

**EAD versus ensino presencial: um estudo da preferência do profissional
em uma instituição financeira no RS**

Glória Jesus de Oliveira – Especialista em Gestão de Recursos Humanos –
glorinhaoliveira@ig.com.br

Ana Alice Vilas Boas – PhD em Administração – Analice@ufrj.br

Eisete Grando Bombassaro – Mestre em Gestão e Estratégia em Negócios pela UFRRJ -
bombass@veranet.com.br

Resumo: O presente estudo tem como finalidade apresentar a preferência dos profissionais de uma organização financeira, quanto ao modelo de ensino-aprendizagem utilizado pela empresa, o Ensino a Distância (EAD) e o Ensino Presencial, demonstrando as vantagens e desvantagens dessas modalidades de ensino, que se tornam cada vez mais frequentes e relevantes no contexto econômico e social, revelando novas formas de aprendizagem, utilizando tecnologias computacionais e de comunicação como uma das ferramentas essenciais para atender as demandas que o mercado globalizado impõe às organizações. Sendo assim, foi realizado uma pesquisa com uma empresa do Rio Grande do Sul, por meio de um estudo de caso, através de questionário, que deu a possibilidade de se fazer uma análise qualitativa e quantitativa dos métodos adotados. O resultado desta amostra revelou uma tendência maior para o ensino presencial, onde as maiores vantagens são: a troca de experiências, de idéias e de opiniões, sanando e esclarecendo todas as dúvidas. Como desvantagens, o deslocamento e a inflexibilidade de horário, sendo esses os dois fatores mais importantes.

Palavras Chaves: Aprendizagem, Conhecimento, Informação, Tecnologia, Ensino

Introdução

Na busca do conhecimento e da necessidade de realizar a educação, surgem novos ambientes de ensino-aprendizagem, vinculados à tecnologia. São utilizados então modernos processos educacionais que têm como suporte às tecnologias computacionais e de comunicação, sem, contudo, esquecer as abordagens pedagógicas, base para aquisição do aprendizado.

Neste contexto, encontra-se a Educação a Distância (EAD) como uma das formas que apresenta maior perspectiva de desenvolvimento, tendo em vista a diversidade de recursos com potencial a ser explorado nessa modalidade de ensino-aprendizagem, como a televisão, o videocassete, o computador e as redes de comunicação, a exemplo da Internet.

A disponibilidade das novas tecnologias interativas de aprendizagem permite ao estudo a distância, flexibilização em termos de tempo e espaço, diminuição da distância e dos custos; podendo tornar-se uma nova visão de treinamento nas empresas que enfatizam o conhecimento, o aprimoramento profissional e buscam a auto-aprendizagem como fonte de qualificação do profissional.

A interatividade das novas tecnologias permite ao empregado uma postura ativa no processo de construção do conhecimento, mesmo a distância e abre oportunidades para a empresa na área de educação empresarial.

Assim este estudo constituiu-se de uma revisão de literatura com intuito de verificar as soluções e escolhas possíveis que as empresas podem fazer para enfrentar os desafios de capacitação de seus recursos humanos. Investindo no desenvolvimento de tecnologias para o treinamento de seus empregados, capacitando-os com rapidez e qualidade e direcionando-os para os objetivos da organização. A fim de ter maior segurança no mercado de trabalho onde atuam e sobreviver no ambiente sócio-econômico. Portanto, se torna fundamental saber qual é a preferência do empregado frente a educação corporativa, quanto as modalidades de ensino utilizadas na área de treinamento e desenvolvimento de pessoal.

A Informação e o Conhecimento

A “sociedade do conhecimento”, termo utilizado para denominar a sociedade pós-industrial, caracteriza-se pela utilização da informação como recurso estratégico. O desenvolvimento da informática e das telecomunicações permitiu as transferências de mensagens, em número e velocidade espantosos. Além disso, os canais de comunicação geraram uma proliferação de novas informações.

Para CRAWFORD (1994), o computador é o centro de todas as novas tecnologias, uma vez que multiplica a capacidade mental do ser humano, acelerando a produção de novos saberes. O que leva-nos a concluir que as tecnologias da informação têm um papel essencial na constituição das culturas e da inteligência dos indivíduos e do grupo ao qual ele pertence.

O Conhecimento Como Recurso

O papel da informação e do conhecimento no atual contexto social é inquestionável, pode ser considerado como uma arma competitiva e de grande importância para sobrevivência das empresas, sendo ele associado à tomada de decisões, criatividade e resolução de problemas.

TOFFLER (1994), afirma que a informação e o conhecimento são armas competitivas e têm importante papel na sobrevivência da empresa, além de que, na sociedade contemporânea as empresas e corporações deveriam adotar estratégias para adquirir, processar, distribuir informações e conhecimento. O treinamento e a educação em todos os níveis também deveriam ser considerados. Aprender, desaprender e reaprender, tornaram-se processos necessários, tanto no âmbito da organização quanto no profissional, visto que o sucesso da primeira depende do segundo.

Logo, as organizações deverão recorrer cada vez mais ao conhecimento das pessoas, como insumo para enfrentar a competitividade que é imprescindível na garantia da existência da empresa no futuro. Conseqüentemente, o desenvolvimento dos recursos humanos passa a ser uma demanda fundamental para o sucesso da organização. A perspectiva de uma economia baseada em conhecimento indica o início de uma época em que os empregados assumem uma posição de destaque no

sistema produtivo, uma vez que são eles os detentores dos meios intelectuais da produção, através da geração, distribuição e manipulação de dados, informações e conhecimentos. E eles serão os responsáveis por sua reavaliação profissional e seu autodesenvolvimento intelectual.

A Aprendizagem Organizacional e o Conhecimento

A crescente importância da produtividade do conhecimento para o processo de acumulação capitalista traz novos desafios para as organizações. A busca dessa produtividade tem conduzido as empresas a se estruturarem enquanto “Organizações de Aprendizagem”.

