

A Universidade Corporativa Sebrae na vanguarda das TICs

Alzira de Fátima Vieira

Pós-Graduada em Economia pela Universidade Católica de Brasília (UCB) -Brasília, DF - Brasil.
Especialista em Consultoria para Empresas de Pequeno Porte pela Fundação Instituto de Administração da Universidade de São Paulo (FIA/USP) – São Paulo, SP – Brasil. Gerente da Universidade Corporativa do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae/UCSebrae) – Brasília, DF - Brasil.
E-mail: alzira@sebrae.com

Elias Alexandre Oliveira dos Santos

Pós-graduado em Gestão Escolar Empreendedora pela Universidade Federal Fluminense (UFF) – Rio de Janeiro, RJ - Brasil. Pós- graduado em Educação a Distância pela Universidade Gama Filho (UGAM) – Rio de Janeiro, RJ - Brasil. Coordenador das Ações de Educação a Distância da Universidade Corporativa do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae/UCSebrae) – Brasília, DF - Brasil.
E-mail: elias.santos@sebrae.com.br

Recebido em: 06/03/2014. Aprovado em: 23/06/2014. Publicado em: 14/12/2015.

Resumo

Apresenta a Universidade Corporativa Sebrae, criada em 2008, cuja missão é promover um ambiente favorável para o desenvolvimento de competências dos colaboradores internos e externos, contribuindo para o alcance dos resultados do Sebrae junto aos pequenos negócios. Apoiada em uma estrutura virtual, a UCSebrae criou ações interativas e comunicativas destinadas a promover a educação continuada. Essas ações de aprendizagem constituem um mapa de opções com ampla diversidade de recursos, servindo de guia ao treinando e possibilitando a construção de um caminho autônomo que o conduzirá a seus objetivos de aprendizagem com foco nos resultados da instituição junto aos seus clientes. Para isso a UCSebrae utiliza de estratégias, metodologias e tecnologias de informação e comunicação de vanguarda, tornando a experiência de aprendizagem dos colaboradores do Sebrae significativa e com resultados percebidos pela organização.

Palavras-chave: Educação corporativa. Sebrae. Educação interativa. Ambiente virtual.

Sebrae's Corporate University at the forefront of ICTs

Abstract

Presents the Sebrae Corporate University, founded in 2008 with the mission of promoting a favorable environment for skills development of its internal and external collaborators, contributing to the achievement of Sebrae's results among small businesses. Supported by a virtual structure, UCSebrae created interactive and communicative trails to encourage continuing education. These trails of learning build a map of options with a wide range of resources, serving as a guide for the student and enabling the construction of an autonomous path that will help reach personal goals focused on the organization's objectives among its customers. UCSebrae uses strategies, communication methodologies and cutting-edge information technology creating a significant learning experience for Sebrae employees with perceivable results by the organization.

Keywords: Corporate education. Sebrae. Interactive education. Virtual environment.

INTRODUÇÃO

Ao longo dos últimos 24 anos, quando o conceito de Universidades Corporativas começou a ser adotado no Brasil, as organizações e empresas vêm cada vez mais assumindo a responsabilidade pela qualificação de seus empregados para que se mantenham permanentemente atualizados e competentes para atuar em busca de inovações e de resultados para os negócios.

É dentro de um ambiente de acirrada competição, com um nível de exigência em relação à formação do trabalhador cada vez maior, desde as atividades mais simples às mais complexas, que vem crescendo a ação da educação corporativa.

Essa dinamicidade, provocada pelos avanços constantes no ambiente dos negócios, requer das organizações e dos trabalhadores um esforço integrado na busca de mecanismos eficazes que atendam em tempo real às lacunas de competências apresentadas.

No Brasil, de acordo com Eboli, as primeiras experiências dessa modalidade educacional datam do início dos anos 90, “(...) com o advento de um mercado mais globalizado, pressionando assim as organizações a investirem na qualificação de seus colaboradores”, (EBOLI, 2010, p 153).

