

<http://portalrevistas.ucb.br/index.php/raead>

INSS: 00000000

Universidade Corporativa a Distância no Terceiro Setor: um estudo de caso na Uniapae – Universidade Corporativa da Rede Apae

Autor 1¹: Leidiana Pereira do Nascimento

Resumo: Este artigo tem como objetivo mostrar um estudo de caso de universidade corporativa a distância do terceiro setor, a Uniapae – EaD, a sua importância para o desenvolvimento profissional da Rede Apae, a análise dos resultados obtidos após dois anos de implementação e uma reflexão sobre a adoção deste conceito de universidade corporativa em outras entidades do terceiro setor. A pesquisa é utilizada para subsidiar os bons resultados obtidos por meio de um questionário que é disponibilizado ao final de cada edição de curso da Uniapae para ser respondido pelos alunos. Dentre os resultados mais expressivos, destacam-se a resposta de 99% da amostra de alunos que disseram indicar os cursos da Uniapae para outras pessoas. Isso demonstra não só a satisfação deles, mas, de certa forma, um encantamento que faz com que queiram que outras pessoas compartilhem da expertise da Uniapae para o aprimoramento profissional das pessoas envolvidas na área de abrangência dos cursos.

Palavras-chave: Universidade Corporativa. Terceiro Setor. Educação a Distância. Desenvolvimento Profissional.

¹ Formada em Administração de Empresas pelo Centro Universitário Euro-Americano (2006). Atualmente é Coordenadora de Atendimento da Sala de Soluções e Coordenadora Adjunta da Uniapae-EAD na Federação Nacional das APAES. Especialista em Gestão de Serviços e Atendimento ao Cliente pela FGV (2006) e Especialista em Educação a Distância pela Universidade Católica de Brasília (2012). E-mail: leidianapereira@uol.com.br.



1. INTRODUÇÃO

No atual contexto de globalização em que vivemos, onde a competitividade é um fator crucial no mundo dos negócios, as organizações precisam desenvolver seu capital intelectual – que é a soma de todas as pessoas com suas competências, habilidades e atitudes que compõem uma empresa – para que se mantenham na disputa ferrenha do mercado capitalista. Porém, é necessário se adequarem à era do conhecimento. Desta forma, é preciso compreender que o capital intelectual se torna então o ativo mais importante para a estratégia de ação das empresas.

Em resposta a esta demanda, as organizações estão evoluindo da abordagem de treinamento e desenvolvimento para a educação corporativa, que conceitualmente é mais abrangente, visto que alia uma educação continuada aos objetivos da empresa, desenvolvendo, assim, as competências necessárias em seus colaboradores para que os resultados finais se tornem mais evidentes em números e em qualidade.

Porém, esta evolução deve obedecer à ideia que Meister (1999) explica, como o abandono da ideia do espaço físico do treinamento local para a situação de aprendizagem em qualquer hora e em qualquer lugar; a valorização da aprendizagem por meio da ação, ao invés de aprender ouvindo, e a substituição dos treinamentos ocasionais pela educação continuada.

Esta mudança de enfoque, segundo Meister (1999), implica abandonar a ideia do espaço físico do treinamento local para a situação de aprendizagem em qualquer hora e em qualquer lugar; valorização da aprendizagem por meio da ação, ao invés de aprender ouvindo; e substituição dos treinamentos ocasionais pela educação continuada. (NAKATA et.al., s/d, p. 2)

Este deve ser, provavelmente, o maior desafio para as organizações, pois é necessário se adequar e se comprometer em promover ações voltadas para a Sociedade do Conhecimento, pois o acesso à informação nos dias atuais é muito célere, e tanto as organizações quanto as instituições educacionais devem entender este cenário como uma oportunidade de colocar no mercado uma ferramenta poderosa para a disseminação do conhecimento – a Educação a Distância.

A educação a distância traz oportunidades ímpares para ampliação e troca de saberes, principalmente no aperfeiçoamento profissional como um todo. Nesse

sentido, os gaps ou lacunas de competências, que são a discrepância entre as competências necessárias à consecução dos objetivos organizacionais e aquelas de que a organização dispõe (BRANDÃO; GUIMARÃES, 2001), estão sendo sanados em toda empresa que se preocupa em aumentar a qualidade de seus serviços.

Este artigo tem como objetivo demonstrar a importância de uma universidade corporativa na modalidade a distância em uma entidade do terceiro setor com uma rede de filiadas espalhadas por todo o Brasil, refletindo sobre os seguintes pontos: Como implementar uma universidade corporativa numa entidade sem fins lucrativos, quando o conceito geral desta ferramenta de gestão é o de gerar lucro com os resultados de aprendizagem alcançados? Quais os resultados alcançados pela Uniapae – Universidade Corporativa da Rede Apae? É possível a aplicação deste conceito de Universidade Corporativa a Distância para outras entidades do terceiro setor?

1.1 Universidade Corporativa – Conceituação e breve histórico

Pioneiramente, as universidades corporativas funcionavam como centros educacionais e tinham a responsabilidade de desenvolver uma capacitação contínua dos seus funcionários. O principal objetivo era desenvolver habilidades e competências novas para que os resultados lucrativos pudessem ter uma maior dimensão e, conseqüentemente, uma maior competitividade no mercado.

O conceito de Universidade Corporativa surgiu no século XIX a partir da necessidade de as empresas buscarem o aperfeiçoamento profissional de seus colaboradores fora dos contextos educacionais existentes na época, visto que este aperfeiçoamento deveria ser personalizado, ou seja, voltado exclusivamente ao ramo de negócio de cada uma das empresas, quais sejam: indústrias, comércios, serviços e outros. Dessa forma, a Universidade Corporativa se tornou, em meados dos anos 1980, parte do planejamento estratégico das empresas, principalmente nos Estados Unidos.

Segundo Meister (1999), um dos principais objetivos da universidade corporativa é tornar o aprendizado um valor e uma atividade permanente no cotidiano empresarial, visando à formação de qualidade da força de trabalho. Tudo isso agregado aos objetivos da organização, garantindo uma mudança substancial nos resultados alcançados a partir desta premissa, colocando, assim, a gestão de pessoas como a área responsável por desenvolver esta nova ferramenta estratégica (BRANDÃO, p. 23).

