



**CADERNOS  
REFLEXÕES SOBRE PRÁTICAS**



**AEP**

ASSOCIAÇÃO EMPRESARIAL DE PORTUGAL  
CÂMARA DE COMÉRCIO E INDÚSTRIA





**Centro de Formação a Distância AEP**  
**Balanço e Problematização de uma Experiência**

Joaquim Azevedo, Maria da Saúde Inácio, Cláudia Miranda<sup>1</sup>

N.º 01

JUNHO DE 2001

<sup>1</sup> Os Autores são colaboradores da AEP.  
O presente texto foi escrito em Junho de 2001.



**Título**

Centro de Formação a Distância AEP  
Balanço e Problematização de uma Experiência

**Autores**

Joaquim Azevedo, Maria da Saude Inácio, Cláudia Miranda

**Editor**

AEP – Associação Empresarial de Portugal

**Execução Gráfica**

ORGAL Impressores

**Edição**

Porto, Junho de 2001

**ISBN**

972-8702-06-X

**Depósito Legal**

170710/01

As análises, opiniões e conclusões expressas nos cadernos reflexões sobre práticas são da exclusiva responsabilidade dos seus autores e não reflectem necessariamente posições da AEP – Associação Empresarial de Portugal.



# ÍNDICE

## **INTRODUÇÃO**

### **I PARTE**

- O Arranque
- Difusão do Projecto - Meios Utilizados
- Público – Alvo
- Cursos e Edições Realizadas
- Um Modelo Misto
- Modelo de Avaliação e Certificação
- A Procura Efectiva
- Os Níveis de Frequência
- Os Custos
- Avaliação da Formação

### **II PARTE**

- e-Cursos AEP, o Novo Centro de Formação a Distância
- O Modelo Pedagógico
- Infra-estrutura de Suporte

### **III PARTE**

- Alguns Desafios Internos
- Alguns Desafios às Políticas Públicas

!



## INTRODUÇÃO

A AEP - Associação Empresarial de Portugal desenvolve um projecto de formação a distância, apoiado na Internet, sobre o qual pouco se tem escrito. Este texto pretende constituir um elemento de divulgação da nossa experiência, tendo em vista estabelecermos um diálogo alargado com outras entidades motivadas para a mesma problemática. Temos consciência das limitações do projecto, ainda numa fase inicial, mas estamos determinados a utilizar esta nova modalidade de oferta de formação como uma plataforma iniludível de democratização do acesso dos empresários e dos trabalhadores portugueses à aprendizagem ao longo da vida<sup>2</sup>.

Todos estamos conscientes das debilidades que a nossa mão-de-obra apresenta ao nível das qualificações escolares e profissionais (basta lembrar que cerca de setenta por cento dos trabalhadores possui, no máximo, a escolaridade obrigatória). Ao mesmo tempo, acreditamos que o conhecimento constitui cada vez mais um factor central da competitividade económica, o que quer dizer que o acesso (mais fácil e mais rápido) ao conhecimento se está a tornar um factor crescentemente crítico nas sociedades hodiernas. Ora, este é o momento em que seria possível ousar ultrapassar algumas das conhecidas fragilidades, através de um investimento sério e sem precedentes na formação e na qualificação profissional dos portugueses, usando os novos meios técnicos ao nosso dispor e mobilizando as empresas, mormente as PME, e as suas associações representativas para este novo desiderato nacional.

O presente documento divide-se em três partes distintas, sendo a primeira relativa ao arranque e às primeiras actividades de formação a distância desenvolvidas pela AEP, a segunda referente à criação do Centro de Formação a Distância AEP no final do ano 2000 e, por último, a terceira que esboça alguns desafios internos à AEP e às políticas públicas.

2 | Preferimos o conceito de aprendizagem ao longo da vida ao de formação ao longo da vida, escolha que justificamos no texto: Azevedo, Joaquim e Castro, José Manuel. Qualificação profissional inicial de jovens e aprendizagem ao longo da vida. Porto, 1996 (texto policopiado)



I PARTE

## O ARRANQUE

A experiência teve início no ano 1997 e, na óptica da Associação, visava sobretudo a experimentação de um novo tipo de oferta de formação capaz de sustentar os processos de qualificação das PME. A iniciativa surgiu inicialmente como parte integrante do "Programa de Formação PME", um vasto programa de consultoria formativa a PME do Norte e Centro do país, no qual estiveram envolvidas cerca de trinta associações empresariais e agências de desenvolvimento regional e local. O desafio e o projecto internos tiveram eco junto do Programa Pessoa (co-financiado pelo FSE e pelo Estado português) e assim arrancou a "Escola Virtual PME", localizada em [www.aeportugal.pt/pme](http://www.aeportugal.pt/pme).

No entanto, esta Escola Virtual só surgiu "publicamente" após um ano de árdua e lenta construção de conteúdos. Nesta fase, com o apoio de duas empresas especializadas da área multimédia, constituíram-se equipas multidisciplinares para a estruturação de cada novo curso de formação a distância. A sua selecção baseou-se sobretudo na escolha daqueles cursos que já tinham uma boa procura dentro da oferta de formação presencial da AEP. As equipas multidisciplinares eram compostas pelo formador (o mesmo que era responsável pelo curso na sua versão presencial), um tecnólogo de sistemas de informação e um especialista em formação multimédia, oriundo da Universidade do Minho<sup>3</sup>.

Optou-se por construir um modelo semelhante para cada um dos cursos. Assim, apoiado na Medida III do Programa Formação PME, orientada para o apoio ao desenvolvimento da formação a distância, foi editado um Kit para cada curso, composto por um CD-ROM, um manual em papel e um vídeo. Este material serviria de arsenal técnico-pedagógico para apoio às acções de formação a distância.

Numa segunda fase, estes cursos passaram a ser oferecidos via Internet, através de uma plataforma própria, com o apoio técnico do CESAE, uma entidade do universo AEP, especializada em formação em informática e novas tecnologias da informação.

No final do ano de 1998, foi realizada uma edição experimental dos 11 cursos, tendo como participantes quadros de empresas então envolvidas na Medida I do Programa Formação PME.

Em Setembro de 1999, a Escola Virtual PME iniciou a divulgação massiva das suas actividades. Apresentou-se ao mercado com 8 cursos, numa selecção que resultou das conclusões da fase experimental.

No segundo semestre do ano 2000 foi efectuado um novo trabalho de fundo, com a reformulação global da plataforma de suporte e adaptação/reconstrução dos conteúdos para implementação segundo uma estrutura modular. Esta remodelação deu também origem à redenominação do projecto, que passa então a "Centro de Formação a Distância AEP".

