

RECURSOS DIGITAIS COMO SOLUÇÃO DE CAPACITAÇÃO: UMA EXPERIÊNCIA PARA USO DE UM APLICATIVO DIGITAL ESCOLAR

Alini Farias¹

Caroline Lengert²

RESUMO: O presente artigo tem por objetivo principal desenvolver uma proposta que permita testar e discutir o uso de recursos digitais, enquanto solução de capacitação, para o uso de um Aplicativo de Agenda Digital Escolar. Na função de Analista de Suporte, colaborando com os projetos de capacitação de novos usuários, a autora do presente artigo pode observar de perto quais as dificuldades apresentadas nos processos iniciais de capacitação e uso do Aplicativo. Afim de testes, foi desenvolvida uma primeira proposta, apoiada em "Vídeos Tutoriais", que após ser testada, foi descartada, pois mostrou-se frágil em relação ao aproveitamento do aprendiz. A partir dessa experiência, foi possível desenvolver uma segunda proposta, que partiu de um modelo de "Trilhas de Aprendizagem", desenvolvido com foco no aprendiz, visando suprir as lacunas da primeira proposta, sugerindo uma solução na qual o sujeito possa trilhar seu próprio desenvolvimento, criando condições de testar seu rendimento e que desenvolva relações com o seu cotidiano.

PALAVRAS-CHAVE: Capacitação. Agenda Escolar. Aplicativo Digital. Escola.

1 INTRODUÇÃO

A proposta de pesquisa apresentada neste artigo teve como desafio entender

¹ Licenciada em História, alini_farias@hotmail.com

² Professora de EaD e Tecnologias Educacionais no IFSC/Cerfead, pedagoga e Mestre em Mídia e Conhecimento, caroline.lengert@ifsc.edu.br

como podemos utilizar ferramentas tecnológicas para fornecer treinamento em larga escala sobre o uso de um Aplicativo de Agenda Digital Escolar.

O Aplicativo pesquisado neste trabalho teve seu nome comercial substituído por “Aplicativo de Agenda Digital Escolar” ou somente “Aplicativo”, visando preservar os dados da empresa na qual foi realizada a pesquisa. O aplicativo em questão consiste em uma plataforma de transformação digital para escolas, que oferece aos clientes uma agenda escolar digital, recursos on-line para pagamento de taxas, acompanhamento de desempenho escolar, gestão de eventos, promoção de engajamento da comunidade escolar, comunicação entre colaboradores, entre alunos e entre responsáveis, aulas on-line, captação de matrículas, assinaturas digitais e gestão de serviços.

Ao adquirirem o Aplicativo, as escolas passam por um período de capacitação, onde têm o primeiro contato com as funcionalidades adquiridas, alinham o projeto que desejam desenvolver com as ferramentas disponíveis, selecionam os chamados “Multiplicadores³” e realizam o processo de aprendizagem do Aplicativo, desde o manuseio, funcionalidades e habilidades estratégicas voltadas ao objetivo da escola. O profissional da empresa responsável por conduzir este processo inicial é chamado de “Implantador⁴”.

Inicialmente, as capacitações fornecidas pela empresa para as escolas, para o uso do Aplicativo, eram feitas através de videoconferências, ou reuniões via skype⁵, com uma média de 1 a 5 multiplicadores participantes, e duração de até 5h no total, sem formas de mensurar o aprendizado de cada multiplicador. Tratando-se de um Aplicativo que visa trazer para o meio digital práticas antes realizadas em papel, a capacitação para seu uso deve ser coerente com a proposta do aplicativo. As reuniões de capacitação necessitam de horário disponível nas agendas tanto do Implantador quanto dos multiplicadores da Escola e não garantem total dedicação

³ Colaboradores da escola responsáveis pelos primeiros contatos com a empresa fornecedora do aplicativo e pelo repasse dos treinamentos para o restante da escola.

⁴ Profissional da Empresa desenvolvedora do Aplicativo responsável pela capacitação e ativação da plataforma digital da escola.

⁵ Skype é um software de comunicação pela Internet, que permite realização de reuniões através de chats e de conexões de voz e vídeo.

do multiplicador, pois este geralmente participa da capacitação no meio da sua rotina de trabalho.

Na maior parte das escolas que utilizam o aplicativo, os multiplicadores precisam replicar a capacitação para muitos colaboradores e, acabam não conseguindo, deixando o Aplicativo limitado ao uso de apenas alguns profissionais da escola. Muitas vezes, por não conseguirem aproveitar ao máximo as possibilidades que o aplicativo oferece, as escolas acabam cancelando o contrato.

Sendo a autora desta pesquisa uma das responsáveis pelos projetos de capacitação de novos usuários do Aplicativo, na função de Analista de Suporte e, observando as dificuldades dos multiplicadores na divulgação, capacitação e implementação do Aplicativo nas escolas, buscou-se construir novas estratégias de capacitação, visando melhorias no procedimento inicial de utilização do Aplicativo.

Acredita-se que, com uma capacitação inicial mais eficiente e com o empoderamento do multiplicador em seu aprendizado, será possível fidelizar os clientes no uso do aplicativo. Isto porque, de acordo com os dados internos da empresa sobre os motivos de cancelamento nos contratos de uso do Aplicativo, cerca de 70% ocorrem pelas dificuldades de utilização do aplicativo e a falta de compreensão das ferramentas disponíveis. Esses dados podem ser obtidos porque a versão web do aplicativo⁶ possui uma ferramenta que contabiliza o volume de uso do aplicativo, a partir do número de envios de mensagens, usuários ativos e eventos criados.

Diante deste cenário, traçou-se como objetivo desta pesquisa apresentar uma proposta de capacitação de novos usuários do Aplicativo, utilizando métodos de aprendizagem digital e à distância, a fim de conquistar um alto nível de aprendizado dos usuários na fase inicial de uso, chamada pela empresa de “*OnBoarding*”⁷, pois acredita-se que esta fase é um momento crucial para uma boa utilização do

⁶ O Aplicativo contempla uma versão *mobile*, onde responsáveis e alunos acessam, e uma versão web, de uso exclusivo para colaboradores da escola e colaboradores da empresa desenvolvedora do Aplicativo, visto que a versão web contempla recursos estratégicos e de gestão do Aplicativo.