Segundo Pereira (2003 apud TRIGO; GOUVEIA, 2013, p. 3), as universidades corporativas são o modelo mais usual da Educação Corporativa e devem ser “[...] como uma membrana que deve permear toda a organização e dela fazer parte [...]”.

Allen (2002) propõe uma definição muito interessante do que deve ser uma universidade corporativa, ao dizer que esta se torna um instrumento estratégico na empresa, é concebida para acompanhar a organização contribuindo para cumprir sua missão, criando uma cultura de aprendizagem que leva ao conhecimento e à sabedoria.

1.2 Benefícios da Universidade Corporativa

Meister (1998) defende que as universidades corporativas conseguem competir à altura com o ensino superior e aponta algumas características essenciais para que elas obtenham bons resultados:

- Integrar os objetivos de desenvolvimento da formação às necessidades estratégicas da organização.
- Envolver os líderes, tanto alunos, quanto professores.
- Relacionar o que os empregados ganham com o que eles aprendem.
- Desenvolver novas alianças e parcerias inovadoras com as instituições de Ensino Superior tradicionais.
- Demonstrar o valor da infraestrutura de aprendizagem da universidade corporativa de forma transparente e clara.
- Desenvolver a universidade corporativa como um instrumento de vantagem competitiva empresarial e encarar esta como uma unidade de lucro.

Dentre os principais benefícios que uma universidade corporativa pode agregar às empresas, podemos destacar:

- Melhora o desempenho da organização e, em consequência disso, seus colaboradores terão oportunidades de melhorarem suas competências.

- É possível definir o valor agregado para a empresa por meio da aprendizagem auferida e proporcionar a oportunidade de monitoramento constante destes índices, demonstrando de forma mais clara os resultados alcançados.
- A universidade corporativa permite que seja oferecido um aprendizado exclusivo, levando em consideração a cultura, a missão e a visão da empresa.

Em alguns casos, as universidades corporativas se desenvolvem de tal forma que acabam se tornando centros de referência, mesmo com cursos específicos, para além das “paredes” da organização, podendo alcançar, por exemplo, seus representantes, agentes e até mesmo os concorrentes. A Uniapae já está caminhando desta realidade, visto que seus cursos despertam interesse de outras entidades do terceiro setor que também realizam atendimentos às pessoas com deficiência intelectual e múltipla.

2. A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA COMO FERRAMENTA DE DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Segundo a Universidade Católica de Brasília, “são muitas as definições de Educação a Distância, porém é importante observar que a principal característica enfatizada na maior parte delas diz respeito à questão da não convencionalidade em relação à sala de aula, das dimensões espacial e temporal e da relação professor-aluno”. Neste artigo, destacaremos dois autores que conceituam a EAD.

O primeiro, Aretio (1987), que analisou dezoito autores e propôs um conceito integrador, definindo a EAD como “um sistema tecnológico de comunicação de massa bidirecional, no qual a interação professor/aluno caracteriza-se por uma ação sistemática e conjunta, apoiada em recursos didáticos diversos e na organização tutorial, possibilitando ao aluno a aprendizagem autônoma” (UCB, 2011, UEA 1, aula 3, p. 27).

O segundo, Moran (1994), que ressalta que é necessário ampliar a importância do conceito de ensino a distância, para que se possa reunir mais possibilidades para as novas tecnologias de comunicação se agregarem a esta modalidade de ensino. Segundo o autor, podemos ter as seguintes situações de educação a distância: ensino regular com uso de tecnologias a distância; ensino regular com tecnologias a distância substitutivas; ensino regular aberto; ensino regular a distância monitorado; ensino regular a distância não monitorado; e cursos livres a distância (UCB, 2011, UEA 1, aula 3,

p. 26). Este último se aplica ao estudo de caso deste artigo, a Uniapae, uma vez que os cursos ministrados são cursos de atualização com direito a certificados; utilizam tecnologias de comunicação e podem ser feitos por qualquer pessoa (no caso da Uniapae, o público-alvo são os profissionais do Movimento Apaeano). Colocam-se na perspectiva da educação permanente.

A educação a distância apresenta-se como uma alternativa adequada às necessidades da educação continuada. Cada vez mais, exige-se dos profissionais a formação de competências que lhes permitirão maiores oportunidades. Podemos destacar algumas que têm sido comuns em várias áreas: língua estrangeira; conhecimentos em informática; capacidade de identificar a necessidade de autoformação; postura flexível na relação com os colegas de trabalho e abertura às mudanças e inovações tecnológicas (UCB, 2011, UEA 1, aula 1, p. 7).

Diante do contexto atual de demandas impostas pelo mercado de trabalho, sempre ávido por profissionais mais capacitados, eficientes e com altas habilidades, fazendo com que a busca por este aperfeiçoamento se dê de forma mais dinâmica e eficiente, vemos que a educação a distância se torna uma ferramenta indispensável para estes profissionais, que já não dispõem mais de tempo para adentrar uma sala de aula, cinco vezes por semana ou, ainda, durante os finais de semana para se dedicarem aos estudos que necessitam.

Diante disto, vemos os esforços das organizações, por meio das universidades corporativas, para suprir esta necessidade e também o esforço das próprias universidades formais, que já estas devem, inclusive, atender à legislação específica para que uma porcentagem de seu total de horas-aulas sejam realizadas à distância (Decreto 5.773, de 9 de maio de 2006), atendendo à exigência da Lei de Diretrizes e Bases da Educação, que prevê a educação a distância como uma modalidade de ensino.

É por isso que, no tocante à formação acadêmica, cada vez mais destaca-se a urgência de as instituições incorporarem em seus programas universitários as modernas tecnologias de comunicação e informação e a capacitação de seu corpo docente no conhecimento, uso e domínio de tais tecnologias, visando especialmente uma educação que estimule a autonomia do sujeito aprendiz.