3 | As empresas envolvidas foram a Vector XXI e a SAF, o técnico do CESAE, Eng. Jorge Mota e o docente da UM, Prof. Paulo Dias

## **DIFUSÃO DO PROJECTO - MEIOS UTILIZADOS**

A divulgação dos cursos e do próprio projecto de Formação a Distância foi efectuada através de vários suportes e meios, tais como :

- Distribuição de um desdobrável (cerca de 3000 exemplares) com a apresentação da Escola Virtual PME e respectivos cursos, através de "mailings" às empresas do Programa Formação PME das três edições (1996/1997, 1998/1999 e 1999/2000), aos Associados da AEP e a empresas participantes em outros projectos da AEP;
- Divulgação destas brochuras junto de outras Instituições como a AIP – Coprai (Programa inPME) e Instituto de Emprego e Formação Profissional (Programa REDE);
- Anúncios publicitários periódicos, em revistas de especialidade e jornais de grande tiragem, como por exemplo: Público, Jornal de Notícias, Expresso, Semanário Económico e Revista Valor;
- Anúncio quinzenal na " Indústria do Norte ", agora " Portugal Empresarial ";
- Publicação de artigos sobre a Escola Virtual PME, que funcionaram também como divulgação da mesma: no Semanário " Independente ", de 24 de Setembro de 1999; na " Indústria do Norte ", de 30 de Setembro de 1999; na Revista " Networking ", de 28 de Outubro de 1999.

Foi privilegiada a apresentação da experiência da AEP em eventos, nomeadamente em alguns seminários:

- " Encontro Nacional de Formação a Distância " – INOFOR, Lisboa, Novembro/99;
- " Desafios: Internet e Multimédia " - Byweb-Formação e Informática, Europarque, Março/00;
- " Actualidades e desafios à Educação e Formação Profissional " – APDF - Associação Portuguesa para o Desenvolvimento da Formação, Exponor, Maio/00;
- " A Internet e as Empresas: Ameaças e Oportunidades " – IEBA, Mortágua, Março/00).

## **PÚBLICO – ALVO**

O público-alvo inicialmente definido foram os trabalhadores das PME, qualquer que fosse a sua qualificação profissional e a sua habilitação académica, especialmente os oriundos das empresas participantes no " Programa de Formação PME ".

## **CURSOS E EDIÇÕES REALIZADAS**

O facto desta iniciativa de formação a distância ser desenvolvida no âmbito de um programa que incidia na formação em PME condicionou de alguma forma o tipo de público que pretendíamos atingir. Os cursos foram criados de acordo com os diagnósticos de necessidades elaborados no âmbito do programa, assim, os temas dos cursos oferecidos na Escola Virtual PME incidiam nas necessidades específicas de PME.

TABELA 1

Cursos	Fase Experimental			2.ª Fase (Set/99 a Dez/00)		
	N.º edições	N.º Horas de Formação	N.º de Participantes	N.º edições	N.º Horas de Formação	N.º de Participantes
Como Participar numa Feira	1	30	9	2	60	16
Técnicas de Vendas	1	30	14	3	90	40
Contabilidade Financeira	1	30	5	-	-	-
Gestão da Fiscalidade	1	30	15	-	-	-
Gestão Financeira	1	30	9	-	-	-
Gestão Financeira para não Financeiros	-	-	-	4	99	47
Diagnóstico Empresarial	1	30	3	-	-	-
Gestão do Tempo e Organização Profissional	1	30	20	3	90	38
Intr. à Implementação de Sistemas de Garantia e Qualidade	1	30	16	2	60	25
Optimização da Produção	1	30	10	1	30	8
Condições de Trabalho com Segurança e Saúde	1	30	5	2	60	12
Gestão Ambiental	1	30	14	3	90	33
Formação de e-formadores	-	-	-	1	30	12
<b>TÓTAIS</b>	<b>11</b>	<b>330</b>	<b>120</b>	<b>21</b>	<b>609</b>	<b>231</b>

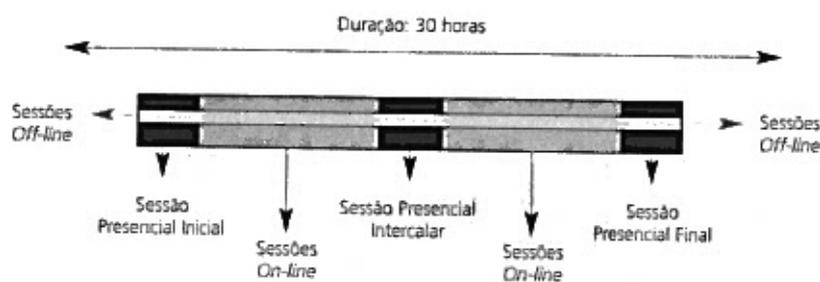
## UM MODELO MISTO

Desde o início que a AEP, consciente das limitações que a adopção de um modelo "puro" de formação (exclusivamente) a distância poderia originar, fez a opção por um modelo misto de formação a distância, ou seja, um modelo capaz de combinar, por um lado, momentos rigidamente pré-estabelecidos (presencial e *on-line*) e, por outro, a auto-formação, de organização completamente livre e dependente da iniciativa de cada um. O carácter ambivalente do modelo deve-se à crença de que a sua eficiência, no contexto preciso das PME e tendo como público-alvo os empresários e trabalhadores das PME, poderia ser bem maior do que no caso da aplicação de um modelo "puro" de formação a distância (situação em que o formando ficaria exclusivamente entregue a si próprio e à sua iniciativa).

O modelo misto construído e que vigorou em 1999/2000, reúne as seguintes características:

- Uma sessão presencial inicial, onde é efectuado um pré-teste e, em função da análise deste, se identifica o nível de conhecimentos e competências iniciais do formando. Esta sessão serve também para o conhecimento mútuo

- dos formandos e do formador e para se estabelecer um clima humano entre todos;
- Uma sessão presencial intermédia, na qual para além da transmissão de conteúdos programáticos, é realizado um controlo dos conhecimentos adquiridos até aquela fase. Nesta sessão é ainda abordado o percurso formativo que ainda falta realizar;
  - Uma sessão presencial final, em que a principal actividade consiste na realização de uma avaliação dos conhecimentos adquiridos e de todo o processo formativo realizado. É efectuado também um pós-teste e uma auto-avaliação em grupo;
  - Sessões *on-line*, em que o formador pode optar por trabalhar conteúdos programáticos, realizar pontos de situação, exercícios ou casos práticos ou ainda esclarecer dúvidas, reunindo-se, para tal, em conferência com os formandos e tendo ao dispôr um fórum e uma zona de *uploads* e *downloads*;
  - Durante todas estas sessões e através dos exercícios, casos práticos, trabalhos e interacção formando/formador é efectuado um trabalho de controlo de progressão individual das aprendizagens.
  - Ao longo do percurso formativo é efectuado um acompanhamento *off-line*, através dos meios assíncronos disponíveis, em que cada formando pode colocar as suas dúvidas e sugestões ao formador, e igualmente dialogar com os colegas em formação.



