

Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP  
Faculdade de Educação – FE



1290004679



FE

TCC/UNICAMP Ar22e

ALINE ISABELA ARCHANGELO

**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA EM AMBIENTES  
CORPORATIVOS**

CAMPINAS  
2009

UNICAMP - FE - EDUCAÇÃO

Dedico este trabalho aos  
meus pais, Eliseu e Irena.

Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP  
Faculdade de Educação - FE

ALINE ISABELA ARCHANGELO

## **EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA EM AMBIENTES CORPORATIVOS**

Monografia apresentada à faculdade  
de Educação da UNICAMP, para  
obtenção do título de Bacharel em  
Pedagogia, sob a orientação do Prof.  
Dr. Sérgio Ferreira do Amaral.

Campinas  
2009

UNIDADE:	FE
Nº CHAMADA:	FE/Unicamp
	Ana
V:	EX:
Tombo:	4679
PROC.:	134/10
C:	D: X
PREÇO:	11,00
DATA:	09/04/10
COD TÍTULO:	474790

**Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca  
da Faculdade de Educação/UNICAMP**

Bibliotecária: Rosemary Passos – CRB-8ª/5751

Ar22e	Archangelo, Aline Isabela Educação à distância em ambientes corporativos / Aline Isabela Archangelo. -- Campinas, SP : [s.n.], 2009.  Orientador : Sérgio Ferreira do Amaral. Trabalho de conclusão de curso (graduação) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação.  1. Educação à distância. 2. E-learning. 3. Educação para o trabalho. 3. SENAC. 4. Empresa e educação. 5. Treinamento na empresa. 6. Corporações. I. Amaral, Sérgio Ferreira do. II. Universidade Estadual de Campinas. Faculdade de Educação. III. Título.
	09-017-BFE

## AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar ao meu Deus que mais do que força, tem me dado paz de espírito e toda a felicidade que é preciso para se viver bem.

Serei eternamente grata também ao meu pai Eliseu, pela garra, coragem e determinação que sempre me ensinou a ter; e à minha mãe Irena pela sabedoria e visão de mundo que passou a mim desde pequena. Agradeço a eles por tudo que fizeram por mim para que eu chegasse até aqui hoje. Por tudo o que sei e por tudo o que sou.

Aos meus irmãos, André e Lygia, que até nos momentos de pura atormentação conseguiam, de alguma maneira, fazer com que eu me tornasse uma pessoa melhor, afinal, tive que aprender desde pequenininha, graças a eles, a ser muito paciente! Pelo incentivo, compreensão e ajuda que esses dois me deram sempre que precisei.

Aos amigos da minha cidade (Indaiatuba) pelas conversas e discussões tão enriquecedoras, pelos momentos de descontração e de muita risada que me energizavam para qualquer tarefa que precisasse fazer. Por se disponibilizarem a me ajudar e por estarem tão presentes na minha vida.

A todas as minhas colegas da faculdade, com um destaque maior à sempre amiga Mariana Torres, pelo companheirismo, irmandade e lealdade com que sempre pude contar nesses anos todos. A elas, que compartilharam mais que o espaço físico da universidade, mas todas as angústias, aflições, risadas, notas, idéias, trabalhos, almoços, textos, alegrias e tantos outros sentimentos e acontecimentos que só mesmo a vida acadêmica proporciona.

Quero ainda agradecer imensamente ao meu orientador Prof<sup>o</sup>. Dr. Sérgio F. Amaral sem o qual, certamente não teria conseguido concluir este trabalho.

Enfim, agradeço a todos que direta ou mesmo indiretamente fizeram parte da minha vida e que, portanto, são dignos do mérito desse trabalho também. A todos, o meu muito obrigada.

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

- ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância
- CEO - Chief Executive Officer: designa o mais alto cargo de uma organização. É equivalente a diretor-geral ou então superintendente.
- EaD - Educação a Distância ou Ensino a Distância
- LMS - Learning Management System (Sistema de Gerenciamento de Aprendizado)
- RH - Recursos Humanos
- SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
- TI - Tecnologia da Informação
- T&D - Treinamento e Desenvolvimento

## LISTA DE QUADROS

- Quadro 1 - Benefícios do *e-learning* Corporativo
- Quadro 2 - Pilares da Educação a Distância
- Quadro 3 - Elaboração de um projeto de *e-learning*

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	09
2. EDUCAÇÃO A DISTANCIA NAS EMPRESAS	12
2.1. Como as empresas utilizam a EaD	16
2.2. Porque as empresas utilizam a EaD	19
3. ANALISANDO O FUNCIONAMENTO DA EaD NO SISTEMA S DO COMÉRCIO	25
3.1. O SENAC	25
3.2. O SENAC e a EaD	34
3.3. O SENAC e os Treinamentos Corporativos	40
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
5. REFERÊNCIAS	51
6. ANEXOS	53

“Um título universitário não te  
encurta as orelhas: só as esconde.”

E. Hubbard

## 1 INTRODUÇÃO

O crescimento tecnológico em ritmo acelerado tem estimulado uma interdependência cada vez maior entre o saber e a vida econômica. Daí a propagação da Educação a Distância (EaD) no mundo, com investimentos de países de todos os continentes nessa modalidade, com redes intercontinentais e continentais. No Brasil, o interesse em aumentar, a curto prazo, a escolaridade da população está relacionado a fatores como a globalização da economia mundial, na qual busca-se colocar o país em condições de competitividade no mercado internacional e mundial.

Na era da informação e comunicação, um novo paradigma surge para o processo educativo formativo, com o uso das novas tecnologias, especialmente a Internet, que passou a ser incorporada à vida das pessoas, grupos e organizações, que é a educação a distância e também o que chamamos de *e-learning*. Entretanto, essa modalidade de ensino não é mais uma novidade no Brasil e no mundo. Cursos por correspondência e pela televisão existem há muito tempo. O que pode ser considerado novidade “relaciona-se às novas demandas pessoais e organizacionais e às possibilidades oferecidas pela tecnologia da informação (...)”. (Kanaane & Ortigoso, 2001, 33).

Segundo Marcos Formiga (2005), Vice Presidente da ABED (Associação Brasileira de Educação a Distância) e Professor da Universidade de Brasília, em entrevista a um site<sup>1</sup> da internet explica que

atualmente, com a força da globalização, e mais ainda da forte concorrência e acirrada competição, as empresas, independentemente do seu porte, precisam desenvolver competências, habilidades e atitudes relacionadas às suas estratégias de negócios, ao tempo em que, o conhecimento e o seu domínio por toda a organização, passa a ser o fator fundamental ao negócio.

Para complementar essa idéia que Formiga apresenta, alguns especialistas da área escrevem em um artigo:

É nesse contexto que o conhecimento, bem como a sua gestão, se transforma em um valioso recurso estratégico para a vida das pessoas e das empresas. A gestão do conhecimento parte da premissa que o conhecimento das pessoas pertence à organização. Porém, todo o conhecimento gerado na organização pode ser usufruído por qualquer funcionário dessa empresa. (BELMONTE et al., 2005, p. 122)

No entanto, continua dizendo Formiga<sup>2</sup> (2005), “não basta valorizar a economia do conhecimento, mas sim, saber o que fazer com ela. Esta é a resposta esperada pelos

---

<sup>1</sup> <http://www.serprofessoruniversitario.pro.br>

gerentes, investidores e clientes". Entendemos assim que o conhecimento torna-se poder de toda a cadeia de valor agregada à atividade da empresa ou do empreendimento.

Hoje, para Formiga<sup>3</sup> (2005):

no limiar do Século XXI, na sociedade pós-industrial, a diversidade na tipologia das empresas é crescente. Nesse contexto, o foco é a empresa voltada para a aprendizagem. Este tipo de empresa precisa aprender a gerenciar o conhecimento. Paralelamente ocorre também, mesmo com menor intensidade, a globalização da educação via Educação Aberta e a Distância, potencializada pela Internet e pela revolução dos meios de comunicação fartamente utilizados, constituindo-se no fenômeno mundialmente conhecido por "knowledge média".

Sendo assim, Formiga<sup>4</sup> (2005) termina a entrevista dizendo algo do qual não se pode negar:

neste mundo globalizado e da Era do Conhecimento, onde o trabalho passa por mudanças estruturais e o mundo do emprego é cada vez mais complexo e diminuto, vivemos tempos em que é impossível 'tirar férias do conhecimento'. Estamos sempre estudando, aprendendo mais e inovando os nossos conhecimentos. A revolução técnico-científica fez com que o domínio de uma profissão seja renovado em intervalos de tempo cada vez menores. Já não é possível formar um profissional para a vida inteira. Hoje, é comum, ao longo da vida útil profissional, mudar de emprego e de profissão em média a cada década. Certamente os novos profissionais de todas as áreas de conhecimento têm consciência desta dinâmica profissional e da necessidade de permanecer em um sistema de aprendizagem continuada ao longo da vida".

Dessa perspectiva, "surge a necessidade de melhorar a efetividade do capital humano das empresas, ou seja, propiciar uma melhor capacitação e desenvolvimento contínuo de pessoal" (Hämäläinen, Whisnston e Vishik, 1996; Rosenberg, 2002; Rosa e Moreira, 2002, apud GHEDINE et al., 2006). De acordo com GHEDINE et al. (2006), isso está fazendo com que haja uma crescente demanda por novas competências, haja vista que o conhecimento cada vez mais se transforma em um produto rapidamente ultrapassado, impondo a necessidade de um aprendizado constante.

É nesse contexto que as empresas vêm-se obrigadas a passarem por mudanças, de modo a adequarem-se à nova maneira de fazerem com que se desenvolvam cada vez mais no mundo dos negócios. E, uma dessas mudanças, é o comprometimento direto, por parte das organizações, com a educação e o desenvolvimento de seus colaboradores.

Esse investimento no capital humano faz com que as empresas sigam aquilo que muitos autores denominam de estratégia de desenvolvimento organizacional, que são os centros de treinamento ou as universidades corporativas (GHEDINE et al., 2006).

---

<sup>2</sup> Extraído do site: <http://www.serprofessoruniversitario.pro.br>

<sup>3</sup> Ibidem

<sup>4</sup> Ibidem

Com essa iniciativa,

a educação a distância via internet (*e-learning*) está surgindo como uma das principais soluções para treinamento e aprendizagem dos colaboradores nas organizações, estabelecendo um mercado que será cada vez mais explorado, sobretudo por empresas de grande porte, como uma ferramenta para difundir conhecimentos em pontos geograficamente dispersos (GHEDINE et al., 2006).

Esse crescimento dos cursos de EaD nas organizações vem sendo potencializado por diversos fatores, que serão analisados com mais detalhes nos capítulos que se seguem, entretanto podemos adiantar alguns como:

o alto custo da educação tradicional; a rapidez da mudança dos conteúdos dos cursos de forma dinâmica e personalizada; a limitação de ordem temporal (ditadas por horários de trabalho e dificuldades de deslocamento); a importância crescente da aprendizagem continuada; as limitações geográficas (impossibilitando o deslocamento de potenciais alunos localizados em regiões distantes); a globalização dos negócios e da educação; a evolução das tecnologias interativas de comunicação; entre outros (GHEDINE et al., 2006).

A partir desses levantamentos, de acordo com Ghedine et al. (2006), “essa nova ordem está mudando a maneira como os negócios funcionam, o modo de trabalho das pessoas e, também, está reformulando as expectativas, necessidades, e oportunidades educacionais e de aprendizado”. Percebe-se com isso que um novo paradigma de competitividade está surgindo e trazendo novas perspectivas e desafios no que se refere aos negócios, às relações de trabalho e aos recursos humanos.

Assim, para compreender o fenômeno da EaD em ambientes corporativos de forma mais clara, é que esta pesquisa se realiza. Pretende-se entender melhor o funcionamento das iniciativas de educação a distância e de *e-learning* em empresas no Brasil. O objetivo principal dessa obra, no entanto, não é o de verificar a eficácia de um curso a distância no contexto empresarial. Não se pretende analisar seus resultados nem se há veracidade quanto a aprendizagem daqueles que se sujeitam ao um curso em formato *e-learning*. A educação a distancia em ambientes corporativo é algo que já está acontecendo no mundo inteiro de maneira muito intensa e muito crescente. Portanto, o objetivo específico dessa pesquisa é justamente procurar entender o por que desse “boom” em EaD nas empresas. Porque cada vez mais organizações recorrem a essa modalidade de ensino em seus treinamentos? E como isso acontece? É isso que iremos analisar aqui. Para tanto, em caráter exploratório - para que haja uma análise mais aprofundada de uma organização que utiliza o EaD - será investigado como esse fenômeno ocorre especificamente no sistema S do Comércio, sobretudo o SENAC.