3. UNIAPAE/EAD: UM EXEMPLO DE UNIVERSIDADE CORPORATIVA NO TERCEIRO SETOR

3.1 Conceituação e estruturação

Diante do cenário em que vivemos atualmente, as empresas que buscam, de fato, a excelência nas suas áreas de atuação não podem ignorar o que se preconiza nesta era do conhecimento, em que as organizações devem se voltar para a aprendizagem constante para manterem-se ativas no mercado. Sabemos que o conceito de universidade corporativa permeia principalmente a questão do constante aperfeiçoamento profissional e, conseqüentemente, resultando em ativos qualitativos (qualidade dos serviços prestados e produtos oferecidos) e quantitativos (aumento nos lucros das empresas e melhor remuneração dos profissionais). Este conceito cabe perfeitamente para as empresas privadas do primeiro setor e até para algumas do segundo setor, mas como adequar esta ferramenta de gestão numa empresa do terceiro setor?

Para responder esta questão, vamos apresentar neste artigo a Federação Nacional das Apaes – Fenapaes. Trata-se de uma organização social sem fins lucrativos, reconhecida como de utilidade pública federal e certificada como beneficente de assistência social; de caráter cultural, assistencial e educacional, que congrega como filiadas, atualmente, mais de duas mil Apaes e outras entidades congêneres que compõem a Rede Apae, tendo como missão institucional promover e articular ações de defesa dos direitos das pessoas com deficiência intelectual e múltipla e representar a Rede Apae perante os organismos nacionais e internacionais, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas Apaes, na perspectiva da inclusão social de seus usuários (FENAPAES, 2010).

A partir desta definição e para cumprir com sua missão, a Fenapaes instituiu, no ano de 2010, um projeto estruturante chamado Universidade Corporativa da Rede Apae – Uniapae/EAD, que é o braço técnico da Federação Nacional das Apaes. É por meio desta universidade corporativa que todo o conhecimento gerado pelas Apaes ao longo de seus mais de 50 anos de existência se aglomera e é disseminado de norte a sul do País (FENAPAES, 2010).

Este é um projeto novo ainda, foi implantado há quase dois anos e tem se mostrado como uma ferramenta de acesso ao conhecimento muito eficiente para a Rede Apae, resultado que podemos mensurar por meio das avaliações respondidas pelos alunos ao final de cada curso. Os cursos oferecidos são denominados de cursos livres e têm duração de 40 a 60 horas, com direito à certificação. Cada curso só é oferecido se houver um número mínimo de 25 alunos, para cobrir os custos decorrentes de pagamentos de professores, tutores, coordenação de EAD, serviços de secretaria, entre outros (FENAPAES, 2011).

Porém, por se tratar de uma universidade corporativa, o ideal seria a própria empresa oferecer gratuitamente os cursos aos seus colaboradores, mas ao mesmo tempo por se tratar de uma empresa sem fins lucrativos, cujos recursos são escassos, chegou-se a um denominador comum para este impasse: é cobrada uma taxa de matrícula com a margem mínima para cobrir os custos. Geralmente este valor não tem ultrapassado R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e, desta forma, a Uniapae consegue cobrir seus custos e ainda atingir seu objetivo principal, que é oferecer cursos de alta qualidade para sua rede (FENAPAES, 2011).

O número máximo de alunos é de 100 por curso e dentro deste cenário faz-se necessário ter uma equipe de dois professores para que cada um cuide de uma turma de 50 alunos e mais quatro tutores, para que cada um cuide de uma turma de 25 alunos. Toda essa estrutura será detalhada no decorrer deste artigo.

3.2 Dados da Instituição

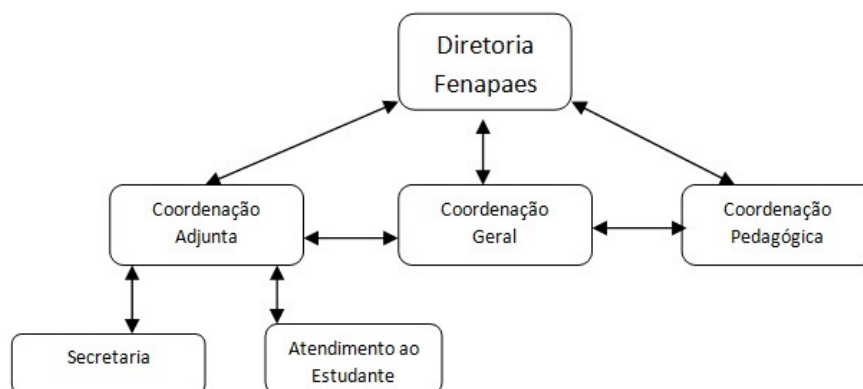
A administração da Uniapae é feita por funcionários da Fenapaes que foram identificados para compor a equipe deste novo programa, tendo, a princípio, os seguintes cargos: Coordenação Geral, Coordenação Adjunta, Coordenação Pedagógica, Coordenação de EAD, Secretaria e uma Central de Relacionamento com o Estudante. Todas as informações deste capítulo foram retiradas do Projeto Político Pedagógico da Uniapae (2011-2012).

Público-alvo: profissionais que atuam nas mais diversas áreas (saúde, assistência social, defesa de direitos, gestão e educação) de atuação para atendimento às pessoas com deficiência intelectual e múltipla de suas filiadas (Apaes e Co-irmãs), profissionais

de outras instituições, pais e familiares das pessoas com deficiência intelectual e múltipla e sociedade em geral.

Portfólio: cursos de capacitação denominados cursos livres, podemos citar alguns: Sistema de Diagnóstico de Deficiência ADDID, Capacitação de Gestores, Elaboração de Projetos e Cadastro no SICONV, Prestação de Contas no SICONV, Defesa de Direitos das Pessoas com Deficiência Intelectual e Múltipla, O Ensino Estruturado para Autistas pelo Sistema TEACCH, entre outros.

No organograma a seguir podemos visualizar a estrutura organizacional da Uniapae, descrevendo as funções da equipe envolvida. Observa-se que todas as áreas são interdependentes e devem conversar entre si, porém todos estão subordinados às determinações da diretoria, que é voluntária, mas detém o poder de decisão sobre todas as ações da Fenapaes, incluindo-se aí a Uniapae:



De uma forma resumida podemos descrever as ações de cada função, a seguir:

- **Coordenação Geral** – é o gestor principal da estrutura da Uniapae, responsável por reunir a equipe e distribuir as demandas de acordo com as determinações da diretoria.
- **Coordenação Adjunta** – também tem caráter de gestão e, juntamente com a coordenação geral, articula junto à diretoria as ações a serem desenvolvidas pela equipe, também é o setor responsável por toda parte burocrática da Uniapae: formalização de contratos de parcerias, de prestação de serviços de professores e tutores bem como a captação dessas equipes e captação de cursos junto à Rede Apae.

