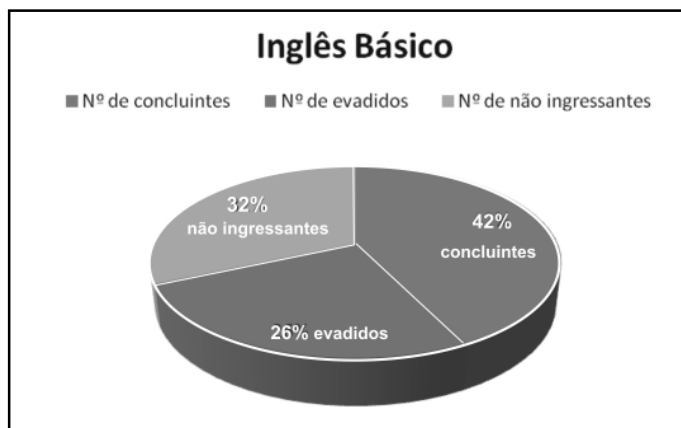


Gráfico 3: Resultados dos matriculados no curso “Inglês Básico”
Fonte: Relatório de Capacitação de Cursos a Distância da Empresa X.



Gráfico 4: Resultados dos matriculados no curso “Produção Textual”
Fonte: Relatório de Capacitação de Cursos a Distância de Empresa X.

Cabe justificar que, dentre os evadidos e não ingressantes, houve problemas relacionados à infraestrutura dos Departamentos Regionais, fortemente relatados pelos participantes das Regiões Norte e Nordeste do País, no acesso à internet muitas vezes era precário, o que inviabilizou o acompanhamento da capacitação. Essas informações podem ser analisadas à luz das especificidades de cada curso, detalhadas a seguir.

Curso “Aprenda a Clicar”

No curso “Aprenda a Clicar”, a média de aproveitamento¹ nacional foi de 56,34%, sendo que os estados que obtiveram maiores índices foram Ceará (98,75%), Rio Grande do Sul (88,89%) e Alagoas (85%). Os estados que alcançaram os índices mais baixos foram Roraima (1,1%) e Amapá (2,2%), respectivamente. Uma das justificativas para o fraco desempenho dos estados do Norte foi a instabilidade do acesso à *internet*, dado que foi fortemente referenciado pelos participantes e coordenadores estaduais daquela região.

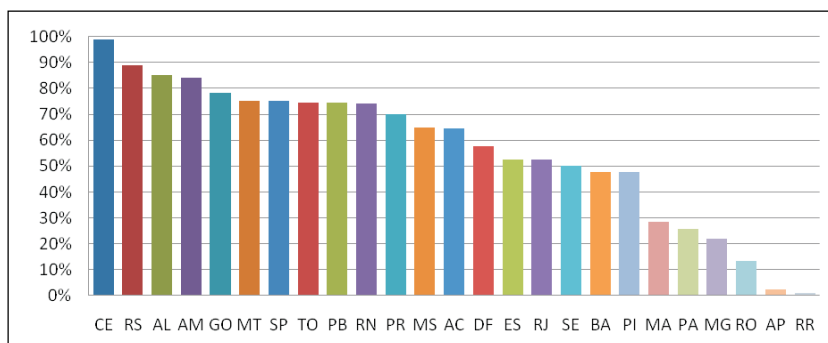


Gráfico 5: Média estadual de aproveitamento no curso “Aprenda a Clicar”

Fonte: Relatório de Capacitação de Cursos a Distância da Empresa X.

Curso “Educação Orçamentária”

No curso “Educação Orçamentária”, a média de aproveitamento nacional foi de 56,32%, sendo que os estados que obtiveram maiores índices foram Mato Grosso do Sul e Paraíba, ambos com aproveitamento de 100%, além da Bahia, que alcançou 98% de aproveitamento.