## 2 EAD NAS EMPRESAS

Vivemos hoje num momento caracterizado por inúmeras transformações sociais, econômicas e tecnológicas, devido, principalmente, às novas tecnologias de informação e comunicação sintetizadas na expressão *era do conhecimento* (BASTOS, 2003). Segundo De Luca (2003), o desenvolvimento científico e tecnológico fez com que máquinas e equipamentos se tornassem cada vez mais acessíveis, e transferiu para o trabalhador a capacidade de agregar valor ao negócio. Hoje, o conhecimento que o funcionário coloca a serviço da empresa faz toda diferença. O capital intelectual é, portanto, um fator competitivo. Entretanto, para se alavancar esse capital intelectual, empregado e empregador devem entender que um diploma é apenas o primeiro passo de uma longa caminhada. Ora, num mundo cada vez mais globalizado, ocorre constantemente produção, difusão, utilização e defasagem de conhecimento de uma forma cada vez mais acelerada, exigindo, mesmo daqueles profissionais que acabaram de egressar das Universidades, o envolvimento em programas de educação continuada, pois necessitarão atualizar suas competências (BASTOS, 2003). Estudos mostram que a satisfação dos clientes, desempenho e retenção dos funcionários de uma organização, estão diretamente relacionados com a educação e treinamentos contínuos. “As empresas estão saindo de um tempo em que conhecimento, treinamento e aprendizagem são oferecidos em enormes pedaços [...], para um tempo em que o conhecimento deve ser criado continuamente e atualizado sem intervalos” (TACHIZAWA e ANDRADE apud BASTOS, 2003, 80). Portanto, fica entendido, que frente à *era do conhecimento*, é uma forte tendência que as empresas invistam e ofereçam treinamentos das mais diversas espécies a seus funcionários.

Entretanto, não se pode negar que a maioria dos treinamentos realizados tanto em organizações públicas quanto privadas aconteceram, e ainda acontecem, aos moldes tradicionais, feitos em sala de aula. Entretanto, frente aos desafios acima discutidos, essa realidade começa a mudar: métodos inovadores passam a emergir para promover a educação via Internet, entre elas o *e-learning*. Mas afinal, o que exatamente é *e-learning*?

Vários pesquisadores se propuseram a levantar a ou as definições desse termo. Há inclusive uma tese acadêmica desenvolvida na Universidade do Minho, em Portugal, inteiramente dedicada a analisar o significado dessa palavra, com o título de: “E-learning: reflexão em torno do conceito”. Entretanto, Bastos (2003) em sua tese de mestrado, faz uma boa síntese e chega a uma conclusão:

Após as diversas definições apresentadas de e-learning por inúmeros autores, pode-se verificar claramente duas tendências na sua conceituação:

1. A primeira, ampla, considera que todas as formas de Educação a Distância que utilizam suporte eletrônico, estão incluídas no conceito de e-learning
2. A segunda, mais restrita, entende que o e-learning é a forma de educação a Distância que se utiliza da Internet e suas derivações como meio de suporte.

Para efeito desse trabalho de pesquisa, "*e-learning* é a forma de educação a distância que se utiliza da Internet e suas derivações como suportes principais para a criação, distribuição, interação e administração de conteúdos" (BASTOS, 2003, p. 83).

Vários fatores podem aumentar a difusão dessa metodologia de ensino, como por exemplo, o fato de que

o *e-learning* corporativo possibilita o acesso ao treinamento ao grande número de funcionários, rompe barreiras geográficas, respeitando o ritmo de aprendizado dos treinandos e reduzindo custos, conduzindo a uma vantagem competitiva para a empresa (BASTOS, 2003, 81).

Já é sabido que a Internet trouxe grandes inovações para o mercado desde quando se começou a utilizá-la nas empresas por possibilitar a comunicação entre pessoas de maneira rápida e extinguindo complicações como, por exemplo, a distância entre essas pessoas. O aprendizado via Internet, ou o *e-learning*, apropria-se dessas qualidades, facilitando a comunicação e o treinamento empresarial (BASTOS, 2003). Além disso,

o e-learning torna-se capaz de atender a necessidade que existe de educação ao longo da vida (*lifelong education*), mais integrada aos locais de trabalho e às expectativas e necessidades dos indivíduos. A educação ao longo da vida é importante na medida em que há uma necessidade de reformular a formação inicial as pessoas, de desenvolver ações integradas de formação contínua e de transformar os locais de trabalho em organizações de aprendizagem (BELLONI, 2001 apud PILLA, 2005, p.4).

É por esses e outros motivos que o *e-learning* vem despertando enorme interesse. Só para se ter uma idéia, de acordo com a matéria do jornal *Gazeta Mercantil*, de 10 de dezembro de 2001, os investimentos das empresas na área mais que triplicaram – formam de 10 milhões para 45 milhões de reais em apenas um ano (2000 para 2001). Hoje, já podemos falar em números muito mais elevados, pois essa promissora novidade estratégica vem atraindo, a cada ano, mais investimentos.

Segundo uma pesquisa realizada pelo site e-Learning Brasil<sup>5</sup>, em 2002, estimava-se que cerca de 200 empresas usavam a tecnologia no país, enquanto que em 2001

<sup>5</sup> <http://www.elearningbrasil.com.br>

apenas 100, havendo, portanto, um aumento de 100%. Até 2004, foram apontadas mais de 400 empresas (valores estimados) que utilizavam o *e-learning* em território nacional. Ainda de acordo com informações retiradas do mesmo site, o mercado brasileiro de *e-learning* vem crescendo desde 1999 a uma taxa de mais de 50% ao ano. Os dados mais atualizados da pesquisa apontam que 47% das organizações do país definiram um orçamento para o treinamento em formato *e-learning* para 2008. Atualmente, não se tem esse levantamento ainda. Além disso, as 47 empresas que participaram do prêmio<sup>6</sup> e-Learning Brasil nos últimos cinco anos, obtiveram mais de R\$180 milhões de retorno em R\$84 milhões de investimentos.

Assim, visivelmente o *e-learning* vêm ocupando um espaço cada vez maior nas corporações e até mesmo em instituições de ensino.

As razões apontadas pelas empresas no Brasil para utilização do e-learning são: foco no aumento de receita, redução dos ciclos de lançamentos de produtos e redução de custos, o estímulo ao autodesenvolvimento, retenção do capital humano e aumento no grau de satisfação dos clientes (PILLA, 2007, 47).

Vale ressaltar ainda que:

o mercado de e-learning tende a crescer a taxas aceleradas, uma vez que seu principal público alvo são as grandes empresas que possuem o desafio de unificar a comunicação entre os funcionários, oferecendo a cada um deles informações adaptadas às suas necessidades específicas. As grandes empresas são também as que possuem filiais espalhadas pelo Brasil e precisam ter em todas elas uma estratégia estabelecida pela matriz e que deve ser cumprida. Por essa ótica percebe-se que também estão investindo em e-learning as empresas que têm grande capilaridade (BASTOS, 2003, 91).

Todavia, no Congresso de e-Learning em São Paulo do ano de 2002, Ruggiero (2002), discutindo sobre o futuro do *e-learning*, afirma que esta modalidade de ensino, daqui a alguns anos, deixará de ser um privilégio das grandes empresas, atingindo também as pequenas. Ele acredita que desta maneira, o mercado descobrirá e valorizará novos segmentos, formando novas comunidades. No entanto, esses segmentos, devido ao perfil globalizador da educação a distância, não estarão mais restritos a pequenas localidades. Segundo Ruggiero, isso ocorrerá porque as novas idéias e informações são transmitidas com mais velocidade. Além disso, o professor abordou também a importância do ser humano no processo, uma vez que não pode ser substituído por máquinas, mesmo

---

<sup>6</sup> O prêmio e-Learning Brasil é uma iniciativa da Associação Brasileira de Recursos Humanos de São Paulo (ABRH-SP) e organizado pela empresa MicroPower, e elege os melhores trabalhos de organizações empresariais e de ensino do país que usam recursos tecnológicos para promover o aprendizado de seus alunos.

com todo o desenvolvimento tecnológico. Para ele, a simples presença da máquina não resolve os problemas, já que a construção de conhecimento nasce da interação entre humanos. Ele afirma: "não é uma operação automática. É interação com qualidade para fins educacionais. O homem é o recurso mais precioso neste contexto" (RUGGIERO<sup>7</sup>, 2002).

A tendência é analisando os encaminhamentos não só no Brasil, mas no mundo todo que, nos próximos anos, o *e-learning* possa tornar-se a principal ferramenta de aprendizagem para as empresas e pode ser ponto-chave para desenvolvimento de equipes e competitividade de qualquer organização.

Para Rosenberg<sup>8</sup> (2006), no futuro, o *e-learning* também será menos centrado em cursos. Ele acredita que uma abordagem mais voltada ao conhecimento e não a cursos abraça uma visão de *e-learning* mais ampliada e de definição mais inclusiva, agregando valor e trazendo à tona sistematicamente mais conteúdo.

Nas palavras de Soeltl (2008), presidente do portal e-Learning Brasil:

Em 2002 e 2003 ninguém mais se perguntava se o e-learning iria substituir as formas tradicionais de ensino, ou seja, as salas de aula. Todos já entendiam perfeitamente que o e-learning veio para complementar e ampliar os momentos de aprendizado, assim como o e-mail o fez para as comunicações tradicionais em papel. Mas e daqui para frente, como será a evolução do e-learning? Dependerá do contexto em que as organizações estiverem, dos objetivos que deveremos atingir nos próximos anos e da tecnologia que pudermos utilizar. Dependerá também do quanto estivermos dispostos a investir para termos profissionais melhor qualificados para fazer frente ao constante desafio de mercado com os quais nos defrontamos diariamente (SOELTL<sup>9</sup>, 2008).

<sup>7</sup> Extraído do site: <http://www.universia.com.br>

<sup>8</sup> O Dr. Marc J. Rosenberg é consultor de gestão, escritor, educador e figura de liderança no mundo do treinamento, aprendizado organizacional, *e-learning*, gestão do conhecimento e melhoria do desempenho, e tem sua base em New Jersey, EUA. A especialização de Marc estende-se a todos os campos emergentes relativos à estratégias de *e-learning*, gestão do conhecimento, tecnologias de apoio ao desempenho, gestão da mudança, bem como design instrucional, melhoria e avaliação do desempenho. Seus clientes incluem importantes corporações americanas e internacionais, associações profissionais e grupos comerciais em diversas indústrias, incluindo telecomunicações, energia, tecnologia e serviços financeiros e *securities*, entre outros.

<sup>9</sup> Extraído do site: <http://www.elearningbrasil.com.br>

## 2.1. Como as empresas utilizam a EaD

Smith<sup>10</sup> (2006), em um dos seus artigos, diz que, apesar de o mercado já ter entendido a importância do *e-learning* tanto para a democratização do ensino quanto para o treinamento empresarial, ainda há enorme desinformação quanto a importância do seu uso. Smith (2006) afirma que a maior dificuldade não é técnica, mas sim a falta de conhecimento quanto às modalidades e aplicações, além da forte resistência em lidar com o novo, especialmente por parte dos executivos (diretoria e alta gerência), que ainda não estão familiarizados com as novas tecnologias. Smith (2006) completa:

A adoção do e-learning pelas empresas tem se dado de duas formas: através da aquisição de tecnologia ou pagando pela demanda ou uso de um determinado curso [grifo da autora do TCC]. Dessa forma, o aumento de empresas fornecedoras de conteúdos prontos e personalizados e fornecedores de tecnologia foi relevante, uma vez que o e-learning se revela um segmento lucrativo dentro de EAD. No Brasil, os investimentos na área de e-learning superaram os 90 milhões de dólares no mercado corporativo, demonstrando que o retorno do investido acontece geralmente em prazos inferiores aos 12 meses. A maior parte desses investimentos foi direcionada à produção de conteúdos, que vêm sendo considerados como o principal ativo do e-learning, por apresentarem conhecimento organizacional acumulado (SMITH<sup>11</sup>, 2006).

Ainda assim, Smith (2006) continua afirmando:

no Brasil, 82% dos conteúdos para e-learning do mercado corporativo são desenvolvidos sob medida. 18% dos desenvolvimentos de conteúdos são providos por empresas, enquanto que 61% são desenvolvidos internamente. 39% são terceirizados. (SMITH<sup>12</sup>, 2006).

Entretanto, é necessário ressaltar que muitos acreditam ainda hoje que treino pelo computador se restringe a um curso gravado em um CD-ROM. Todavia,

agora, com a popularização da internet e a multiplicação de aplicativos que ela oferece, as metodologias se diversificaram. Por meio de um software instalado na intranet (ou mesmo no site da internet), o funcionário tem acesso a cursos customizados para as necessidades das empresas, onde o usuário pode interagir com o conteúdo, acessar áudio e vídeos, participar de quiz e até jogar games (educativos, é claro). Os cursos também podem ser aplicados para colaboradores e fornecedores. Um aplicativo de gerenciamento chamado LMS (sigla para Learning

<sup>10</sup> Marcelo Smith é consultor, fundador e CEO da Smith Gestão do Conhecimento. É autor do peopleLearn® e do conceito "Fábrica de Conteúdo". A partir de 1995, especializou-se no desenvolvimento de CBT (Computer Based Training) tendo realizado mais de 50 cursos técnicos. Desde 2001 produz conteúdos customizados para cursos e jogos. Ao longo dos últimos 7 anos, coordenou o desenvolvimento de mais de 500 projetos para grandes organizações.