Ainda segundo Eboli, de acordo com dado da Pesquisa Nacional de Educação Corporativa 2012, da qual participaram cerca de 300 organizações atuantes no Brasil identificadas como possuindo iniciativa de educação corporativa, 2/3 das empresas respondentes têm investido entre 1% e 3% das suas folhas de pagamento em educação corporativa. Parte considerável dos demais respondentes (12%) investem 5% das suas folhas de pagamento. Esses números refletem a importância da educação corporativa no contexto das organizações para a competitividade dos negócios e conseqüentemente para o país.

A UNIVERSIDADE CORPORATIVA SEBRAE

O Sebrae, nos seus mais de 42 anos de existência, vem criando estratégias e aprimorando sua prática no ensino-aprendizagem organizacional, treinando e desenvolvendo seus colaboradores internos e externos. Desse modo, ao criar, em 2008, sua Universidade Corporativa, buscou suprir lacunas existentes em suas ações educacionais, considerando toda a experiência acumulada nessa trajetória, elevando as ações de treinamento e desenvolvimento a um patamar estratégico e sistêmico.

A Universidade Corporativa Sebrae tem como objetivo promover a educação continuada de seus colaboradores diretos e indiretos, visando o atendimento de excelência ao empreendedor e à micro e pequena empresa, condição indispensável a uma atuação empresarial voltada cada vez mais para as complexas exigências da sociedade contemporânea.

Apoiada em uma estrutura virtual, que possibilita diferentes níveis de interação, a UCSebrae criou, ao longo desses seis anos, vários formatos de aprendizagem, proporcionando uma ação comunicativa e interativa entre e com os públicos-alvo e, acima de tudo, do público-alvo com o contexto em que atua.

Ainda com o objetivo de alimentar a concepção da UCSebrae, optou-se por uma política didática que busca promover o aprendizado por meio da experiência, fazendo com que a vivência estimule e transforme os conteúdos.

Sob essa perspectiva, a UCSebrae vem introduzindo, na cultura Sebrae, algumas mudanças de paradigma, quais sejam:

- o educando é o agente de sua aprendizagem e principal responsável por seu desenvolvimento;
- as opções de aprendizagem, que antes se resumiam quase que, em sua totalidade, a cursos presenciais, foram adaptadas a diferentes situações;

- foram consideradas alternativas que expressam a multiplicidade e formas de aprender, considerando experiências educacionais formais, não formais e informais;
- os educandos são estimulados a trocar entre si suas percepções, utilizando diferentes ferramentas colaborativas;
- as ações de aprendizagem estabelecem necessariamente um paralelo entre teoria e prática, contribuindo para uma aprendizagem mais significativa e contextualizada;
- o portfólio e as opções são oferecidas continuamente e atendem às necessidades de aprimoramento das competências essenciais, genéricas, dos espaços ocupacionais, gerenciais e específicas.

PEDAGOGIA VERSUS TECNOLOGIA

Quando falamos em educação corporativa, não podemos deslocá-la de uma reflexão mais ampla relacionada aos desafios para a Educação no Século XXI e sua relação com o ambiente competitivo das organizações.

A visão humanista subjacente às premissas da educação deste século pressupõe o reconhecimento do indivíduo como ser em construção, compreendido em suas múltiplas dimensões culturais, sociais, econômicas e cognitivas. Significa que ele não apenas aprende, mas desenvolve a capacidade de fazer, de conviver e de ser alguém em sociedade.

Somado a isso, tem-se verificado nas últimas décadas que o espaço tradicional de aprendizagem, centrado na sala de aula e na figura do professor, detentor de conhecimentos, tem sido paulatinamente substituído pela arena virtual de informações, na qual o acesso à informação está a um clique de uma busca na Web, e o saber individual é o tempo todo confrontado com as construções coletivas em redes sociais. Dessa forma, a educação conteudista vai

sendo transformada na educação vivencial, na qual os encontros e construções acontecem em redes colaborativas de largo alcance.

Assim, o apoio e suporte às ações de desenvolvimento devem, desde a formação inicial até a pósgraduação, validar as competências desenvolvidas pelos funcionários em situações de trabalho por meio de métodos, técnicas e tecnologias que os aproximem da alta *performance* para a organização, assim como favoreçam seu autodesenvolvimento. Tudo isso levando em consideração o contexto da cibercultura, mobilidade de acesso às tecnologias e informações, construções coletivas e socialmente relevantes para o indivíduo e para seu grupo social e o impacto destas para as organizações.