SENGE (1990), foi o primeiro autor a desenvolver a base conceitual para caracterizar as organizações empenhadas na busca de resultados através de um processo de aprendizado constante. Para esse pesquisador, nas organizações de aprendizagem as pessoas se colocarão com objetivos mais altos, aprenderão a criar resultados desejados e a usar novos e elevados padrões de raciocínio. Enfim, as pessoas aprenderão continuamente a aprender em grupo.

É a resposta aos desafios do mercado competitivo e em permanente transformação, baseada numa nova forma sistêmica de pensamento, que abrange múltiplas visões do mundo, uma educação contínua, e o desenvolvimento pessoal e profissional do indivíduo.

As valorizações do aprendizado e da educação continuadas são princípios adotados pelas corporações contemporâneas, preocupadas com as constantes mudanças, em função de novas e sofisticadas tecnologias; que exigem o desenvolvimento de planos estratégicos de aprendizagem técnica e organizacional, visando o aumento da produtividade do conhecimento, que se traduzirá em inovações e aperfeiçoamento nos serviços e produtos e no surgimento de novas capacidades.

De acordo com FLEURY & FLEURY (1997), na aprendizagem organizacional, da mesma forma que na individual, deve-se levar em consideração as crenças e valores das pessoas. A informação, a tecnologia de informação e o processo de gerência de informações desempenham papéis vitais na melhoria do potencial de aprendizado de uma organização.

A capacidade da organização em aproveitar e estimular o aprendizado

individual, via utilização de informações, de tecnologia de informação e do gerenciamento de informações, deverá ser explorada de forma mais sistemática, de modo a tornar o aprendizado individual útil a toda a organização. A contextualização dos dados - que transforma os dados em informação - deverá ser visível e explícito para todos, e a comunicação ativa da informação através dos sistemas de informação deverá promover a ampliação do processo de aprendizado da organização.

Assim, o processo de aprendizado contínuo e de adaptação ao ambiente competitivo envolve o uso e a criação de informações, uma vez que as mesmas são utilizadas para interpretar o ambiente, para criar um novo conhecimento e para favorecer a tomada de decisões, possibilitando às empresas tornarem-se “Organizações de Conhecimento”.

O novo paradigma pretende que a competência individual se traduza em aprendizado organizacional, valorizando o compartilhamento das experiências particulares em toda a empresa, há, porém, a necessidade primeira de envolver e motivar o empregado buscando para si a responsabilidade desta competência.

Aprendizagem e Educação Empresarial

Existe a necessidade das organizações se preocuparem com a criação de conhecimento e com a aprendizagem continuada. O que abrange a gestão de inúmeras variáveis, dentre elas a informação, o ambiente de trabalho e o desenvolvimento dos empregados. Isso exige uma mudança na visão tradicional do setor de Treinamento e Desenvolvimento, e uma nova visão do empregado diante deste paradigma.

No que se refere aos aspectos práticos, os programas de treinamento convencionais não conseguem ser disponibilizados no tempo necessário, de modo a permitir o atendimento das necessidades dos interessados (trabalhadores e organizações). Além disso, o fato de se retirar o empregado do ambiente de trabalho causa transtornos, como acúmulo de serviços, principalmente pelo fato dos empregados exercerem diversas funções (funcionários multiquificados), além do aumento dos custos com deslocamentos e algumas vezes, indisposição pessoal devido à separação da família.

A integração entre estratégia da organização e suas ações de Treinamento e

Desenvolvimento tornou-se uma exigência fundamental nos mercados competitivos.

A Perspectiva de Competência

As empresas, no atual contexto mundial, necessitam de um outro modelo de capacitação, baseado no desenvolvimento das pessoas e de suas habilidades de aprendizagem, de resolução de problemas e de obtenção e uso da informação, como forma de enfrentar a realidade em constante mutação. A ênfase no saber do indivíduo, bem como na sua criatividade, autonomia e na expectativa de sua colaboração são as temáticas que se colocam hoje no campo da formação profissional.

Para XAVIER (2002) competência é “a capacidade de um indivíduo ou grupo de atingir resultados pretendidos, considerados adequados, por meio do esforço dirigido e racional”. Então ainda segundo o autor a idéia está atrelada a quatro itens:

- 1) Potencial para realização (resultados, conseqüência de ação).
- 2) Existência de objetivos (resultados pretendidos).
- 3) Intencionalidade (esforço dirigido).
- 4) Consciência do que está fazendo (racional).

Podemos concluir que a competência, normalmente, se refere ao indivíduo que ocupa determinado posto, ou seja, as qualificações que este indivíduo, necessita para ocupá-lo, dentro da realidade da cada organização. Seriam, portanto, o conjunto de conhecimentos, habilidades e comportamentos; demonstrados através do seu desempenho (as competências essenciais designam as habilidades técnicas e gerenciais que distinguem uma organização de outras). O indivíduo não adquire competências apenas aprendendo conceitos, regras, estruturas de procedimentos; mas sim, quando for capaz de aplicar, avaliar, rever os seus procedimentos e os de outras pessoas, e aí então tomar decisões com base nas informações e no conhecimento adquirido.

As empresas ao disponibilizarem a forma de ensino corporativo estão sinalizando a necessidade de que seu quadro de profissionais se atualize, buscando as competências necessárias para si e para a organização.

Educação Presencial

Se torna necessário mostrar a relação entre algumas abordagens de ensino-aprendizagem do ponto de vista educacional e cognitivo, até o surgimento da EAD, como ensino tradicional, hoje dito presencial; devido ao formato como se apresenta.

Behaviorismo (Condutivismo):

Atualmente o autor Skinner é apontado como o principal expoente de um grupo de pesquisadores que constituíram o modelo pedagógico conhecido como Behaviorismo ou Condutivismo. Consolidado a partir de 1930, segundo o qual acreditava-se que o processo de aprendizagem era fruto de memorizações provenientes de repetições de ações realizadas pelos estudantes.