⁷ Como é chamado o processo inicial de capacitação das escolas para o uso efetivo do Aplicativo.

aplicativo e fidelização da escola como cliente.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O conceito de “Objetos de aprendizagem” foi trazido como orientação para a pesquisa aqui desenvolvida, podendo ser definido como “qualquer recurso digital que pode ser reusado para apoiar a aprendizagem” (WILEY, 2000, Apud CARNEIRO E SILVEIRA, 2014, p.238). Os OAs começaram a ser discutidos em 1990, mas, por se tratar de um conceito flexível, é capaz de acompanhar o avanço dos recursos tecnológicos, visto que que uma das suas principais características é sua reprodutibilidade, aliada à experiência do aprendiz, com a finalidade de potencializar o alcance dos objetivos pedagógicos nos quais estão inseridos (CARNEIRO E SILVEIRA, 2014).

O desenvolvimento desta proposta baseou-se também nas diretrizes de usabilidade de um Objeto de Aprendizagem, pesquisadas por Silveira e Carneiro, orientadas por: “Explicitar claramente um objetivo pedagógico”, “Priorizar o digital”, “Prover auxílio aos usuários”, “Proporcionar interatividade”, “Proporcionar interação”, “Fornecer feedback constante”, “Ser autocontido” (2012. p.4-7). Tratando-se do treinamento para o uso de um Aplicativo Digital, a utilização de Objetos de Aprendizagem como orientação para a proposta, conversa com o próprio conceito de transformação digital, intrínseco ao Aplicativo.

Um recurso comum no uso de Objetos de Aprendizagem é o uso de vídeos, defendido por José Morán, por conta das múltiplas atitudes perceptivas que são desenvolvidas no contexto de aprendizagem. A gravação e uso de vídeos são tratados aqui como recursos pertinentes à solução educacional que buscamos, visto o acesso aos recursos necessários para gravação e afinidade do recurso com as orientações demonstradas na própria tela do computador. O recurso audiovisual, de acordo com Morán, “solicita constantemente a imaginação e reinveste na afetividade com um papel de mediação primordial no mundo, enquanto que a linguagem escrita desenvolve mais o rigor, a organização e a análise lógica”

(MORÁN, 1995, p.29).

Para o desenvolvimento dos vídeos, foram utilizadas sugestões de roteiros propostas por Andrea Filatro, onde orienta sobre o uso de Roteiro em tópicos, modelo que admite “certo grau de improvisação e uma identificação mais emocional com a audiência” (2018, p.112). Este modelo foi escolhido pela possibilidade de produção baseada em recursos audiovisuais já utilizados anteriormente, nos treinamentos em videoconferência com o compartilhamento de tela e recurso de voz.

Para Filatro (2018), analisar o contexto do aprendiz é essencial para mapear os fatores que irão favorecer ou auxiliar o processo de aprendizagem, não somente em relação ao caminhar do processo em si, mas é importante saber as motivações deste aprendiz e compreender suas limitações, os recursos que dispõem e seus objetivos. Para a autora:

É importante analisar o contexto porque, por exemplo, os conhecimentos que os alunos adquirem antes influenciarão a maneira como eles vão interagir com os conteúdos. Da mesma forma, o que os alunos farão com esses conteúdos depois também influenciará sua aprendizagem (FILATRO, 2018, p.2).

Partindo deste princípio, esta pesquisa busca embasar-se nas expectativas e experiências de cada aprendiz para desenvolvimento da proposta de capacitação.

Heutagogia foi um termo cunhado por Hase e Kenyon e que traz a experiência do aprendiz para o âmago das discussões de aprendizagem (2001), sendo o aprendiz quem determina “o que” aprender e “como” aprender. Seria o aprendiz verdadeiramente autodeterminado, baseado nas teorias humanística e nas abordagens para aprendizagem desenvolvidos na década de 1950 (HASE, KENYON, 2001).

Fredric Litto (2010) também discorre sobre o conceito de “Heutagogia”, elucidando como sendo uma modalidade de ensino onde o respeito aos diferentes “estilos” de aprender cumpre um papel importante no próprio processo de aprendizagem, trazendo luz às condições permitidas pelas tecnologias:

Assim, como um único tamanho de sapato não serve para todos, uma determinada abordagem para a aprendizagem pode ser satisfatória para alguns, mas não para outros. Por isso uma das metas da aprendizagem hoje é que ela seja “sob medida” o mais

adequada possível a cada aprendiz. As novas tecnologias de comunicação oferecem excelentes condições de manuseio de palavras, imagens e sons que permitem a preparação de ambientes de aprendizagem para pessoas com diferentes “estilos”, ou perfis para adquirir informação e conhecimento. (LITTO, 2010, p.19)

Para Andrea Filatro, o conceito de “heutagogia” pode ser entendido como o aprendizado através do “mundo digital pós-expansão da internet, independente de faixas etárias” (2018, p.7). Para Flora Alves (2016), a Heutagogia coloca o professor no papel de facilitador, mas também enquanto um indivíduo que “agrega centenas de outros recursos para ajudar o outro a aprender” (ALVES, 2016. p.28).

O Facilitador seria aquele “que busca maneiras de contribuir para que o outro aprenda e, assim, mude sua conduta de modo permanente, transferindo o que aprendeu para sua rotina de trabalho” (ALVES, 2016. p.28). Neste contexto, ao acompanhar as escolhas do multiplicador, o facilitador adquire aqui um papel importante no processo de aprendizagem, pois é ele quem orientará o multiplicador para as melhores escolhas de treinamento, criando assim determinado significado, um vínculo entre o aprendiz e seu objeto de aprendizagem.