Até Julho de 2000, todos os cursos eram constituídos por 30 horas de formação, divididas entre sessões presenciais e sessões *on-line*. As sessões presenciais com 4 horas de duração (12 horas de formação presencial, no total) e as sessões *on-line* com 3 horas de duração (18 de formação *on-line*, no total).

A partir de Julho de 2000 foi implementada uma estrutura modular, os cursos passaram a ser compostos de módulos de formação de 15 horas. Estes módulos mantêm a estrutura de base, com uma sessão presencial inicial, três momentos *on-line* e uma sessão presencial final, bem como momentos de auto-Formação aliados a uma componente prática.

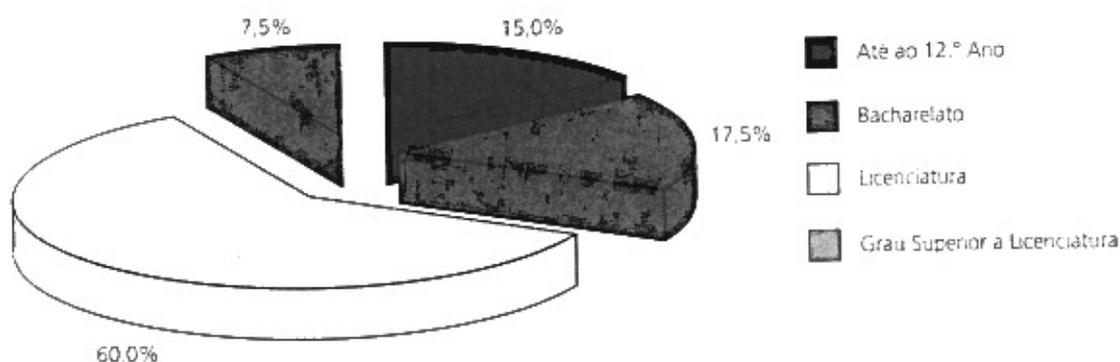
## MODELO DE AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

Foi definido um modelo geral de avaliação pedagógica que assenta em modalidades de auto e de hetero-avaliação. Este modelo comporta duas dimensões, uma mais qualitativa e outra mais quantitativa, e percorre três campos de incidência: avaliação dos conhecimentos e das competências adquiridos, avaliação do progresso global do formando durante o decurso da acção e a avaliação da frequência, tanto nas sessões presenciais como nas sessões *on-line*. A avaliação de conhecimentos concretiza-se pela realização de um teste de conhecimentos, com administração antes e depois da Acção de Formação, permitindo avaliar um diferencial de conhecimentos. Cada formador resume uma avaliação individual através de uma Grelha de registo de elementos de Avaliação do Formando. A certificação é atribuída mediante duas condições: obtenção de um resultado positivo na avaliação global realizada pelo formador e frequência mínima de 50% das horas de formação (presencial + *on-line*)

## A PROCURA EFECTIVA

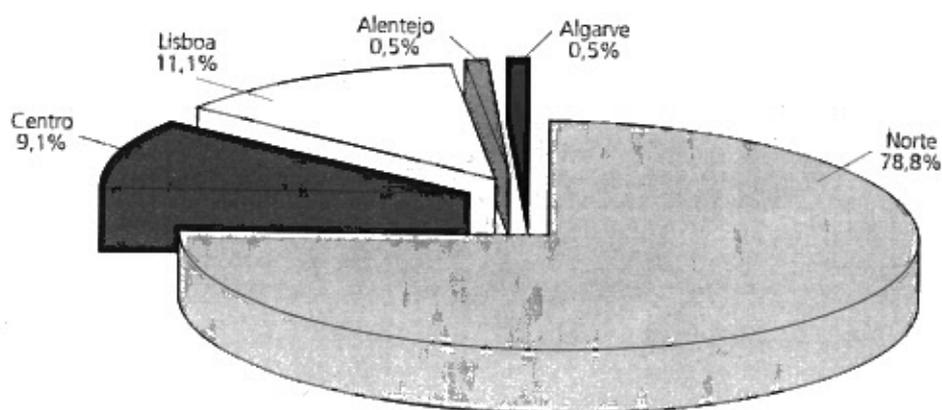
Colocados os cursos no mercado, a procura mobilizou-se. Como já vários estudos sobre acesso à formação ao longo da vida têm evidenciado, quem efectivamente procurou a formação foram aqueles trabalhadores que, à partida, já eram mais qualificados do ponto de vista escolar (60% dos inquiridos são licenciados e 92% têm o 12º ano completo ou mais).

Gráfico 1 – Habilitações



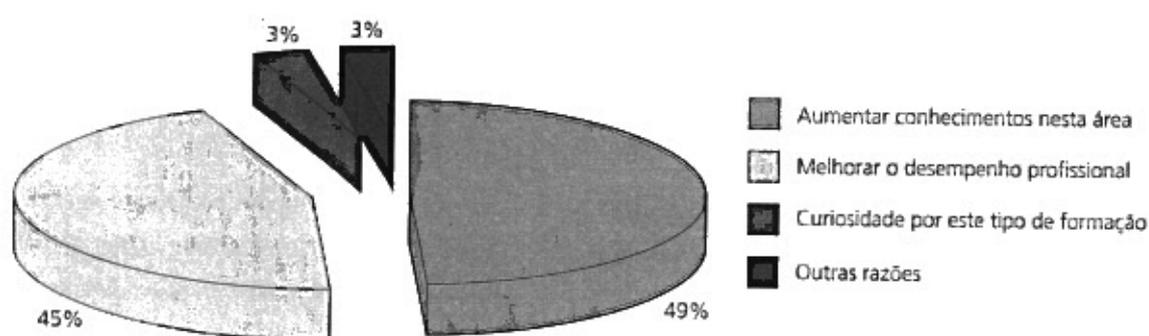
Além de cativar os trabalhadores escolarmente mais qualificados, o *e-learning* atraiu os mais jovens, uma vez que a média de idades ronda os 30 anos. Por outro lado, a maioria dos formandos são homens (70%), o que não corresponde à incidência do sexo masculino no mercado de trabalho em Portugal (58%), e habitam na faixa litoral. A procura foi originária sobretudo da Região do Norte, como se pode ver pelo gráfico que se segue.

