

Educação a distância: construindo relações para além do virtual...

Denise Pozas e Adriana Schneider

Resumo

Vivemos em uma era em que as relações favorecem a busca por diferentes alternativas capazes de ajudar as pessoas a aprender a conviver e a criar um mundo mais solidário. Esse cenário revela o início de um período de aprendizado sem fronteiras, sem limites, que implica a ampliação e a criação de novos espaços de convivência. Esses espaços pressupõem uma interação e um melhor aproveitamento dos recursos naturais, tecnológicos e da condição humana. A globalização e o advento das tecnologias da informação e da comunicação interferem na sociedade, estimulando novas formas de aprendizagem. A modalidade de educação a distância, com a flexibilidade de horários e locais de estudo, respeito aos ritmos e históricos de cada participante e possibilidade de compartilhamento de informações e conhecimentos entre um número maior de pessoas, chega ao mundo acadêmico e corporativo como estratégia diferenciada de educação para o 3º milênio.

A partir dessa mudança de paradigma, o Senac Rio, por meio de seu Centro de Tecnologia e Gestão Educacional, desenvolveu, aplicou, acompanhou e avaliou a etapa a distância dos cursos Especial e Superior da Academia Nacional de Polícia. Através dessa experiência, pudemos ratificar a relevância da utilização de uma metodologia que favoreça a integração teoria e prática, a partir de situações desafiadoras contextualizadas à realidade dos participantes, dentro de ambiente de aprendizagem virtual amigável que ofereça caminhos não-lineares de acesso à informação. E, principalmente, o acolhimento e o acompanhamento constante dos participantes por parte dos tutores e coordenadores, criando um vínculo de confiança e afetividade que transcende o virtual e constrói um espaço facilitador de aprendizagem.

Palavras chave: **educação a distância, interação, afetividade, aprendizagem.**

Introdução

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) foi criado em 1946, administrado pela Confederação Nacional do Comércio e organizado nacionalmente com uma Administração Nacional e Administrações Regionais estaduais autônomas. Há mais de 60 anos, o Senac promove o crescimento profissional e pessoal de milhões de brasileiros, por meio de uma vasta programação de cursos e atividades em diferentes áreas de atuação. É a maior rede de educação profissional do país e oferece, desde 1947, cursos na modalidade de EAD.

Na década de 1990, foi criado o Centro Nacional de Educação a Distância, com o objetivo de ampliar e diversificar a programação do Senac nessa modalidade. Como resultado desse empenho, o Ministério da Educação, em 2004, concedeu um credenciamento especial para o Senac oferecer cursos de pós-graduação *lato sensu* a distância. Para atender a essa demanda, foi criada a Rede Pós-EAD Senac.

A Rede EAD Senac, é coordenada pelo Centro de Educação a Distância (CEAD) do Departamento Nacional do Senac, órgão credenciado pelo MEC, e mais pontualmente, nos vinte pólos que compõem a Rede - as Unidades que comercializam e oferecem os Cursos, ambas voltadas para a atualização constante, na excelência da qualidade, experimentando estratégias que garantam a eficiência e a eficácia dos mesmos.

A Administração Regional do Senac no Estado do Rio de Janeiro tem acompanhado e promovido diversas transformações e desde 2005 oferece cursos de Pós-Graduação a distância para os estados do Rio de Janeiro, São Paulo e Espírito Santo, consolidando o seu pioneirismo nesse segmento da educação.

A **Missão** do Senac Rio é promover o desenvolvimento de competências, de pessoas e organizações, por meio de ações integradas e efetivas para o fortalecimento e a competitividade do comércio de bens, de serviços e do turismo.

Ser uma organização reconhecida pelo alto valor agregado de seus serviços e produtos, essenciais para o sucesso de pessoas e organizações e para o desenvolvimento econômico, social e ambiental dos mercados onde atua, alcançando a auto-sustentabilidade constitui-se a **visão** dessa organização.

A missão e a visão são perpassadas por valores assim delineados:

- foco na satisfação e no sucesso dos clientes;
- ação alinhada à estratégia corporativa;
- excelência em gestão e eficácia de processos;
- ação alinhada à estratégia corporativa;
- valorização dos colaboradores, docentes e consultores;
- alinhamento dos fornecedores à nossa estratégia;
- orientação para a auto-sustentabilidade;
- atuação socialmente responsável.