Os estados que apresentaram os índices mais baixos foram, respectivamente, Roraima, Minas Gerais e Espírito Santo, todos sem aproveitamento registrado (0%), seguidos do Pará, cujo aproveitamento foi de 4%, conforme ilustra o gráfico a seguir.

¹ Entendemos por aproveitamento suficiente os cursistas que obtiveram conceito suficiente em sete ou mais atividades de um total de dez previstas em cada curso.

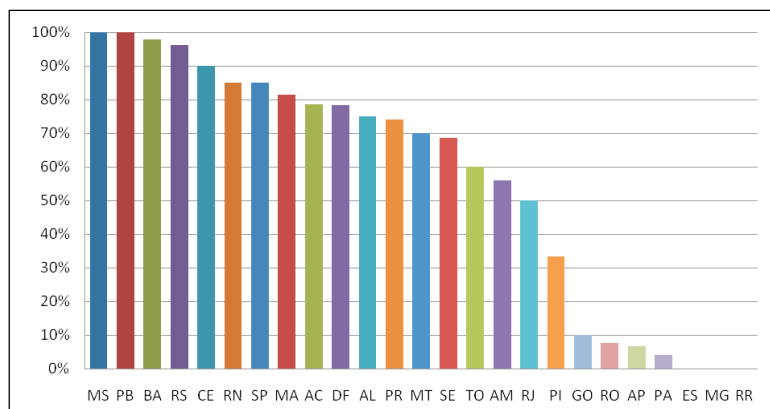


Gráfico 6: Média estadual de aproveitamento no curso “Ed. Orçamentária”
Fonte: Relatório de Capacitação de Cursos a Distância da Empresa X.

Curso “Inglês Básico”

No curso “Inglês Básico”, a média de aproveitamento nacional foi de 42,1%, sendo que os estados que obtiveram maiores índices foram São Paulo (100%), Rio Grande do Sul e Tocantins, os quais alcançaram 96,7% e 93,3% de aproveitamento, respectivamente.

Já os estados que apresentaram os índices mais baixos foram Pará, Mato Grosso do Sul e Amapá, cujo aproveitamento foi inexpressivo, uma vez que não houve registro de participação alguma, conforme ilustra o gráfico abaixo.

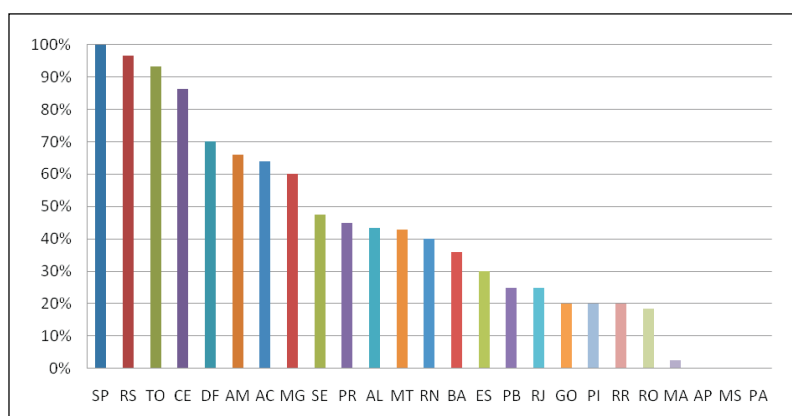


Gráfico 7: Média estadual de aproveitamento no curso “Inglês Básico”
Fonte: Relatório de Capacitação de Cursos a Distância da Empresa X.

Curso “Produção Textual”

No curso “Produção Textual”, a média de aproveitamento nacional foi de 36,3%, sendo que os estados que obtiveram maiores índices foram Ceará (88,8%), Goiás (75,6%) e Tocantins (72%).

Já os estados que alcançaram os índices mais baixos foram Pará e Rondônia, ambos com aproveitamento nulo, além de Amapá, cujo aproveitamento foi inexpressivo (3,3%), conforme ilustra o gráfico a seguir.