- **Coordenação Pedagógica** – responsável por elaborar toda a estruturação dos cursos na plataforma de ensino, a concepção das atividades a serem desenvolvidas e o treinamento dos professores e tutores na plataforma; é responsável por gerir as atividades da Coordenação de EAD, que é responsável pelo gerenciamento da plataforma de ensino, verificando diariamente o acesso dos professores, tutores e alunos e reportando à Coordenação Pedagógica problemas que por ventura identifique; também é responsável pela aplicação e tabulação das pesquisas de avaliação dos cursos, professores e tutores.

- **Secretaria** – aqui são desenvolvidas as atividades de divulgação e venda dos cursos, contato direto com os alunos, cobrança de matrículas não pagas, cadastramento dos alunos na plataforma de ensino, envio das informações de acesso à plataforma. Este setor está diretamente ligado à área de Tecnologia da Informação, dando todo o suporte necessário às demandas deste setor. Junto a esta atividade da Secretaria também existe uma equipe de atendimento à disposição dos alunos para sanar dúvidas e reportar à Secretaria problemas que venham a surgir.

3.3 Estrutura e organização dos cursos

- **Concepção pedagógica**

A Uniapae é a universidade corporativa da rede Apae, que promove cursos de relevância para rede de profissionais, pais e amigos que compõem o movimento de trabalho e luta por direitos das pessoas com deficiência intelectual e múltipla.

Os cursos são buscados tendo em vista temas atuais de discussão sobre as pessoas com deficiência intelectual e múltipla. São consideradas as propostas de profissionais de dentro ou fora do movimento, tendo como critério de análise a originalidade, a profundidade e a qualidade da pesquisa proposta.

As propostas dos cursos são enviadas para a secretaria da Uniapae e são analisadas pela coordenação pedagógica, tendo como critérios avaliativos: a relevância do tema para o movimento das Apaes, a coerência do conteúdo com os princípios defendidos pela Fenapaes, a autenticidade do conteúdo, a formatação do texto conforme as normas ortográficas da ABNT, a coerência dos fatos citados e a

autenticidades das referências e citações. Os conteúdos que estiverem fora desses parâmetros não figurarão como cursos da Uniapae.

Os cursos da Uniapae têm conteúdo técnico e são trabalhados em um formato de currículo de, no mínimo, 40 horas aula. E assim dar oportunidade aos profissionais da rede de se atualizarem com os temas propostos, fazendo com que o perfil de atendimento que a Rede Apae espera de seus profissionais seja constantemente aperfeiçoado.

As Apaes têm plena liberdade de propor cursos para integrar o banco de conteúdos da Uniapae. Desta maneira, caso a análise da proposta seja positiva, a Fenapaes faz a publicação do conteúdo proposto que passa a figurar o acervo de cursos da Uniapae. Esse acordo é estabelecido por meio de contrato assinado entre a Fenapaes e o autor do conteúdo, Apae e/ou Feapaes (Federação das Apaes dos Estados), garantindo que a Fenapaes terá direito à publicação e livre utilização do conteúdo para seus interesses.

A Apae que propõe o curso pode indicar os tutores e professores, que deverão possuir conhecimentos em ensino a distância, além de experiência comprovada na área de atuação do curso proposto. Estes profissionais serão avaliados previamente e durante a execução dos cursos. Caso o desempenho não seja satisfatório, serão substituídos por outros e preferencialmente por profissionais da rede Apae. As Apaes parceiras também receberão recursos financeiros oriundos dos cursos de EAD, mas terão de se comprometer com diversos fatores de qualidade dos cursos como: divulgação; inscrições; indicação de profissionais, dentre outros.

A limitação de vagas dos cursos é determinada pelo número de turmas previstas para cada edição, as edições são marcadas conforme demanda. Cada turma tem 50 alunos e, para garantir a qualidade dos cursos, cada curso deve ter um coordenador de EAD, um professor e dois tutores, trabalhando em conjunto cada um com suas atribuições para o desenvolvimento do curso. Este modelo é adotado tendo vista a intenção de manter uma maior proximidade dos ministrantes com o aluno, criando assim uma maior interação.

Cada professor fica responsável por ministrar o curso para uma turma, sendo auxiliado por dois tutores e um coordenador de EAD, isto no caso do cenário de 50

alunos matriculados no curso, porém a meta de cada edição é fechar as turmas com 100 alunos, dobrando assim o número de profissionais envolvidos, com exceção do Coordenador de EAD, pois este consegue coordenar o curso para até 20 turmas de cursos variados ocorrendo simultaneamente.

A Fenapaes pode criar cursos de interesse do movimento apaeano para figurar no portfólio da Uniapae. Os cursos da Uniapae na modalidade EAD são ministrados por meio de um sistema on-line de interação via internet, não havendo momentos presenciais. A interação dos profissionais com os alunos é realizada por meio das seguintes ferramentas: fórum; chats; bate-papo; enquetes; agenda; publicações; audioconferência com suporte de demonstrações em vídeo; documentos em diversos formatos de leitura; planilhas.

Antes de cada edição de curso, é necessário que haja um encontro pedagógico com a equipe de trabalho do curso, sendo: coordenadores, professores e tutores, para apresentação do plano pedagógico da Uniapae, formulação do plano de curso onde serão definidas datas e prazos para entrega e elaboração das atividades, definição dos momentos de encontros on-line, os métodos de abordagens com os alunos que cabem melhor ao curso em específico, apresentação do material bibliográfico e didático pedagógico, definição do peso que cada atividade terá agregando valor às notas de 0 a 10 e a fundamentação teórica apontando objetivos e conceitos das atividades do curso.

O encontro pedagógico é realizado a distância utilizando a plataforma do curso (Moodle) e a ferramenta de web conferência como veículo de interação. Esse é o momento em que a equipe fará o alinhamento de perfil que o curso vai ter, definindo os objetivos e métodos construtivos que serão a base da ideologia e sentimento que o curso vai produzir. Assim, o profissional que integrar a equipe terá espaço para propor formas de trabalho, que serão aceitas desde que se mostrem viáveis e compatíveis com o perfil do movimento apaeano.