A partir dos anos 50 e início dos anos 60, surgem várias teorias sobre aprendizagem, modificando o pensamento behaviorista sobre o conceito do ato de ensinar. Quebrando o paradigma behaviorista fazendo com que o modelo entre em crise, cedendo lugar a psicologia cognitiva.

Construtivismo:

Em meados dos anos 50, nasce uma nova visão de ensino, a psicologia cognitiva, cuja principal característica é a construção do conhecimento através do processamento da informação. Uma nova abordagem de ensino-aprendizagem começa a despontar neste cenário: o construtivismo, que surge no período entre guerras, e tem como principais autores Jean Piaget e L.S. Vygotsky. A abordagem pode ser dividida em duas correntes: o Construtivismo - Interacionista e o Sócio - Interacionista.

Construtivismo – Interacionista

Essa nova abordagem construtivista sugeriam que o estudante, ou aprendiz compreendia o mundo através da sua percepção, construindo significados para este mundo.

Piaget acreditava que a aprendizagem acontecia por etapas que estavam diretamente ligadas ao desenvolvimento mental de cada estudante. Ela estava centrada no desenvolvimento individual do sujeito, cada estudante deveria construir seu próprio conhecimento, sem levar em conta o contexto histórico social.

Sua pesquisa focaliza-se nas estruturas internas e processos que proporcionam a aquisição de conhecimento pelo indivíduo, e seus estudos tiveram como ponto inicial a Teoria dos Estágios de Desenvolvimento Cognitivo, onde Piaget afirma que a “forma como uma pessoa representa o mundo – as estruturas mentais internas ou esquemas – muda sistematicamente com o desenvolvimento”.

A implantação da abordagem construtivista nas escolas deu-se na década de 80. Nesse contexto, o objetivo do professor seria o de favorecer a descoberta individual, e não mais de determinar a velocidade e a forma da construção do conhecimento para o estudante.

Construtivismo Sócio – Interacionista

O principal nome é o de L.S. Vygotsky, psicólogo que viveu e desenvolveu seus estudos durante os anos 30. O sócio - interacionismo proposto por ele tinha como principal veia à interação entre os indivíduos. Para Vygotsky, todo o processo de aprendizagem estava diretamente relacionado à interação do indivíduo com o meio externo, ou seja, meio este que levava em conta não apenas os objetos, mas os sujeitos. Dentro de sua perspectiva e de seus seguidores, a inteligência humana é constituída de ferramentas culturais, tais como a linguagem, que são o legado das gerações passadas e, portanto, só pode ser compreendida a partir de uma perspectiva, sócio - histórica da cognição.

Durante a década de 80, as novas idéias colocadas pela abordagem social – interacionista sugerem que o aprendiz é parte de um grupo social e deve ter iniciativa para questionar, discordar e compreender o mundo a partir de interações com os demais elementos do contexto histórico no qual está inserido. O objetivo do professor é o de favorecer a convivência social, estipulando a troca de informações em busca da construção de um conhecimento coletivo e compartilhado.

Com base nos conceitos sobre educação podemos definir e caracterizar, o treinamento ou ensino presencial como sendo a modalidade de educação tradicional, cujo ensino ocorre em sala de aula, com a presença dos alunos, sendo ministrada por um ou mais professores, com carga horária e conteúdo definidos pela instituição ou organização.

Esta modalidade de educação apresenta as seguintes características:

- 1) Ser, em relação aos alunos, homogênea quanto à idade, qualificação e nível de escolaridade.
- 2) Ter o professor como controlador e centro do processo, sujeito transmissor de conhecimento, o que pode resultar em uma aprendizagem dependente por parte do aluno.
- 3) Tende a acentuar os contatos interpessoais.
- 4) Ser oferecida de forma integral, obedecendo a um currículo obrigatório
- 5) Utilização de uma única metodologia para alcançar objetivos diversos.

Para LANDIM (1997), existem ainda as seguintes características:

- 1) Os docentes são considerados como fonte do conhecimento, basicamente vistos como educadores/instrutores, onde suas habilidades e competências são muito difundidas;
- 2) A comunicação é face a face, ou seja, de forma direta entre professor/aluno. Há, geralmente, um uso limitado de meios tecnológicos para melhorar as aulas;
- 3) A estrutura dos cursos presenciais possibilita o surgimento de problemas administrativos de horário, espaço físico, ainda há o deslocamento e saída do empregado do seu ambiente de trabalho o que causa transtornos.

Sendo a aprendizagem um processo pelo qual ocorre uma mudança no comportamento do aluno, além das habilidades intelectuais relativamente duradouras como decorrência de estudo, prática e experiência, o aprendizado se dará através do domínio cognitivo (onde adquirimos o conhecimento intelectual) e do domínio afetivo (aprendizagem relacionada a sentimentos). Recursos utilizados no ensino presencial, como materiais de apoio ou de reforço para o aprendizado: material escrito como apostilas; retro-projetor, utilizando transparências; cartazes; projeção de slides; data show.

Existem ainda algumas considerações a serem feitas com relação a educação presencial: paralelamente ao desenvolvimento do Construtivismo – Interacionista de Piaget, visto anteriormente, surgiram os sistemas computacionais de acesso não-linear à informação (os hipertextos), que aliados às técnicas emergentes da inteligência artificial, passaram a possibilitar formas diversas de buscar informações e construir conhecimentos mais adaptáveis às características cognitivas dos alunos. Não demorou

muito até que estas frentes, da informática e da educação, se encontrassem e pesquisadores das duas áreas propusessem um novo conceito em sistemas informatizados para educação.