Com o intuito de facilitar a aprendizagem, Ausubel et al. (1980, p.143) propõem a apresentação prévia de um conceito que represente justamente um conhecimento mais geral que já seja compreendido pelo aprendiz, com a finalidade de induzi-lo a relacionar novos conceitos mais específicos a partir de algo que já seja relevante, este recurso educacional foi chamado de "Organizadores Prévios". Existem 3 razões para a utilização dos organizadores:

- 1) A importância de ter ideias estabelecidas relevantes e de forma apropriada já disponível na estrutura cognitiva para tornar logicamente significativas ideias novas potencialmente significativas e lhes dar um esteio estável;
- 2) As vantagens de usar as ideias mais gerais e inclusivas de uma disciplina ou subordinadoras (saber a adequação e a especificidade da sua relevância, sua maior estabilidade inerente, seu maior poder explanatório e sua capacidade e integração);
- 3) O fato de que eles próprios tentam tanto identificar um conteúdo relevante já existente na estrutura cognitiva, como indicar explicitamente a relevância deste conteúdo e sua própria relevância para o novo material de aprendizagem (AUSUBEL, NOVAK, HANESIAN, 1980, p.143).

A respeito disso, Marco Antônio Moreira refere-se à obra do psicólogo da educação David Ausubel, afirmando que “a aprendizagem significativa ocorre quando a nova informação ancora-se em conceitos ou proposições relevantes, preexistentes na estrutura cognitiva do aprendiz” (MOREIRA, 1999, p.153). Ou seja, é pertinente que a nova informação apresentada ao aprendiz, seja reconhecida nas suas experiências prévias do aprendiz. Neste caso, a vivência escolar e os desafios encontrados pelo multiplicador em seu cotidiano adquirem esta relevância.

Nesta pesquisa, abrem-se então as possibilidades para a construção de uma proposta onde o sujeito possa trilhar seu próprio desenvolvimento, e crie condições de realizar julgamentos e criar relações com seu cotidiano, atribuindo sentido à sua própria capacitação. O aparato tecnológico não surge então como mero objeto de ludicidade, mas sim como um recurso desafiador para melhoria dos métodos de trabalho adotados até então. Conforme aponta Lévy:

Não se trata aqui de usar as tecnologias a qualquer custo, mas sim de acompanhar consciente e deliberadamente uma mudança de civilização que questiona profundamente as formas institucionais, as mentalidades e a cultura dos sistemas educacionais tradicionais e sobretudo os papéis de professor e de aluno (LÉVY, 1999, p.172).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada, partindo de um estudo de caso, visando solucionar a demanda de capacitação para o uso de um Aplicativo de Agenda Escolar Digital. Foi utilizado o método hipotético-dedutivo onde, a partir de observações dos formatos de capacitação anteriormente utilizados, foi possível compreender alguns gargalos e dificuldades do processo usual de capacitação para propor um novo formato.

O público-alvo da proposta de capacitação são os multiplicadores, ou seja, alguns colaboradores da escola que participam da capacitação inicial no uso do Aplicativo e que serão os responsáveis pelo treinamento e repasse das informações sobre as ferramentas para os demais colaboradores da escola, pais e alunos.

Foram utilizadas para análise amostras de treinamentos nos métodos de

capacitação adotados anteriormente, a fim de verificar as maiores dificuldades do usuário, tempo de capacitação e assertividade no processo, baseando-se nas dúvidas e dificuldades posteriores apresentadas pelos aprendizes.

Através da emancipação no uso das ferramentas pelos multiplicadores, podemos mensurar o sucesso da capacitação e identificar novos possíveis gargalos a serem sanados. Os pais e alunos são usuários finais do aplicativo, mas não são os clientes diretos da empresa, nem alvo das capacitações, portanto, não farão parte da análise.

Os clientes da empresa que realizam o processo de *OnBoarding* do aplicativo possuem perfis diversos, englobando desde grandes redes escolares a pequenos colégios e escolas de idiomas, música ou esportes. Considerando essa diversidade de perfis dos clientes que adquirem o Aplicativo, o atendimento neste primeiro estágio é personalizado e considera: a) a disponibilidade de tempo do cliente para realizar os treinamentos; b) o perfil digital dos multiplicadores; c) as intenções de uso que a escola tem para o Aplicativo; d) a motivação e o objetivo do colaborador/multiplicador que irá utilizar a ferramenta.

Esta variação de perfis exige que o Implantador flexibilize as etapas de treinamento e os enfoques em cada momento de capacitação. Essa flexibilização, muitas vezes, impossibilita que o processo de *OnBoarding* seja concluído no tempo planejado, causando desgaste ao cliente e instabilidade no planejamento do implantador e da equipe na empresa responsável pelo atendimento ao cliente.

Visando solucionar essa instabilidade no processo de capacitação inicial e, considerando que ao contratar o Aplicativo como uma solução digital para sua escola, o cliente dispõe pelo menos de computador com acesso à internet, partiu-se deste cenário para traçar propostas de mudança nos procedimentos de capacitação inicial, também denominado de *OnBoarding*.

Uma primeira proposta para mudanças no processo de *OnBoarding* foi desenvolvida com a utilização de vídeos instrucionais, identificada neste artigo como proposta de “Vídeos tutoriais”. O desenvolvimento dos vídeos baseou-se nas perguntas mais frequentes dos usuários (coletados da FAQ da empresa) e teve por

objetivo orientar, de forma técnica e procedimental, sobre o uso de cada ferramenta do aplicativo.

Os vídeos foram gravados com o Software de gravação Loom e os links de cada vídeo foram disponibilizados em uma página Web, organizados em 4 módulos, acessível aos clientes, e que passou a ser disponibilizada no início do processo de *OnBoarding* dos novos clientes.

A análise de implementação dessa primeira proposta está descrita na sequência deste artigo. Por não apresentar os resultados desejados, buscou-se o desenvolvimento de uma segunda proposta, identificada como “Trilha de aprendizagem”, baseada na criação de “Objetos de Aprendizagem” (OAs) e na organização de trilhas escolhidas pelo aprendiz.

Objetos de Aprendizagem são reutilizáveis e amplamente reproduzíveis, características que, para o contexto da capacitação em análise encaixa-se perfeitamente, visto que será possível desenvolver uma proposta que se adapte aos horários individuais de cada aprendiz e que pode ser replicada em diversos meios (computador, *tablet*, celular) e locais, contornando assim a dificuldade de alinhar os horários disponíveis de todos os participantes envolvidos na capacitação, seja o implantador ou os multiplicadores.