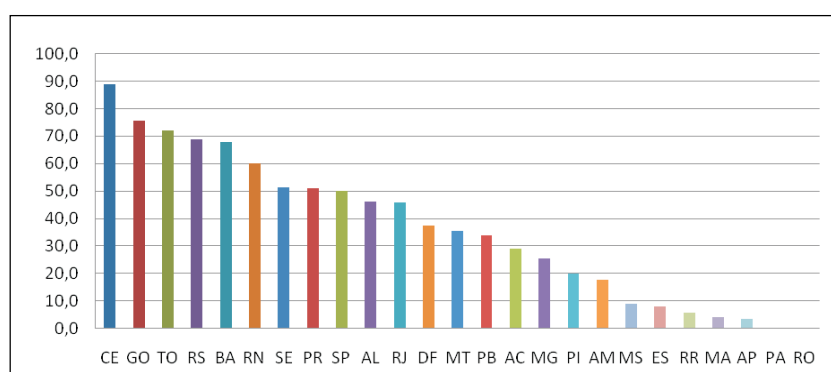


Gráfico 8: Média estadual de aproveitamento no curso “Produção Textual”

Fonte: Relatório de Capacitação de Cursos a Distância da Empresa X.

O curso “Produção Textual” foi o que apresentou a menor média geral entre as quatro capacitações. Uma das justificativas plausíveis para tal índice é a de que nesse curso há um número superior de aulas no *software*.² Esse fato, acrescido dos fatores *curta duração do curso* e *tempo restrito de dedicação para realizar as atividades*, provavelmente, endossou o desempenho inferior no curso, quando comparado aos demais.

² Enquanto os *softwares* dos cursos “Aprenda a Clicar”, “Educação Orçamentária” e “Inglês Básico” são compostos por 15 aulas, o programa do curso “Produção Textual” conta com 22 aulas, as quais exigem aplicação prática constante dos conteúdos tratados, inclusive, com produção de textos, o que não ocorre nos demais cursos.

Considerações finais

A capacitação teve por objetivo apresentar e propiciar a vivência prática da metodologia da Coleção Educação Digital – Educação num Clique, por meio de atividades sistematizadas que previam o desenvolvimento dos planos de todas as aulas dos cursos. Diante dos dados obtidos e parcialmente aqui apresentados, é possível afirmar que esse objetivo foi atingido, uma vez que as avaliações quantitativas e qualitativas expressaram, nos diversos aspectos avaliados, a satisfação dos cursistas.




O resultado alcançado com os 294 profissionais que concluíram satisfatoriamente um dos quatro cursos, em relação aos 429 que iniciaram, é outro dado que corrobora o alcance da capacitação, uma vez que o índice de evasão aqui constatado (30%) está dentro do que a literatura apresenta como satisfatório.

Segundo Favero e Franco (2006), o índice de evasão de cursos totalmente a distância gira em torno de 30%, sendo que para cursos não reconhecidos pelo MEC o índice dobra (62%).

Almeida (2008) acrescenta ainda que o índice de evasão entre cursos/treinamentos gira em torno de 49%. E elenca alguns motivos para a desistência em cursos a distância, sendo que os que apresentam um maior índice estão relacionados à dificuldade de lidar com a tecnologia, à instabilidade de acesso à internet, à sobrecarga de trabalho e à restrição de tempo para se dedicar ao curso. Outros fatores que interferem dizem respeito à situação socioeconômica e, majoritariamente, no caso das mulheres, às atribuições domésticas, como, por exemplo, a educação dos filhos e os serviços diários para manter a casa organizada.

Especificamente no caso dessa capacitação, dois fatores limitaram a participação dos inscritos e, em alguns casos, justificaram a sua evasão: a instabilidade ou a falta de acesso à internet e o tempo restrito para realização das atividades. Esses dois aspectos foram reforçados nas críticas e sugestões frequentes apresentadas pelos cursistas.