Os sistemas computacionais passam a ser encarados também como meio de comunicação entre aprendizes e orientadores. Com a chegada da internet nas escolas, em meados de 90, vislumbrou-se uma nova perspectiva de aplicação da informática na educação, uma vez que, ela propicia a troca de experiências, de dúvidas, de materiais, as trocas pessoais, tanto de quem está perto como longe geograficamente. A partir de hipertextos compartilhados e de ferramentas de comunicação assíncrona (correio eletrônico) e síncrona (chat, conferências, etc) surgiu o ensino a distância, que passaremos a explorar.

Educação a Distância

A educação a distância (EAD) é um recurso de incalculável importância como modo apropriado para atender a grandes contingentes de alunos, num espaço menor de tempo, de forma mais efetiva que outras modalidades e sem riscos de reduzir a qualidade dos serviços oferecidos em decorrência da ampliação da clientela atendida.

O crescimento do seu uso é uma tendência do século, visto que é mais uma alternativa para atender as exigências do mercado em transformação. A globalização, as inovações tecnológicas e a evolução da comunicação exigem cada vez mais um esforço das organizações e dos profissionais na busca de aperfeiçoamento, desenvolvimento intelectual e profissional, quer no treinamento ou na reciclagem do ativo intelectual existente nas empresas.

A EAD tornou-se uma modalidade de educação capaz de massificar ou socializar o conhecimento, possibilitando levá-lo a qualquer um em qualquer lugar. Ela atende a necessidade premente de uma constante atualização e atende ao mercado de trabalho que cada vez mais solicita mão-de-obra qualificada para sobrevivência tanto do profissional quanto da organização em face de concorrência.

LITWIN (2001:16) afirma que: “A Educação a Distância nasceu e se desenvolveu como resposta às necessidades educacionais e foi incorporada ao ensino por diferentes tecnologias: através de livros e cartilhas, inicialmente por televisão e

rádio na década de 70, através de áudio e vídeo nos anos 80 e, nos anos 90, com o uso do sistema de redes de satélites, o correio eletrônico, a utilização da Internet e os programas especialmente concebidos para os suportes informáticos”.

A EAD surgiu em decorrência da evolução da sociedade, da relação do homem com o meio em que vive, da modificação e do aperfeiçoamento das técnicas e recursos tecnológicos. Estes últimos são cada vez mais sofisticados e contribuem para a comunicação, no sentido de romper barreiras territoriais. Nesta nova era do conhecimento, as novas formas de organização do trabalho e a revolução tecnológica exigem um novo profissional, com mais autonomia e contínua atualização no processo de aprendizagem, como diferencial no seu plano de carreira.

Em Treinamento e Desenvolvimento (T&D), a estratégia das organizações em EAD baseiam-se em uma educação de transmissão de conhecimento, transferência de informações, onde o aluno muitas vezes é desprovido de conhecimento prévio, e o conhecimento é produzido externa e independentemente da experiência do aluno. Logo, nesta concepção, o conhecimento é direcionado com base nos objetivos e metas das empresas, que passarão, via instrução à distância, assuntos em que o aluno deverá aprender, decorar, assimilar e esperar uma oportunidade situacional para aplicar seu aprendizado.

Conceitos e Definições de EAD

A literatura referente sobre EAD tem aumentado nos últimos anos devido à importância que o assunto vem assumindo. Logo, se torna relevante a análise de algumas definições.

HOLMBERG (1999:20) afirma que: “(..) o termo educação a distância cobre as distintas formas de estudo em todos os níveis, que não se encontram sob a contínua, imediata supervisão de professores presentes com os estudantes em aula, mas que, sem dúvida, são beneficiados por um planejamento, guia e acompanhamento de uma organização educativa. A educação a distância inclui todos os métodos de ensino, nos quais devido a separação existente entre professores e alunos, as fases interativas e pré-ativas do ensino se realizam através de recursos impressos, mecânicos ou eletrônicos.”

Desta forma, a EAD é definida como educação na qual embora exista uma

separação professor/aluno, existe uma estrutura administrativa que dá suporte ao aprendizado como a modalidade presencial. Essa estrutura é discutida pelos autores a seguir:

Para DEMO (1998:24), a EAD é: “É uma forma sistematicamente organizada de auto-estudo, onde o aluno se instrui a partir do material de estudo que lhe é apresentado, onde o acompanhamento e a supervisão do estudante são levados a cabo por um grupo de professores. Isto é possível de ser feito a distância através da aplicação dos meios de comunicação capazes de vencer longas distâncias”.

Para CIRIGLIANO (1983:19) a EAD é: “É um ponto intermediário de uma linha contínua em cujos extremos se situam, de um lado, a relação presencial professor/aluno e, de outro, a educação autodidata, aberta, em que o aluno não precisa da ajuda do professor. Na educação a distância, ao não haver contato direto entre educador e educando, requer-se que os conteúdos sejam tratados de um modo especial, isto é, tenham uma estrutura ou organização que os tornem passíveis de aprendizado à distância. Essa necessidade de tratamento especial exigida pela distância é o que valoriza o modelo da instrução, de modo que se torne um modo de tratar e estruturar os conteúdos para fazê-los assimiláveis. Na educação à distância, ao se colocar o aluno em contato com o material estruturado, ou seja, com os conteúdos organizados segundo seu planejamento, é como se, no texto o material – e graças ao planejamento - o próprio professor estivesse presente”.

Sob a ótica destes autores há necessidade de existirem recursos, meios que apoiem a aprendizagem, seja através dos meios de comunicação ou de materiais que favorecem a assimilação do assunto abordado, bem como uma orientação, de professor ou tutor.

Pode-se salientar que o desenvolvimento da tecnologia favorece a criação e o enriquecimento das propostas de EAD, na medida que permite abordar, de maneiras ágeis, inúmeros meios (material para impressão, fórum, conferências, etc) que geram a aproximação entre docente e aluno e de alunos entre si.

Vantagens e Desvantagens da EAD

Embora a EAD tenha suas bases sedimentadas nas atrações e vantagens, ela

é um processo educativo que também apresenta algumas limitantes, aqui denominadas de desvantagens.