**Gráfico 2 – Regiões**



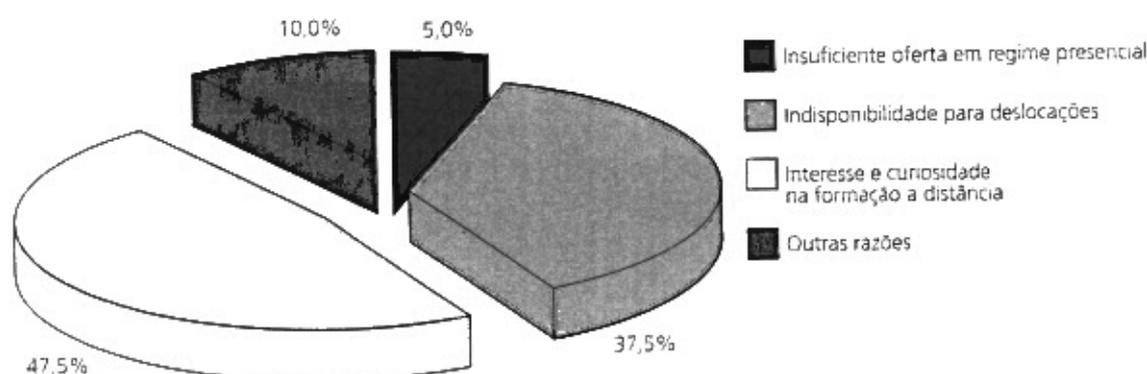
Com base nos resultados de um questionário aos formandos que terminaram a sua formação, na segunda fase, verifica-se que as razões invocadas para a inscrição nos cursos se relacionam com a necessidade de aumentar os conhecimentos específicos e de melhorar o desempenho profissional, tal como se pode ver no gráfico seguinte:

**Gráfico 3 – Razões de Frequência do Curso**



Do mesmo modo, os formandos indicaram que os motivos que os levaram a optar por este tipo de formação a distância foram sobretudo os que se referem com o interesse e a curiosidade pela própria formação a distância (47%), ainda pouco oferecida entre nós, e com a indisponibilidade para a realização de deslocações (37,5%), tal como se pode ver no gráfico que se segue. Este dado evidencia que apenas um em cada três formandos (que terminaram a sua formação) invoca a distância como elemento primordial de escolha desta modalidade de formação. Nesta fase, é de notar que a novidade ainda induz muita procura, procura esta que também pode ter por base problemas de deslocação (eventualmente não tão destacáveis como a curiosidade...).

**Gráfico 4 – Razões de opção pela modalidade de Formação a Distância**



Uma questão fica em aberto no que à procura se refere. Ela consiste em saber como é que se poderá suscitar uma maior procura entre os trabalhadores com habilitações escolares inferiores à licenciatura. Esta questão pode relacionar-se também com a reflexão que urge fazer sobre o papel dos empresários, das associações empresariais e das agências de desenvolvimento local na promoção do acesso democrático ao *e-learning*, ao longo de toda a vida.

## OS NÍVEIS DE FREQUÊNCIA

Outro dado importante deste projecto experimental é o elevado número de desistências. Estas são de dois tipos, à partida e durante a formação. No primeiro caso, inscreveram-se 466 pessoas e iniciaram a formação apenas 231. Destas 231, no segundo caso, concluíram a formação apenas 142. Um escasso número de formandos inscreveu-se em vários cursos ao mesmo tempo.

Isto deriva, entre outras coisas, da facilidade inerente à inscrição: ela era gratuita numa primeira fase (uma vez que o programa foi totalmente financiado), pode ser realizada a distância e pode ocorrer tanto em horário laboral (muitas vezes) como em horário pós-laboral. Tal situação faz com que as pessoas manifestem interesse no momento da inscrição e depois se desinteressem e desresponsabilizem, deixando de comparecer ou mesmo nunca chegando a comparecer, sem sequer anular formalmente a sua inscrição.

As razões invocadas pelos formandos para as desistências referem-se basicamente a motivos profissionais: os trabalhadores são frequentemente confrontados com a necessidade de realizarem outras tarefas com as quais inicialmente não contavam. Alguns adiaram a realização do curso para uma edição posterior e outros terão manifestado mesmo desinteresse na frequência do curso.

Entendemos que, para lá das razões apresentadas pelos inquiridos e com base na experiência de acompanhamento permanente do processo, há outras razões para um tão elevado nível de desistências<sup>4</sup>. Existem várias hipóteses

<sup>4</sup> O "elevado" é sempre relativo; no ensino superior presencial, em Portugal, as desistências atingem os 50%.

explicativas, das quais é difícil realçar uma única, contribuindo todas elas para que os formandos percam o interesse pela formação. Sublinhamos as seguintes:

- horário inadequado das sessões;
- elevado nível de exigência do curso, em termos de auto-formação (disciplina pessoal, responsabilização, cumprimento autónomo de tarefas,...);
- perfil inadequado dos formandos (expectativas em relação ao curso não enquadradas com o tipo de formação);
- formadores com perfis inadequados a esta modalidade de formação;
- dificuldades tecnológicas não superadas que cansam e saturam os formandos.

Entre estas várias razões, permitimo-nos destacar a que se relaciona com o perfil dos formadores da formação a distância. Ser "um e-formador" é bem diferente de ser um formador de formação presencial. É natural que, quando se transferem as mesmas pessoas de um estatuto para outro, sem cuidar muito de uma adequada formação (ainda que em exercício), se correm riscos sérios de falhanço no exercício dos novos papéis de "e-formador". Entre as dificuldades mais comuns, está não só o manuseamento das novas ferramentas técnicas, que constitui um entrave real e frequente, como as novas relações pedagógicas, uma vez que se trata de estabelecer um modelo de acompanhamento substancialmente diverso do que existe na formação presencial, sustentando na interactividade a distância e na animação dos processos de auto-aprendizagem. E, de facto, há formadores que dificilmente evoluem para "e-formadores". Tal reflecte-se, evidentemente, como prejuízo para o formando, levando a algum abandono da formação<sup>5</sup>.

Associados a este perfil estão o tipo e a qualidade dos materiais didácticos. Estes têm de reunir características específicas de apoio a um ensino-aprendizagem em que a auto-formação está muito presente e é muito exigente. A importação para a Internet, pura e simples, dos bons materiais de apoio produzidos para a formação presencial tradicional, conduz geralmente a resultados desastrosos. A reconstrução a fazer passa por redefinir estruturas programáticas, metodologias pedagógicas, métodos de apresentação dos materiais, modelos de apoio, sistemas de avaliação.

Quando o protagonista do contexto de aprendizagem deixa de ser o formador e passa a ser o formando, entregue a si próprio, a capacidade de auto-aprendizagem vislumbra-se crucial. Na formação a distância, importará cuidar particularmente da avaliação e do reforço das competências de auto-aprendizagem, tendo em vista assegurar elevados níveis de sucesso e uma boa dose de eficiência nos investimentos a ela afectos. Entre estas competências estão as chamadas *soft-skills* e os saberes tácitos, tais como saber comunicar, saber ouvir, saber relacionar-se, ter iniciativa própria para a resolução de incidentes e problemas, auto-disciplina.