<sup>11</sup> Extraído do site: <http://www.intranetportal.com.br>

<sup>12</sup> Ibidem

Management System, ou sistema de gerenciamento de aprendizado) auxilia que uma pessoa responsável faça todo o acompanhamento dos alunos remotamente (IDBRASIL<sup>13</sup>, 2008)

Além disso, um curso de *e-learning* também não é apenas o conteúdo de um curso presencial projetado na Internet. Segundo um artigo do site e-Learning Brasil (2005),

É possível extrair-se da Internet características que ampliem a aprendizagem em diferentes direções. Simulação para desenvolver aptidão na realização de alguma tarefa ou procedimento, análise de situações reais com vários caminhos para ampliar consciência na tomada de decisões, comunicação permanente para ampliar a visão de grupo, são algumas destas possibilidades. Não existe outro meio capaz de reunir estas possibilidades didáticas. (ELEARNING BRASIL<sup>14</sup>, 2005)

Ainda assim, Augusto (2008) ressalta que o interessante dessa modalidade de ensino é o fato de poder saber quanto tempo o funcionário passa diante do PC, qual o rendimento dele e se ele está tendo um bom desempenho, sem esquecer que aspectos como interatividade, navegabilidade, linguagem e estilo de aprendizagem são essenciais para o sucesso de um treinamento. “É claro que é importante que o curso seja eficaz pedagogicamente. Mas não podemos esquecer aspectos da comunicação, tanto visual, quanto instrucional” (AUGUSTO<sup>15</sup>, 2008)

A partir desses aspectos, há que se reforçar a idéia de que as ferramentas de apoio ao curso são muito importantes. Caso surja alguma dúvida no decorrer do treinamento, o aluno pode enviar perguntas diretamente por e-mail para os instrutores especializados no tema.

Os tutores atendem a demanda dos alunos e dão uma resposta o mais prontamente possível. Até mesmo seminários, palestras e mesas-redondas podem ser acessadas pela rede, por meio de plataformas integradas, websites e portais temáticos, que trazem ferramentas interativas como chats e fóruns de discussão. (MORALES<sup>16</sup>, 2008).

Assim sendo, será então que, com a modernização dos cursos realizados a distância, a tão tradicional lousa, pincel e projetor deixarão de existir? Para Augusto (2008), a resposta é negativa. “O e-learning não veio extinguir o curso presencial. Na verdade ele é uma ferramenta a mais para complementar o treinamento corporativo que pode atuar, inclusive, para complementar o tradicional”. (AUGUSTO<sup>17</sup>, 2008).

<sup>13</sup> Extraído do site: <http://www.idbrasil.org.br>

<sup>14</sup> Extraído do site: <http://www.elearningbrasil.com.br>

<sup>15</sup> Extraído do site: <http://www.idbrasil.org.br>

<sup>16</sup> Extraído do site: <http://www.idbrasil.org.br>

<sup>17</sup> Extraído do site: <http://www.idbrasil.org.br>

Tanto é assim que um modelo que está sendo muito utilizado é o "*blended*", onde os treinandos fazem o curso a distância e também participam de algumas aulas presenciais, que melhoram os resultados (ELEARNING BRASIL<sup>18</sup>, 2005). Essa é uma forma de medir quão interessado e dedicado ao curso o funcionário está, uma vez que a sala de aula servirá mais como um apoio para quem já cursou módulos *on-line* (ELEARNING BRASIL<sup>19</sup>, 2005). Além disso, esse formato passa maior credibilidade quanto à eficácia dessa metodologia, haja vista que as pessoas estão habituadas aos formatos tradicionais de cursos e ainda sentem resistência ao *e-learning* (ELEARNING BRASIL<sup>20</sup>, 2005).

Nesse contexto, as empresas fornecedoras dos serviços, insumos e soluções para as organizações que precisam treinar e capacitar seus funcionários e colaboradores através do Ensino a Distância (EaD), revelam que:

oferecem aos seus clientes soluções completas que englobam ferramentas tecnológicas, conteúdo e serviços, permitindo que empresas privadas e públicas de vários setores atendam a demanda crescente de treinamento e desenvolvimento de seus profissionais, colaboradores e fornecedores" (PARANA-ONLINE<sup>21</sup>, 2009).

Apesar das dificuldades econômicas e disparidades sociais, o desenvolvimento de projetos em todos os setores cresceu muito nos últimos anos, tanto na área corporativa como na educacional, em especial nas universidades. A instabilidade econômica e as variações tributárias e legislativas são dificuldades constantes e que impactam na economia gerada pelos projetos EaD. Ainda assim, o *e-learning* continua sendo alvo de empresas, como ferramenta para treinamento, desenvolvimento de pessoas e disseminação de conhecimento.

Segundo uma reportagem do site e-Learning Brasil, na maioria dos cursos ministrados via *e-learning*, quem faz o programa de estudos é o próprio aluno, que o define de acordo com suas prioridades. Essa metodologia respeita os níveis de conhecimento, já que o aluno não é obrigado a estudar algo que já saiba, podendo assim dar maior enfoque ao conteúdo que lhe interessa.

Contudo, Wassmer (2005), diretora da "Treina e-Learning", empresa que atua na educação executiva para o mercado financeiro, coloca que "um curso e-learning eficaz deve oferecer constantes atualizações de conteúdo, estando em sintonia com o mercado

<sup>18</sup> Extraído do site: <http://www.elearningbrasil.com.br>

<sup>19</sup> Ibidem

<sup>20</sup> Ibidem

<sup>21</sup> Extraído do site: <http://www.parana-online.com.br>

[...]. O aluno tem que ter confiança no conteúdo e não ser obrigado a buscar outras fontes de informação" (WASSMER<sup>22</sup>, 2005). Portanto, é nisso que se deve pensar ao elaborar ou ao implantar um curso *e-learning* numa empresa. É considerando esses aspectos que um treinamento em EaD acontece.

No capítulo 3 deste trabalho, como forma de exemplificação daquilo que se objetiva aqui, será analisado mais detalhadamente como a educação a distancia ocorre no Sistema S do Comércio, sobretudo o SENAC.

## 2.2 Por que as empresas utilizam o EaD

Uma reportagem do jornal "O Estado de São Paulo", de 31 de maio de 2005, já começa dizendo:

Os números não mentem: a aquisição de conhecimento via e-Learning não pára de crescer. Só para se ter uma idéia, em 1999, havia um modesto grupo de cinco empresas usuárias desse sistema de aprendizagem cadastradas no portal e-Learning Brasil; hoje, são 428. Mais do que isso, a implementação e aplicação do e-Learning já atende mais de 1,5 milhão de pessoas no Brasil e conta com experiências exemplares, tanto do lado de quem vende soluções como de quem usa a tecnologia.

A adoção no Brasil, diz a diretora da Menes LearnInsight, Marta Enes, aumenta progressivamente e de forma cada vez mais rápida. Segundo ela, até dois anos atrás, apenas grandes corporações procuravam o e-Learning; hoje, empresas de médio porte adotam a solução. Não é à toa que, em 2004, a Menes registrou um aumento de 150% em faturamento e, em um ano, dobrou o número de profissionais - hoje, a equipe conta com 30 pessoas. "Notamos que, após a implantação de um projeto bem-sucedido, todas as áreas de negócio da corporação despertam para os benefícios e a demanda passa a ter progressão geométrica.

Mas afinal, por que todo esse expressivo crescimento? Por que as empresas cada vez mais estão utilizando o EaD em suas corporações?

Primeiramente por que,

de um lado, temos as empresas que se empenham em criar um diferencial em meio à concorrência, procurando qualificação profissional. Do outro, especialistas em educação corporativa e universidades incluem em seu catálogo de serviços o treinamento a distância, via Intranet ou Internet. Empresas de tecnologia correm atrás desse filão. É a educação a distância que se consolida no país. Os empresários querem garantir a competitividade no mercado e, para tanto, precisam investir na atualização, treinamento e aperfeiçoamento constante de seus

<sup>22</sup> Extraído do site: <http://www.elearningbrasil.com.br>

funcionários, pré-condições para o desenvolvimento e a retenção de talentos (WEBAULA<sup>23</sup>).

Além disso, de acordo com uma pesquisa desenvolvida pelo portal e-Learning Brasil, considerando um país de dimensões continentais como o Brasil, certamente era de se esperar o apelo a esse recurso de treinamento. Tanto é assim que os fornecedores de ferramentas de ensino à distância indicam justamente que as empresas mais interessadas têm grande número de funcionários e dispersão geográfica, o que faz com que aumente a demanda de cursos as distancias. É válido ressaltar ainda que, dentro das organizações, a área de vendas é a que mais solicita treinamento *e-learning*, e entre os setores, o farmacêutico é o mais ativo, pois com grande número de propagandistas e produtos sazonais, precisa-se de treinamento rápido constantemente. Entretanto, o recurso vale para qualquer segmento (GODINHO, 2004).

Assim, com a crescente expansão da utilização da EaD nos treinamentos empresariais, não há como negar que o *e-learning* tem se revelado como um promissor negócio rentável.

Uma estimativa do portal [e-Learning Brasil] envolvendo somente 25 grandes usuárias da tecnologia indica que mais de R\$ 179 milhões foram obtidos nos últimos anos em benefícios como economia com despesas de viagens, estadias e até aumento nas vendas, com a redução de tempo de treinamento para vendedores. Em contraponto, o investimento das empresas foi de R\$ 43 milhões (GODINHO<sup>24</sup>, 2004).

É interessante analisar, em contrapartida, que muito diferentemente da realidade em que vivemos atualmente, há alguns anos atrás, em várias empresas:

havia casos em que funcionários passavam o ano inteiro sem receber um treinamento, enquanto que outros participavam de três ou quatro. A meta agora é que todos possam fazer até quatro cursos por ano [...]. No caso de vendas, por exemplo, o benefício tem impacto direto no faturamento (GODINHO<sup>25</sup>, 2004).

Camaratto (2004), diretora da empresa WebSoluções, fornecedora de cursos em formato *e-learning*, explica que é esperado forte aumento de demanda na modalidade de treinamento no setor público, entre estatais e áreas do governo com grande dispersão geográfica.

---

<sup>23</sup> Extraído do site: <http://www.webaula.com.br>

<sup>24</sup> Extraído do site: <http://www.elearningbrasil.com.br>

<sup>25</sup> Extraído do site: <http://www.elearningbrasil.com.br>

O governo tem uma necessidade real de reduzir custos. Já no setor privado, há a tendência do desenvolvimento de projetos personalizados, o que acaba fazendo com que estes recorram ao treinamento a distância, pois podem, através do computador, criarem simuladores de diversas situações que seus funcionários vivenciam diariamente no trabalho, diminuindo as chances de erros em situações reais. (CAMARATTO<sup>26</sup>, 2004).

Não se pode deixar de fazer menção ainda àquilo que Augusto (2007) - CEO da Ciotech, empresa especializada na área de EaD - indica:

o ensino à distância mediado pela tecnologia, o e-learning, pode trazer grandes benefícios às organizações, que vão dos profissionais aos sociais, pois não deixam de ser projetos de inclusão e democratização da informação nas corporações. Se a informação é estratégica na organização, se manter seus colaboradores capacitados e motivados é estratégico na organização, se investir nos recursos humanos é estratégico na organização, e nós sabemos que é, então, o e-learning também é estratégico (AUGUSTO<sup>27</sup>, 2007).

Em linhas gerais, podemos elencar as vantagens do ensino a distância nas empresas da seguinte maneira:

- Agilidade
- Redução de despesas
- Abrangência e alcance
- Acesso facilitado e menor interferência na rotina de trabalho.
- Possibilidade de preparar pacotes de conteúdo específicos para determinadas áreas da empresa
- Possibilidade de capacitar grande quantidade de empregados, inclusive dispersos geograficamente, sem necessidade de coordenar horários, e sem gastar fortunas em viagens.
- Rapidez de reação na atualização de conteúdos e a distribuição ao público que requer da capacitação.
- Personalização da experiência educativa, incluindo a atenção individual do docente ou tutor.
- Agilizar lançamento de novo produto no mercado;
- Melhorar utilização de produto já lançado.
- Interessante taxa de retorno sobre o investimento.
- Disponibilidade permanente dos conteúdos do treinamento

---

<sup>26</sup> Extraído do site: <http://www.elearningbrasil.com.br>

<sup>27</sup> Extraído do site: <http://www.rh.com.br>

- Custos menores quando comparados ao treinamento convencional (redução de custos de T&D - sem gastos com hotel, alimentação, transporte, etc)

Além disso, de acordo com Capper (2001), pesquisadora da área, são vantagens do EaD em ambientes corporativos também:

- “Acesso a qualquer hora ao programa
- Acesso de qualquer lugar (os participantes não precisam se encontrar fisicamente)
- Interação assíncrona (não requer resposta imediata, ou seja, no mesmo tempo em que a pergunta é feita)
- Colaboração em grupo (facilitada por recursos técnicos)
- Oportunidades para novas abordagens educacionais e o processo de integração é facilitado com o uso de computadores” (CAPPER<sup>28</sup>, 2001)
- “Permite que cada aluno dite o seu ritmo de aprendizagem e escolha a melhor maneira de estudar. Essa flexibilidade, segundo alguns especialistas, é muito importante no ensino corporativo” (CANAL EXECUTIVO<sup>29</sup>)

Um quadro, citado por LearnFrame (2000) apud Bastos (2003), apresenta os benefícios oferecidos pelo *e-learning* corporativo bem como a descrição de cada um deles, de modo que se possa compreender melhor os motivos que viabilizam o treinamento via *e-learning* nas organizações. São eles:

**Quadro 1 – Benefícios do *e-learning* Corporativo**

Benefícios	Descrição
A tecnologia revolucionou os negócios; agora deve revolucionar o aprendizado.	A necessidade de transformar como as organizações aprendem, apontam para uma alternativa mais moderna, flexível e eficiente: o <i>e-learning</i> . A missão do <i>e-learning</i> corporativo é oferecer à força de trabalho programas de treinamento atualizados e com custos reduzidos que possibilitem motivação, competências e lealdade aos trabalhadores do conhecimento.