As principais vantagens da EAD, conforme LANDIM(1997) são:

1) Abertura: possibilita a eliminação ou redução das barreiras de acesso ou nível de estudos; diversificação e ampliação da oferta de cursos; oportunidade de formação adaptada às exigências atuais, às pessoas que não puderam frequentar a escola tradicional.

2) Flexibilidade: ausência de rigidez quanto aos requisitos de espaço (onde?), assistência às aulas e tempo (quando?) e ritmo (velocidade); eficaz combinação de estudo e trabalho; permanência do aluno em seu ambiente profissional, cultural e familiar; formação fora do contexto de sala de aula.

3) Eficácia: o aluno, centro do processo de aprendizagem e sujeito ativo de sua formação; formação teórica e prática, relacionada à experiência do aluno, em contato imediato com a atividade profissional, que se deseja melhorar; conteúdos instrucionais elaborados por especialistas e utilização de recursos multimídia; comunicação bidirecional frequente que viabiliza e garante uma aprendizagem dinâmica e inovadora.

4) Formação permanente e pessoal: atendimento à demanda e as aspirações dos diversos grupos, por intermédio de atividades formativas ou não; aluno ativo, estimulado a desenvolver sua iniciativa, suas atitudes, seu interesse, seus valores e seus hábitos de estudo; capacitações para o trabalho e superação do nível cultural do aluno.

5) Economia: redução de custos em relação aos sistemas presenciais, ao eliminar locomoção e de alocação no local/cidade do curso, ao evitar a ausência do local de trabalho ou ainda sua substituição; permite economia de escala, ao atingir número maior de alunos; a economia de escala supera os altos custos iniciais.

Sob o ponto de vista da empresa, estas vantagens estão relacionadas ao custo de implementação em longo prazo e pela possibilidade de envolver um grande número de pessoas, ao mesmo tempo e em locais diversos. Além do que o empregado não é retirado do seu ambiente de trabalho, o que pode ser considerado um ganho para a empresa, pois não gera transtornos de substituições.

BOLZAN (2003) afirma e destaca: “Além de atingir um enorme contingente de colaboradores em localidades diferentes, o ensino a distância apresenta flexibilidade, melhora a qualidade da aprendizagem e diminui os custos da educação, pois os funcionários não precisam se deslocar da empresa até o local do curso, acarretando menor custo com viagem e manutenção. Além do que, se um funcionário permanecesse por um longo período fora da empresa, quando voltasse, a empresa poderia estar vivenciando um outro ambiente de produção, pois é grande a velocidade com que a revolução tecnológica se incorporou no cotidiano das pessoas”.

Podemos ainda citar como vantagens do treinamento corporativo à distância, o fato de eliminarmos investimentos em centros de treinamento, bem como a manutenção de uma equipe de instrutores permanente ou ainda a contratação de palestrantes ou ministrantes externos as organizações. Há ainda o monitoramento ou acompanhamento dos cursos, que podem ser direcionados dentro de metas ou objetivos pré-estabelecidos pela organização, desenvolvendo ou pondo a disposição os cursos cujas informações são mais favoráveis para o momento ou situação empresarial, como por exemplo, integração de funcionários novos, aperfeiçoamento de técnicas de vendas, etc.

Por outro lado, a EAD apresenta as seguintes desvantagens segundo LANDIM (1997):

- 1) Limitação em alcançar o objetivo da socialização, pelas escassas ocasiões para interação pessoal dos alunos com o docente e entre si;
 - 2) Limitação em alcançar os objetivos de domínio afetivo e atitudinal, assim como no domínio psicomotor, a não ser por intermédio de momentos presenciais, nos cursos cujas modalidades forem utilizadas em conjunto;
 - 3) Empobrecimento de trocas diretas de experiências proporcionadas pela relação educativa pessoal entre professor/aluno e aluno/aluno.
 - 4) Necessidade de rigoroso planejamento em longo prazo;
 - 5) Necessidade de possuir nível de compreensão de textos e saber utilizar competentemente os recursos de multimídia, para determinados cursos;
- Os resultados da avaliação à distância em algumas situações ainda são considerados menos confiáveis comparados com a modalidade presencial;

- Necessidade de um bom acompanhamento tutorial, para evitar abandonos;
- Exigência de equipamentos e de um suporte especializado para manutenção dos cursos disponíveis;
- Custos iniciais altos e de manutenção permanente;
- Perigo na homogeneidade dos materiais instrucionais, bem como não motivacionais que podem levar ao questionamento da eficácia do processo e a evasão do aluno.

A EAD pode contar hoje com uma diversidade de recursos tecnológicos que viabilizam o processo de aprendizagem na medida que facilitam o acesso as informações e dinamizando a obtenção do conhecimento. Muitos são os avanços tecnológicos que auxiliam no desenvolvimento da EAD com qualificação, a Internet, os correios eletrônicos, conferências (Chat), videoconferências, teleconferências.

Os recursos a serem utilizados em EAD são de natureza variada e a escolha está diretamente ligada a clientela, ao conteúdo programático, aos recursos tecnológicos que se dispõe, a abrangência do curso e ao custo. Os recursos tecnológicos ajudam a fixar a atenção, a despertar o interesse do aluno e a dirimir as dúvidas referentes ao conteúdo.

1) As principais tecnologias utilizadas são: Informática; Multimídia; Internet.

2) O treinamento via Internet pode acontecer de diferentes maneiras: e-mail; boletins e fóruns eletrônicos; downloading (transferência de arquivos); tutoriais interativos; conferência em tempo real.

As empresas utilizam também a Internet para compartilhar informações internas da organização, permitindo aos empregados navegarem no sistema de informações internas. O maior desafio ou empecilho para as empresas para este tipo de ferramenta é o custo elevado.