<sup>5</sup> | Quando a formação não for gratuita esta questão é bem mais delicada, pois quem paga exige um acompanhamento eficiente.

## OS CUSTOS

A questão dos custos deste novo tipo de oferta formativa é muito importante, sobretudo quando pensamos numa provável extensão desta mesma oferta. O projecto sobre o qual nos debruçamos foi desenvolvido, como se referiu, com o apoio do FSE e do Estado Português. Para os formandos o acesso foi gratuito, no entanto, os custos associados à construção, à divulgação, ao acompanhamento e à avaliação dos cursos foram bastante elevados. Como mostra o quadro seguinte, cada curso custou, desde a sua concepção até à colocação do kit na mão do formando, para as duas edições realizadas, cerca de dez mil contos.

TABELA 2

Custos	1997	1998	1999	Total
Preparação e Concepção dos Custos	7 966 292	-	1 310 400	9 276 692
Construção Conteúdos / Materiais Didácticos	70 469 100	1 146 600	-	71 615 700
Gestão / Organização	-	1 845 675	1 428 758	3 274 433
Componente Técnica - Cesae	11 261 250	6 010 858	2 457 000	19 729 108
Funcionamento	-	51 164	908 326	959 490
Divulgação	-	-	5 384 718	5 384 718
Acompanhamento / Formadores	-	3 119 425	3 790 800	6 910 225
Avaliação	-	1 404 000	125 000	1 529 000
<b>Total</b>	<b>89.696.642</b>	<b>13.577.722</b>	<b>15.405.002</b>	<b>118.679.366</b>

Este investimento só será devidamente rentabilizado se alargarmos a procura. No termo destas edições ( a de 1998/99 e a de 2000 ) os custos por formando ainda ascendem a cerca de trezentos mil escudos. Ora, para caminharmos para custos/hora situados em torno dos mil escudos, num nível francamente competitivo com a formação presencial, teremos de fazer chegar estes mesmos cursos a cerca de quatro mil trabalhadores.

## AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

Os formandos avaliam de um modo muito positivo a formação realizada. No entanto e recorrendo à análise do quadro seguinte, notam-se leves incoerências nas respostas dadas. A qualidade da oferta é evidenciada e a quase totalidade dos respondentes gostaria de recorrer de novo a este tipo de formação. O aspecto mais crítico não está na correspondência entre a oferta e a procura nem na metodologia adoptada, mas sim na duração, pois as respostas deixam transparecer uma dificuldade em adequar os objectivos propostos ao tempo disponível para a realização dos cursos. O que, em formação a distância, apesar do regime misto em que este modelo se baseia, não deixa de ser curioso.

TABELA 3

Avaliação Geral do Curso	Não	Sim
Os objectivos do curso foram atempadamente divulgados aos formandos?	0,00%	100,00%
Os objectivos do curso foram bem definidos?	12,50%	87,50%
O curso respondeu às necessidades de formação sentidas?	17,50%	82,50%
Os objectivos do curso são alcançáveis/exequíveis no tempo de duração do mesmo?	52,50%	47,50%
Os objectivos do curso são alcançáveis/exequíveis com a metodologia adoptada?	20,00%	80,00%
Gostaria de recorrer a este tipo de formação com mais frequência?	2,50%	97,50%
A qualidade do curso foi adequada?	17,50%	82,50%
Durante o curso teve o acompanhamento e apoio necessário por parte dos formadores?	0,00%	100,00%
No final deste curso obteve o desenvolvimento das suas competências?	15,00%	85,00%

TABELA 4

Opinião dos Formandos Relativamente aos Recursos	WEBSITE	CD-ROM	MANUAL	VIDEO
É fácil de usar?	3,7	3,6	3,5	3,5
É agradável do ponto de vista visual	3,4	3,3	2,9	2,4
É consistente, mantendo-se coerente ao longo do programa?	3,4	3,0	2,9	2,3
Os conteúdos, são essenciais para a realização do curso?	3,4	3,1	3,1	2,2
Os conteúdos são apresentados sequencialmente?	3,1	3,3	3,1	2,5
A utilização dos instrumentos dispensa apoio externo?	2,4	2,5	2,4	2,1
A organização e apresentação dos conteúdos é compreensível?	3,4	3,5	3,4	2,9
Permitiram testar os conhecimentos?	3,3	3,0	3,0	2,2
Têm um adequado grau de aprofundamento dos conteúdos?	3,0	2,8	2,8	2,2

LEGENDA: 1-Nada 2-Pouco 3-Suficiente 4-Muito

Quanto aos recursos utilizados, a avaliação dos formandos penaliza a qualidade dos vídeos e dos manuais, atribuindo uma classificação mais positiva ao *Website* e ao *CD-Rom*. A utilização dos recursos, em qualquer uma das suas diferentes modalidades, não dispensa o apoio externo por parte dos formadores e da instituição de formação. Este dado, mais uma vez, reforça a pertinência dos modelos mistos de formação a distância e sublinha o papel dos tutores ou formadores no acompanhamento contínuo dos formandos.

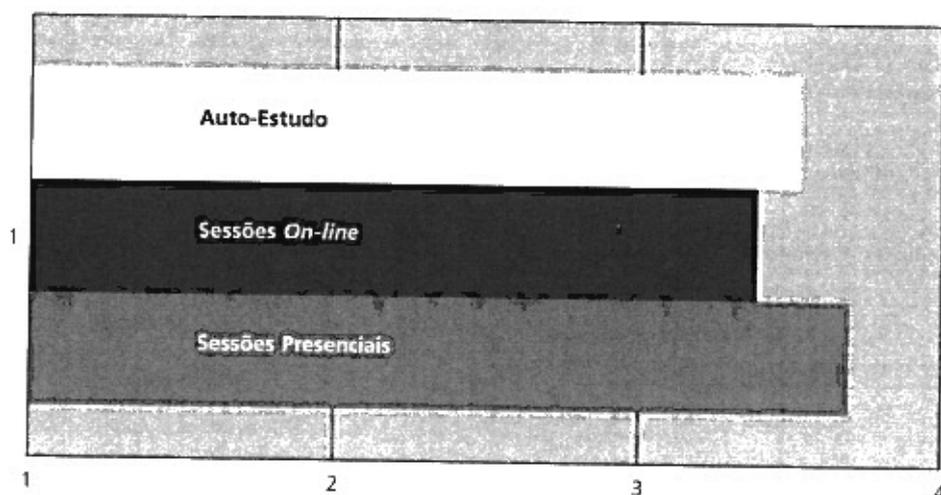
Destaque-se a avaliação muito positiva acerca da facilidade de usar o "*Website*", do seu aspecto visual e ainda acerca dos conteúdos, quer na sua relevância, quer na sua sequencialidade, organização, apresentação, aprofundamento e possibilidade de teste. Tratando-se da primeira experiência realizada pela AEP, estes resultados, relativos aos aspectos nevrálgicos da formação a distância, são de realçar.