<sup>28</sup> Extraído do site: <http://www.ccuec.unicamp.br/ead>

<sup>29</sup> Extraído do site: <http://www.canalexecutivo.com.br>

Benefícios	Descrição
Em qualquer lugar, em qualquer horário, para qualquer um.	Estima-se atualmente, que aproximadamente 80% da força de trabalho utiliza computador no trabalho. Obstáculos técnicos, tais como acesso, padrões, infra-estrutura e largura de banda, não serão problemas nos próximos anos. O crescimento da World Wide Web, a alta capacidade das redes corporativas e os computadores com velocidades e capacidades crescentes vão tornar o aprendizado disponível 24 horas por dia, sete dias na semana, em todo o mundo, possibilitando distribuir treinamento e informações críticas a múltiplas localidades fácil e convenientemente. Os empregados poderão ter acesso ao aprendizado quando lhes for conveniente, em casa ou no trabalho.
Economia substancial devido a eliminação de custos com viagens.	O grande benefício do e-learning é a eliminação dos custos e inconveniência da necessidade de que instrutor e alunos estejam no mesmo lugar, ao mesmo tempo. A opção do e-learning significa que os cursos podem ser desenvolvidos em seções mais curtas e em períodos mais longos, de forma a evitar o afastamento do funcionário em treinamento por longos períodos.
Acesso <i>just-in-time</i> à informação atualizada	O e-learning permite que os instrutores atualizem conteúdos disponibilizados em rede, rapidamente. Isso mantém o conteúdo atualizado e consistente e permite acesso ao estudante aos dados mais recentes. A Informação pode ser acessada antes de ser solicitada, ao invés de ser aprendida em sala de aula e posteriormente esquecida.
Maior retenção de conteúdos, através de aprendizado personalizado.	Uma vez que os alunos podem customizar o material de aprendizagem, atendendo suas necessidades, permite-lhes maior controle sobre o seu processo de aprendizagem, acelerando-o em comparação com o treinamento conduzido por um instrutor presencialmente. A entrega do conteúdo em unidades menores, contribui para um aprendizado duradouro, aumentando a retenção do que foi aprendido.

Benefícios	Descrição
<p data-bbox="116 418 646 498">Maior colaboração e interação entre estudantes</p>	<p data-bbox="696 184 1411 772">A utilização de recursos como simuladores, vídeos, tutoria personalizada, grupos de discussão, chats, e-mails, tutorias, etc., criam um ambiente on-line interativo. O e-learning pode ser mais estimulante e encorajar o raciocínio crítico mais intensamente que as aulas tradicionais dirigidas a um grande número de alunos, conduzidas por um tutor, porque permite interações mais intensas entre pequenos grupos. Um estudo mencionado pelo relatório aponta que o aluno on-line tem mais contato com seus colegas de classe do que aqueles em cursos tradicionais.</p>
<p data-bbox="106 872 652 951">O treinamento <i>on-line</i> intimida menos do que os treinamentos presenciais.</p>	<p data-bbox="696 782 1411 1046">Os alunos de cursos on-line, atuam em um ambiente virtual, praticamente livre de riscos, no qual, sentem-se mais livres para apresentar novidades, bem como cometer erros, sem a sensação de exposição que ocorre nos cursos presenciais.</p>

Fonte: Learnframe (2000) apud BASTOS, 2003, p.116.

É fato que não só vantagens possui o *e-learning* corporativo, mas desvantagens também. Entretanto, não compete a este trabalho analisar esses aspectos em específico, mas os motivos pelos quais empresas estão aderindo à utilização desse recurso em seus treinamentos. É por isso, que a presente pesquisa ateve-se a apresentar apenas os aspectos positivos, pois são estes que impulsionam o crescimento do *e-learning* corporativo.

### 3. ANALISANDO O FUNCIONAMENTO DA EAD NO SISTEMA S DO COMÉRCIO

Para termos um exemplo de como se desenvolve a educação a distância em organizações aqui no Brasil, é que veremos nesse capítulo, a maneira como funciona o *e-learning* corporativo no SENAC. A escolha por tomar o Senac como exemplo deve-se ao fato de que ela é uma Instituição especializada em educação para o trabalho.

#### 3.1 O SENAC

As informações abaixo foram retiradas do próprio site do SENAC, e seguem na íntegra.

- A HISTÓRIA<sup>30</sup>:

O Senac foi criado em 10 de janeiro de 1946 pela Confederação Nacional do Comércio (CNC), por meio do decreto-lei 8.621. A partir do ano seguinte, o Senac passou a desenvolver um trabalho até então inovador no país: oferecer, em larga escala, educação profissional destinada à formação e preparação de trabalhadores para o comércio.

Na mesma data de sua criação, também foi promulgado o decreto-lei 8.622, que dispõe sobre a atuação da Instituição na aprendizagem comercial. Até hoje, a aprendizagem é uma das principais ações do Senac.

Sempre à frente em assuntos educacionais, o Senac promoveu, ainda na década de 1940, o ensino a distância, mais notadamente com os cursos da Universidade do Ar. Entre as inovações promovidas pelo Senac na educação profissional, também se destacam as empresas pedagógicas (ou empresas-escola), principalmente a partir da década de 1960. O trunfo dessas empresas é a possibilidade de os alunos vivenciarem o trabalho em ambiente próprio. Ainda hoje, essas empresas são destaques da ação do Senac, como os hotéis-escola e os restaurantes-escola.

Também datam da década de 1940 as primeiras ações de levar a educação profissional aos locais mais distantes dos grandes centros e que não dispunham de

---

<sup>30</sup>

Extraído do site: <http://www.senac.br/institucional/historico.html>

estabelecimentos do Senac. Por meio de cursos volantes e, posteriormente, de unidades móveis, o Senac se tornou um pioneiro na educação sobre rodas.

Na década de 1990, a informação e a produção de novos conhecimentos ganharam destaque na agenda das ações do Senac. A Instituição passou a produzir livros, vídeos e softwares, voltados para as áreas de atuação do Senac. Nesse período, também foi criada a TV Senac (posteriormente Rede Sesc-Senac de Televisão e, hoje, Sesc TV), com uma programação voltada para assuntos de cultura e lazer. Outro uso da mídia foi a criação do programa radiofônico Espaço Senac, que, desde 2002, foi ampliado para o programa Sintonia Sesc-Senac, transmitido, hoje, por mais de 850 emissoras no Brasil.

O ensino a distância também recebeu impulso na década de 1990, com a criação de um centro nacional específico, com o objetivo de ampliar e diversificar a programação do Senac nesse tipo de ensino. Como resultado desse empenho em EAD, o Ministério da Educação, em 2004, concedeu um credenciamento especial para o Senac oferecer cursos de pós-graduação lato sensu a distância. Para atender a essa demanda, foi criada a Rede Pós-EAD Senac.

Em apenas seis décadas de trabalho, o Senac fez muito, como comprova o número de mais de 49 milhões de atendimentos. A história do Senac e dos milhares de brasileiros que vêm conquistando uma vida melhor por meio dos cursos e atividades da Instituição ainda continua a ser escrita. E sempre com a perspectiva de um final feliz.

- A MISSÃO<sup>31</sup>

*Educar para o trabalho em atividades de comércio de bens, serviços e turismo*

Com essa missão, o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) promove, há mais de 63 anos, o crescimento profissional e pessoal de milhões de brasileiros, por meio de uma vasta programação de cursos e atividades em 15 áreas de atuação em três tipos de ensino.

Com centenas de ambientes educacionais de ponta e especializados, como as empresas pedagógicas e as unidades móveis, o Senac está presente no Distrito

---

<sup>31</sup>

Extraído do site:<http://www.senac.br/institucional/osenac.html>

Federal e em todos os estados, em mais de 2.500 municípios. Até hoje, o Senac já prestou mais de 49 milhões de atendimentos.

Por tudo isso, o Senac é considerado referência nacional em educação profissional.

#### ▪ LICITAÇÃO<sup>32</sup>

As licitações do *Departamento Nacional do Senac* são regidas por regulamento próprio e visam à aquisição de bens/materiais e a contratações de serviços nas mais diversas áreas, tais como:

- Artigos descartáveis
- Embalagens
- Materiais e equipamento Audiovisual
- Fitas magnéticas
- Material elétrico e eletrônico
- Artigos de papelaria
- Suprimentos de informática
- Uniformes
- Brindes
- Livros e periódicos
- Equipamentos de Informática
- Máquinas e equipamentos para escritório
- Máquinas e equipamentos para bares e restaurantes
- Equipamentos profissionais de TV
- Mobiliário

---

<sup>32</sup>

Extraído do site: <http://www.senac.br/licitacao/index.asp>

- Serviços gráficos (fotolitos e impressão)
- Contratação de serviços de transporte
- Cópia de fitas VHS, CDs e disquetes
- Serviços diversos

#### ▪ ESTRUTURA<sup>33</sup>

A estrutura organizacional do Sistema Senac compreende a Administração Nacional e 27 Administrações Regionais.

Integram a Administração Nacional:

- Conselho Nacional - órgão deliberativo máximo do Sistema Senac, de estrutura tripartite (governo, empresários e trabalhadores), dirigido pelo presidente da Confederação Nacional do Comércio (CNC).
- Conselho Fiscal - órgão de fiscalização orçamentária, contábil e financeira, composto por dois representantes do comércio e três representantes indicados pelo governo.
- Departamento Nacional (DN) - órgão executivo da Administração Nacional, responsável pela coordenação das políticas e diretrizes nacionais do Sistema Senac e pela assistência técnica aos Departamentos Regionais (DRs).

Em cada estado, o Senac possui estrutura organizacional semelhante à nacional, com a Administração Regional compondo-se de um Conselho Regional (órgão deliberativo) e de um DR (órgão executivo).

#### ▪ GESTÃO ORÇAMENTÁRIA<sup>34</sup>

A partir do exercício de 2009, o Senac disponibiliza, pela internet, a sua gestão orçamentária, com a síntese da execução - Brasil. (Disponível em: <http://www.senac.br/institucional/exec-orc/arquivos/basew.html>)

<sup>33</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/institucional/estrutura.html>

<sup>34</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/institucional/exec-orc/index.asp>

## ▪ ÁREAS DE ATUAÇÃO<sup>35</sup>

O Senac é a instituição certa para quem trabalha ou deseja trabalhar no Setor de Comércio de Bens, Serviços e Turismo. Para formar e capacitar profissionais competentes para o mercado de trabalho - ou até atualizar quem já está nele -, o Senac oferece uma vasta programação de cursos e atividades em três tipos de ensino [presencial, semipresencial e a distância] e em 15 áreas de atuação:

- Artes
- Comércio
- Comunicação
- Conservação e Zeladoria
- Design
- Gestão
- Idiomas
- Imagem Pessoal
- Informática
- Lazer e Desenvolvimento Social
- Meio Ambiente
- Saúde
- Tecnologia Educacional
- Telecomunicações
- Turismo e Hospitalidade

Com base em uma filosofia pedagógica (disponível em: <http://www.senac.br/referenciais/referenciais.pdf>) que privilegia a formação de profissionais antenados, polivalentes e flexíveis [...].

## ▪ AMBIENTES EDUCACIONAIS<sup>36</sup>

Quem escolhe o Senac faz a escolha certa. Com cerca de *450 unidades educacionais* espalhadas em todo o Brasil, além das 67 carretas-escola e de uma balsa-escola, o Senac oferece a seus alunos uma educação de ponta em ambientes próprios e equipados com ótima infra-estrutura.

<sup>35</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/cursos/areas-atua.html>

<sup>36</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/cursos/ambiente-edu.html>

- Unidades fixas

O Senac conta com centenas de unidades fixas de ensino espalhadas por todo o território nacional. Entre elas, estão os Centros de Formação Profissional, que funcionam como verdadeiros laboratórios de aprendizagem, com salas-ambiente, mobiliário e equipamentos adequados. Também são destaque as unidades especializadas por área profissional (como os Centros de Informática, de Idiomas, entre muitos outros) e as Faculdades Senac.

- Empresas pedagógicas

No Senac, a profissão se aprende na prática. Por isso, desde a década de 1960, a Instituição investe em empresas pedagógicas, que, além de permitirem ao aluno uma vivência real do trabalho, são abertas ao público e oferecem um serviço de primeira qualidade.

São 72 empresas pedagógicas em todo o Brasil, como lanchonetes, salão de beleza/estética/podologia e até um posto de gasolina. As mais conhecidas são os hotéis e os restaurantes-escola, que vêm formando mão-de-obra competente e, ao mesmo tempo, atendendo com excelência seus clientes.