O desafio de uma educação comunicativa e colaborativa passa pela adoção de métodos, ferramentas e metodologias condizentes com esses princípios e que se tornem meio de viabilização da aprendizagem do indivíduo ou entre indivíduos.

A aprendizagem colaborativa se materializa pela ação comunicativa e interativa entre os indivíduos, entendida como um processo de relações recíprocas, fundamentais para aprendizagem, apoiadas em uma estrutura tecnológica que possibilite diferentes níveis de interação: aprendente e conteúdo; aprendente e aprendente; aprendente e educador; aprendente e contexto institucional; aprendente e comunidade virtual. Tudo convergindo para a construção do conhecimento centrado no indivíduo, ou “*u-learning*”¹, mas significativo para os resultados organizacionais.

Os instrumentos utilizados pela UCSebrae para esse propósito são processos de aprendizagem síncronos e assíncronos, com múltiplos objetos de aprendizagem, o que possibilita a adequação de tempo e de formato às características do aprendente adulto.

¹ OVERLAP. uLearning: Tendências de Soluções de formação online. <www.overlap.net>

TIC, EDUCAÇÃO E APRENDIZAGEM

Costuma-se associar tecnologia educacional ao último lançamento eletrônico ou *software* de gestão de aprendizagem em ambientes virtuais, tais como aprender por *smartphones*, jogos de simulação e toda série de parafernália tecnológica que buscam desafiar o modelo textual de aprendizagem. **Mas o que são estas engenhosidades se não meios de propiciar melhoria no processo de comunicação e interação social?**

Ora, na história da educação, é ponto pacífico para os educadores que a tecnologia é meio para o processo educacional, sendo o grande diferencial as bases filosóficas e pedagógicas subjacentes ao processo de planejamento instrucional, o qual materializa a visão de mundo e de homem que se pretende desenvolver. Nesta perspectiva, desde que a educação se tornou um processo formal, se transformando em ensino, que as técnicas e tecnologias de comunicação são meios e instrumentos cruciais para atingir resultados de aprendizagem.

Se ao longo da história das práticas educacionais a ideia da aprendizagem sempre se pautou pela relação presencial entre o mestre e o educando, a virtualidade do conhecimento sempre esteve presente por meio dos suportes de comunicação, o que se confirma com o surgimento da escrita e posteriormente da imprensa e dos livros como suporte para a guarda de um conhecimento que é acessível pelo indivíduo em situação física e temporal distantes do seu interlocutor original.

Daí que passando pelo uso da lousa, giz, salas de aula, livros didáticos, vídeos, rádio, teleconferências, chegando hoje a todas as ferramentas e instrumentos tecnológicos disponíveis num *smartphone* que cabe na palma da mão, temos que meios tecnológicos e técnicas caminham juntos para favorecer o processo de comunicação e por consequência a aprendizagem.

Diversas teorias de aprendizagem preconizam que ela só corre quando se demonstra uma mudança no indivíduo, seja ela comportamental

ou de estratégias mentais. Assim, as tecnologias de comunicação e informação se tornam instrumentos essenciais para favorecer a expansão do processo de aprendizagem efetivo, no qual o indivíduo tenha acesso ao conhecimento e às relações necessárias para transformação deste conhecimento externo em conhecimento tácito, individualmente válido e socialmente relevante.

Logo, construir um ambiente favorável à aprendizagem implica em dispor de meios, estratégias e ferramentas que favoreçam o processo de comunicação entre os indivíduos na organização, o registro e troca de conhecimentos e experiências, bem como a validação dessa experiência com relação aos ganhos de resultados para a organização e os indivíduos.