Um aspecto que é avaliado de modo menos positivo, apesar de positivo, é o que se refere ao grau de aprofundamento dos conteúdos. De facto, trata-se, em geral, de cursos de iniciação, abertos à generalidade dos traba-

lhadores e pouco exigentes em pré-requisitos específicos. No entanto, como vimos acima, a maioria dos inscritos nos cursos é constituída por licenciados, o que se traduz num muito provável desajustamento entre as expectativas de cada um(a) e o tipo de conteúdos de cada curso.

Inquiridos ainda sobre as várias modalidades de aprendizagem propostas, os respondentes consideram-nas todas importantes, com destaque para as sessões presenciais (como se pode constatar pelo gráfico que se segue), o que não deixa de ser (pelo menos aparentemente) surpreendente. Na verdade, na formação a distância, construídos que são os materiais de apoio à auto-aprendizagem e oferecidas que são todas as condições de acesso e comunicação via telemática, o que resta a fazer é conhecer os colegas em formação, poder comunicar com eles presencialmente, conhecer o formador e poder contar com o seu apoio presencial, ou seja, o que resta para fazer é criar as condições habituais de relação humana, de comunicação e de interacção típicas de qualquer acção de ensino-aprendizagem.

**Gráfico 5 – Classificação quanto à importância das várias modalidades de aprendizagem (escala de 1 – 4)**





**II PARTE**

## **e-CURSOS AEP , O NOVO CENTRO DE FORMAÇÃO A DISTÂNCIA**

Com base na experiência destes quatro anos, e procurando rentabilizar os investimentos feitos, a AEP decidiu lançar um programa mais consolidado de formação permanente a distância. Está a ser lançado desde Janeiro de 2001, como **e-cursosAEP**.

O lançamento dos **e-cursos AEP** partem de um capital de boa imagem entretanto criada e de uma forte convicção sobre a importância estratégica destes investimentos em formação para a qualificação dos recursos humanos das nossas empresas.

Em Janeiro de 2001, realizou-se um seminário internacional "As PME e o *e-Learning*, nos países de Língua Portuguesa", em que foi apresentada publicamente esta nova aposta, nomeadamente a nova plataforma tecnológica. Este evento constituiu um marco importante na visibilidade pública do Centro de Formação a Distância AEP.

O Centro de Formação a Distância apresenta-se como um dispositivo de apoio permanente, 24 horas sobre 24 horas, aos projectos individuais de desenvolvimento profissional e pessoal de empresários e de trabalhadores de PME.

A formação oferecida é modularizada e está estruturada de modo a apoiar qualquer necessidade de aprendizagem, do mais simples ao mais complexo. A organização modular, segundo esta matriz, facilita o delineamento de percursos personalizados.

Cada pessoa-aprendiz conta com o apoio permanente da AEP: uma infra-estrutura tecnológica capaz, formadores especializados em linha com os formandos, uma ligação directa entre os formandos e capacidade de acolhimento presencial dos formandos no Centro de Formação Profissional, em Leça da Palmeira - Matosinhos.

Cada formando-aprendiz é um profissional em constante evolução. Em qualquer momento da sua vida, independentemente do local onde se encontrar e dos horários disponíveis, deve ter acesso à formação. No Centro de Formação a Distância, com uma vantagem adicional, o formando não fica entregue a si próprio, antes recebe apoio no seu percurso e é incentivado o seu investimento pessoal na aquisição de novas competências, melhor qualificação e em conhecimento mais vasto.

A aposta central está em: ajudar cada indivíduo a qualificar-se e a enriquecer-se pessoal e profissionalmente.

Sendo a facilidade de acesso um dos factores mobilizadores da formação a distância, não podemos alhear-nos de uma preocupação especial com a população com menor facilidade de utilização das novas tecnologias da informação e da comunicação. Por isso, para além da oferta de formação nas diversas áreas, está disponível um módulo de "Navegação na Internet", destinado à aprendizagem dos requisitos necessários para frequência dos **e-cursos AEP**, via Internet.

## O MODELO PEDAGÓGICO

O processo de aprendizagem, sendo um processo individual é, simultaneamente, uma dinâmica envolvente que estimula ou não os aprendentes. Os momentos e espaços de partilha são, por isso, importantes. O formando não é abandonado no seu processo de aprendizagem, pois existe um acompanhamento permanente, cerne do modelo misto adoptado.

O modelo pedagógico seguido é um modelo misto, tutorial, baseado na *web*, e que comporta:

- sessões presenciais, onde se desencadeia o processo e se clarificam as regras e compromissos (no início), e onde se efectua a avaliação (no final);
- conferências *on-line*, onde se esclarecem dúvidas, se partilham experiências e aprendizagens entretanto efectuadas
- apoio tutorial via *e-mail* e outros instrumentos de comunicação assíncrona disponibilizados na plataforma, de acompanhamento *off-line* aos momentos de auto-estudo;
- avaliação, baseada em testes e trabalhos práticos.

O Centro de Formação a Distância disponibiliza ainda módulos de auto-formação, para utilização livre, sem qualquer acompanhamento pedagógico. Este módulos, em auto-formação são entendidos como material de suporte adicional, cuja utilização fica entregue ao cuidado exclusivo do aluno.

## DISPONIBILIZAÇÃO DA OFERTA / MODULARIDADE

Respeitando um princípio de autonomia e flexibilidade na gestão dos percursos de formação individual, os cursos são estruturados em unidades de curta duração, módulos de 15 horas.

A modularidade pretende facilitar e promover o delineamento de percursos personalizados de formação e responder à diversidade de necessidades de aprendizagem, do mais simples ao mais complexo. Cada módulo está inserido num sistema de avaliação e de créditos, por forma a que possa ser realizado individualmente ou integrado num percurso formativo mais complexo.

Cada "módulo" de formação tem uma duração de 15 horas e é composto por:

- conteúdo, em recursos multimédia
- casos práticos
- exercícios de auto-avaliação *on-line*.