- Ambientes educacionais

- Hotéis-escola: uma aula de atendimento

Os hotéis-escola do Senac são um exemplo de excelência em turismo e hospitalidade. Desde 1968, com o surgimento do Hotel Grogotó, em Barbacena, o Senac investe nessas empresas pedagógicas que, além de propiciar aos alunos uma aprendizagem em ambiente real de trabalho, também são exemplo de atendimento hoteleiro de primeira classe.

Além do Hotel Grogotó, o Senac tem mais cinco hotéis-escola espalhadas entre SP, ES, CE, RN.

Todos esses hotéis-escola são exemplo da experiência do Senac em turismo e hotelaria e, acima de tudo, de uma metodologia inovadora que privilegia a aprendizagem em um ambiente próprio.

- o Restaurantes-escola: a culinária em destaque

Culinária se aprende mesmo é na cozinha. Por isso, o Senac disponibiliza aos seus alunos de cozinha e gastronomia uma moderna e equipada infra-estrutura a fim de possibilitar o domínio completo de sua profissão. São 13 restaurantes-escola distribuídos em quatro regiões do país.

- Unidades móveis

Para levar sua programação de cursos e atividades diversas às periferias das grandes cidades e às regiões do interior do país, o Senac conta com o trabalho das unidades móveis. Desse modo, um número maior de pessoas tem acesso à educação profissional e a ações que promovem e incentivam a qualidade de vida. Com recursos especializados, infra-estrutura necessária e uma equipe técnica competente, tais unidades oferecem cursos e atividades com a mesma excelência que existe nos Centros de Formação Profissional e em outras unidades fixas. O programa SenacMóvel é o maior exemplo desse empenho.

- Capacitação *in company*

As ações educacionais chamadas de *in company* fazem parte da programação do Senac há décadas. Elas são desenvolvidas segundo as necessidades das empresas, ou seja, é um atendimento personalizado. Desse modo, os cursos *in company* oferecem aos empregados de uma empresa a educação profissional que se espera deles, sempre com a qualidade Senac. As atividades podem ocorrer nas unidades da Instituição, nas dependências das empresas ou em outros locais, de acordo com a intenção do cliente.

## ▪ GLOSSÁRIO DE AÇÕES EDUCATIVAS<sup>37</sup>

Ações de educação profissional são ações educativas destinadas ao desenvolvimento de competências necessárias à inserção e à permanência das pessoas na vida produtiva. Tais ações levam em conta a organização por áreas profissionais e a

<sup>37</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/cursos/g-educa.html>

articulação de esforços das áreas da educação, do trabalho e emprego, e da ciência e tecnologia.

Segundo o Decreto Presidencial nº 5.154, de 23 de julho de 2004, as ações de educação profissional são desenvolvidas por meio de cursos e programas de:

1. Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores (Anexo 1)
2. Educação Profissional Técnica de Nível Médio (Anexo 2)
3. Educação Superior (Anexo 3)

#### ▪ ITINERÁRIOS FORMATIVOS<sup>38</sup>

Uma trajetória educacional e profissional bem planejada cujo destino é o sucesso no mercado de trabalho. Isso é o que o Senac vem oferecendo aos seus alunos por meio dos *itinerários formativos*.

Os itinerários formativos são o conjunto das etapas que, em determinada área, constituem a organização da educação profissional e favorecem o aproveitamento articulado e contínuo dos estudos.

Desse modo, o aluno pode visualizar com mais precisão as ofertas de curso em sua área e decidir por aqueles que mais estejam de acordo com sua pretensão profissional.

O Senac tem promovido, em âmbito nacional, um trabalho com a finalidade de elaborar itinerários para todas as áreas em que atua e implantá-los. Diversos Regionais já iniciaram a revisão e reestruturação de seus cursos, baseados em pesquisas de mercado, reuniões e oficinas, buscando currículos mais flexíveis e atualizados.

#### ▪ REFERÊNCIAS EDUCACIONAIS<sup>39</sup>

Novo século, novos referenciais para a educação. Em 2001, o Senac realizou a revisão de seu modelo pedagógico. No ano seguinte, lançou a publicação "Referenciais

---

<sup>38</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/cursos/itin-form.html>

<sup>39</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/cursos/ref-educa.html>

para a Educação Profissional Senac”, na qual apresenta os princípios políticos, filosóficos e pedagógicos da Instituição e que servem de base para seus projetos educacionais.

- BANCO DE OPORTUNIDADES<sup>40</sup>

Encaminhar o aluno ou o ex-aluno do Senac ao mercado de trabalho. Esse é o objetivo do *Banco de Oportunidades*, serviço realizado, com sucesso, pelo Senac em diversos estados.

- TIPOS DE ENSINO<sup>41</sup>

O Senac oferece uma vasta programação em atividades de educação realizadas por meio de três tipos de ensino:

- Presencial

O processo ensino-aprendizagem ocorre numa relação direta e dialógica entre professor e aluno, com auxílio de materiais didáticos diversos (impresso, VHS, CD, DVD e outros). Desenvolve-se em laboratórios ou em ambientes tradicionalmente identificados como salas de aula.

- A distância

A mediação didático-pedagógica ocorre pela utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos. Nos cursos a distância, o aluno tem acesso a materiais didáticos nos mais diferentes formatos (impresso, VHS, CD e DVD) e conta com acompanhamento de coordenadores e instrutores especialmente capacitados para essa modalidade de educação. Como meios de programações de educação aberta a distância, o Senac também conta com a Rede Sesc-Senac de Teleconferência e o programa Sintonia Sesc-Senac.

---

<sup>40</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/cursos/banco-empreg.html>

<sup>41</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/cursos/tiposensino.html>

- Semipresencial

Modalidade de ensino em que o processo ensino-aprendizagem realiza-se em duas fases distintas, embora complementares. Numa das fases, ocorre a relação direta do professor com o aluno e, na outra, há momentos individualizados de estudos, orientados a distância, sem a presença física do professor.

### 3.2. O SENAC e a EaD

No site do SENAC, encontram-se todas as informações sobre EaD, que serão apresentadas aqui conforme publicado no mesmo.

"A educação a distância (EaD) é o tipo de ensino que mais vem crescendo ultimamente, em grande parte graças às recentes inovações tecnológicas. No Brasil, país de dimensões continentais, a EaD é especialmente relevante. Ela possibilita às populações distantes dos grandes centros o acesso à educação. É, portanto, um importante meio para a promoção da democratização do ensino.

O Senac investe, há décadas, em EAD e é uma das instituições de educação que mais se destacam na difusão e na programação de cursos desse tipo de ensino. Assim como o trabalho desenvolvido pelas unidades móveis (em especial o SenacMóvel ), a EAD é um compromisso do Senac em levar educação profissionalizantes e ações de cidadania a todos os locais do Brasil.

*O Senac pretende se afirmar como rede de referência em educação a distância, presente em todo o país, em todos os níveis com qualidade, sustentabilidade, diversidade e inovação*<sup>42</sup>.

---

<sup>42</sup>

Extraído do site: <http://www.senac.br/cursos/ead.html>

## ▪ HISTÓRICO<sup>43</sup>

O Senac sempre esteve à frente em educação a distância. Conheça um pouco da história do Senac nesse tipo de ensino e entenda por que a Instituição é referência em EAD.

- Unar: uma experiência pioneira

Desde 1947, um ano após a sua criação, criou a Universidade do Ar (Unar), que oferecia cursos pelo rádio. Uma iniciativa do Departamento Regional de São Paulo, a Unar atuava por meio de uma rede de emissoras na capital paulista e no interior do estado. A experiência da Unar teve sucesso: atuou durante 15 anos, levando, de forma pioneira, o ensino pelo rádio a centenas de localidades.

Posteriormente, ainda na década de 1940, outros Regionais implantaram em seus estados cursos por correspondência e rádio, para assegurar a educação aos comerciários.

- Sistema Nacional de Teleducação

Em 1976, o Senac criou o Sistema Nacional de Teleducação. Com centros, localizados em seis cidades, responsáveis pelo atendimento e por tarefas de gerência pedagógica e administrativa, o Sistema foi uma alternativa para atingir uma clientela sem condições de frequentar cursos em horários e locais fixos.

O Sistema operava principalmente por meio do ensino por correspondência. No entanto, também realizou algumas experiências com rádio e TV. Além de cursos voltados para o setor do Comércio de Bens, Serviço e Turismo (como Gerência Empresarial, Camareira, Comunicação Empresarial, Vendedor Lojista, entre dezenas de outros), o Sistema ofereceu cursos de instrumentação/suplementação do ensino regular não atrelado às áreas de formação profissional. Em 12 anos de atuação, o Sistema contabilizou mais de 1,4 milhão de matrículas.

---

<sup>43</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/cursos/ead-historico.html>

- Ampliação da EaD

A partir de 1988, o Sistema Nacional de Telecomunicação passou por mudanças. Com sua reestruturação, cada estado da Federação passou a ter Unidades Operativas de Educação a Distância. Para atender satisfatoriamente a essa ampliação, o Departamento Nacional criou o Centro Nacional de Educação a Distância (Cead). Cabe ao Centro, além da produção de vários cursos a distância, abertos à população de um modo geral, desenvolve projetos de capacitação do corpo técnico e de educação aberta.

- Programas radiofônicos

Em 1996, surgiu o Espaço Senac, um programa radiofônico inicialmente veiculado em emissoras do Nordeste e do Espírito Santo. A programação ampla e diversificada abordava não só temas ligados à educação profissional, mas também assuntos relacionados à qualidade de vida dos cidadãos.

Cinco anos depois, o Espaço Senac mudou. Em parceria com o Sesc, foi criado o Sintonia Sesc-Senac, que vem se firmando como um programa radiofônico de excelência.

- O salto da teleconferência

Um espaço aberto para debates, destinado à troca de informações e à disseminação de conhecimentos. Com esse propósito, surgiu, em 2000, a Rede Nacional de Teleconferência, responsável por levar conhecimento e informação aos quatro cantos do Brasil.

Em 2002, o Senac juntou esforços com o Sesc e criou a Rede de Teleconferências. Com cerca de 400 pontos de recepção em todo o país, a Rede é um importante veículo de debates sobre temas ligados a educação e trabalho, inclusão social, saúde, meio ambiente e muitos outros, além de capacitação de docentes.

- Cursos pela Internet

Resultado de uma parceria entre o Departamento Nacional e Regional de Minas Gerais, o curso de aperfeiçoamento Gestão Sustentável do Ecoturismo,

disponibilizado on-line em 2000, foi o primeiro a ser realizado via Internet pelo Senac. Logo depois, outros surgiram, incluindo cursos de especialização voltados para o público interno.

- Excelência na pós-graduação

Em 2004, o Senac foi especialmente credenciado pelo Ministério da Educação para oferecer cursos de pós-graduação *lato sensu* a distância. Para tanto, foi criada a Rede EaD Senac, que, hoje, é constituída pelo Departamento Nacional e 19 Regionais. Cabe à Rede, entre outras tarefas, a gestão, a produção e o oferecimento de cursos de pós-graduação a distância. Em 2005, as atividades foram iniciadas com os cursos de Educação a Distância e Educação Ambiental. Hoje, também são oferecidos os cursos de Gestão Educacional e Artes Visuais: Cultura e Criação.

#### ▪ CURSOS A DISTANCIA<sup>44</sup>

O Senac realiza dois tipos de ações educativas em EaD: formal (relativa aos cursos a distância) e aberta (relacionada às teleconferências e ao programa radiofônico Sintonia Sesc-Senac).

Dezenas de cursos a distância fazem parte da programação do Senac. Somente em 2006, foram realizados 148 cursos, que contabilizaram quase 30 mil matrículas. Destacam-se na programação os cursos de Português, Matemática, Ascensorista, Aplicativos de Informática, Gestão de Processos Educacionais, entre muitos outros.

Os cursos a distância da programação do Senac compreendem todas as modalidades: da Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores à Educação Superior. Desde 2005, o Senac também oferece cursos de pós-graduação *lato sensu* a distância, todos reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC).

---

<sup>44</sup>

Extraído do site: <http://www.senac.br/cursos/ead-cdistancia.html>

## ▪ TELECONFERÊNCIA<sup>45</sup>

O Senac sempre investiu no uso de novas tecnologias para ampliar seu trabalho na educação profissional e na produção e disseminação do conhecimento. Com esse objetivo, a Instituição desenvolve, desde 2000, a *Rede Sesc-Senac de Teleconferência*.

As teleconferências permitem que pessoas de diferentes localidades de norte a sul do país debatam, em tempo real, temas importantes para a sociedade. A Rede conta com cerca de 400 salas e auditórios espalhados por todos os estados brasileiros. Equipados com infra-estrutura de ponta, esses locais possibilitam que o público interaja com os debatedores por meio de e-mail, fax ou telefone.

O público das teleconferências é amplo e bastante heterogêneo. Por conta disso e, principalmente, para estimular a integração social das pessoas portadoras de deficiência auditiva, todos os programas contam com um intérprete da Língua Brasileira de Sinais (Libras).