As horas do curso são distribuídas tendo por base a fundamentação teórica de cada atividade, cada tipo de atividade agrega uma quantidade de horas específicas, levando em consideração a relevância da atividade para construção de conceitos no aluno, que somente serão computadas após a entrega de suas atividades. As horas atribuídas às atividades não têm valor de pontuação, mas são de fundamental importância para aprovação do aluno no curso.

A pontuação é atribuída após a correção das atividades e para que o aluno receba o certificado é necessário que entregue, no mínimo, 75% do total das atividades previstas no plano de curso, sendo necessário, ainda, 75% de participação nos encontros on-line determinados no plano de curso.

A avaliação dos alunos será feita por meio de pesos estipulados pela coordenação de cada curso em conjunto com os professores, estes pesos serão divulgados para os alunos antes do início do curso. Para cada atividade em específico a pontuação máxima que cada aluno pode alcançar é 10 e o mínimo é 0 pontos. Parte da pontuação será obtida por meio da participação e da avaliação do nível de conhecimento que o aluno tem percebido na participação em chats, fóruns e bate-papos nos horários definidos no plano de curso.

Os cursos que são oferecidos pela universidade corporativa da rede Apae são cursos livres, que por meio da certificação comprova a participação do aluno em uma capacitação ministrada por pesquisadores do assunto em específico. Os certificados são emitidos em conformidade com a Lei nº 9394/96; Decreto nº 5.154/04. Esses cursos não têm período fixo de duração, mas a média para realização de um curso de 40h é de um mês a um mês e meio, variando entre o número de atividades e da evolução no cumprimento do currículo do curso.

Ao término do curso será publicada na plataforma a lista de aprovados, indicando a pontuação obtida por cada aluno, o índice de presença de cada aluno nas atividades previstas e uma pesquisa de qualidade envolvendo professores, tutores e alunos sobre as considerações que esses tiveram do curso, abrindo espaço para sugestões e críticas. Após as avaliações do curso, publicação da lista de aprovados e análise dos recursos de cada aluno, tem início a "semana de recuperação" do curso para os alunos que não conseguiram pontuação necessária para serem aprovados pelos mais diversos motivos.

A Uniapae é estruturada por meio dos modelos pedagógicos retirados de documentos e publicações sobre a educação a distância, formulados nos grandes centros de EAD no País, como a PUC (Pontifícia Universidade Católica) e a FGV (Fundação Getúlio Vargas).

- Sistema de tutoria

Na Uniapae, usa-se a figura de professor e tutor, tendo como competências:

- Professor:

- assumir a docência de uma turma de até 50 (cinquenta) alunos;
- corrigir todos os exercícios e divulgar as notas dentro dos prazos estabelecidos no planejamento do curso;
- prestar assistência aos alunos, respondendo às dúvidas mais específicas;
- fazer publicação de material de apoio para pesquisa dos alunos na plataforma de ensino;
- fazer pesquisa de materiais diversos na rede que tenham relação com conteúdo estudado;
- elaborar exercícios de apoio para melhor compreensão do conteúdo;
- acessar a plataforma diariamente por um período não inferior a 2 (duas) horas, para exercer as atividades descritas neste item;
- atender as demandas da coordenação.

- Tutor:

- aplicar as atividades propostas como exercícios, chats e cadastrar atividades na plataforma de EAD que foram propostas pelos professores;
- estar atento aos fóruns e exercícios tirando dúvidas e respondendo aos questionamentos dos alunos;
- gerar relatórios semanais a serem entregues às terças-feiras, com parecer da participação de cada aluno, apontando como está a participação de cada aluno quanto ao nível de acesso às atividades e participação além de uma redação informando o andamento geral do curso;

- d. tirar dúvida e responder os questionamentos dos alunos em todas as etapas do curso;
 - e. encaminhar os exercícios para correção dos professores e posteriormente fazer o encaminhamento das atividades corrigidas para os e-mails dos alunos;
 - f. enviar comunicados e avisos aos alunos, demandados pela coordenação ou pelos professores;
 - g. repassar para os setores responsáveis por e-mail, quando não for da competência do tutor, questionamentos diversos dos alunos para que sejam solucionados;
 - h. atender as demandas dos professores e dos coordenadores;
 - i. identificar e remeter à Secretaria da Uniapae aqueles alunos que evidenciam uma baixa participação no curso;
 - j. motivar a sua equipe de alunos garantindo a dinâmica do curso.
- Secretaria e atendimento ao estudante

São setores-chave para o bom andamento das ações da Uniapae. Na secretaria, são desenvolvidas todas as ações para a divulgação dos cursos, captando assim os propensos alunos. Esta divulgação é realizada por meio de notícias disponibilizadas no próprio site da Uniapae, envio de e-mail marketing, virais divulgados em redes sociais, como o Facebook e mensagens SMS para celulares cadastrados no sistema. Na secretaria, também é realizado todo o atendimento e suporte aos alunos desde a fase de sua inscrição, efetivação da matrícula e no transcorrer do curso. Estabeleceu-se, por exemplo, que o aluno que não acessar a plataforma por mais de 7 dias deve ser contatado por telefone por meio da secretaria, questionando se está com alguma dificuldade para o acesso e indagando os motivos de sua falta. Também há uma equipe capacitada que foi aproveitada da estrutura já existente na Fenapae, trata-se da Sala de Soluções, o núcleo de relacionamento com o usuário da Fenapae que auxilia neste suporte aos alunos da Uniapae.

- Meios tecnológicos utilizados para disponibilização dos conteúdos

Na Uniapae, utiliza-se a plataforma Moodle, software livre para disponibilização dos cursos a distância. Para todo o suporte de informática foi contratada uma empresa terceirizada.

4. METODOLOGIA DA PESQUISA

Para alcançar o objetivo deste artigo, que é identificar a relação e, principalmente, a eficácia de uma universidade corporativa em uma instituição do terceiro setor, buscou-se um estudo de caso com base na implantação da uma universidade corporativa totalmente a distância e os resultados obtidos por esta instituição.