Cada curso ou percurso de formação pode assim ter uma duração variável, a partir da acumulação / integração de módulos de 15 horas (P – presencial; O – on-line)

Módulo 1 **P O O O P**

Módulo 2 **P O O O P**

Módulo 3 **P O O O P**

Cursos disponíveis em 2001, por áreas temáticas:

---

#### **Internacionalização**

Mercados Internacionais – Estratégias de Internacionalização

---

#### **Finanças**

Euro: Contabilidade e Fiscalidade

Finanças para não Financeiros

Contabilidade Geral 1

Contabilidade Geral 2

Análise de Projectos de Investimento

---

#### **Comercial**

Elaboração de um Plano de Negócios

Gestão Comercial e Técnicas de Vendas

Gestão Carteira de Clientes

Gestão Carteira de Produtos

Participação em Feiras – Organização e Concepção

---

#### **Marketing**

Marketing de Serviços

Marketing Empresarial

---

#### **Gestão de Projectos**

Utilização do MS Project em Gestão de Projectos

---

#### **Gestão de Recursos Humanos**

Gestão do Tempo e Organização Profissional

---

#### **Teletrabalho**

Trabalhar em Equipas Virtuais

Comunicação a Distância

Gestão e Organização Pessoal em Teletrabalho

Liderança e *Coaching* à Distância

---

#### **Formação**

Formação de e-Formadores

Diagnóstico de Necessidades de Formação

Elaboração de um Plano de Formação

Avaliação da Formação

Gestão de Financiamentos à Formação

---

#### **Ambiente**

Auditorias Ambientais

Certificação Ambiental NP EN ISO 14001

Gestão de Resíduos Industriais

Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental

Legislação Ambiental

---

#### **Qualidade**

Implementação de Sistemas de Qualidade

---

#### **Segurança**

Condições de Trabalho com Higiene e Segurança

Faz-se um destaque especial para o curso de "Formação de e-formadores", que constitui um importante contributo para a elevação da qualidade da oferta, através de uma melhor qualificação dos formadores para intervir nesta modalidade de formação.

Ações realizadas durante o primeiro semestre deste ano:

**TABELA 5**

Cursos	JAN 2001 – JUN 2001		
	N.º Edições	N.º Horas de formação	N.º de participantes
Técnicas de Vendas	1	15	7
Finanças para não financeiros	1	30	7
Formação de E-formadores	3	90	38
Teletrein – Trabalhadores	1	30	18
Teletrein – Gestores	1	30	17
Totais	7	195	87

É de notar que, este semestre marcou o lançamento de uma nova fase e, por isso, resultou numa actividade formativa menos intensa. De qualquer modo, já existem cerca de 100 inscritos nos cursos lançados para o próximo semestre.

Iniciam-se também no 2º semestre de 2001 planos de formação para grupos específicos, nomeadamente, "Formação de Mediadores Imobiliários" e "Formação de Técnicos de Segurança e Higiene do Trabalho".

A página do Centro de Formação a Distância AEP regista cerca de 700 visitas diárias e são recepcionados diariamente vários pedidos de informação, factos que nos levam a acreditar no sucesso crescente da formação a distância em Portugal e no trabalho que estamos a desenvolver.

**e-cursos**  **AEP**  
Centro de Formação a Distância

O saber em rede.

Bem vindo Sr(a). Visitante Registe-se Contactos Mapa LOGIN

**Faça um UpGrade**  
aos seus conhecimentos

**SEMINEARIO INTERNACIONAL - AS PME'S E O E-LEARNING**

Veja o que se passou??  
Verifique e analise os resultados obtidos.

**SEMINEARIO "e-Learning: Novos Desafios à Educação e Formação"**

Mais uma iniciativa do Centro de Formação a Distância AEP

Consulte os resultados do Passatempo e-cursos Didática 2001

**E-LEARNING NO MUNDO**

Alguns Indicadores sobre e-Learning no mundo

**Curso Formação de e-Formadores**

5ª Edição - inscreva-se

**Estudo "Práticas de Formação a Distância em Portugal"**

Edição AEP - Faça e sua encomenda

**AEP FORMAÇÃO** à medida da sua EMPRESA

**PESQUISAR**

Inscrições  
Área Formação  
Fórum  
Sala Convívio  
Personalização

15 frequentou algum curso a distância?

Não  
 Uma vez  
 Várias vezes

Vote!

**Áreas de Cursos**

- Internacionalização
- Finanças
- Comercial
- Marketing
- Gestão de Recursos Humanos
- Formação
- Produção
- Qualidade
- Ambiente
- Higiene e Segurança
- Teletrabalho
- e-cursos AEP
- Gestão de Projectos

**Home Page**  
Funcionamento  
Catálogo  
Cursos  
Calendário  
Formadores  
Testemunhos  
Sugestões

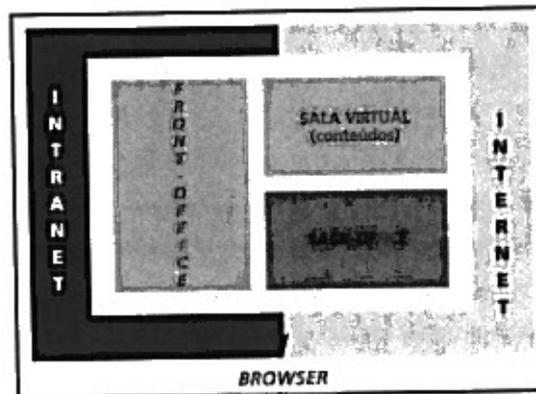
## INFRA-ESTRUTURA DE SUPORTE

A plataforma está disponível em [www.aeportugal.pt/e-cursos](http://www.aeportugal.pt/e-cursos).

**e-cursos AEP** é uma plataforma completa de *e-learning*, que permite a formação a distância baseada na Internet. Trata-se de um serviço baseado na economia digital e dispõe de todas as componentes de *front-office*, sala de aula virtual e *back-office*.

A formação pode ser disponibilizada em regimes mistos de estudo de conteúdos *on-line*, sessões com tutoria e acompanhamento *on-line* e sessões em regime tradicional em sala de aula, em regime assíncrono e síncrono.

Para a sua utilização basta dispor-se de um computador pessoal com acesso a Internet e um *browser*.



**Arquitectura da e-Cursos AEP**

A infra-estrutura **e-Cursos AEP** utiliza software baseado em plataforma Microsoft (IIS, Windows NT/2000, tecnologias activas *server-side* incluindo ASP, PERL, CGI's e ACTIVEX ), resulta de um projecto autónomo construído pelo CESAE – Centro de Serviços e Apoio às Empresas

Podendo ser operada completamente de forma remota, a plataforma está especialmente adaptada a ser utilizada em regime de *hosting* em provedor de serviços de internet que disponha de uma infra-estrutura compatível Microsoft (IIS, ASP e SQL server 2000) e serviços de *e-mail* do tipo *Smail*.