Comparação entre Educação Presencial e a Distância

A identificação da educação à distância com a aprendizagem continuada para adultos leva-nos a uma comparação das modalidades presencial e a distância.

Segundo o autor ARETIO (1994) as distinções entre educação presencial e EAD faz-se pelo quadro abaixo. Neste quadro observamos que a aprendizagem diferencia no tocante ao grupo de alunos e seu nivelamento; modalidade presencial está centrada no professor enquanto na EAD cada aluno faz seu aprendizado, busca seu currículo; a administração dos horários são mais flexíveis na EAD, pois independem de haver o docente, pois ele é virtual e disponibiliza material para o estudo, além do que na EAD o acesso se dá a um número maior de alunos.

Quadro 1. Análise Comparativa entre Ensino Presencial e EAD

PRESENCIAL	EAD
Estudantes homogêneos em idade, em Qualificação e em nível escolar.	Estudantes heterogêneos em idade, qualificação e nível de escolaridade.
Aprendizagem dependente, o aluno depende do professor e de uma estrutura curricular.	Aprendizagem independente que produz uma menor interação social e é o aluno que determina seu próprio currículo.
Somente um tipo de docente, basicamente um educador.	Vários tipos de docentes e estes são produtores de material.
Comunicação: uso limitado de meios e a comunicação são diretos.	Comunicação: por ensino multimídia, sendo assim é diferenciada em espaço e tempo.
Problemas administrativos de horários, muitos docentes e pouco pessoal administrativo, além de escassa relação entre eles.	Problemas administrativos surgem na coordenação da concepção, produção e difusão. Possui menos docentes e mais pessoal administrativo.
Escassas diversificações de unidades de funções.	Múltiplas unidades e funções.
Nível universitário se torna menos democrático, mais elitista e seletivo.	Tendência deverá ser mais democrático, possibilitando maior acesso de estudantes por curso.

FONTE: ARETIO (1996:58)

A EAD surgiu de um processo evolutivo da sociedade da informação e da evolução tecnológica que permitiu um conceito novo de espaço/tempo, propondo aos alunos uma nova forma de buscar o conhecimento e de se relacionar com as instituições, onde o espaço físico é sobrepujado pela aula virtual. Durante o processo de ensino-aprendizagem, há uma distância do professor, parcial ou integralmente; portanto as diferenças da modalidade presencial para a distância são: separação

professor/aluno; utilização sistemática de meios e recursos tecnológicos; a aprendizagem individual; o apoio de uma organização de caráter tutorial.

Pode-se ao comparar as modalidades observar que no ensino presencial, centrado no professor, sobressai sua capacidade expositiva. Já no ensino a distância, direcionado ao aluno, sobressai a sua capacidade auto-instrucional, respeitando suas possibilidades, o aluno é a referência maior. O professor agora é parceiro do processo ensino-aprendizagem, não mais centralizador (ensino presencial), tem preponderantemente o papel de coordenador do processo, pois a informação está disponível nas redes. Diante do exposto neste referencial teórico, observou-se que as organizações devem auxiliar seus integrantes no sentido de ampliarem suas competências para exercerem suas funções e que a EAD surgiu como uma modalidade de educação capaz de ajudar as organizações nesta tarefa.

METODOLOGIA

Desenvolveu-se este estudo mediante uma abordagem qualitativa e quantitativa, permitindo assim ir além de uma revisão bibliográfica, verificando os eventos que se darão realidade e visão ao contexto, onde o pesquisador está inserido e busca subsídios para sua pesquisa. Para elaboração do presente estudo buscou-se o método de pesquisa de estudo de caso, envolve circunstâncias específicas ao assunto que auxiliarão o esclarecimento deste estudo. O estudo de caso destaca-se por constituir uma unidade dentro de um sistema amplo.

Para a coleta de dados utilizou-se, um questionário estruturado com perguntas abertas e fechadas como instrumento com intuito de uma análise posterior que possa constatar a preferência do funcionário, frente ao novo modelo de treinamento e desenvolvimento imposto pela instituição.

Universo de Estudo

O instrumento de pesquisa envolve uma instituição financeira localizada no Rio Grande do Sul que utiliza tanto a educação presencial quanto a educação a distância para treinamento e desenvolvimento de seus funcionários, através de uma universidade corporativa, ou em conjunto. O universo é formado por 22 agências,

possuindo um número de 548 funcionários.

Uma Visão Geral da Empresa e da Universidade Corporativa

A empresa em estudo utiliza o modelo de ensino presencial e a distância, separada ou em conjunto, com o intuito de atender um universo de 90.000 colaboradores, espalhados em todo o território nacional. Os alunos utilizam como principal ferramenta de estudos um portal via intranet ou internet. Com isso, a empresa, busca democratizar o acesso às informações a todo o corpo de colaboradores. Os benefícios sob o ponto de vista da empresa são grandes, não somente no plano financeiro no que se refere à economia com o treinamento, mas, sim na agilidade com que ela poderá disseminar suas informações aos empregados num espaço de tempo pequeno, visto que é uma empresa com grande número de funcionários e o mercado em que atua exige constante atualização sob pena de não acompanhar a concorrência.

Análise dos dados

Esta seção apresenta a análise dos dados coletados através de questionários distribuídos aos funcionários da empresa em estudo. Todos os funcionários que responderam o questionário, já participaram de cursos em sala de aula e cursos à distância, com a observação de terem sido através da universidade corporativa.

Fatores favoráveis a educação à distância

Os cursos a distância têm a preferência dos funcionários devido à flexibilidade de horários (52%) para a realização dos mesmos. Visto que, a universidade disponibiliza os cursos através da Internet e da Intranet, o funcionário pode acessar em casa ou no local de trabalho, administrando o seu tempo, dentro da sua agenda profissional e pessoal. O segundo motivo mais citado foi à possibilidade de repetição do conteúdo (21%) quando necessário.