Outra crítica reiterada incidiu sobre as atividades repetitivas que previam o desenvolvimento de planos de todas as aulas de cada um dos quatro cursos. A repetição de atividades concernentes ao planejamento de aulas foi intencional, visto que o objetivo primeiro da capacitação era habilitar empiricamente os cursistas na metodologia específica da Coleção Educação Digital – Educação num Clique.



Em decorrência do que foi até aqui exposto, a maioria das sugestões na avaliação final do curso concentrou-se na possibilidade de ampliar o tempo para envio das atividades (uma semana para cada uma delas), o que acarretaria aumentar para dois meses e meio cada edição dos cursos,³ além de uma maior diversificação das atividades, dados esses que poderão ser revistos em possíveis edições futuras da capacitação.

A partir dos resultados obtidos, coube-nos recomendar a criação de um espaço de assessorios aos professores no ambiente virtual da instituição, onde eles poderiam ter apoio metodológico, suporte técnico, além da possibilidade permanente de compartilhar experiências e de ter acesso a novos conhecimentos.


Essa recomendação baseou-se nas críticas e sugestões coletadas, acrescidas das experiências da Empresa “X” como responsável pela implementação do projeto e, sobretudo, pela percepção das necessidades dos professores da instituição atendida, as quais foram constatadas no contato direto com os Departamentos Regionais.

Uma vez que os profissionais capacitados trabalharão na qualidade de multiplicadores ou praticarão nos laboratórios de informática a metodologia estudada, a Empresa “X” propôs a utilização de ferramentas tecnológicas que poderiam ser disponibilizadas no próprio ambiente virtual, como, por exemplo, a criação e o gerenciamento de uma WIKI, espaço destinado à troca e à cooperação intelectual entre os participantes das quatro modalidades de curso, realizadas até o momento.

A implementação de ferramentas no próprio portal da instituição ampliaria e daria suporte à reflexão dos conteúdos tratados na capacitação, por meio do uso de tecnologias educacionais, previamente organizadas, a fim de melhor capacitar os educadores.

Por meio de recursos de informática próprios às comunidades virtuais de aprendizagem e assegurando aspectos concernentes à usabilidade, à organização das informações, ao estímulo e à mediação do intercâmbio entre os participantes, estaria garantida aos educadores a autonomia para criar, compartilhar e editar as produções coletivas, através de atividades colaborativas.

³ A estrutura das capacitações respeitou o tempo estabelecido pelo Departamento Nacional da instituição em questão, que previa a sua realização em três meses.



Salientamos que essas recomendações estão ainda em fase de análise por parte do Departamento Nacional da instituição. A partir da experiência aqui relatada, lançou-se o gérmen da sua continuidade, uma vez que entendemos que a aprendizagem é processual, e que o seu êxito acontece na *práxis* cotidiana dos educadores e de seus educandos.

Referências

ALMEIDA, O. C. S. *Evasão em cursos a distância: análise dos motivos de desistência*. 2008. Dissertação (Mestrado) – UnB, Brasília, 2008.

FAVERO, R. V. M.; FRANCO, S. R. K. Um estudo sobre a permanência e a evasão na Educação a Distância. *Revista Novas Tecnologias na Educação*, Porto Alegre: Cinted/UFRGS, v. 4, n. 2, dez. 2006.

LITTO, F. M.; FORMIGA, M. *Educação a Distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

MAIA, M. C.; MEIRELES, F. S. Evasão nos cursos a distância e sua relação com as Tecnologias da Informação e Comunicação. In: ENCONTRO DA ANPAD, 29, 2005, Brasília. *Anais...* Brasília: Anpad, 2005. 1 CD- ROM.

NUNES, I. B. A história da EAD no mundo. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. *Educação a Distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

TELES, L. A aprendizagem por *e-learning*. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. (Org.). *Educação a Distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

Recebido em 11 de fevereiro de 2010 e aprovado em 12 de abril de 2010.

Conjectura, Valéria De Bettio Mattos, v. 15, n. 2, maio/ago. 2010

163