A programação é ampla e diversa. Cópias das teleconferências são disponibilizadas para o público em DVD.

Os principais objetivos da Rede são:

- Desenvolvimento de programas de educação corporativa a distância.
- Formação da opinião pública a respeito de temas de interesse geral da sociedade.
- Democratização da informação e do conhecimento para formação da cidadania.

Por conta do potencial de alcance de público e da economia proporcionada, diversas instituições públicas e privadas vêm firmando parceria com a Rede para a realização de reuniões, seminários, congressos, treinamentos, entre outros eventos.

## ▪ SINTONIA SESC-SENAC<sup>46</sup>

O rádio é um dos veículos de comunicação de massa mais importantes no Brasil. Por isso, o Senac, desde a década de 1940, vem investindo em programas radiofônicos

---

<sup>45</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/conhecimento/teleconferencia.html>

<sup>46</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/conhecimento/sintonia.html>

voltados para a educação a distância e para a divulgação de informação e conhecimento gerais.

Para ampliar suas atividades por intermédio desse meio de comunicação, o Senac criou o Programa de Educação Aberta via Rádio, que, com coordenação do Departamento Nacional, é responsável pelo programa radiofônico Sintonia Sesc-Senac.

Produzido desde 2002 em parceria com o Serviço Social do Comércio (Sesc), o Sintonia é transmitido em todo o território brasileiro. A programação é veiculada gratuitamente por mais de 750 emissoras educativas, comunitárias e comerciais, AM e FM. Os programas promovem e incentivam a cidadania e desenvolvem ações socioeducacionais de forma descontraída e bem-humorada.

Além disso, o Programa de Educação Aberta via Rádio é responsável, entre outras funções, pela formação de profissionais da área, como o Projeto de Formação de Radialistas.

- Espaço Sintonia

Para oferecer subsídios técnicos e educacionais aos radialistas e informar, com mais detalhes, a respeito do programa radiofônico, o Senac criou o Espaço Sintonia.

Desenvolvido pelo Núcleo de Estudos e Produção em Mídia e Educação do Centro de Educação a Distância (Cead), do Departamento Nacional, o site fornece meios para os radialistas aprimorarem seu ofício e incrementarem sua programação. Entre os destaques disponíveis no site voltados para esses profissionais, encontra-se a Cartilha do radialista, publicada pelo Cead em 2004. A versão on-line contém várias dicas complementares.

- PÓS-GRADUAÇÃO<sup>47</sup>

Em 2004, o Senac foi especialmente credenciado pelo Ministério da Educação (MEC), com conceito máximo, para oferecer cursos de pós-graduação lato sensu a distância. Em 2005, iniciou sua atividade na pós-graduação com os cursos de Educação Ambiental e Educação a Distância.

---

<sup>47</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/cursos/ead-posgrad.html>

Os cursos trabalham com materiais didáticos diversos, entre eles e-book, DVD e CDs. No ambiente virtual, os alunos também têm à disposição fóruns de debate, salas de bate-papo, sempre para incentivar a interação entre os alunos e entre estes e os tutores das disciplinas.

Em 2006, além da atualização e ampliação desses dois cursos, mais um foi oferecido: Gestão Educacional. A novidade em 2007 é o curso Artes Visuais: Cultura e Criação, que já está com as matrículas abertas. Em breve, mais cursos farão parte da programação. Hoje, 19 Departamentos Regionais de todas as regiões do Brasil oferecem os cursos da pós.

#### ▪ BANCO DE TUTORES<sup>48</sup>

O Senac cada vez mais amplia seu trabalho na educação a distância. Por isso, sempre está à procura de profissionais dinâmicos, antenados e com sólida base na área em que atuam para integrarem o corpo docente dos cursos a distância.

### 3.3 O SENAC e os Treinamentos Corporativos

As informações que seguem, foram retiradas do site do SENAC São Paulo e serão apresentados aqui em sua forma original.

#### ▪ HISTÓRIA<sup>49</sup>

Educação, prestação de serviços, sintonia com as necessidades do mercado. Essa tríade compõe o enredo bem-sucedido da história dos 60 anos do Senac São Paulo. Um capítulo importante desse contexto está na imersão da instituição no mundo corporativo,

---

<sup>48</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/cursos/ead-btutor.html>

<sup>49</sup> Extraído do site: [www.sp.senac.br/jsp/default.jsp](http://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp)

que ampliou sua atuação nesse meio nos anos 70, quando já caminhava para três décadas de atuação, tempo de expandir os negócios sem deixar de lado a relação com o processo ensino-aprendizagem.

Por isso, em 1973, surgiu o Programa de Desenvolvimento Empresarial (Prodemp), estruturado para atender o nível gerencial das organizações; e, em 1974, o Programa de Desenvolvimento da Pequena e Média Empresa Comercial (Prodec), com seminários, cursos e assessorias diversas para o cliente empresarial, principalmente do interior do Estado. O objetivo era criar um ambiente propício à troca de conhecimentos, informações e experiências que disseminassem diferentes metodologias e óticas sobre gerenciamento e aprimoramento de pessoas.

Em 1976, o Programa de Desenvolvimento Empresarial (Prodemp) assumiu status de unidade operativa e sua atuação evoluiu para a promoção de orientação, assistência e assessoria às empresas; realização de diagnósticos; serviços empresariais especializados; formação de pessoal para a área de recursos humanos e elaboração de programas de treinamento. O empreendimento teve resultado mais do que positivo, atendendo, só nesse ano, cerca de 280 empresas. Além disso, foram originadas dezenas de programas de formação profissional, que tinham como meta apresentar orientações específicas sobre técnicas de trabalho e seminários de alto nível.

Sem dúvida, as experiências com o Prodec e o Prodemp foram essenciais para a implementação do que hoje é o Núcleo de Atendimento Corporativo, responsável por estabelecer a ponte entre o Senac São Paulo e os grandes grupos empresariais, órgãos de governo e representantes do terceiro setor. A idéia é promover e dar mais visibilidade aos numerosos serviços oferecidos pela instituição. Dentre eles as opções de cursos, assessorias, consultorias, teleconferências, e-learning, publicações, análises químicas e ambientais, serviços de hotéis, centros de convenções e demais ofertas condizentes com as demandas do mercado.

É o Senac São Paulo reafirmando o compromisso com a educação para o trabalho e com o desenvolvimento de pessoas e organizações – cerne de sua missão, símbolo de seu sucesso.

## ▪ TREINAMENTOS CORPORATIVOS<sup>50</sup>

As empresas contam ainda com assessorias, consultorias e projetos editoriais para atividades que demandem visibilidade e interação. Os serviços, oferecidos com exclusividade, contemplam treinamentos nas instalações da empresa, no Senac ou a distância.

A instituição oferece soluções de desenvolvimento educacional para diversas áreas do conhecimento e do mercado profissional, como administração e negócios; informática e tecnologia aplicada; meio ambiente, segurança e saúde no trabalho; educação para o desenvolvimento social; saúde; e idiomas.

### • Reconhecimento

Há sete anos consecutivos o Senac São Paulo é reconhecido com o prêmio promovido pela Fênix Editora, na categoria Empresas de Treinamento e Desenvolvimento. Em 2008, também foi premiado pela Gestão & RH Editora como um dos Dez Melhores Fornecedores para RH.

## ▪ SOLUÇÕES CORPORATIVAS<sup>51</sup>

O Senac São Paulo desenvolve programas específicos para empresas, propondo soluções customizadas de acordo com o perfil e as necessidades da sua organização.

Para isso, conta com uma equipe multidisciplinar voltada para a criação de conteúdos e o desenvolvimento de projetos instrucionais e pedagógicos que permitem oferecer à sua empresa soluções integradas de conhecimento.

## ▪ METODOLOGIA<sup>52</sup>

A metodologia utilizada pelo Senac São Paulo compreende todas as fases do projeto, desde o diagnóstico e análise do contexto empresarial, passando pela proposta pedagógica mais adequada às suas necessidades, seu posterior desenvolvimento e

<sup>50</sup> Extraído do site: [www.sp.senac.br/jsp/default.jsp](http://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp)

<sup>51</sup> Extraído do site: <http://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp>

<sup>52</sup> Extraído do site: <http://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp>

consequente implementação do conteúdo produzido com estratégias criadas e elaboradas para sua empresa.

#### ▪ DO BÁSICO AO MESTRADO – DE ACORDO COM A SUA NECESSIDADE<sup>53</sup>

Uma ampla variedade de serviços educacionais distribui-se nas diversas áreas de conhecimento em que a instituição atua. Do nível básico ao mestrado, o portfólio do Senac contempla todos os níveis que sua empresa necessita:

- Cursos livres
- Técnicos
- Graduação
- Pós-graduação
- Extensão
- Palestras
- Fóruns
- Workshops
- Seminários

Essa abrangência possibilita preparar planos específicos de qualificação, focando desde equipes operacionais até altos executivos, em vários campos e níveis de conhecimento.

#### ▪ TREINAMENTO SOB MEDIDA<sup>54</sup>

A diversidade de áreas, a qualificação dos profissionais e a conhecida experiência na definição de metodologias educacionais permitem ao Senac São Paulo desenvolver treinamentos customizados para sua empresa.

- Flexibilidade

Os treinamentos podem ser realizados nas dependências do Senac São Paulo, em ambiente proposto por sua empresa, ou ministrados a distância.

---

<sup>53</sup> Extraído do site: <http://www.sp.senac.br/jsp/webcas/default.jsp?newsID=a3087.htm&testeira=696>

<sup>54</sup> Extraído do site: <http://www.sp.senac.br/jsp/webcas/default.jsp?newsID=a3087.htm&testeira=696>

## ▪ COMO PARTE DA SUA ESTRATÉGIA<sup>55</sup>

A experiência na aplicação de diversas metodologias educacionais permite ao Senac São Paulo elaborar estratégias e sistemas inovadores de ensino-aprendizagem. Isso faz da educação a distância uma alternativa diferenciada para realizar os mais variados projetos de transmissão do conhecimento.

Podemos listar os seguintes benefícios para sua empresa:

- Elaboração de conteúdo exclusivo
- Agilidade na troca de informações e de estratégias empresariais
- Redução do custo com logística (viagens, hotéis e materiais)
- Facilidade para criar e administrar plano de capacitação
- Redução do *downtime* (tempo fora da empresa)

Do ponto de vista tecnológico, os melhores programas e plataformas garantem o suporte necessário à implantação de projetos de educação a distância, incluindo:

- Criação e produção de recursos audiovisuais e de animação
- Desenvolvimento de páginas para web e programação
- Preparação de material de apoio para alunos e tutores
- Criação e gerenciamento de ferramentas de colaboração (chats, fóruns)
- Geração de estatísticas e relatórios para análise de resultados

Todos os projetos desenvolvidos resultam do trabalho de uma equipe formada por especialistas nas áreas de: educação, tecnologia, design e comunicação que aliada a uma estrutura tecnológica de última geração e a um modelo pedagógico que estimula a interatividade possibilita o desenvolvimento de soluções criativas e adequadas às expectativas da sua empresa<sup>56</sup>.

---

<sup>55</sup> Extraído do site: <http://www.sp.senac.br/jsp/webcas/default.jsp?newsID=a13132.htm&testeira=696>

<sup>56</sup> Extraído do site: [www.ead.sp.senac.br/webstation/web/asp/in\\_company/beneficios.asp](http://www.ead.sp.senac.br/webstation/web/asp/in_company/beneficios.asp)

## ▪ PUBLICAÇÕES<sup>57</sup>

A Editora Senac São Paulo coloca à disposição sua ampla experiência em desenvolver conteúdos autorais, projetos editoriais e materiais de comunicação, como livros, revistas, fascículos, CDs, DVDs, catálogos, fôlderes e produtos institucionais.

Com nove anos de atuação, 500 títulos lançados e cerca de 3 milhões de exemplares vendidos, a Editora Senac São Paulo se dedica à publicação de literatura técnica, científica (*nos casos dos treinamentos, por exemplo*), universitária e de cultura geral. A qualidade dos livros é reconhecida no meio editorial, a exemplo dos best-sellers *Semente da Vitória*, de Nuno Cobra, *Chic*, de Gloria Kalil, e da premiada biografia Monteiro Lobato — *Furacão na Botocúndia*.

- Dispensa de Licitação

Os programas do Senac São Paulo dispensam os procedimentos licitatórios para sua contratação. A licitação é dispensável na "contratação de instituição nacional, sem fins lucrativos, incumbida regimental ou estatutariamente da pesquisa, do ensino ou do desenvolvimento institucional, científico ou tecnológico, desde que a pretensa contratada detenha inquestionável reputação ético-profissional" (Conforme o inciso XIII, do art.24 da lei n. 8666, de 21/06/1997).