A proposta utilizando os OAs foi inspirada numa Trilha de Transformação Digital⁸, já utilizada na empresa desenvolvedora do Aplicativo para captação de clientes, que contempla 4 estágios de maturidade digital: “Papel”, “*Mobile*”, “360º” e por último “Inteligência Artificial”, conforme indica a Imagem 1:

⁸ Organização pré-definida pela empresa para identificar o ponto de maturidade digital em que o cliente inicia e para onde pode expandir digitalmente.

Imagem 1 - Estágios de maturidade digital



Fonte: Site oficial da empresa desenvolvedora do Aplicativo (2020).

Este recurso estimula o Cliente a identificar suas práticas e necessidades cotidianas, pois mostra as possibilidades de transformação digital nas atividades estratégicas da escola, realizadas cada vez menos de forma analógica, migrando para o meio digital.

São 4 estágios de transformação, para o desenvolvimento desta proposta, serviram de embasamento apenas as propostas do Estágio *Mobile*, conforme imagem abaixo, retirada do site oficial da empresa, visto que os demais estágios apresentam expansões de serviços que necessitam do conhecimento prévio abordado no Estágio *Mobile* (Imagem 2).

Imagem 2 - Detalhes do Estágio Mobile



Fonte: Site oficial da empresa desenvolvedora do Aplicativo (2020).

Inspirado nesta ideia, foi desenvolvida uma proposta de capacitação que considere a expectativa do cliente, sendo possível também aplicar um sistema de *feedback* através de cumprimento de atividades e incorporar a prática no uso das ferramentas no processo de aprendizagem. A experiência de implementação de cada uma das propostas e seus resultados será relatada a seguir.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Um primeiro esboço para a mudança na proposta de capacitação de novos clientes foi feito com vídeos tutoriais baseados nas Perguntas Frequentes (FAQ), que eram disponibilizadas para consulta, até então apenas de forma escrita.

Os vídeos foram disponibilizados numa plataforma web e passaram a fazer parte do processo de *OnBoarding*, as reuniões foram mantidas, mas numa frequência e tempo bem menor que antes.

Após algumas observações neste modelo, constatou-se a necessidade de uma capacitação mais eficiente. A Trilha de Transformação Digital auxiliou na orientação de uma nova proposta de capacitação para uso do Aplicativo. Neste sentido é que buscamos uma ferramenta que permita que o próprio aprendiz conduza seu aprendizado e consiga, por si só, definir seu estágio de aprendizado, o significado de cada conteúdo disponível para o seu contexto e, principalmente, flexibilizar o seu tempo, considerando o dia-a-dia da rotina escolar.

A seguir, são apresentadas as duas propostas sugeridas, bem como seus resultados.

4.1 Primeira Proposta: Vídeos tutoriais

Nesta proposta foram gravados vídeos instrucionais utilizando o software de gravação LOOM, e a finalidade dos vídeos era orientar o uso de cada ferramenta do aplicativo de forma técnica e procedimental.

Os vídeos foram desenvolvidos pelas próprias equipes de Suporte e de Implantação, que aqui fizeram papel de instrutor e narrador, constando na tela de gravação, uma plataforma simulada semelhante à plataforma do cliente, onde o instrutor ia realizando os procedimentos e descrevendo os passos com gravação de áudio, utilizando para a narração um roteiro pré-definido. Este modelo de vídeo foi baseado nas orientações de roteiro em tópicos, proposta por Filatro (2018).

Este material foi organizado e disponibilizado em uma página Web, e esta página passou a ser utilizada no processo de *OnBoarding* dos novos clientes. Os vídeos foram organizados em 4 módulos, seguindo o nível de aumento da

complexidade no uso das ferramentas do Aplicativo (Imagem 3). Foram previstas 5 reuniões: uma reunião inicial, e mais 4 reuniões de tira-dúvidas ao final de cada módulo. O tempo total previsto para a realização dos 4 módulos foi de 5 semanas.

Imagem 3 - Plataforma web onde foram disponibilizados os vídeos tutoriais

MÓDULO 1

 1. Central de Ajuda: como entrar em contato?	02 min
 2. Configurações: como editar dados da escola e criar a hierarquia de cursos e turmas?	04 min
 3. Configurações: como adicionar e alterar dados dos alunos?	05 min
 4. Configurações: como adicionar e alterar dados de funcionários da escola?	10 min

MÓDULO 2

 1. Como enviar comunicados, enquetes e corrigir mensagens?	19 min
 2. Como agendar comunicados e enviar fotos, vídeos e documentos?	05 min
 3. Eventos: como cadastrar um evento da escola?	05 min
 4. Eventos: como gerenciar um evento e como funcionam os lembretes?	04 min

MÓDULO 3

 1. Agenda de Recados: como os pais podem entrar em contato com a escola?	03 min
 2. Diário do Professor: como enviar um relatório sobre o aluno?	04 min
 3. Diário do Professor: como enviar tarefas de casa e ocorrências?	05 min
 4. Entrada e Saída: como os pais podem avisar a escola que estão chegando?	03 min

MÓDULO 4

 1. Conversas: como interagir no bate-papo com outros usuários da sua escola?	07 min
 2. Formulários: como realizar pesquisas ou coleta de dados com os pais?	10 min

Fonte: Site da empresa desenvolvedora do Aplicativo (2020).

Aqui, ao iniciar o processo de *OnBoarding*, foram estipulados prazos para que

as escolas visualizassem todos os vídeos de cada módulo e foram marcadas reuniões entre um módulo e outro para tirar dúvidas. Desta forma, a empresa atribuiu à escola a responsabilidade de organizar horários para realizar assistir os vídeos e realizar o treinamento, o que possibilitou uma flexibilização na visualização dos vídeos, incorporando esta atividade na rotina do colaborador/multiplicador, sendo possível à empresa estipular um tempo para a realização e finalização deste processo.