Logo, o curso a distância, sob a ótica dos funcionários trouxe a possibilidade de manter-se informado e atualizar seu conhecimento, a qualquer tempo, em qualquer

horário, em cursos (cujo conteúdo são teóricos) que possivelmente não seriam oferecidos para todos os funcionários na modalidade sala de aula.

As manifestações favoráveis aos cursos presenciais foram relacionadas à troca de experiência quer com o instrutor (38%) ou com colegas (37%) fica evidente como uma possibilidade maior de aproveitamento do curso, pois, nas trocas surgem novas idéias, maneiras de procedimento no trabalho que podem ser utilizados em outras agências, pois já estão dando certo; e mesmo uma questão feita ao instrutor leva o treinando lembrar de uma nova dúvida ou fato novo; o que leva uma discussão maior de cada assunto e o esgotamento do tema

Fatores favoráveis a educação presencial

Outros fatores favoráveis aos cursos presenciais são: Maior rapidez no esclarecimento das dúvidas; Dificuldade do aprendizado apenas visual; Não interrupção, que acontecem no local de trabalho.

O grande percentual (25%) evidenciado com o motivo - estar disponível em tempo integral - se dá justamente pelo fato de que no local do trabalho existem interrupções, quer por colegas ou cliente, pessoalmente ou por telefone. Quanto à dificuldade encontrada por alguns funcionários com aprendizagem mais auditiva (assimilam mais quando ouvem), ocorrem devido o conteúdo estar estruturado numa quantidade grande de textos, que exigem grande concentração e por vezes se tornam cansativos.

O esclarecimento de dúvidas citado como fator favorável, se refere ao fato da necessidade de utilizar uma ferramenta na EAD para consultar o tutor, através de um ícone, que irá enviar correspondência ao mesmo, cuja resposta se dá em 24 horas.

Os funcionários afirmam que a necessidade de trocar experiências com o instrutor e com outros colegas é a maior vantagem do ensino tradicional (38%). Assim como na pergunta fechada, volta a se dar importância de estar em tempo integral disponível para estudar o conteúdo do curso, com foco no curso e sem interrupções desnecessárias (23%).

Entre as demais colocações podemos citar que houve um reforço na

necessidade de contato com outras pessoas para debates como forma de reforçar o conteúdo e enriquecer o curso, aumentando o aprendizado.

Como visto na questão fechada, aqui novamente os funcionários reforçam a flexibilidade do horário (52%), como maior vantagem do ensino à distância, seguido da escolha do local (13%) onde realizar seu treinamento, principalmente por não ter que se ausentar da localidade onde reside e de sua família.

Também foram citados, os fatores tempo e a permanência do curso, visto que, o curso está disponível para consulta durante um ano, na universidade corporativa, em constante atualização. O que facilita ao treinando um novo acesso, a repetição do curso ou uma simples consulta.

O fator ritmo pessoal foi descrito como: poder acessar e parar durante o curso no capítulo que achar conveniente, sem perda de informações, como no caso de se ausentar de sala de aula, também foi citado como vantagem dos cursos a distância.

Vantagens dos cursos a distância

As desvantagens dos cursos tradicionais são ressaltadas pelos funcionários como sendo o deslocamento (24%) e o horário inflexível (24%), o fato de ser um período pré-determinado(20%) ao qual você terá que se adaptar, ficar tempo maior fora do local onde mora e também pode tornar o curso cansativo, devido ao tempo para a sua realização. Foram citadas ainda como desvantagens o afastamento do local de trabalho que sobrecarrega o colega que fica na agência em seu lugar; que nem sempre o conteúdo é exposto com objetividade e em alguns casos o tempo é pequeno.

Os níveis diferentes de conhecimento, citados pelos funcionários atrapalham o andamento e o aproveitamento do curso, pois o instrutor tem que nivelar a turma (o que ocorre sempre pelo nível mais baixo), para depois aprofundar o conteúdo do curso, o que demanda tempo e se torna exaustivo aos que possuem um nível de conhecimento maior.

Desvantagens dos cursos tradicionais

O funcionário coloca com maior desvantagem do ensino a distância a falta

de troca de experiências (31%) quer com o instrutor quanto com os colegas, que normalmente no curso presencial são de outras agências. Contudo aqui aparecem como desvantagens o pouco aproveitamento do conteúdo (21%), o que eu diria o não aprendido ou a dificuldade da utilização na prática no assunto estudado deixando muitas dúvidas, que não foram esclarecidas durante o estudo.

Tais dúvidas podem ter ser ocasionadas pela leitura dinâmica ou com pouca concentração, com o intuito apenas de terminar o curso e não de aprender; embora haja cobrança da chefia e avaliação no final de cada curso, muitas vezes ele é apenas lido.

Foram citadas também as seguintes dificuldades: A falta de rotina para a aprendizagem individual, ou seja, falta adaptação ao novo modelo de estudo; Alguém com quem discutir o assunto; Aprender a administrar o tempo, para cursar os cursos determinados pela chefia; A pouca disponibilidade de equipamentos (microcomputadores) na sua agência, o que impede o treinamento em horário de trabalho.

Desvantagens do ensino a distância

Quando os respondentes deveriam se posicionar quanto a preferência entre os cursos presencial e a distância, a grande maioria (62%) relata ter obtido melhores resultados de aprendizagem em cursos na modalidade presencial. E que apenas 16% afirmaram que tiveram melhores resultados nos cursos a distância.

Obtenção de melhores resultados de aprendizagem

As justificativas citadas estão inseridas no que foi exposto nas perguntas anteriores, veja nos gráficos abaixo, os motivos que prevaleceram para a escolha da preferência do estilo de T&D dos funcionários, e a aprendizagem ter sido mais proveitosa.