Podendo ser usada em infra-estrutura do tipo Intranet ou na rede pública Internet, a plataforma é compatível quer com baixa velocidade de acesso quer com elevadas velocidades, podendo nesta última situação serem usadas tecnologias multimédia como *streaming* de áudio e vídeo.

A nova plataforma está estruturada em quatro áreas distintas:

- Catálogo de Cursos
- Área de Formação
- Área de Gestão
- Gestão de Conteúdos



A plataforma apresenta capacidades de apresentação de módulos com conteúdos multimédia, testes *on-line* do tipo sim/não ou não aplicável, com resultados e comentários por grupo ou teste; possui um *interface* amigável para a criação de sessões em *back-office*, e vários níveis de acesso: como formandos, formadores/moderadores de módulos ou cursos e administrador de *back-office*; possui um completo sistema de relatórios sobre a avaliação da progressão dos participantes nas acções e é completamente *Database driven*.

Os conteúdos a publicar podem ser dos mais diversos tipos de conteúdos multimédia, podendo o seu carregamento (*upload*) ser feito de forma remota. A criação das sessões dos cursos completamente organizada a distância possui um assistente que permite de forma simples publicar os conteúdos dos diversos objectos formativos.

Os materiais a publicar na plataforma estão organizados em módulos e sessões. Estas sessões consistem de slides, texto video, testes, áudio, material HTML. Como formas de comunicação nas sessões moderadas possui fóruns, *Chats*, mecanismos de moderação da comunicação *on-line* como dedos no ar, lista de alunos presentes na sessão, contactos de *e-mail* e *curriculum* de apresentação dos participantes e do formador.

O sistema de gestão da formação da plataforma permite organizar o percurso formativo dos participantes, memorizando as diversas actividades e eventos que este vai realizando, podendo esta informação ser objecto de exploração em *back-office*.

Está preparada para poder ser personalizada às necessidades particulares de cada organização, com cursos que se adaptem aos requisitos específicos dos trabalhadores das mesmas.

## RECURSOS HUMANOS

A estrutura de recursos humanos que compõe o Centro de Formação a Distância está assim organizada:

- Um núcleo central de gestão e coordenação, que assegura algumas funções:
  - Direcção do projecto formação a distância
  - Marketing e relação com clientes
  - Gestão operacional dos cursos
  - Orientação pedagógica
  - Avaliação de conteúdo e de processo
  - Investigação e desenvolvimento (pesquisa, análise e produção de indicadores e de reflexão sobre as práticas de formação a distância)
- Uma equipa de formadores, que assegura:
  - A produção de conteúdos
  - A monitoria / tutoria dos cursos, nas vertentes presencial e a distância
- Apoio tecnológico externo, que é completamente assegurada pelo CESAE – Centro de Serviços e Apoio às Empresas e que providencia:
  - O desenvolvimento e manutenção da plataforma tecnológica **e-cursos AEP**
  - A produção de conteúdos multimédia



**III PARTE**

## ALGUNS DESAFIOS INTERNOS

Alguns dos maiores desafios que se colocam hoje à AEP no domínio da formação profissional relacionam-se muito de perto com os ensinamentos retirados desta experiência. Entre eles destacamos alguns:

- a) a formação a distância, tanto na modalidade de auto-formação como na modalidade de formação mista, deve ser articulada com toda a oferta de formação da AEP, em todas as suas vertentes e instituições (CESAE, Triálogo, EGP, Formação Empresa, PRONACI, Formação PME, etc.);
- b) toda a formação deveria ser modularizada e colocada em suporte digital, sendo gerida globalmente e integradamente, devendo todos os formadores da AEP colocar todos os materiais de apoio à formação neste mesmo suporte;
- c) deve ser dada especial atenção à elaboração de pequenos módulos de formação, dedicados a resolver problemas muito específicos que se levantam no quotidiano de cada trabalhador, construídos para auto-formação e disponibilizados na Internet, uns gratuitamente e outros para venda;
- d) deve ser feito um esforço adicional de formar formadores em e-learning;
- e) a iniciativa "Escola Virtual PME" e **e-cursos AEP** deve ser prosseguida, havendo toda a conveniência em divulgá-la publicamente e em promover o debate com outras entidades interessadas na formação a distância para as PME;
- f) podem e devem ser estabelecidas parcerias estratégicas com outras entidades, a começar pelo CESAE, o parceiro tecnológico e um parceiro na oferta de formação, que estabelece importantes pontes com o mundo formativo norte-americano, e a prosseguir nas Universidades de Aveiro e do Porto.

## ALGUNS DESAFIOS ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

Se é verdade que iniciativas como esta devem ser incentivadas, tanto projectos já em funcionamento como novos projectos, também é verdade que o Estado tem um importante papel a desempenhar na mobilização da sociedade, das empresas e dos indivíduos, para a sociedade do conhecimento e para o *e-learning*<sup>6</sup>, em particular.

Nas mãos do Estado estarão acções tão relevantes como:

- a) criar um clima de confiança e de mobilização nacional para o acesso aos benefícios destes novos meios de qualificação da população, procurando, por este meio, superar debilidades que constituem o calcanhar de Aquiles do nosso desenvolvimento social;
- b) incentivar a criação e/ou desenvolvimento de centros de excelência para o e-learning, sediados junto de instituições credíveis e autónomas ou junto de parcerias inter-institucionais, tendo em vista assegurar patamares paradigmáticos de qualidade (nos conteúdos, nos métodos, na formação de formadores, na certificação).

<sup>6</sup> Preferimos, como já justificamos, o conceito de *e-learning* ao conceito de *e-training*, pois o primeiro valoriza o papel do indivíduo que aprende, centrando a problemática educativa sobre os processos de aprendizagem.

- c) apoiar a consolidação das iniciativas de instituições autónomas que já provaram que gerem projectos próprios com qualidade e apoiar também o surgimento de alguns novos projectos, sempre mediante concursos públicos que favoreçam a transparência e a escolha das entidades mais capazes;
- d) definir, em parceria com estes promotores, novas regras relativas à certificação profissional;
- e) promover a avaliação sistemática destas iniciativas, privadas e públicas, tendo por fim garantir os necessários patamares de qualidade;
- f) criar mecanismos de incentivo à procura individual e empresarial do *e-learning*, do género da caderneta de formação desenvolvida no Reino Unido;
- g) apoiar centros especializados em formação de formadores de *e-learning*, condição indispensável para assegurar não só a qualidade dos processos de aprendizagem, mas também a própria procura.

Embora o funcionamento do mercado seja essencial na oferta de formação a distância com qualidade, neste momento de transição cultural que vivemos, poderá vir a ser perigoso, porque socialmente fracturante da sociedade portuguesa, continuar a deixar à mera iniciativa do mercado a oferta e a procura do *e-learning*.