Na Uniapae, a preocupação com a qualidade dos cursos é uma das prioridades e, para auferir esta qualidade, é realizada uma pesquisa de satisfação com os alunos ao final de cada edição de todos os cursos, em forma de questionário, com perguntas objetivas que tratam a percepção dos alunos em relação ao conteúdo, à atuação dos professores e tutores, à plataforma de ensino, ao atendimento da secretaria e aos recursos tecnológicos utilizados.

Como objeto de estudo, selecionamos um dos cursos mais demandados pela Rede Apae: o Ensino Estruturado para Autistas na Abordagem TEACCH, que teve sua última edição em outubro de 2012. Foram 46 respostas de alunos de um total de 119 que participaram desta edição do curso, o perfil destes alunos são de profissionais que trabalham com alunos com transtorno do espectro autista de 3 a 14 anos e interessados em geral. Aprecie, a seguir, algumas informações referentes ao curso:

Objetivo – Com conteúdo disponibilizado pela Apae de Pirassununga/SP, o curso tem como objetivo capacitar os participantes para compreender o funcionamento das crianças com autismo, atualizar conceitos com relação ao diagnóstico condutual e seus efeitos sobre a aprendizagem; oferecer informações sobre o modelo TEACCH apresentando estratégias para as adequações curriculares necessárias dentro do proposto para cada nível de ensino/faixa etária.

Metodologia – leitura de textos, aplicação de questionários, indicação de filmes, realização de atividades práticas, participação em fóruns, chats e avaliação.

MÓDULO I - 10 horas - Caracterizando a clientela

Unidade 01 – Autismo (histórico, definição, características, diagnóstico (M-CHAT, CARS, DSM – IV TR e CID 10) – leitura do texto I “Transtorno do Espectro Autista”; leitura do texto II “Identificação precoce dos transtornos do autismo”; indicação de filmes; fórum de discussão dos textos I e II; tarefa prática: observação de um caso para levantamento dos sinais.

Unidade 02 – Aprendizagem e autismo – texto III “Autismo e estilos de aprendizagem”, fórum de discussão e atividade (questionário).

MÓDULO II – 20 horas – O modelo TEACCH

Unidade 03 – O modelo TEACCH (histórico, princípios, fundamentação básica, objetivos, teorias subjacentes; desmitificando o assunto) – leitura de texto IV “O programa TEACCH” e discussão dos itens para análise, participação no fórum.

Unidade 04 – Método de Ensino, elaboração de atividades e critérios para a confecção de materiais; conhecendo os níveis de trabalho (nível I, nível II, nível III e nível IV) – leitura do texto V “Elaborando tarefas na perspectiva TEACCH”; discussão no fórum; atividade prática confecção de tarefas e aplicação com crianças com autismo; envio de relatório das atividades.

MÓDULO III – 10 horas – Adequações curriculares para o trabalho com autistas

Unidade 05 – Currículo escolar; objetivos educacionais (Educação Infantil e Ensino Fundamental), leitura do texto VI “Conversando sobre objetivos educacionais”; discussão no fórum e chat e atividade (questionário com análise crítica).

Unidade 06 – Adequando tarefas com apoio de estruturas visualmente mediadas; leitura do texto VII “Compreendendo o uso da estrutura na elaboração de materiais”. Atividade avaliativa: elaboração de tarefas estruturadas a partir de um material de origem.

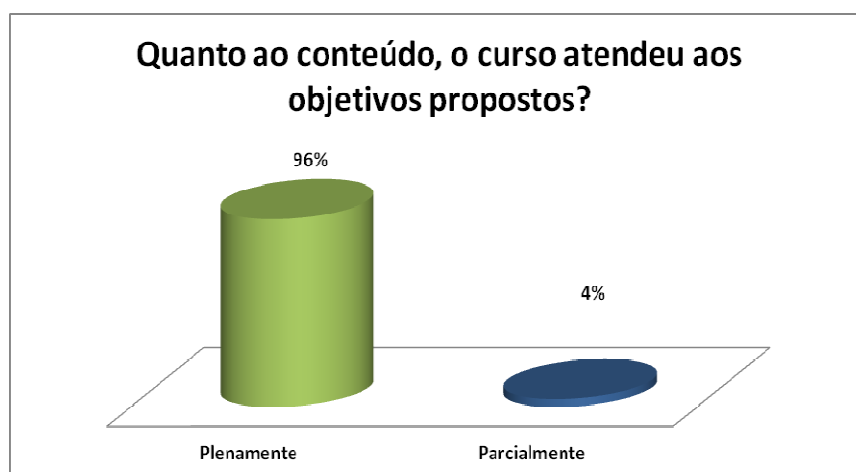
O instrumento de avaliação usado nos cursos da Uniapae são questionários com perguntas objetivas, disponibilizados ao final de cada curso na própria plataforma de ensino. Dos 119 alunos inscritos nesta edição do curso, 112 obtiveram a certificação, o

que demonstra o comprometimento da equipe de professores e tutores em evitar uma evasão de alunos dos cursos da Uniapae, sendo este também um dos objetivos da Uniapae. No próximo item, apresentaremos alguns dos resultados do curso mencionado acima, que foi ministrado no mês de outubro de 2012.

5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

No gráfico a seguir, pode-se verificar alguns resultados apresentados após os alunos responderem ao questionário ao final do curso.

Gráfico 1 – Resultados quanto ao conteúdo.