O Senac Rio, como organização de conhecimento, busca contribuir para o aprimoramento das relações humanas e econômicas da sociedade. Nesse contexto, à educação é atribuído papel decisivo por propiciar o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais necessárias ao melhor desempenho no trabalho. Através de seu Centro Especializado em Tecnologia e Gestão Educacional, tem desenvolvido soluções alinhadas às demandas da sociedade do

conhecimento, criando condições para que as pessoas aprendam, considerando seus perfis profissionais e características de seus cotidianos pessoais e profissionais. Para isso, suas soluções são customizadas e priorizam a inovação, o desenvolvimento de competências e o aprender fazendo, voltadas para organizações, entidades educacionais e pessoa física.

Nos últimos anos, o CTE encontra-se numa curva ascendente e constitui-se, hoje, como um centro referência do Senac Rio por incorporar em seus trabalhos uma educação de alta qualidade pedagógica e estética.

Essa preocupação fez com que customizássemos o *Moddle*, criando o Ambiente Virtual de Aprendizagem Senac Rio (AVAS) onde são rodados nossos cursos EAD e diversificássemos a equipe de trabalho, incorporando outros profissionais além dos educadores com especialização em diversas áreas de conhecimento. Com isso, gestores de projetos, administradores, pedagogos, conteudistas, desenhistas instrucionais, brinquedistas, jornalistas, revisores de texto, web designers, ilustradores, diagramadores e programadores com experiência no desenvolvimento de soluções de educação continuada para organizações públicas e privadas atuam em conjunto por projetos.

O nosso diferencial, então, consiste em propor atividades contextualizadas às situações enfrentadas pelos participantes na sua rotina de trabalho. Nossa metodologia favorece o desenvolvimento da capacidade reflexiva do participante e permite ao tutor agir como facilitador do processo de aprendizagem. Além disso, o desenvolvimento do processo avaliativo é feito ao longo do curso, dando oportunidade ao participante de avaliar e reavaliar seu aprendizado, retomando etapas anteriores para melhorar seu resultado.

Em 2007, o Departamento da Polícia Federal contratou, através de licitação, o Centro de Tecnologia e Gestão Educacional do Senac Rio (CTE) para desenvolver, executar e coordenar nove módulos na modalidade de educação a distância, da estrutura curricular do XV Curso Especial de Polícia e do XXI Curso Superior de Polícia, visando o aprimoramento técnico-acadêmico dos futuros gestores do Departamento de Polícia Federal. A contratação incluía, também, a elaboração, aplicação e correção de cinco provas presenciais nas Superintendências Regionais da Polícia Federal em todos os estados do Brasil e a participação do Senac em todas as bancas de defesa dos Trabalhos de Conclusão de Curso. O público alvo deste projeto era composto por 630 policiais com 10 anos de carreira (Agentes de Polícia Federal, Escrivães de Polícia Federal, Delegados de Polícia Federal e Peritos Criminais Federais).

A Academia Nacional de Polícia é um órgão central do Departamento de Polícia Federal, subordinado à Diretoria de Gestão de Pessoal, e responsável pela formação, treinamento, especialização e reciclagem do policial do Departamento, cuja carreira está estruturada nos cargos de Delegado, Perito Criminal, Agente, Escrivão e Papiloscopista. Sua missão é

selecionar, formar e especializar profissionais de segurança pública para exercerem, com excelência, suas atribuições, bem como formular e difundir a doutrina policial em defesa da sociedade.

Seus cursos proporcionam ao participante a construção de conhecimentos sobre a atividade policial, manuseio e uso com segurança e destreza de armas de fogo, assim como uma preparação física, intelectual e psicologicamente para enfrentar a criminalidade. Ao mesmo tempo, possibilitam a atualização em relação às mudanças tecnológicas e reforçam a percepção em relação às mudanças sociais inabaláveis, como integridade, hierarquia e disciplina, sentimento do dever, respeito aos direitos humanos e conduta ética.

Com isso, a Academia destaca-se como sede do desenvolvimento de estudos técnicos e de difusão do conhecimento específico para o corpo profissional.

A *expertise* do Centro de Tecnologia e Gestão Educacional do Senac Rio, então, contribuiu para a consolidação da parceria com a Academia Nacional de Polícia com o objetivo de desenvolver, aplicar, acompanhar e avaliar a etapa a distância do XV Curso Especial de Polícia e do XXI Curso Superior de Polícia.

Nessa parceria, a ANP, de acordo com sua missão, foi responsável pelo desenvolvimento dos estudos técnicos e a difusão de conhecimentos específicos nas disciplinas¹ da etapa presencial, com duração de 174 horas e o Senac Rio pelos módulos da etapa a distância, com a duração de 210 horas.