FERRAMENTAS E TECNOLOGIAS NA UCSEBRAE

Para suportar esses processos, a UCSebrae desenvolveu e mantém em constante evolução um conjunto de ferramentas, métodos e tecnologias integradas visando o desenvolvimento dos indivíduos e da organização, a aprendizagem colaborativa e organizacional pautadas na gestão de conhecimento e nas estratégias organizacionais. Destacam-se nesse conjunto as seguintes:

1. Sistema de gestão de educação corporativa – **SGUS** <http://sgus.sebrae.com.br/>
2. Portal web integrador de comunicação e oferta de soluções educacionais – **Portal UCSebrae** www.uc.sebrae.com.br
3. Ambiente virtual de aprendizagem customizado às estratégias educativas e referências pedagógicas – **moodle** <http://ava.uc.sebrae.com.br/>
4. Plataforma sistematizada para repositório de conhecimentos construídos pelos colaboradores da organização, para registro e socialização de conhecimentos tácitos e práticos registro de conhecimentos - **Saber** < <http://www.saber-sebrae.com.br/>

5. Portfólio de portfólio de objetos de aprendizagem de cunho técnico e com foco em temas estratégicos (cursos presenciais e a distância, metodologias de capacitação, vídeos, palestras, jogos virtuais, tutoriais, manuais etc.)
 6. Trilhas de aprendizagem como metodologia, técnica e tecnologia de aprendizagem e gestão de conhecimentos gamificada.
 7. Ambiente virtual de simulação de experiência do memorial Sebrae <http://memorial.sebrae.com.br/>
- sistemas integrados com outros sistemas de gestão de conhecimento e banco de dados do Sebrae (Portal Saber, BIA, Rede Conexão, SGM) permitindo ao usuário encontrar em um só lugar informações e acessos aos conteúdos e ferramentas necessários ao seu desenvolvimento profissional;
 - registro e acompanhamento de todas suas ações de capacitação e desenvolvimento em um só ambiente;
 - serviços de atendimento, incluindo suporte, informação e registro de demandas;

Ao adotar a estratégia de desenvolvimento de ferramentas e tecnologias próprias, específicas e customizadas, a UCSebrae busca agregar valor à organização, desenvolvendo competências essenciais e técnicas aos profissionais envolvidos com a organização. Isso resulta em desafios crescentes de desenvolvimento de soluções educacionais e metodologias cada vez mais complexas em sua estrutura, mas simples em sua manipulação pelo aprendente adulto.

As metodologias adotadas pela UCSebrae foram desenvolvidas em tecnologia *open source*, alinhada às tendências de organizações públicas, evitando-se a dependência tecnológica de terceiros, tornando os códigos fonte de propriedade do Sebrae. Essa estratégia foi adotada a partir de 2011, e seu desenvolvimento permite à UCSebrae alcançar maior autonomia no gerenciamento dos sistemas e ferramentas utilizados para promover ações de capacitação e gestão de conhecimento de seus colaboradores. Esses sistemas foram pensados para dotar a UCSebrae de tecnologias favoráveis aos desafios de “contribuir com o desenvolvimento e retenção do capital humano comprometido e motivado e com competências voltadas à inovação e à obtenção de resultados”. Destacamos a seguir os principais ganhos com a adoção dos sistemas:

- tecnologia *open source*, que permitirá à UCSebrae constantes manutenções evolutivas, acompanhando as tendências mundiais na gestão de portais e sistemas acadêmicos, assim como adequação de tais sistemas às necessidades dos seus usuários;
- localização de conteúdos e soluções educacionais identificadas por temas estratégicos e competências essenciais e técnicas;
- integração, ao longo do tempo com o (Padi) programa de acompanhamento do desenvolvimento individual - e demais sistemas de gestão de metas organizacionais;
- navegação responsiva e amigável, permitindo a navegação no portal UCSebrae em *desktops*, *notebooks*, *tablets* e *smartphones*;
- personalização do portal aos temas de interesse do usuário e as ações de seu estado;
- segmentação de oferta de conteúdos e soluções educacionais por vínculo com o Sebrae (colaboradores diretos e indiretos) e por espaço ocupacional;
- melhoria no acesso e navegação dos cursos *on-line* e demais soluções educativas;
- permitir aos gestores nacionais e estaduais o monitoramento, em tempo real, dos dados de realização das ações educacionais;
- disponibilização de ferramentas de avaliação, permitindo acompanhar os indicadores de qualidade das ações educacionais;
- busca inteligente de conteúdos e soluções por tema estratégico, área de conhecimento, competência e assuntos afetos às áreas técnicas do Sebrae;

- solicitações de ações de desenvolvimento dos colaboradores atendidas de maneira automatizada e registradas no perfil do usuário;
- painéis administrativos que propiciarão aos gestores visualização em tempo real dos resultados de ações de desenvolvimento segundo indicadores estratégicos.