No gráfico 1, podemos verificar que o conteúdo do curso atendeu aos objetivos propostos de acordo com a ementa do curso para mais de 90% dos alunos. Um resultado muito positivo e expressivo que sinaliza a satisfação dos respondentes em relação à pergunta elaborada. Uma prova disso é a transcrição de depoimento de um dos alunos no fórum de encerramento:

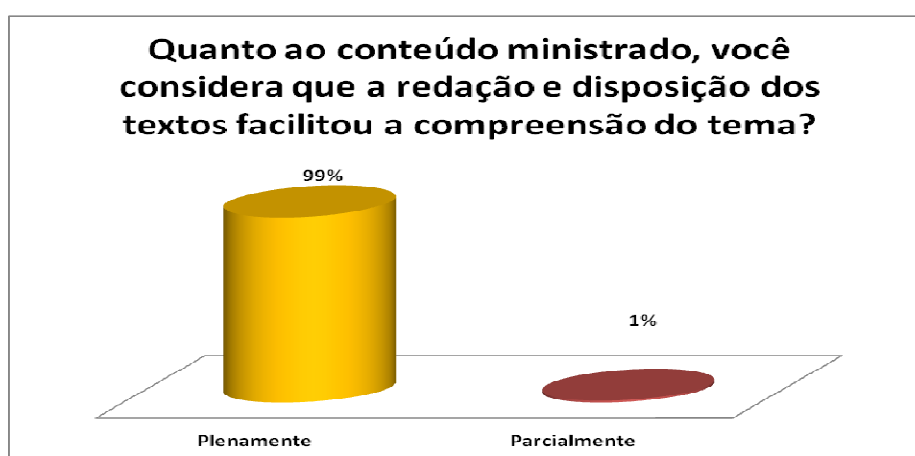
Adorei o curso, aprendi muito com todos participantes e suas experiências, as apostilas são ótimas; estarei montando materiais nas férias para o ano que vem aplicar com meu aluno e outros que venham surgir [...]

Parabéns Juliana!! Você é uma ótima profissional, clara e precisa nas explicações; mostrou que é competente e gosta do que faz. Abraços a todos e boa sorte nesta nossa jornada, que não é fácil, mas vale a pena investir nos nossos sonhos e ideais!! (Mary Regina Simões Cataldi)

Seguindo a tendência do resultado anterior, o gráfico 2 nos indica que a compreensão ao tema do curso foi plenamente satisfatória. O depoimento da aluna Rosangela Cristina Marques Caldeira Ferreira não deixa dúvidas sobre este aspecto:

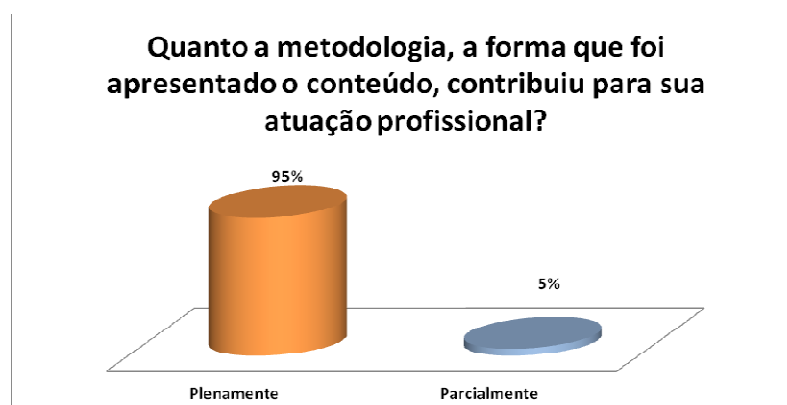
Adorei o curso, aprendi muito com todos amigos de curso e suas experiências, as apostilas são muito boas, com uma linguagem bem clara e objetiva. Parabéns Juliana!! Você é uma ótima profissional e muito dedicada. Abraços a todos e boa sorte nesta nossa jornada, que não é fácil, mas vale a pena investir nos nossos sonhos e ideais!! É sempre aprender.

Gráfico 2 – Resultados quanto ao conteúdo e compreensão do tema.



Abaixo temos o gráfico 3 que demonstra um aspecto importantíssimo para qualquer universidade corporativa: a contribuição do curso para a atuação profissional do aluno. Temos um ótimo resultado também nesta questão, onde 95% dos alunos responderam que o curso contribuiu de alguma forma para sua atuação profissional na sua unidade apaeana.

Gráfico 3 – Resultados quanto à metodologia.



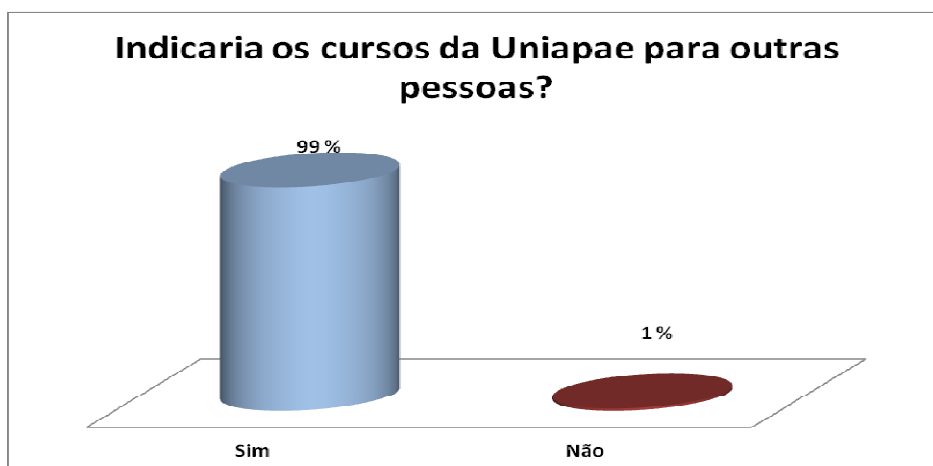
No gráfico 4 temos outro aspecto importante para o bom funcionamento de universidade corporativa a distância: o atendimento ao aluno. De acordo com as respostas obtidas pelos alunos temos 90% de satisfação com o atendimento prestado.

Gráfico 4 – Resultados quanto ao atendimento ao aluno.



E para finalizar a análise dos resultados, temos a seguir o gráfico 5 que apresenta o resultado da pergunta crucial que nos remete à satisfação dos alunos. O fato de 99% dos alunos responderem que indicariam os cursos da Uniapae nos faz chegar à conclusão de que, de tão satisfeitos que os alunos estão, eles vão além e indicam nossos cursos a outras pessoas.

Gráfico 5 – Resultados quanto à satisfação dos alunos.