1. Pra começo de conversa...

O Departamento de Polícia Federal necessitava realizar os cursos direcionados policiais federais com 10 anos de carreira com o objetivo de qualificá-los como futuros gestores e efetuar a progressão da Primeira Classe para a Classe Especial da carreira Policial Federal. Esses cursos estavam previstos no Plano de Ensino da Academia Nacional de Polícia para o ano letivo de 2007 que buscava compor uma parceria com uma Instituição de Ensino Superior para complementação dos cursos na modalidade a distância. Para tanto, foi aberto um edital para a licitação dessa instituição. O Senac Rio, após vencer a licitação, iniciou sua estratégia para desenvolvimento de projetos corporativos.

A primeira etapa desse processo foi o levantamento das necessidades. Essa etapa previa um contato mais aprofundado com o cliente para um detalhamento das demandas e um delineamento do perfil da organização. Pautados numa concepção sócio-interacionista, nossos

¹ Estado, Sociedade e Segurança Pública; Métodos e Técnicas de Enfrentamento da Criminalidade; Administração em Segurança Pública; Inovações em Inteligência Policial; Estudos e Técnicas de Enfrentamento de Crimes Cibernéticos; Práticas Policiais, entre outras.

projetos priorizam o contexto da organização e partem da realidade dos participantes, estimulando assim a construção do conhecimento e autonomia. Essa customização está presente nos conteúdos desenvolvidos, na identidade visual criada para o projeto e na estratégia de relacionamento com o cliente durante todo o projeto, e alinhada às crenças educacionais que permeiam nossa proposta pedagógica, respaldando todos os projetos educacionais.

Duas outras instituições de ensino já haviam desenvolvido e acompanhado a etapa a distância dos cursos em anos anteriores, mas não haviam atendido às expectativas da ANP.

Após o fechamento do contrato com o Senac Rio em março de 2007, tivemos uma reunião em Brasília, quando foram passadas as diretrizes para esse ano: duração dos módulos, organização dos cronogramas dos módulos e das provas, tipo de linguagem a ser utilizada, endereços e contatos das Superintendências Regionais onde seriam realizadas as provas etc. Os demais contatos foram feitos por telefone e e mail. A frequência da comunicação com o cliente, assim como constante validação de cada etapa contribuíram para a otimização de todo o processo.

1.1 - “Antes”...

A Equipe e o Portal

Após a reunião na Academia Nacional de Polícia, começamos a delinear a organização do projeto e iniciamos a formação de uma equipe:

Gestor do projeto: ponto focal de comunicação com a ANP, responsável pela seleção e contratação dos profissionais envolvidos no projeto, pelo controle administrativo e financeiro do projeto.

Coordenador Pedagógico: pedagogo responsável pelo desenvolvimento dos módulos a distância, pela seleção dos conteudistas e tutores e treinamento dos mesmos na metodologia Senac Rio e pelo acompanhamento das turmas e tutores na plataforma Ambiente Virtual de Aprendizagem Senac Rio (AVAS).

Suporte administrativo: responsável pelo contato com os Departamentos Regionais do Senac, com as Superintendências Regionais da Polícia Federal e pela logística da aplicação das provas e envio de materiais.

Desenhista instrucional: desenvolvimento do storyboard a partir dos conteúdos desenvolvidos pelos conteudistas.

Design e TI: criação das telas do e-learning e colocação dos cursos na plataforma.

Suporte de help desk: apoio aos participantes e tutores.

Customização da plataforma AVAS (Ambiente Virtual de Aprendizagem Senac Rio) ao Projeto da Polícia Federal.

Um Portal da Polícia Federal foi criado na plataforma AVAS do Senac Rio, customizado e acessado através de uma página da Internet. Através dessa plataforma os conteúdos dos diferentes módulos foram disponibilizados para os participantes, ocorrendo todo o processo de interatividade entre tutor-participante e participante-participante e de avaliação do participante e do próprio curso. Esse Portal possibilitou o acompanhamento constante do processo de construção do conhecimento dos participantes através de relatórios que diagnosticaram a presença, participação, desenvolvimento e avaliação das atividades propostas.

Os Conteudistas

Iniciamos a seleção e contratação de conteudistas especialistas para o desenvolvimento dos nove módulos² de acordo com as ementas entregues ao Senac Rio pela Academia Nacional de Polícia, assim como o alinhamento de todos profissionais envolvidos à metodologia Senac Rio – CTE

A orientação para a equipe responsável pelo desenvolvimento dos módulos partiu do pressuposto de que o indivíduo que participa de um curso de aprimoramento técnico-acadêmico deverá ser capaz de articular os conhecimentos já adquiridos com os que vier a construir, de forma a mobilizar suas aquisições fora do ambiente rotineiro, em situações diversas, complexas, imprevisíveis com as quais provavelmente se defrontará ao desempenhar suas funções. A transposição didática, então, deveria ter a função de imprimir aos conteúdos um tratamento capaz de torná-los atraentes e de fácil compreensão àqueles a quem se destina.