A utilização desta proposta retornaram alguns resultados positivos, pois levou a uma maior velocidade no atendimento de novas escolas para a implementação do Aplicativo, ajudando na organização da agenda de cada implantador. Por melhorar a previsibilidade de término, pois também foi possível uma melhor projeção do tempo máximo necessário para implantação do Aplicativo em cada escola.

Quando as implantações eram baseadas exclusivamente em reuniões, a quantidade de vezes que o cliente desmarcava uma reunião, ou simplesmente não aparecia, fazia com que o processo levasse de um a dois meses e, em alguns casos, até mais tempo, pois se necessitava de um novo agendamento, que dependia de verificar as agendas do implantador e do cliente. No Quadro 1 segue exemplo de registro de reuniões feitas neste formato, a planilha original foi editada para melhorar a compreensão e suprimir informações dos clientes.

Quadro 1 - Exemplo de acompanhamento de reuniões

Escola	Multiplicador	Contato	1ª Reunião		2ª Reunião		3ª Reunião		4ª Reunião		5ª Reunião		Histórico do último contato	Status
			Data	Hora										
Escola A	Nome	e-mail telefone	20/11	10:00	27/11	11:00	12/04	10:00	11/12	9:00	18/12	10:00	18/12 - Escola informou que os vídeos da etapa 4 foram assistidos, sanadas últimas dúvidas.	Implantada ▾
Escola B	Nome	e-mail telefone	21/11	13:00	28/11	14:00	12/05	13:00	12/12	13:00	19/12	13:00	19/12 - Escola não apareceu na reunião, aguardando confirmação de nova data.	Treinamento ▾
Escola C	Nome	e-mail telefone	20/12	10:00	26/12	10:00	01/03	11:00					26/12 - Escola informou que o módulo 1 foi concluído. Teve dúvidas para cadastrar colaboradores.	Treinamento ▾
Escola D	Nome	e-mail telefone	01/03	14:00									03/01 - Reunião confirmada.	Nova ▾
Escola E	Nome	e-mail telefone												Nova ▾
Legenda:	Implantada: Já finalizou o período de OnBoarding e já está utilizando o App													
	Treinamento: Registro da última reunião													
	Nova: Novos clientes que ainda não tiveram a primeira reunião													

Fonte: Arquivo pessoal (2020).

Com esta proposta, a fila de escolas em processo de implantação foi reduzida, contudo, neste formato não era possível medir o real progresso e aproveitamento dos colaboradores/multiplicadores durante a capacitação, visto que não havia como garantir que o colaborador tivesse despendido o tempo e a atenção necessários para assistir ao vídeo.

Esse problema foi identificado através dos relatos fornecidos pelos multiplicadores nas reuniões de tira-dúvidas, alguns relataram que, muitas vezes, deixavam o vídeo reproduzindo, escutavam no fone de ouvido, enquanto realizavam outras atividades. Apesar de assistirem ao vídeo, nem sempre haviam dedicado a atenção necessária para compreender sobre a utilização das ferramentas disponibilizadas pelo Aplicativo.

Problemas dessa ordem também foram identificados nos relatos dos Implantadores, responsáveis pelo acompanhamento do processo junto ao cliente e nas dúvidas recebidas pela Equipe de Suporte, através dos chats e tickets de dúvidas. Entre novembro e dezembro (2019) foram registrados muitos clientes com

dúvidas extremamente rudimentares na central de atendimento, e, no ato desses atendimentos, foi observado que esses clientes haviam sido implantados recentemente.

Na ferramenta utilizada pelo cliente para contato com a equipe de suporte, há uma série de classificações das dúvidas recebidas, incluindo a inserção de palavras-chaves: Nas reuniões de avaliação semanal realizadas pela equipe de suporte, foi constatado um aumento no número de atendimentos, com dúvidas básicas, geralmente resolvidas na etapa de *OnBoarding*. Ao mapear essas dúvidas, observou-se que cerca de 30% delas referiam-se a classificação “primeiro contato” e que vinham de clientes recém implantados. Esse aumento das dúvidas básicas surgiu, justamente, no período em que passou-se a utilizar a proposta de capacitação através dos vídeos.

Foi constatado que, somente com os vídeos, os clientes não compreendiam a utilidade de algumas ferramentas do Aplicativo, e insistiam em fazer uso da menor quantidade de recursos possível. Mesmo com as reuniões de tira-dúvidas, os colaboradores/multiplicadores acabavam não relatando todas as dificuldades encontradas no uso do Aplicativo, deixando de aproveitar todas as funcionalidades oferecidas e tendo uma visão incipiente dos potenciais que o Aplicativo pode oferecer para a instituição escolar.

Esta constatação foi discutida nas reuniões semanais da Equipe de Suporte. Percebeu-se que a proposta de capacitação com o uso de vídeos cumpriu com o papel de dar uma maior vazão ao processo de implantação do Aplicativo e permitir maior autonomia e maior rapidez na reprodução e divulgação do conteúdo. Contudo, a proposta afastou o contato estratégico que as escolas tinham com o Implantador, onde podiam expressar suas individualidades e objetivos, traçando junto ao implantador os melhores caminhos para obter sucesso no uso do Aplicativo.

A partir disso, foi possível aperfeiçoar esta ideia e traçar uma nova proposta, considerando a necessidade da empresa de manter a autonomia das escolas em sua capacitação, a necessidade da escola (cliente) de enxergar soluções estratégicas para sua rotina através da ferramenta digital, e a possibilidade de

feedbacks e aprendizado prático em relação às ferramentas.

4.2 Segunda Proposta: Trilha de aprendizagem

A partir da avaliação dos testes da primeira proposta e da análise de seus pontos fortes e fracos, foi possível traçar uma segunda proposta de capacitação.

Esta nova proposta, além de contar com novos vídeos, partindo de abordagens mais estratégicas, e não mais procedimentais, é realizada através de trilhas de aprendizagem, que são definidas pelo multiplicador, onde este pode seguir os caminhos de capacitação e aperfeiçoamento conforme seu interesse, sem precisar aprender, inicialmente, sobre todos os recursos disponíveis no Aplicativo.