De acordo com o site, a equipe de especialistas do Senac São Paulo atende as empresas nas seguintes áreas:

- Administração e Negócios
- Comunicação e Artes
- Design de Interiores
- Educação Ambiental
- Gastronomia
- Gestão Educacional
- Idiomas
- Informática
- Lazer e Eventos
- Marketing e Vendas

---

<sup>57</sup> Extraído do site: <http://www.sp.senac.br/jsp/webcas/default.jsp?newsID=a13133.htm&testeira=696>

- Moda
- Saúde
- Saúde Ocupacional
- Tecnologia Aplicada
- Terceiro Setor/ Responsabilidade Social
- Turismo e Hotelaria
- Urbanismo e Paisagismo

## ▪ SERVIÇOS<sup>58</sup>

Do ponto de vista pedagógico, o desenvolvimento do projeto inclui:

- Diagnóstico e análise do contexto empresarial
- Criação e adaptação de conteúdo programático
- Desenvolvimento de estratégias e métodos inovadores de ensino-aprendizagem;
- Mediação e apoio pedagógico durante os programas
- Monitoramento e assistência aos participantes
- Elaboração e aplicação de avaliações adequadas a cada programa
- Criação e monitoramento de comunidades virtuais de aprendizagem

Do ponto de vista tecnológico, as melhores plataformas e programas garantem o suporte necessário à realização de todas as atividades previstas, incluindo (os que já foram comentados):

- Desenvolvimento de página Web e da programação necessária criação e produção de recursos audiovisuais e de animação preparação de material de apoio para alunos e tutores criação e gerenciamento de ferramentas de colaboração (chats, fóruns).
- Geração de estatísticas e relatórios para análise de resultados.

O site indica: “Invista em educação corporativa – a principal vantagem competitiva da sua empresa – e escolha o e-learning Senac São Paulo para capacitar os seus colaboradores”<sup>59</sup>

<sup>58</sup> Extraído do site: [http://www.ead.sp.senac.br/webstation/web/asp/in\\_company/servicos.asp](http://www.ead.sp.senac.br/webstation/web/asp/in_company/servicos.asp)

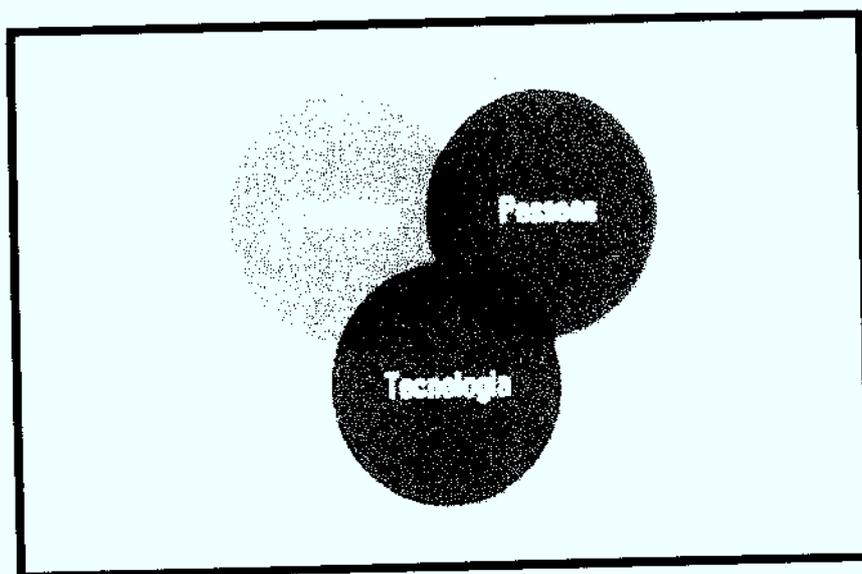
<sup>59</sup> Extraído do site: [http://www.ead.sp.senac.br/webstation/web/asp/in\\_company/servicos.asp](http://www.ead.sp.senac.br/webstation/web/asp/in_company/servicos.asp)

## ▪ IN COMPANY<sup>60</sup>

O Senac São Paulo é uma Instituição com quase 60 anos de experiência em educação profissional, que oferece 2 mil cursos, de formação básica a pós-graduação, em mais de 10 áreas de atuação, para todo o país.

A partir dos três pilares que sustentam um projeto de e-learning – tecnologia, conteúdo e desenvolvimento – o Senac São Paulo desenvolve projetos específicos para empresas, buscando informações, analisando necessidades e propondo soluções que possam integrar os objetivos de setores vitais – como Marketing, RH e TI.

**Quadro 2 – Pilares da Educação a Distância**

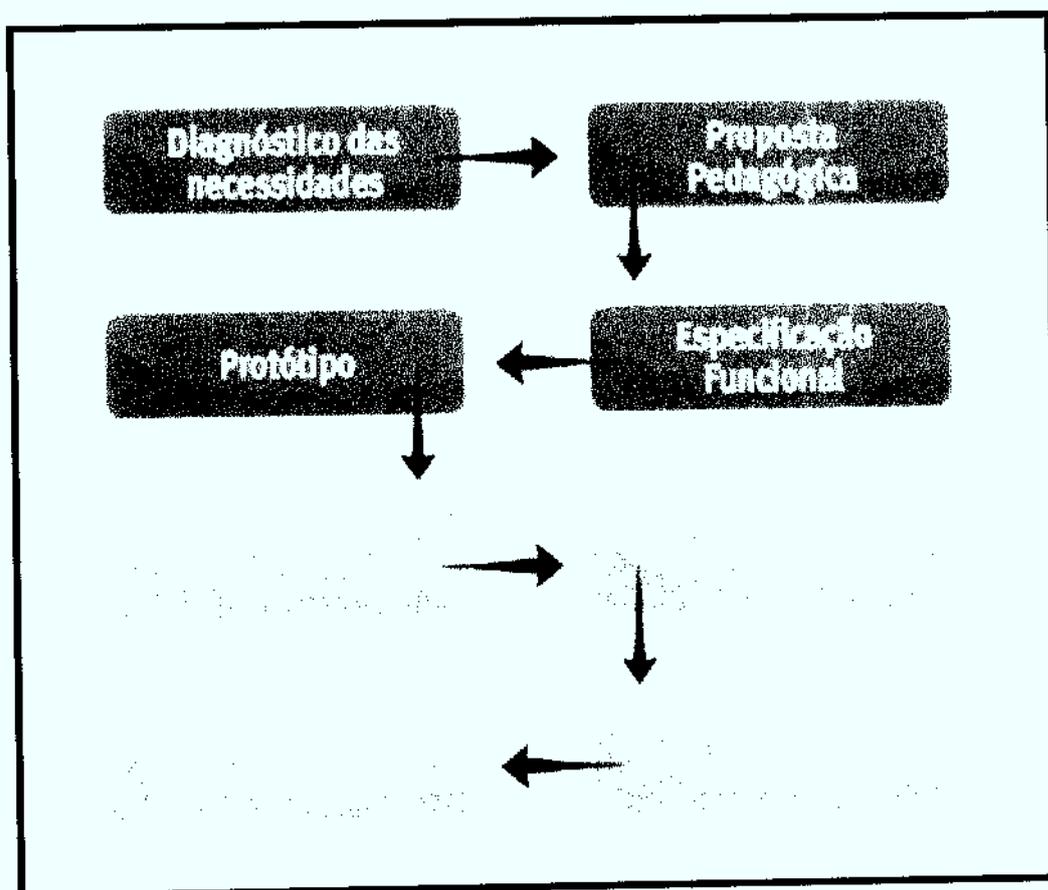


Fonte: Extraído do site: <http://www.sp.senac.br>

Todos os projetos desenvolvidos resultam do trabalho de uma equipe formada por especialistas nas áreas de: educação, tecnologia, design e comunicação que aliada a uma estrutura tecnológica de última geração e a um modelo pedagógico que estimula a interatividade possibilita o desenvolvimento de soluções criativas e adequadas às expectativas da sua empresa.

<sup>60</sup> Extraído do site: <http://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp?newsID=a13075.htm&testeira=936&unit=GEAD>

**Quadro 3 – Elaboração de um projeto de *e-learning***



Fonte: Extraído do site: <http://www.sp.senac.br>

Nota-se com essas informações retiradas do site do Senac, que o *e-learning* já é uma realidade entre as diversas atividades que eles desempenham. Pode-se notar a presença da modalidade de ensino a distancia em muitos projetos e/ou cursos ministrados, o que evidencia a relevância do *e-learning* na contemporaneidade. Se imaginarmos a não existência de nenhum tipo de educação a distancia no Brasil hoje, então, certamente muitos projetos; muitas iniciativas do Senac também não existiriam, tal é a magnitude em que o EaD está inserido no SENAC.

Já com relação ao *e-learning* corporativo, percebe-se que já é frequentemente utilizado e muito solicitado, inclusive por empresas de dimensões internacionais instaladas aqui no Brasil, como é o caso da Philips (no anexo 4 está a descrição do "Centro de Capacitação Philips" que o Senac desenvolveu para a empresa)

Se a principal missão do Senac é "educar para o trabalho em atividades de comércio de bens, serviços e turismo" e isso já tomou proporções de níveis empresariais e está acontecendo inclusive a distancia, é porque o *e-learning* corporativo já se tornou um bom negócio; uma forte tendência e mostrou que veio para ficar.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme constatado no decorrer da pesquisa, diversas empresas, no Brasil e no exterior, tendo em vista a globalização da economia e acirramento da concorrência, têm identificado que o investimento na qualificação de seu pessoal, tornou-se uma vantagem competitiva. O sucesso das empresas está relacionado principalmente com a sua capacidade de criar novos conhecimentos, difundi-los e incorporá-los aos produtos, serviços e sistemas. (Nonaka & Takeuchi, 2007) Devido ao desenvolvimento recente de tecnologias, sobretudo a rede mundial de computadores, viabilizou-se o aporte de novos recursos de natureza técnica à antiga Educação a Distância, criando-se o advento do *e-learning* (BASTOS, 2003, p. 234).

Segundo Johnson (2004), a adesão de novas tecnologias para treinamento de funcionários gerou um dos impactos mais expressivos dos últimos tempos na área de Recursos Humanos. “Como parte dessas novidades, o *e-learning*, ensino a distância, é considerado atualmente o carro-chefe das mudanças e uma das tendências mais fortes no ambiente corporativo” (JOHNSON<sup>61</sup>, 2004).

Assim sendo, de acordo com Johnson (2004), diretora internacional da Sociedade Americana para Treinamento e Desenvolvimento (ASTD), a quantidade de empresas que passaram a fazer uso da educação empresarial como ferramenta estratégica aumentou significativamente nos últimos anos.

Além disso, uma pesquisa realizada pelo Jornal Estado de Minas, de 01 de março de 2004, afirma que “o *e-learning* ganhou, no final do ano passado, uma ferramenta mais poderosa, de tecnologia inovadora: a Web TV”. O sistema, já está sendo usado pela Petrobras como Web TV Corporativa, e tem vários canais de televisão transmitidos para o computador do usuário, que os acessa somente com login e senha. Entende-se com isso, que muitas mais novidades estão por vir no que se refere à educação a distância.

Portanto, pode-se concluir que a EaD, sobretudo o *e-learning* como forma de treinamento nas empresas já é uma realidade que, cada vez mais, toma proporções maiores no mundo das organizações. É, sem dúvida, uma tendência que cresce a passos largos não somente no Brasil, e que já pode ser considerada uma modalidade inovadora, e até mesmo revolucionária (pelas vantagens que apresenta), no que concerne à ambientes corporativos.

---

<sup>61</sup> Extraído do site:

[http://www.ead.sp.senac.br/portal/news\\_artigos\\_show.asp?cod=309&cod\\_sis=7&cod\\_cat=14](http://www.ead.sp.senac.br/portal/news_artigos_show.asp?cod=309&cod_sis=7&cod_cat=14)

Cabe ressaltar apenas que o presente trabalho de pesquisa procurou tão somente analisar o “boom” da Educação a Distância em ambientes corporativos. Em nenhum momento pretendeu-se julgar o seu modo de utilização nem tampouco avaliar a eficácia dessa modalidade de ensino no processo ensino-aprendizagem dos que recorrem a esse tipo de treinamento nas empresas.

Buscou-se aqui, trazer elementos para novas perspectivas de estudo que possam surgir posteriormente, até porque, é sabido que falta informações e referências bibliográficas sobre o referido assunto. Por isso, a importância dessa pesquisa.

## 5. REFERÊNCIAS

ANUÁRIO BRASILEIRO E ESTATÍSTICO DE EDUCAÇÃO ABERTA E A DISTANCIA – **Abraed**. Disponível em: < [www.abraead.com.br](http://www.abraead.com.br)>. Acesso em 30 de junho de 2009.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTANCIA – **Abed**. Disponível em: < [www.abed.org.br](http://www.abed.org.br)>. Acesso em 30 de junho de 2009.

BASTOS, Luis Eduardo Marques. **Avaliação do e-learning corporativo no Brasil**. 2003. Dissertação (Mestrado em Administração) – Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia, Bahia. Disponível em: <[http://www.adm.ufba.br/pub/publicacao/5/MPA/2003/409/luis\\_eduardo2.pdf](http://www.adm.ufba.br/pub/publicacao/5/MPA/2003/409/luis_eduardo2.pdf)> Acesso em 9 de março de 2009

BELMONTE, Danillo Leal; SCANDELARI, Luciano; FRANCISCO Antonio Carlos de; PILATTI Luiz Alberto. **A gestão do conhecimento nas pequenas e médias empresas brasileiras**. Ponta Grossa, 2005. Disponível em: <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/humanas/article/viewFile/552/551>>. Acesso em 27 de agosto de 2009.