Os Tutores

Após uma rigorosa seleção, os tutores foram capacitados para que o acompanhamento dos participantes fosse alinhado à nossa metodologia. O papel do tutor é de criar oportunidades de aprendizagem e estimular os participantes, orientando-os e acompanhando-os durante o desenvolvimento das atividades. Como mediador suas funções são: acompanhar e apoiar os participantes em seu processo de aprendizagem, identificando diferenças entre suas trajetórias, respeitando ritmos próprios, valorizando suas conquistas, incentivando a troca entre os alunos, procurando integrá-los e ajudando-os a enfrentar os desafios que o ensino individualizado impõe; desenvolver procedimentos que garantam a comunicação mediatizada, criando rotinas com ênfase no diálogo; fazer uso de tecnologias variadas (*chat* e fóruns de discussão), planejando e coordenando esses encontros virtuais de acordo com o plano de tutoria.

² Metodologia da Pesquisa, Metodologia do Ensino Superior, Liderança de Equipes, Orçamento e Finanças Públicas, Planejamento Estratégico, Gestão da Qualidade, Sociologia da Criminalidade, Ética na Função Policial, Orientação para o Trabalho de Conclusão de Curso.

A Transposição para a modalidade de Educação a Distância

A tela como espaço de escrita e de leitura traz não apenas novas formas de acesso à informação, mas também novos processos cognitivos, novas formas de conhecimento, novas maneiras de ler e de escrever, enfim, um novo letramento, isto é, estado ou condição para aqueles que exercem práticas de escrita e de leitura na tela.

(Soares, 2002)

O eixo condutor dessa ou de qualquer outra transposição alinhada à metodologia Senac Rio – CTE é a constituição das competências, uma vez que competência pode ser definida como a faculdade de mobilizar um conjunto de elementos cognitivos (saberes, capacidades, informações etc.), para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações e utilizando esses conhecimentos na implementação de novas soluções.

Assim, no tratamento do material bruto, a orientação consistiu em organizá-lo de forma a favorecer a construção de competências e não a memorização de conteúdos, na medida em que sua função é possibilitar ao indivíduo a constituição de habilidades necessárias ao exercício de determinada atividade.

Nesse processo, foram consideradas a dimensão **didático-pedagógica**, tendo em vista a necessária adequação da linguagem dos conteúdos e informações à clientela em foco e a dimensão **estética**, pois a identidade visual do material facilita seu manuseio, torna o estudo mais agradável, contribuindo para o processo de construção das aprendizagens pretendidas.

Para a construção dos módulos em EAD foi levada em conta a utilização conjugada do hipertexto e os recursos provenientes de diferentes mídias, tais como animações e produção gráfica (flash), de maneira a favorecer uma leitura do programa (exploração/navegação) não linear, contextualizada, baseada em indexações, conexões entre idéias e conceitos articulados, permitindo reproduzir e simular o diálogo entre autor e leitor.

A construção dos módulos privilegiou, portanto, a aprendizagem significativa, desafiadora, prazerosa e estimulante, com conteúdos desenvolvidos de forma a privilegiar a autonomia e a colaboração, além de contribuir com o processo de aprendizagem.

A Metodologia

A metodologia de desenvolvimento e acompanhamento dos módulos da etapa a distância possibilitaram um processo de educação continuada, fazendo circular e ampliar os conhecimentos construídos pelos participantes. Todas as atividades foram desenvolvidas a partir

do conceito de *edutainment*³, colocando o sujeito no centro do processo, desencadeando ações através de desafios, problemas e projetos orientados e mediados⁴ pelo tutor. Levou-se em consideração, ainda, a andragogia⁵, cujo foco está voltado para a independência e auto-gestão da aprendizagem pelo aprendiz-adulto e para a aplicação prática daquilo que foi estudado.

As parcerias

No acordo firmado com a Polícia Federal, cabia ao Senac Rio – CTE a aplicação de cinco provas presenciais que deveriam acontecer nas dependências das Superintendências Regionais da Polícia Federal e ser aplicadas por um representante do escolhido pelo departamento regional do Senac nos diferentes estados. Com isso, foi enviada, pelo diretor regional do Senac Rio, uma carta aos diretores regionais dos outros estados, convidando esses departamentos para uma parceria nesse projeto. O CTE entrou, então, em contato com os setores de Educação a Distância dos departamentos regionais dos Senac, iniciando a parceria e solicitando que estes selecionassem um docente para o recebimento, aplicação e posterior envio das provas.