A ideia foi deixar de oferecer apenas soluções lineares sobre “como manusear” as ferramentas, para oferecer orientações sobre a utilização do Aplicativo conforme as necessidades da escola, de seus professores, alunos e pais de alunos. Nesta proposta, é a escola que identifica, nas suas rotinas diárias, quais são os treinamentos que precisa e então, já experimenta, na prática, a execução de cada uma das tarefas escolares utilizando as ferramentas do Aplicativo.

Por exemplo, um dos vídeos criados para a primeira proposta, que instruía sobre “Como cadastrar um evento da escola”, agora, nesta segunda proposta, pode aparecer várias vezes no processo de aprendizagem em instruções sobre “Como aumentar a participação de pais nas reuniões da escola”, ou “Como evitar inadimplência utilizando alertas de agenda”.

Foi desenvolvida nesta proposta o desenho do processo de implantação, o desenho das trilhas de aprendizagem e as atividades obrigatórias para cada trilha. Para este artigo, os vídeos não foram gravados, mas fazem parte da proposta, devendo ser incluídos dentro de cada trilha e disponibilizados numa plataforma web para acesso dos usuários. As trilhas foram organizadas dentro de macro-objetivos, onde, no momento da aquisição do Aplicativo, um objetivo deve ser definido como principal. São eles: “Gestão Escolar”, “Gestão Financeira e Retenção de Clientes”, “Gestão Pedagógica” e “Comunicação”.

Após a escolha do objetivo principal, serão apresentadas as trilhas equivalentes àquele objetivo, voltando o foco às intenções estratégicas de uso do Aplicativo, e não à simples instrução de manuseio de cada ferramenta. Aqui, o multiplicador deverá percorrer a trilha inicial obrigatória e outras 2 trilhas à sua escolha, conforme Quadro 2:

Quadro 2- Proposta de trilhas a partir dos macro-objetivos

	Gestão Escolar	Gestão Pedagógica	Gestão Financeira e Retenção de Clientes	Comunicação
Trilhas	* Trilha obrigatória: Preparando sua plataforma	* Trilha obrigatória: Preparando sua plataforma	* Trilha obrigatória: Preparando sua plataforma	* Trilha obrigatória: Preparando sua plataforma
	* Comunicação oficial da escola	* Informativos sobre a rotina da criança	* Gestão financeira	* Comunicação oficial da escola
	* Acompanhamento acadêmico/escolar	* Atividades em casa (alunos)	* Economia de papel	* Informativos sobre a rotina da criança
	* Gestão financeira	* Envio de conteúdo de aula	* Engajamento familiar na escola	* Acompanhamento acadêmico/escolar
	* Engajamento familiar na escola	* Promoção de ações escolares (extraclasse)		* Economia de papel
	* Promoção de ações escolares (extraclasse)			* Atividades em casa (alunos)
	* Comunicação entre pais, entre colaboradores ou entre alunos			* Envio de conteúdo de aula
	* Divulgação de eventos e calendário escolar			* Engajamento familiar na escola
	* Orientação pedagógica			* Comunicação entre pais, entre colaboradores ou entre alunos
				* Divulgação de eventos e calendário escolar
			* Orientação pedagógica	

Fonte: Arquivo pessoal (2020).

Nesta proposta as reuniões de tira-dúvidas foram mantidas, e o cliente ainda pode contar com o suporte técnico na execução de qualquer ação ou tarefa pendente. Para a implementação desta capacitação, as trilhas serão apresentadas ao Multiplicador em uma reunião inicial, este será orientado sobre a proposta e serão definidas, dentro do seu objetivo principal, 3 trilhas para a utilização do Aplicativo, sendo a trilha obrigatória de preparação da plataforma, e mais duas trilhas a escolha do Multiplicador. As trilhas representam conceitos gerais, partindo de práticas e objetivos que o Multiplicador já conhece em sua rotina, esta estratégia foi baseada no recurso de “Organizadores Prévios” (AUSBEL et al. 1980), já familiar

ao aprendiz, auxiliando no aprendizado de conceitos mais específicos, que serão abordados nos vídeos em cada trilha.

Serão apresentadas também quais atividades os colaboradores da escola deverão cumprir para que se possa considerar o Aplicativo implantado nesta escola. Segue abaixo (Quadro 3) sugestão de cronograma de reuniões para esta proposta:

Quadro 3 - Proposta de organização de reuniões

Reuniões	Condução do Implantador
Reunião 1 (inicial)	Explicará como funciona a trilha de aprendizagem. No momento da reunião irá cadastrar, junto ao multiplicador, pelo menos um colaborador da escola para fornecer o acesso, uma turma e um aluno teste. No momento da reunião irá informar a atividade referente à trilha obrigatória e será marcada a próxima reunião. Ao final da reunião, o implantador compartilhará uma pasta uma de informativos de uso do Aplicativo para divulgação a pais e alunos (PDF e imagem).
Reunião 2	Irá conferir a atividade proposta na trilha obrigatória. Irá alinhar junto ao multiplicador quais serão as duas próximas trilhas a serem seguidas, irá informar a tarefa da próxima trilha e combinar a data da próxima reunião.
Reunião 3	Irá conferir a atividade proposta na trilha 2 e irá informar a tarefa da próxima trilha, e combinar a data da próxima reunião.
Reunião 4	Irá conferir a atividade proposta na trilha 3 e sanar as últimas dúvidas. Após a reunião, enviar e-mail de conclusão do processo de OnBoarding.

Fonte: Arquivo pessoal (2020).

Após a implantação do Aplicativo, será possível que a escola realize e prossiga nas demais trilhas, contudo, já estaria apta para utilizar as ferramentas básicas, partindo de seus objetivos iniciais.

Também é possível que a escola continue utilizando trilhas personalizadas específicas para áreas específicas da escola, contudo, não contaria com as reuniões de tira-dúvidas, pois partimos do princípio que o Multiplicador sendo capacitado para o uso das ferramentas, será capaz de conduzir os procedimentos de todas as trilhas numa perspectiva estratégica.