BISPO, Patrícia. **O e-learning está no seu futuro?** 2007. Disponível em: <<http://www.rh.com.br>>. Acesso em 23 de junho de 2009.

**EaD**: Ensino a Distancia. Disponível em:<<http://www.idbrasil.org.br>>. Acesso em 25 de maio de 2009.

E-LEARNING BRASIL. Disponível em:<[www.elearningbrasil.com.br](http://www.elearningbrasil.com.br)>. Acesso em 23 de junho de 2009.

**e-Learning Corporativo**. 2005. Disponível em: <<http://www.portalwebaula.com.br>>. Acesso em 1 de julho de 2009.

**Entenda o e-learning**: evolução no Brasil. Disponível em: < <http://portal.webaula.com.br>>. Acesso em 1 de julho de 2009.

FRANCO, Marcelo A. **Boletim EAD – UNICAMP: E-learning**. Centro de Computação da UNICAMP. Campinas, 2001. Disponível em: < <http://www.ccuec.unicamp.br/EAD>>. Acesso em 1 de julho de 2009.

GHEDINE, Tatiana; TESTA, Maurício Gregianin; FREITAS, Henrique Mello Rodrigues de. Compreendendo as iniciativas de educação a distância via internet: estudo de caso em duas grandes empresas no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, vol.40, nº.3, 2006.

GODINHO, Rogério. **Cresce o treinamento a Distância**. 2004. Disponível em: <[www.elearningbrasil.com.br](http://www.elearningbrasil.com.br)>. Acesso em 27 de agosto de 2009.

GOMES, Maria João. **E-learning: reflexões em torno do conceito**. Universidade o Minho, Instituto de Educação e Psicologia, p 229 – 236.

KANAANE, Roberto; ORTIGOSO, Sandra. **Manual de treinamento e desenvolvimento do potencial humano**. São Paulo: Atlas, 2001.

**Mercado de fornecedoras de soluções para e-learning deve crescer 60%**. Disponível em: <<http://www.parana-online.com.br>>. Acesso em 12 de setembro de 2009.

PILLA, Bianca Smith. **Desenvolvimento de um sistema de avaliação de e-learning corporativo**. 2007. Tese (Doutorado em Administração) – Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

**Professores discutem mudanças na sociedade e futuro do e-learning: painel abriu congresso de e-learning em São Paulo**. Disponível em: <[www.universia.com.br](http://www.universia.com.br)>. Acesso em 30 de junho de 2009.

ROSENBERG, Marc J. **Além de e-learning: abordagens e tecnologias para melhorar o conhecimento organizacional, aprendizagem e desempenho**. São Paulo, Pfeiffer, 2006.

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTANCIA – **SEED**. Disponível em: <<http://seednet.mec.gov.br>>. Acesso em 1 de julho de 2009.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – **SENAC**. Disponível em: <<http://www.senac.br>>.

DE LUCA, Renata; SILVA, Marco.(org.). **Educação Online: Educação a Distância: ferramenta sob medida para o ensino corporativo**. São Paulo: Loyola, 2003.

SMITH, Marcelo. **O e-learning corporativo no Brasil**. Disponível em: <[www.intranetportal.com.br](http://www.intranetportal.com.br)>. Acesso em 1 de julho de 2009.

**O que é e-Learning**. Disponível em: <<http://www.e-learningbrasil.com.br>>. Acesso em 23 de junho de 2009.

## 6 ANEXOS

- Anexo 1<sup>62</sup>

### **Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores**

Compreende cursos e programas ofertados segundo itinerários formativos, possibilitando o aproveitamento contínuo e articulado dos estudos, em todos os níveis de escolaridade, objetivando o desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva e social. Deverão articular-se, preferencialmente, com os cursos de educação de jovens e adultos, objetivando a qualificação para o trabalho e a elevação do nível de escolaridade do trabalhador.

#### Aprendizagem

Cursos destinados a proporcionar o desenvolvimento das competências necessárias ao exercício profissional, na forma da Lei nº 10.097/00, a maiores de 14 anos e menores de 24 anos (conforme Lei 11.180, de 26/9/2005), empregados no setor de comércio de bens e de serviços e encaminhados pelas empresas ao Senac, na condição de aprendiz.

#### Capacitação

Cursos que propiciam o desenvolvimento de competências necessárias ao exercício de uma profissão, com identidade reconhecida pelo mercado de trabalho e destinados a pessoas com escolaridade variável. Além da formação técnica específica, devem, também, desenvolver as competências básicas necessárias a todos os profissionais e aquelas relativas à área a qual se vinculam. A carga horária mínima deverá ser compatível com o desenvolvimento das competências claramente definidas no perfil profissional de conclusão.

#### Aperfeiçoamento

Cursos e programas com características variadas, destinados a profissionais, para complementação, atualização ou aprofundamento de competências que visam ao seu desenvolvimento frente às mudanças em curso no mundo do trabalho.

---

<sup>62</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/cursos/g1-finic.html>

### Programas Socioprofissionais e Culturais

Cursos e programas, com características variadas, destinados ao desenvolvimento de competências relacionadas tanto ao aprimoramento pessoal e ao exercício da cidadania como à realização de atividades geradoras de renda.

### Programas Compensatórios de Educação Básica

Cursos e programas que permitem suprir carências nas competências desenvolvidas, no âmbito da educação básica, que sejam requisitos para a educação profissional.

- Anexo 2<sup>63</sup>

### **Educação Profissional Técnica de Nível Médio**

Cursos para quem tem o ensino fundamental completo ou para quem esteja cursando ou já terminou o ensino médio. Há três tipos de cursos: qualificação técnica, habilitação técnica de nível médio e especialização.

#### Qualificação Técnica

Cursos que têm como requisito mínimo de acesso o ensino fundamental completo, destinados a propiciar o desenvolvimento de competências necessárias ao exercício de uma profissão reconhecida no mercado de trabalho. Integram a organização curricular de uma habilitação profissional técnica de nível médio, compondo o itinerário formativo do técnico e, de acordo com a legislação da educação profissional vigente, devem ser implementados a partir da aprovação dos respectivos sistemas de ensino.

#### Habilitação Técnica de Nível Médio

Cursos aprovados pelo respectivo sistema de ensino, voltados para a conclusão da profissionalização do técnico de nível médio e destinados a pessoas que estejam cursando ou sejam egressas do ensino médio, nos termos do art. 4º, do Decreto nº 5.154, de 23 de julho de 2004. Obedecem às Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Profissional definidas pelo Conselho Nacional de Educação.

#### Especialização

Cursos vinculados a uma habilitação técnica de nível médio, aprovados pelos respectivos sistemas de ensino, constituindo parte do itinerário formativo do técnico, nos termos da Resolução CNE/CEB nº 04/99 e do Parecer CNE/CEB nº 32/04. Devem propiciar o domínio de novas competências àqueles que já são habilitados e que desejam especializar-se em um determinado segmento profissional. De acordo com a legislação da educação profissional vigente, devem ser implementados a partir da aprovação dos respectivos sistemas de ensino.

---

<sup>63</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/cursos/g2-eduprof.html>

- Anexo 3<sup>64</sup>

## **Educação Superior**

Cursos oferecidos a candidatos que tenham concluído o ensino médio ou equivalente. No caso de cursos de pós-graduação, é necessário o diploma de nível de graduação. Os tipos de curso de Educação Superior são: qualificação tecnológica, graduação, pós-graduação, seqüenciais e extensão.

### Qualificação Tecnológica

Refere-se a saídas intermediárias correspondentes a etapas com terminalidade dos cursos de Graduação Tecnológica, nos termos do art. 6º do Decreto nº 5.154, de 23 de julho de 2004.

### Graduação

Cursos oferecidos a candidatos que tenham concluído o ensino médio ou equivalente e tenham sido classificados em processo seletivo. Propiciam uma profissionalização de nível superior, nas áreas de atuação específica da Instituição. A realização de cursos de graduação depende de aprovação do Sistema Nacional de Educação e, em alguns casos, exige parecer específico de órgãos representativos das respectivas áreas profissionais. Obedecem às respectivas diretrizes curriculares nacionais definidas pelo Conselho Nacional de Educação e os diplomas são registrados em universidades indicadas pelo MEC.

### Pós-Graduação

Cursos oferecidos para profissionais diplomados em nível de graduação e que atendam a exigências específicas das instituições de ensino. Compreendem programas de doutorado e mestrado (acadêmico e profissional), recomendados pela Capes/MEC, bem como, cursos de especialização, incluindo o MBA - Master in Business Administration, e aperfeiçoamento de nível superior, em áreas afins à graduação, ou em outras áreas. A estrutura curricular deve ser definida levando-se em conta as competências a serem desenvolvidas e a legislação e normas específicas que dispõem sobre o assunto.

---

<sup>64</sup> Extraído do site: <http://www.senac.br/cursos/g3-edusup.html>

### Cursos Seqüenciais

Cursos desenvolvidos por campos específicos de saber, de diferentes níveis de abrangência, promovidos por instituições de ensino que ofereçam cursos de graduação na área. Abertos a candidatos que tenham concluído o nível médio desde que atendam aos requisitos estabelecidos pelas instituições de ensino. As competências desenvolvidas podem ser aproveitadas para a continuidade de estudos em cursos de graduação.

### Extensão

Cursos e programas destinados à atualização cultural e/ou tecnológica, abertos a candidatos que atendam aos requisitos estabelecidos pelas instituições de ensino. São oferecidos por instituições que desenvolvam cursos superiores.

- Anexo 4<sup>65</sup>

Em Outubro de 2003 a Philips Consumer Eletronics através de uma Parceira com o Senac São Paulo criou o **Centro Philips de Capacitação**, uma inovação para o setor de eletroeletrônicos que beneficiou o consumidor e também os profissionais das redes varejistas das áreas de atendimento e vendas.

Os cursos personalizados dirigidos para esses profissionais são ministrados nas instalações do Senac de forma a proporcionar um ambiente mais adequado para estudo e o aprimoramento dos participantes.

A idéia de criar o **Centro de Capacitação Philips** surgiu logo após o reposicionamento da empresa com as suas linhas de produtos, há dois anos. Hoje a Philips oferece cada vez mais tecnologias inovadoras no mercado brasileiro, como Super Áudio CD, gravadores de DVD, televisores Widescreen, tecnologia Pixel Plus, entre outros.

Como o tempo entre a produção do equipamento e sua comercialização costuma ser pequeno, tornava-se quase impossível para o varejo conhecer totalmente os benefícios dessas tecnologias antes de o produto chegar às lojas. Para vencer esse obstáculo, a Philips, em parceria com o Senac, optou pelo desenvolvimento de uma ferramenta de e-learning.

Dividida em módulos, foi capaz de transmitir o treinamento adequado para os participantes e introduziu, ainda, informações sobre outros temas essenciais para as vendas, como novas tendências do varejo, atendimento ao consumidor, merchandise e matemática financeira. As atividades do Centro Philips de Capacitação foram iniciadas em São Paulo com turmas nos períodos da manhã e tarde. Até agora já foram atendidas 500 pessoas. O projeto tem continuidade em 2004 abrangendo outras regiões do Brasil.

Os módulos são divididos em 6 fases. Para complementar as aulas, a Philips criou o Portal do Conhecimento, um site na Internet visitado pelos participantes a qualquer hora. Não bastasse o do material didático, o profissional dispõe de informações detalhadas sobre os produtos Philips, informações complementares e suporte on-line.

---

<sup>65</sup> Extraído do site:

[http://www.ead.sp.senac.br/webstation/web/asp/cases/cases\\_detalhes.asp?case\\_cod=3&cod=8&cat\\_cod=6](http://www.ead.sp.senac.br/webstation/web/asp/cases/cases_detalhes.asp?case_cod=3&cod=8&cat_cod=6)

Além de serem beneficiados profissionalmente, os participantes recebem incentivos culturais. Premiações, por conclusão de módulos, vendas, entre outras atividades, desde ingressos para cinema, teatro e shows até bolsas de estudos de inglês ou espanhol que podem ser estendidas aos familiares.

### **Sobre a Philips:**

A Philips do Brasil é uma subsidiária da Royal Philips Electronics da Holanda e atua no País há 79 anos. Líder dos mercados locais de eletroeletrônicos, equipamentos para recepção de TV por assinatura via satélite, eletrodomésticos portáteis, produtos para cuidados pessoais, iluminação e componentes eletrônicos, a Philips do Brasil atua ainda nos setores de telecomunicações, informática e equipamentos médico-hospitalares.

A Royal Philips Electronics é um dos maiores fabricantes de equipamentos eletrônicos do mundo e o maior na Europa. Em 2002 vendeu EUR\$ 31.8 bilhões. É líder mundial em aparelhos de TV em cores, iluminação, barbeadores elétricos, equipamentos médicos de diagnóstico por imagem e monitoramento de pacientes, e chip-sets para TV.

Seus 164 mil funcionários em mais de 60 países são atuantes nas áreas de iluminação, eletrônica de consumo, aparelhos eletrodomésticos, componentes, semicondutores e sistemas médicos. A Philips está cotada nas bolsas de Nova York, Londres, Frankfurt, Amsterdam, entre outras.