Da mesma forma, a equipe CTE do projeto da Polícia Federal entrou em contato com os responsáveis pelas Superintendências regionais da Polícia Federal a fim de agilizar a organização das provas.

Esses dois contatos prévios e a continuidade de uma relação amistosa de parceria tiveram um papel fundamental no sucesso do projeto com um todo. O fato de contarmos em diferentes estados com pessoas responsáveis e comprometidas nas duas instituições possibilitou otimização dos recursos e a rápida resolução dos eventuais problemas que surgiram no decorrer do processo. Um exemplo disso foi quando uma representante do Senac, que por um problema grave, não pode comparecer à Superintendência Regional da PF com as provas no dia marcado, em um dos estados do Brasil. A equipe CTE do Rio, percebendo o ocorrido, entrou em contato com a responsável pela Superintendência da Polícia Federal que prontamente resolveu o problema com presteza e profissionalismo. Outro exemplo foi o mutirão realizado por todos os departamentos regionais do Senac para a reprodução e correção das provas da 1ª recuperação para que os participantes fossem informados dos resultados no menor tempo possível, podendo, portanto, preparar-se para a próxima etapa.

³ **Edutainment** Arte de aprender de forma divertida. A aprendizagem é feita num contexto lúdico e descontraído com recursos de jogos, *role-plays* ou simulações que são realizadas com o computador.

⁴ **Mediar**: intervir para promover mudanças e construir competências num ambiente educacional que significa a constituição dos processos de mobilização dos conhecimentos, das emoções e do fazer.

⁵ **Andragogia**: (do grego: andros - adulto e gogos - educar), ou seja, a arte de educar adultos, que não são aprendizes sem experiência.

“Durante” ...

O primeiro passo para a aplicação dos módulos da etapa a distância foi a inscrição dos participantes no curso, para que tivessem acesso ao Portal da Polícia Federal da Plataforma AVAS. O procedimento necessário envolveu cadastrar cada participante pelo nome, e mail e cidade no Portal. Para tanto, foi disponibilizado pela ANP uma listagem com esses dados dos participantes. Como essa listagem poderia não estar atualizada, foi enviado para as SRs (Superintendências Regionais da PF) um comunicado solicitando que os participantes entrassem em contato com o suporte técnico do Senac Rio para fornecer esses dados por telefone ou e mail.

Os participantes foram sendo cadastrados no Portal e recebendo suas senhas de acesso. Com a checagem das informações, constatamos que alguns participantes não possuíam e mail ou computador e que uma grande parte necessitava de uma atenção especial para acessar e navegar no Portal. As orientações fornecidas no Portal e o vídeo tutorial que apresentava o passo a passo da navegação não eram suficientes para sanar as dúvidas e as ansiedades dos participantes. Era necessário, então, *ir além do virtual* e fornecer um *coaching*, uma inclusão digital afetuosa que fizesse com que cada participante se sentisse seguro e confortável para explorar esse mundo virtual.

Os primeiros módulos foram “para o ar” no dia 24 de abril, mas poucos entraram nessa primeira semana. Alguns por falta de tempo, outros por estarem em missão fora de casa e outros pelas dificuldades em relação à navegação. A partir dessa situação, traçamos uma estratégia de acolhimento: colocamos mais mensagens no portal sensibilizando para a entrada; enviamos e mails incentivando a participação; disponibilizamos outros telefones, além do suporte técnico para contato e montamos um atendimento individualizado para os participantes feito não somente pelo suporte técnico, mas também pelo gestor do projeto, a coordenação pedagógica e o suporte administrativo. Aos poucos as dificuldades foram diminuindo e a participação aumentando. Um trabalho incessante de nossa coordenação junto aos tutores otimizou todo o processo. As interações tutor-participante, participante-equipe CTE e tutores-equipe CTE sempre priorizaram o respeito à diversidade, a construção da autonomia de cada uma das partes envolvidas e a presença da afetividade e da flexibilidade em cada conversa, explicação ou mensagem postada no portal. Fomos *além do virtual*, nossas relações foram estabelecidas com a concretude da afetividade, da emoção do entendimento do outro.

Nossa estratégia inicial transformou-se em diretriz de ação para todo o curso. Apostamos num atendimento personalizado, que com o tempo foi se mostrando muito eficaz. Os dificultadores, como a não inclusão digital de alguns participantes, o comportamento arreado ao “novo mundo” -

o virtual - e o conhecimento limitado sobre as ferramentas utilizadas no ambiente virtual de aprendizagem, foram se transformando em participações cada vez mais assíduas. Os participantes começaram a interagir sem o peso da obrigatoriedade (apesar do curso ser obrigatório para a ascensão profissional), evoluindo então na aprendizagem, na relação com a plataforma, construindo uma relação positiva com os tutores e uma nova visão do curso. Com isso, conseguimos minimizar outros descontentamentos, que apesar de não serem direcionados diretamente ao Senac Rio, prejudicavam a realização dos módulos, tais como, insatisfação diante da imposição na realização do curso, dificuldade de acesso ao conteúdo do curso em função do deslocamento referente ao ofício de participante, dificuldade de gestão do tempo para trabalhar e estudar.