O acompanhamento do desempenho do Multiplicador é mensurado a medida em que ele consegue utilizar cada uma das ferramentas propostas nas trilhas. Desta forma, o implantador poderá conferir se a atividade foi realizada pelo cliente antes de

iniciar a reunião de tira-dúvidas e então, prosseguir para a próxima etapa. Os vídeos que compõem as trilhas possuem como vantagem a possibilidade de serem vistos quantas vezes forem necessárias.

Cada trilha pode se repetir em mais de um Objetivo, visto que determinadas atividades contemplam mais de um objetivo estratégico. Seguem abaixo as trilhas propostas (Quadros 4, 5 e 6) e, as respectivas atividades obrigatórias de cada uma:

Quadro 4- Trilha inicial e sua respectiva atividade obrigatória

Trilha	Atividades obrigatórias
Preparando sua plataforma (módulo obrigatório):	Cadastramento de pelo menos 3 turmas, 3 colaboradores e 5 alunos (pelo menos um responsável cadastrado para cada aluno). Os alunos deverão estar enturmados, os responsáveis deverão ter e-mail e telefone celular cadastrados, e os colaboradores deverão ter suas habilidades cadastradas conforme suas funções.

Fonte: Arquivo pessoal (2020).

Quadro 5 - Trilhas de aprendizagem e suas respectivas atividades obrigatórias parte 1/2

Trilhas	Atividades obrigatórias
Atividades em casa (alunos):	Envio de uma tarefa utilizando formulário, cadastrando pontuação de cada tarefa. Recebimento de um recado do aluno teste.
Envio de conteúdo de aula:	Enviar documento anexo apenas para alunos de uma turma (os responsáveis não devem receber).
Promoção de ações escolares (extraclasse):	Abrir uma solicitação de nova categoria de recados representando a ação extraclasse que deseja. Habilitar apenas os colaboradores participantes do projeto na nova categoria.
Gestão financeira:	Abrir uma solicitação de nova taxa na central de atendimento do Aplicativo. Enviar um boleto e dar baixa manualmente.
Economia de papel:	Envio de uma rotina escolar, utilizando o modelos pré-definido na plataforma. Envio de um recado para todos os pais e alunos cadastrados informando como baixar o aplicativo. O envio deve conter uma imagem anexa, texto e uma enquete.
Engajamento familiar na escola:	Criação de um evento com convite individual para cada membro da família. Criação de pesquisa de opinião utilizando enquete.
Comunicação oficial da escola:	Envio de um recado para todos os pais e alunos cadastrados informando como baixar o aplicativo. O envio deve conter uma imagem anexa, texto e uma enquete.

Fonte: Arquivo pessoal (2020).

Quadro 6 - Trilhas de aprendizagem e suas respectivas atividades obrigatórias parte 2/2

Trilhas	Atividades obrigatórias
Informativos sobre a rotina da criança:	Envio de uma rotina escolar, utilizando o modelos pré-definido na plataforma. Envio de uma imagem para os pais representando o dia da criança na escola.
Acompanhamento acadêmico/escolar:	Cadastramento da moderação de postagens no seu perfil. Envio de boletim para o aluno teste.
Economia de papel:	Envio de uma rotina escolar, utilizando o modelos pré-definido na plataforma. Envio de um recado para todos os pais e alunos cadastrados informando como baixar o aplicativo. O envio deve conter uma imagem anexa, texto e uma enquete.
Atividades em casa (alunos):	Envio de uma tarefa utilizando formulário, cadastrar pontuação de cada tarefa. Recebimento de um recado do aluno teste.
Envio de conteúdo de aula:	Enviar documento anexo apenas para alunos de uma turma (os responsáveis não devem receber).
Engajamento familiar na escola:	Criação de um evento com convite individual para cada membro da família. Criação de pesquisa de opinião utilizando enquete.
Comunicação entre pais, colaboradores ou alunos:	Envio de um recado para todos os pais e alunos cadastrados com o material explicativo da ferramenta de conversas. Criar um grupo de conversa entre alguns dos colaboradores com o nome "Multiplicadores".
Divulgação de eventos e calendário escolar:	Envio de uma postagem única com o calendário escolar mensal ou anual. Cadastramento dos 3 próximos eventos que ocorrerão na escola, com opção de alertas na agenda.
Orientação pedagógica:	Cadastramento das habilidades de orientação para o colaborador que exercerá esta função. Abrir uma solicitação de nova categoria de recodos chamada 'Orientação Pedagógica' e habilitar para todas as turmas participantes.

Fonte: Arquivo pessoal (2020).

O desenvolvimento desta proposta foi baseado nas diretrizes de usabilidade de Objetos de Aprendizagem propostas por Carneiro e Silveira (2012), conforme descrito no referencial teórico.

Considerando que o sucesso do cliente no processo inicial de capacitação, nesta proposta, se dará pelo alcance estratégico de seus objetivos, conforme identificados na contratação do Aplicativo, a Trilha de Transformação Digital serviu como referência, considerando que a escola precisa iniciar o uso do aplicativo de acordo com o seu objetivo principal, e precisa encontrar sentido no uso de cada ferramenta disponibilizada no Aplicativo.

Será possível identificar se os objetivos da capacitação foram alcançados e, conseqüentemente, a escola passar a ser considerada como "Implantada", se os seguintes requisitos forem cumpridos: a) ter completado pelo menos 3 trilhas propostas no início da implantação; b) ter realizado em sua plataforma as atividades propostas nas trilhas escolhidas; c) ter alunos cadastrados na plataforma; d) ter colaboradores cadastrados na plataforma; e) ter turmas cadastradas em sua plataforma.

Outro aspecto importante nesta segunda proposta foi que todos os colaboradores da escola terão acesso à trilha, e todos os envolvidos conseguem realizar as mesmas ações, possibilitando assim a troca de conhecimentos e percepções entre si, de acordo com a realidade de cada setor da escola. A possibilidade de comparar as ações realizadas com as orientações que estão nos vídeos, aliados às reuniões de tira-dúvidas e à execução das atividades, traz de forma mais prática e clara, a percepção da escola sobre o cumprimento das suas expectativas e necessidades.