Podemos observar que os motivos mais relevantes para a escolha de ambas as modalidades está centrado na motivação (71%) e no assunto que tratará o curso (29%). Um funcionário observou que existem cursos de cunho comportamental que ele não visualiza na modalidade a distância. Querer aprender, estar motivado é

fundamental para tirar o máximo de proveito do curso, senão a aprendizagem não ocorrerá nem na modalidade à distância nem na modalidade presencial.

Preferência por ambas modalidades

Pode-se verificar que se concretizam como positivo no ensino a distância à possibilidade de administrar o tempo (57%), com horários pessoais, dentro de um cronograma que o funcionário estabelece.

Seguido da opinião de serem cursos mais objetivos (29%), cujo conteúdo está claro e nivelado por assunto, sendo separado por níveis (exemplo I, II e III) o que dá continuidade ao assunto. E por último, o fato do funcionário poder repetir (14%) ou pesquisar o curso quantas vezes achar necessário, devido a sua disponibilidade durante um período grande na universidade corporativa (365 dias), além de ser atualizado constantemente.

Preferência pela modalidade a distância

As vantagens justificadas para um melhor aproveitamento nos cursos presenciais, uma melhor aprendizagem reside no fato de haverem trocas de experiências entre os alunos e o instrutor (34%), entre colegas de agência diferentes, que apresentam rotinas parecidas, mas experiências diferentes (exemplo: colega de Porto Alegre e um do interior tipo Nova Petrópolis, cuja diferença de população é crucial).

Bem como a discussão (26%), os debates que esgotam por completo um assunto, eliminando todas as dúvidas surgidas (12%) no decorrer do curso ou que já foram vivenciadas no dia-a-dia. O que acarreta uma assimilação maior do conteúdo (10%) e deixa aos colegas uma maior e melhor aprendizagem para levar para a agência, que é a soma das idéias surgidas durante o curso ou práticas deferentes que poderão ser experimentadas no seu trabalho.

Tudo isso somado dá maior segurança na hora de colocar em prática o que estudou. Outra justificativa é a dedicação exclusiva (18%) ao curso, sem interrupções sobre o seu setor de trabalho, “embora treinamento seja trabalho nem sempre é possível conseguir a distância a mesma concentração que você obtém no curso

presencial, onde seu tempo está sendo dedicado para o estudo”, comentário colocado num questionário.

Preferência pela modalidade presencial

Diante do exposto acima, podemos afirmar que a maioria dos respondentes se mostra mais favorável ao ensino presencial, embora se tenha observado que os cursos a distância apresentem varias vantagens.

Conclusão

Diante dos dados coletados e da análise realizada pode-se concluir que a preferência dos funcionários da empresa em estudo é pelo ensino presencial.

O que os levou a esta preferência, foram as seguintes vantagens identificadas pelos empregados, sendo as mais importantes e decisivas:

- 1) Atenção e tempo disponibilizados somente para o curso o que leva a um maior proveito do conteúdo do curso;
- 2) As trocas de experiências, idéias, debates do assunto em estudo até que se esgote o assunto.
- 3) O esclarecimento das dúvidas na hora em que surgem no estudo, dando segurança ao aluno e reforçando a assimilação.

A colocação das desvantagens do ensino a distância são de extrema importância para que haja uma possível reavaliação do modelo em estudo.

Para alguns assuntos mais teóricos, como colocado nos questionários, não é necessário acompanhamento e as dúvidas são sanadas com a continuidade do curso, sem a necessidade de intervenção de um instrutor.

Podemos concluir que o ensino corporativo está amadurecendo e é necessário que se aprimore sempre os moldes em que são confeccionados ou elaborados os cursos, a maneira como são apresentados para que venham a motivar o treinando na sua utilização e para obterem os aprendizados a que se propõem.

A falta de conscientização da necessidade de buscar o conhecimento profissional, poder se dar por ser a empresa em estudo, pública, onde o funcionário possui uma relativa estabilidade no emprego, o que o leva a não ter comprometimento

com o desenvolvimento de suas competências; buscando uma atualização mínima ou aquela exigida pela chefia imediata.

Os treinamentos ocorrem através da universidade corporativa em modalidade EAD e presenciais quando existe uma necessidade maior de mudança comportamental, ou o curso é de capacitação específica.

Num futuro bem próximo, este conhecimento deverá fazer parte do currículo profissional de cada indivíduo; e as empresas escolherão os que estiverem mais qualificados.

Referências Bibliográficas

ARETIO, Lorenzo G. **Educacion a Distancia Hoy**. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, 1994.

BOLZAN, Regina F.F. de Andrade. **O Conhecimento Tecnológico e o Paradigma Educacional**. 1998. Pós-graduação em engenharia de produção pela Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em:< <http://www.esp.ufsc.br/disserta98/regina>> Acesso em: 20 maio.2002.

CIRIGLIANO, G. F. L. **La educación abierta**. Buenos Aires: El Ateneo, 1983.

CRAWFORD, Richard. **Na era do Capital Humano: o talento, a inteligência e o conhecimento como forças econômicas, seu impacto nas empresas e nas decisões de investimento**. São Paulo: Atlas, 1994.

DEMO, P. **Questões para a teleeducação**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

FLEURY, Afonso & FLEURY, M.T.L. **Aprendizagem e inovação organizacional**. São Paulo, Atlas, 1997.

HOLMBERG, B. **Distance education a survey and bibliography**. London : Kogan Page, 1977.

LANDIM, Cláudia M.M. P. Ferreira. **Educação à Distância: algumas considerações**. Rio de Janeiro [s.n], 1997.

LITWIN, Edith. (org) **Educação à Distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed Editora, 2001.

SENGE, Peter. **A Quinta Disciplina**. São Paulo: Best Seller, 1990.

TOFFLER, Alvin. **Guerra e Antiguerra; sobrevivência na aurora do terceiro milênio.** Rio de Janeiro: Record, 1994.

XAVIER, Ricardo de Almeida Prado. **Competências para o sucesso.** São Paulo: Editora STS, 2002.