“Depois”

Ao final do projeto, os resultados alcançados demonstraram a eficácia das estratégias utilizadas. Durante todo o curso, nossas ações estiveram voltadas para o desenvolvimento pessoal de cada um dos participantes. Preocupamo-nos com a relação interpessoal e com a aproximação do grupo de policiais com a educação a distância, desfazendo os medos e as resistências. Isso fez com que as dificuldades encontradas no início do curso e os eventuais problemas relacionados a conteúdo e/ou metodologia fossem sanados e esclarecidos prontamente.

Dessa forma, obtivemos expressivos resultados, como:

- Baixo nível de reprovação, contribuindo para a ascensão profissional dos participantes. (menos de 1% do grupo concluinte).
- Baixo nível de evasão (menos de 1% do grupo inscrito).
- Alta qualidade nas apresentações presenciais dos trabalhos de conclusão de curso, inclusive com indicação de publicação pela banca avaliadora para alguns trabalhos (planilha e gráfico de notas – **anexo 1**).
- Alto índice de feedback positivo (depoimentos – **anexo 2**).
- Credibilidade no trabalho dos tutores demonstrada pela assiduidade dos participantes na plataforma AVAS, o que levou a levando a uma melhor relação de aprendizagem (maior presença nas atividades do curso – fórum de discussões e chats)

O “que fica”...

CERTEZA

De tudo ficaram três coisas:

A certeza de que estamos sempre começando...

A certeza de que precisamos continuar...

A certeza de que seremos interrompidos antes de continuar...

Portanto, devemos...

Fazer da interrupção, um caminho novo...

Da queda, um passo de dança...

Do medo, uma escada...

Do sonho, uma ponte...

Da procura, um encontro...

E assim terá valido a pena existir.

(Fernando Sabino)

O Senac Rio compreende as organizações como organismos vivos que acolhem a diversidade e as contradições das pessoas que a compõe. Por isso, a cada final de projeto recolhemos em nossa bagagem experiências, sensações e emoções únicas que nos possibilitam continuar.

Porém, todo o processo de desenvolvimento e execução de um projeto passa, automaticamente, a ser, não uma verdade absoluta, mas um espaço rico de questionamentos e buscas, dando origem a futuras investigações e criações. E, é esse espírito de inacabamento, traduzido no poema de Fernando Sabino que nos possibilita crescer.

Todo projeto corporativo é antes de tudo um projeto educacional, e essa magia da educação, misturando afeto, cognição, percepção e interação precisa estar presente em todas as soluções propostas.

A presença do **mediador** (tutor, coordenador, suporte técnico, enfim toda a equipe do projeto) é essencial para a efetivação de um processo que fomente a construção do aprendizado. O mediador é aquele que se coloca como parte do processo, e não como alguém que detém os saberes. O mediador é aquele que também aprende, que se posiciona no ambiente de aprendizagem como aquele que conduz a ação educacional, através do diálogo, da interação e da valorização das diferentes experiências e da diversidade cultural.

“Saber ensinar não é transferir conhecimento, mas criar possibilidades para a sua própria produção ou a sua construção” (Paulo Freire).

Ser um mediador é se despir do autoritarismo que caracteriza o docente do modelo de educação tradicional, e estar aberto aos questionamentos, à curiosidade dos sujeitos aprendentes, às suas inibições e incertezas, as diferentes histórias de vida. É possibilitar o desenvolvimento de

competências, mas também criar um ambiente que facilite a aprendizagem para a vida. O mediador deve fortalecer as relações no grupo, ser afetivo e incentivar a troca de experiências.

*“Toda experiência de aprendizagem se inicia com uma **experiência afetiva**. É a fome que põe em funcionamento o aparelho pensador. Fome é afeto. O pensamento nasce do afeto, nasce da fome. Não confundir afeto com beijinhos e carinhos. Afeto, do latim "affetare", quer dizer "ir atrás". É o movimento da alma na busca do objeto de sua fome. É o Eros platônico, a fome que faz a alma voar em busca do fruto sonhado” (Rubem Alves, 2002).*

Como todo processo de aprendizagem, os projetos corporativos precisam de um olhar e uma escuta sensível e o diálogo presentes. Para todas as etapas do desenvolvimento podemos aplicar a metáfora do fotógrafo: *ao observar focalizo, faço zoom ou amplio a cena, cliço, revelo, amplio, e nessa arte cheia de possibilidades, monto um álbum, faço uma exposição ou simplesmente ilustro uma reportagem*⁶.