Cabe destacar nas tecnologias desenvolvidas as Trilhas de aprendizagem. Nessa metodologia, disponibilizada aos usuários da UCSebrae em uma plataforma de jogo, adotamos a metáfora da corrida, representando o percurso que o usuário tem para cumprir seus desafios de aprendizagem e ganhos de conhecimento, sendo estimulado a criar suas rotas de conhecimento, conquistando vitórias ao longo da caminhada junto com os demais participantes.

Em cada trilha o participante vai se deparar com três níveis, construídos por níveis crescentes de complexidade cognitiva e de conhecimentos: Caminhada do aprendizado, Corrida de conhecimento e a Maratona de experiência. Em cada nível será possível:

- acompanhar o registro de aprendizagem e sua evolução nos objetivos propostos;
- conquistar reconhecimento dos demais participantes baseado no seu progresso;
- vincular novos conhecimentos e aprendizagens ao percurso proposto pela trilha, validando experiências de capacitação relacionadas aos objetivos propostos;
- realizar ações para acelerar sua aprendizagem, cumprindo as metas de aprendizagem de acordo com seu ritmo e esforço;
- visualizar o tempo de realização e dedicação para o cumprimento das metas estabelecidas no início do seu percurso formativo, além de conhecer o mundo de possibilidades de soluções educacionais ofertadas pela UCSebrae.

Esse novo modelo de aprendizagem e autodesenvolvimento terá muitos desafios individuais, mas o colaborador não estará sozinho em sua caminhada. A nova geração de trilhas conta com um ambiente virtual de aprendizagem e colaboração coletiva no qual o usuário poderá pedir apoio, registrar sua produção intelectual, compartilhar experiências e verificar seu desenvolvimento em relação aos demais, visando colaborar com a gestão do conhecimento no Sebrae.

CONCLUSÃO

A UCSebrae tem como visão de futuro ser referência em educação corporativa. Tal ambição implica aprender com as melhores práticas existentes nas organizações em nível mundial e estabelecer-se como unidade estratégica para o Sebrae.

A superação desses desafios passa por ser relevante e significativa para seus usuários, dando-lhes resultados de desenvolvimento adequados aos seus desafios pessoais e organizacionais.

Assim, o uso das tecnologias de informação e comunicação é um meio importante para tornar a experiência de aprendizagem dos colaboradores do Sebrae marcante e com resultados efetivos para a melhoria de seus resultados na organização. Significa também melhoria na gestão do conhecimento organizacional por meio de estratégias, metodologias e tecnologias de vanguarda.

Com essas medidas, os resultados começam a aparecer a partir da interação intensiva de aprendizado e experiências internas e externas ou do desenvolvimento e difusão de novos conhecimentos, com destaque para os seguintes:

- intensificação da comunicação e da interação, com maior compartilhamento e socialização do saber, de forma coletiva e organizada;
- universalização do processo de formação, com ampliação do número de participantes nas ações oferecidas;

- divulgação sistematizada e melhor gerenciamento das ações de capacitação;
- utilização de variados métodos de aprendizagem, considerando as diferenças individuais de estilo, tempo, local e ritmo de aprendizagem;
- desenvolvimento contínuo, sequencial e contextualizado, privilegiando a cultura de avaliação permanente;
- redistribuição do investimento em formatos diversificados, privilegiando a educação a distância e atividades informais geradoras de aprendizagem.

REFERÊNCIAS

SEBRAE. Referenciais de Educação Corporativa da UCSebrae / UCSebrae – Brasília, Sebrae, 2013.

SEBRAE/FGV. Manual de elaboração de trilhas de aprendizagem, 2014

SEBRAE. Referenciais educacionais do SEBRAE. Org: Maria Lucia Scarpini Wickert. 2010.

SEBRAE. Referenciais de Educação Corporativa da UCSebrae / UCSebrae – Brasília, 2013.

OVERLAP. uLearning: Tendências de Soluções de formação online. www.overlap.net

SEBRAE. Direcionamento estratégico do sistema Sebrae 2022. Brasília: Sebrae, 2012. 22 p.

DELORS, Jacques et al. Educação: um tesouro a descobrir. Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI. 4ª ed. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 1996.