Todo o material proposto neste processo, desde a proposta plataforma web constando as trilhas que o cliente irá perseguir, os vídeos de capacitação e a própria plataforma onde o cliente realizará as atividades, contemplam todos os recursos necessários para que a implantação seja feita de forma autocontida.

Desenvolveu-se então uma proposta que permite capacitar os colaboradores das escolas onde cada um possa trilhar seu próprio caminho e realizar as atividades, testes e experimentos do Aplicativo, de modo a relações com seu cotidiano.

Esta proposta ainda não foi implementada, após a implementação, será necessário pelo menos 2 meses realizando o processo de *OnBoarding* neste formato para avaliar a eficácia do modelo em relação a aprendizagem. Contudo, com as modificações da abordagem nas reuniões realizadas entre implantador e multiplicadores, espera-se um acompanhamento mais preciso do desenvolvimento do multiplicador.

Com as trilhas sendo flexibilizadas, espera-se também uma melhor gestão do tempo e engajamento do multiplicador a partir da sua própria escolha de trilha de aprendizagem, mas também quanto ao exercício de praticar cada tarefa.

Na sequência (Quadro 6), segue modelo de proposta de planilha de acompanhamento das reuniões de cada cliente, baseado na tabela utilizada na primeira proposta, onde as trilhas ficarão pré-determinadas na validação de dados da célula equivalente às trilhas escolhidas na planilha, bastando a atualização após cada reunião. São dados fictícios e com intuito ilustrativo:

Quadro 7 - Proposta de acompanhamento de reuniões

1ª Reunião		2ª Reunião			3ª Reunião			4ª Reunião			Trilhas escolhidas	Status
		Trilha: Obrigatória			Trilha: Atividades em casa (alunos)			Trilha: Orientação pedagógica				
Data	Hora	Data	Hora	Atividade 1	Data	Hora	Atividade 2	Data	Hora	Atividade 3		
07/01	10:00	14/01	10:00	Feito ▾	21/01	10:00	Pendente ▾				Obrigatória ▾ Atividades em casa ▾ Orientação Pedagógica ▾	Treinamento ▾
15:01	9:00			▾			▾				Obrigatória ▾ ▾ ▾	Nova ▾
Legenda:	Implantada: Já finalizou o período de OnBoarding e já está utilizando o App											
	Treinamento: Registro da última reunião											
	Nova: Novos clientes que ainda não tiveram a primeira reunião											

Fonte: Arquivo pessoal (2020).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As duas propostas de capacitação apresentadas tiram o foco da dinâmica entre Multiplicador e Implantador e dão destaque à aprendizagem, visto que antes desta pesquisa, as capacitações eram realizadas centralizadas na transmissão de informações do implantador para os multiplicadores.

A partir da pesquisa, elaborou-se inicialmente uma proposta que descentralizava a aprendizagem, mas que ainda assim mostrou-se frágil para o alcance dos objetivos da capacitação. Na segunda proposta, foi possível construir um modelo de capacitação centrado na aprendizagem e focado nas necessidades do cliente/escola.

Foi possível mapear diversos problemas apresentados pelo modelo utilizado inicialmente, possibilitando então desenvolver e testar a eficácia da primeira proposta de capacitação (vídeos tutoriais), trazendo mapeamentos de falhas que foram pertinentes para as análises, sendo então imprescindíveis para aperfeiçoar a possibilidade de utilização de vídeos e evidenciar a importância de um planejamento mais amplo, abarcando também métodos de aprendizado cognitivo e de testes.

A proposta final (trilhas de aprendizagem), apesar de não ter sido praticada,

contempla os objetivos iniciais que visavam apresentar uma proposta de capacitação que possibilitasse a utilização de recursos digitais e métodos EaD.

O conceito de objetos de Aprendizagem trouxe luz às necessidades imediatas da capacitação, que eram o engajamento da escola no processo de aprendizagem, a otimização de tempo e a utilização de meios digitais para dar suporte aos recursos de aprendizagem.

REFERÊNCIAS

AUSUBEL, David P., NOVAK, Joseph D., HANESIAN, Helen. **Psicologia educacional**. Tradução Eva Nick. Rio de Janeiro: Interamericana, 1980.

ALVES, Flora. **Design de aprendizagem com uso de canvas**: Trahemtem. São Paulo: DVS, 2016.

CARNEIRO, L. M. F.; SILVEIRA, M. S. **Objetos de Aprendizagem como elementos facilitadores na Educação a Distância**. Educar em Revista, Curitiba, Edição Especial n. 4, 2014, p. 235-260. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/er/nspe4/0101-4358-er-esp-04-00235.pdf>. Acesso em: 09 abr. 2020.

CARNEIRO, L. M. F.; SILVEIRA, M. S. Diretrizes para a avaliação da usabilidade de objetos de aprendizagem. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO. **Anais [...]**. Rio de Janeiro, nov. 2012. Disponível em: <http://professor.ufrgs.br/mara/files/1713-2652-1-sm.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2020.

FILATRO, Andrea. **Como preparar conteúdos para EAD**: Guia rápido para professores e especialistas em educação à distância, presencial e corporativa. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

HASE, S.; KENYON, C. **Moving from andragogy to heutagogy**: implications for VET. In: Proceedings of Research to Reality: Putting VET Research to Work: Australian Vocational Education and training Research Association (AVETRA). Australia, 2001. Disponível em: https://epubs.scu.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1147&context=gcm_pubs. Acesso em: 03 mai. 2020.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999. Disponível em: <https://mundonativodigital.files.wordpress.com/2016/03/cibercultura-pierre-levy.pdf>. Acesso em: 03 mai. 2020.

LITTO, Fredric M. **Aprendizagem a distância**. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2010.

MORAN, J. M. O vídeo na sala de aula. **Comunicação e educação**. São Paulo, v.1, n.2, p. 27-35, Jan./abr. 1995. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/comueduc/article/view/36131/38851>. Acesso em: 03 mai. 2020.