Sendo assim, no desenvolvimento de projetos corporativos, como o da Polícia Federal, deverão estar presentes a observação, a reflexão, o diálogo, a contextualização, o registro, o planejamento, a avaliação e o replanejamento, para que a afetividade e o respeito à diversidade possibilitem a construção do conhecimento.

Bibliografia:

ALVES, Rubem (2002) A arte de produzir fome. In: http://www2.uol.com.br/aprendiz/n_colunas/r_alves/id241102.htm. Acesso: 12/10/2007

MOORE, Michael. **Educação a distância** - uma visão integrada. Editora Thomson, 2007.

GOMES, Cristiano Mauro Assis. **Feuerstein e a construção mediada do conhecimento**. Porto Alegre: Artmed, 2001.

FREIRE, P. e Faundes, A. **Por uma pedagogia da pergunta**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1985.

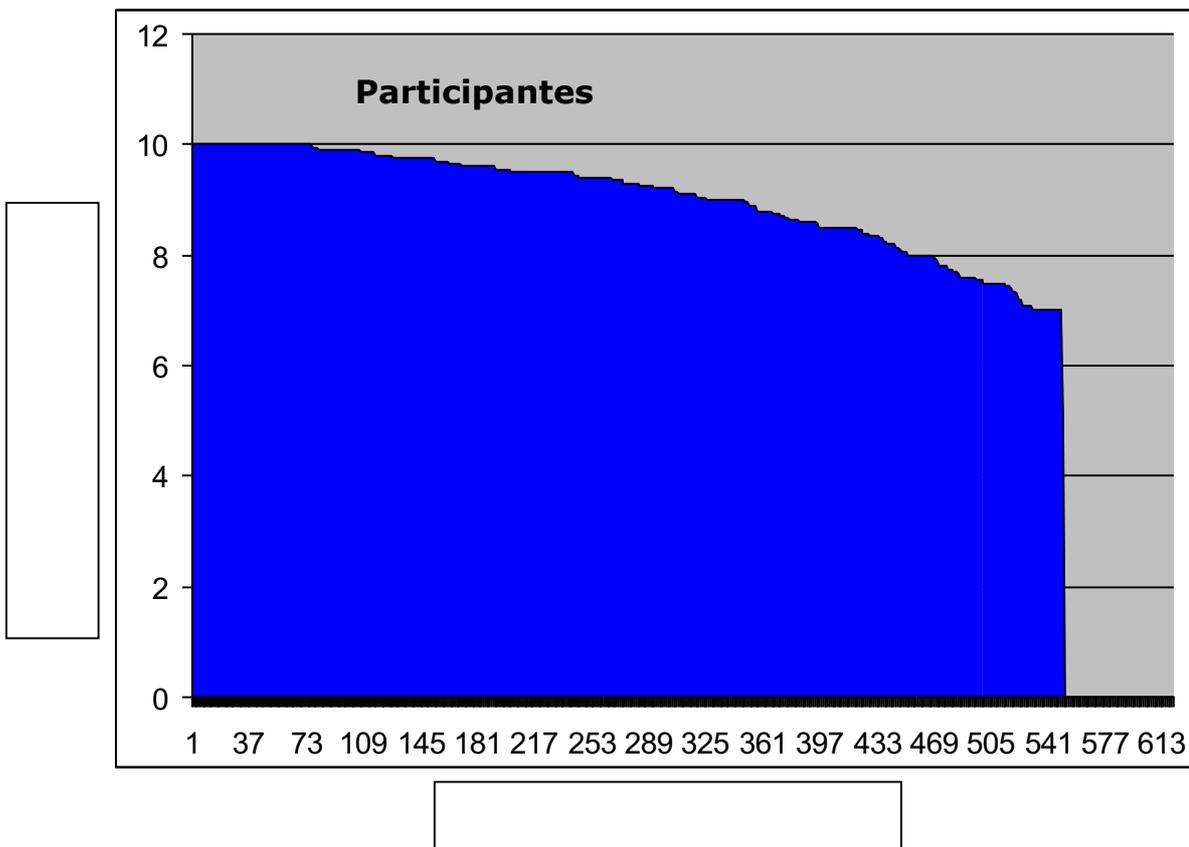
FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**. Editora: Paz e Terra, 2002.