O aluno Márcio Pereira faz alusão a esta indicação em sua postagem no fórum de encerramento do curso:

Olá, pessoal! Gostaria de agradecer a oportunidade de aprendizado e também a tutora Juliana pelas suas colaborações e sua atenção para comigo. Ainda falta o Fórum 4 para eu responder, que o farei amanhã, mas posso dizer que aprendi muito e, com certeza, indicarei o curso para outras pessoas. Um abraço a todos que fizeram parte desse momento, apesar que praticamente, devido as minhas atribuições, respondi as perguntas solicitadas e pouco compartilhei com as discussões no fórum.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tomando o objetivo deste artigo, que é demonstrar a importância de uma Universidade Corporativa a Distância em uma entidade do terceiro setor (Fenapaes – Federação Nacional das Apaes), podemos considerar, primeiramente, que se tratou de uma estratégia de gestão muito acertada da entidade e que resolveu, em parte, um dos problemas mais enraizados há tempos: o de cumprir sua missão de assessoramento e disseminadora de conhecimento para sua rede com mais de 2.000 filiadas espalhadas de norte a sul do Brasil. Visto que sem a tecnologia disponível atualmente o custo para realizar um curso presencial, workshop, palestras era sempre altíssimo e não se conseguia abarcar toda a rede.

Em segundo lugar, podemos considerar que a consequência da implantação da Uniapae foi um marco na história do movimento apaeano pelos resultados que se têm obtido nos seus dois primeiros anos de funcionamento. A aceitação da modalidade a distância foi altíssima pela rede e as respostas podemos verificar a cada edição de curso, nas pesquisas realizadas, nos e-mails recebidos com elogios a toda a equipe e o reconhecimento por parte da Diretoria dos esforços empreendidos até então para o sucesso da Uniapae.

O diferencial da Uniapae é que não se trata de um negócio, mas sim de um programa de propagação do conhecimento com o objetivo de capacitar profissionalmente os colaboradores das unidades apaeanas em seus mais diversos campos de atuação: educação, saúde, assistência social, gestão e defesa de direitos das pessoas com deficiência intelectual e múltipla. Com isso, o atendimento a essas pessoas com deficiência poderão ser constantemente atualizados e melhorados. Como

disse no início, não se trata de um negócio, mas de um compromisso social assumido por todos que estão envolvidos.

E este foi o maior desafio: como adequar um conceito de universidade corporativa advinda do mercado empresarial que tem como foco capacitar seus funcionários pensando na lucratividade que terá em consequência disto em uma entidade do terceiro setor? Acredito que a Uniapae encontrou o caminho, principalmente na questão dos recursos financeiros a serem envolvidos. O meio termo foi pensar num valor de taxa de inscrição que não fosse tão alto para os profissionais e também pudesse cobrir todos os custos que envolvem colocar um curso na plataforma de ensino. Na Uniapae este meio termo foi conseguido e o programa segue com sucesso absoluto.

Respondendo à pergunta inicial deste artigo se seria possível a aplicação deste conceito de Universidade Corporativa a Distância em outras entidades do terceiro setor, acredito ser totalmente viável, com tanto que as entidades façam um estudo aprofundado para que possam adequar o conceito à suas missões, visões e valores e assim, conseguirão ter uma universidade corporativa com suas próprias características e finalidades, assim como foi com a Uniapae-EAD.

Para finalizar, acredito que o sucesso da Uniapae está no conceito “distância, mas com presença”. Pois uma das características principais do trabalho realizado pelos tutores e professores e coordenação de EAD é a presença constante à plataforma de ensino, tirando as dúvidas dos alunos com prazo de até 48 horas e interagindo com todos durante o curso inteiro. Com esta filosofia, a Uniapae consegue um baixo índice de abandono dos cursos.

Corporate University Distance Learning in the Third Sector: a case study in Uniapae – Corporate University Apae Network

ABSTRACT: *This article aims to show a case study of corporate university distance of the third sector Uniapae-EAD, its importance for professional development Apae Network, the analysis of the results after two years of implementation and a reflection on the adoption this concept of corporate university in other third sector entities.*

The research has been used to support the good results came through a questionnaire which is available at the end of each edition of the course Uniapae to be answered by students. Among the most significant results, we highlight the response of 99% of the sample of students who said Uniapae indicate the courses to others. This demonstrates not only the satisfaction of them, but somehow, a spell that makes other people want to share the expertise of Uniapae for professional development of those involved in the coverage area courses.

Keywords: *Corporate University. Third Sector. Distance Education. Professional Development..*

Referências Bibliográficas

ALLEN, M. The corporate university – handbook. New York: Amcom, 2002.

ARETIO, Lorenzo Garcia. Para uma definição de educação a distância. Tecnologia Educacional, Rio de Janeiro, ABT, v. 16, n. 78/79, p.56-61, set./dez. 1987.

BRANDÃO, Giselle Reis. Gestão de pessoas a as universidades corporativas: Dois lados da mesma moeda? PUC Minas-Betim e UFMG, Era, v. 46, n. 2. Disponível em: <http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S0034-75902006000200003.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2012.

CURSO O ensino estruturado para autistas na abordagem TEACCH. Disponível em: <http://cursos.uniapae.org.br/cursonovo/product.php?id_product=34> Acesso em: 7 dez. 2012.

FENAPAES. Rede Apae e sua história. Disponível em: <<http://apaebrasil.org.br/artigo.phtml?a=2>>. Acesso em: 22 out. 2012.

FENAPAES. Projeto Político Pedagógico da Uniapae, 2011/2012.

MEISTER, Jeanne. Corporate Universities: lessons in building a world class workforce. New York: McGraw Hill, 1998.

MEISTER, J. C. Educação corporativa: a gestão do capital intelectual por meio das universidades corporativas. São Paulo: Makron Books, 1999.

NAKATA, Lina Eiko; SOUSA, Edileusa Godói; ARAUJO, Antônio de Pádua. Educação corporativa no terceiro setor: um estudo sobre a aderência do conceito às práticas de uma ong. Universidade de São Paulo. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/semead/11semead/resultado/trabalhosPDF/577.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2012.

TRIGO, Miguel Rombert; GOUVEIA, Luis Borges. A Universidade Corporativa: reflexão sobre a motivação, benefícios e implicações do conceito. Porto, Portugal, s.d. Disponível em: <http://www2.ufp.pt/~lmbg/com/uc_cisti07.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2012.

O QUE É GAP DE COMPETÊNCIAS. Disponível em: <<http://www.cefetbambui.edu.br/gestao-por-competencias/o-que-e-lacuna-ou-gap-de-competencias>>. Acesso em: 30 out. 2013.