SOARES, Magda. **Novas práticas de leitura e escrita: letramento na cibercultura**. Educação e sociedade, São Paulo, v.23, n.81, 2002.

⁶ A fotografia do olhar, da escuta e do diálogo - M. Tereza de Carvalho

ANEXOS

Anexo 1





Anexo 2

Eu que agradeço! ...agradeço a Deus e a todos que somam esforços em busca de um amanhã melhor para os nossos filhos, parentes, amigos enfim, UMA MELHORIA PARA A HUMANIDADE ... Que a luta continue, que nossa persistência some-se aos esforços de tantos outros irmãos, amigos e guerreiros desta que penso ser uma batalha constante pela melhoria de condição de vida não só de nossas cidades tão carente de estruturas que favorecem a implementação de uma segurança pública, verdadeiramente pública e de qualidade. Foi e é uma honra trabalhar com a Equipe do SENAC. Esperançoso fico, pensando ser o início de uma alavanca de Arquimedes, para que possamos alavancar o mundo em toda a nossa qualidade de vida.

Realmente foi difícil percorrer o caminho até onde chegamos, porém não seria possível sem a ajuda, compreensão e paciência dedicada por todos os integrantes da equipe do SENAC-RIO. Gostaria de agradecer pelo apoio prestado, sem o qual não seria possível a conclusão do curso. Muito obrigado. Um abraço a todos.

Obrigado pela mensagem de congratulações. Percebi que você compreendeu as nossas dificuldades e fiquei bastante feliz ao ler sua mensagem. Depois de todo o esforço vem uma pequena vontade de fazer tudo de novo.

Suas palavras são muito bem recebidas, pois realmente para alguns participantes foi bem complicado. Curso presencial na Academia, juntamente com as primeiras disciplinas do SENAC. Ao retornar, dar continuidade a vida profissional, unida a continuidade do curso a distancia. Mas, ainda bem que contávamos com a equipe de vocês, que desde o início se mostrou sensível as nossas realidades. Mande meu agradecimento a toda equipe do SENAC-RIO...

Realmente o início do processo foi muito difícil e conturbado... Os profissionais do SENAC me ajudaram muito durante este tempo, porém a maior ajuda recebida pelos tutores foi a confiança que eles depositaram em mim, este foi o fator decisivo para que eu e meus companheiros conseguíssemos chegar até o fim do processo aprovados. Deixo registrado que eu em particular, tenho um enorme carinho pelo SENAC, pois já fui aluno desta intuição de ensino em várias ocasiões e meu pai, lecionou no SENAC durante aproximadamente 20 anos de sua vida. Deixo meu carinho e gratidão a todos vocês profissionais do SENAC...



Externo meus agradecimentos, informando que foi o método de ensino muito diferente, porém prático. Assim sendo solicito mais informações sobre outros cursos oferecidos pelo SENAC/RJ na mesma modalidade de ambiente virtual.

Muito me orgulho de ter participado deste evento ao lado de profissionais tão polivalentes. Foram muitos embates pessoais e de grupo sanados progressivamente. No afã de querermos chegar ao final, ficamos por demais ansiosos, e com o suporte SENAC-RIO com todo o pessoal envolvido chegamos enfim a conclusão satisfatoriamente.

De fato, este ano estive empenhada e dividida entre as atividades profissionais, familiares e com o XXI CSP, mas valeu muito passar por essa experiência. Apesar das dificuldades iniciais, e de, às vezes ter me aborrecido com alguns percalços, principalmente relativos ao processo de Aprendizagem a Distância, mas foram muito importantes para meu crescimento profissional. Passado o sufoco em cumprir as tarefas e elaborar o TCC, percebo que foi muito proveitoso compartilhar minhas idéias com os colegas, tutores e coordenadores do SENAC-RIO. Hoje, aliviada com a certeza do dever cumprido, em mais essa etapa de minha vida profissional, sigo com esperança, sempre, de contribuir, de algum modo, com a melhoria contínua da gestão do DPF.

Foi de grande valia esse tempo em que estive em contato com vocês. Aprendi muito e agradeço toda a paciência que vocês tiveram conosco. Infelizmente nosso serviço nos toma muito tempo, mas dentro do possível consegui interagir.

Agradeço colaboração de toda a equipe do SENAC, pois muito contribuíram para o êxito de todos que participaram o XV Curso Especial de Polícia. Com certeza, nós alunos, que mantivemos contatos com os orientadores, assimilamos ensinamentos que nos auxiliarão no desenvolvimento de nossas atividades cotidianas, tanto as voltadas para o Departamento de Polícia Federal, quanto as de nossas vidas fora do âmbito profissional.