

A REDE DE FORMAÇÃO E PESQUISA COMO ESTRATÉGIA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO NO SESC DURANTE O ISOLAMENTO FÍSICO

Barbara Maria Ferreira de Sousa Barreto	Especialista em Educação. SESC. bbarreto@sesc.com.br
Aline Vieira de Albuquerque	Doutoranda em Políticas Públicas e Formação Humana. SESC. aalbuquerque@sesc.com.br
André Souto Witer	Mestre em Desenvolvimento e Meio Ambiente. SESC. awiter@sesc.com.br
Maria Clotilde Barbosa Nunes Maia de Carvalho	Mestre em Serviço Social. SESC. mmaia@sesc.com.br

RESUMO

O presente relato apresenta a experiência da Rede de Formação e Pesquisa - RFP do Serviço Social do Comércio – Sesc na promoção da Formação Emergencial das equipes no contexto da pandemia do Novo Coronavírus. A RFP foi idealizada em 2002 com o propósito de manter o alinhamento das ações promovidas aos colaboradores considerando-se, entre outros aspectos, a extensão territorial do país e a conseqüente diversidade de culturas e necessidades. Estrutura-se em três eixos de atuação: 1) formação continuada e desenvolvimento de equipes; 2) pesquisa, experimentação e desenvolvimento institucional e 3) memória, documentação e difusão do conhecimento. Uma das principais atribuições é o planejamento, execução e acompanhamento de ações direcionadas a mais de 42 mil funcionários que atuam em todo o território nacional, valorizando a aprendizagem colaborativa em rede, com a articulação entre os diferentes processos desenvolvidos nos âmbitos regional e nacional. Em resposta aos desafios sociais enfrentados pelo Brasil que foram evidenciados pela pandemia, impactando principalmente a população mais vulnerável: a de baixa renda, sem escolaridade, alimentação adequada, moradia, oportunidade de emprego formal e que vive em condições sanitárias precárias, o Sesc estruturou um plano de ação de enfrentamento, denominado “Plano Sesc Covid-19”, com objetivo de assegurar a continuidade dos serviços essenciais de acesso aos direitos à saúde e alimentação adequada por meio das atividades dos programas assistência e saúde. Neste contexto, a RFP assume um papel de protagonismo diante da retomada das atividades essenciais do Sesc, pois surge a necessidade de promover ações de formação continuada com o objetivo de preparar em meio ao distanciamento físico, as equipes, geograficamente dispersas para o retorno com a segurança necessária para evitar a disseminação do Novo Coronavírus. Na busca por inovações metodológicas referentes à forma como até então estruturávamos as ações, para definição das trilhas formativas, foram seguidos os seguintes passos: 1) pesquisa diagnóstica; 2) alinhamento conceitual com curadoria de conteúdo; 3) produção de videoaulas; 4) indicação de conteúdos complementares; 5) espaço para esclarecimento de dúvidas e troca de experiências; 6) quizzes para testar conhecimentos e 7) discussões e validação de protocolos regionais para atuação em territórios locais durante a pandemia. Foram aproximadamente 4 mil funcionários inscritos e obtivemos percentual superior a 75% de engajamento nas atividades propostas. Acreditamos que a expressiva adesão para uma ação realizada na modalidade a distância deve-se aos seguintes fatores: - etapa diagnóstica para considerar o contexto no qual os sujeitos envolvidos estão inseridos; - ambiente virtual com interface visualmente atrativa; - navegação intuitiva e estruturada para fomentar o debate e a troca de experiências; - rede de pessoas que engajadas viabilizaram o funcionamento da rede tecnológica; - curadoria de conteúdo responsável, com base em evidências científicas, em desmistificar as *fake News* relacionadas à pandemia e; - o uso de novas tecnologias para produção dos conteúdos.

PALAVRAS-CHAVE: Formação em Rede; Gestão do Conhecimento; Pandemia.

1. Introdução

O Serviço Social do Comércio - Sesc é uma instituição privada de bem-estar social presente em todas as capitais dos Estados Brasileiros, no Distrito Federal e em mais de 580 unidades operacionais físicas e móveis localizadas em cidades do interior. Realiza no campo da Educação, Saúde, Cultura, Lazer e Assistência, ações socioeducativas de acordo com as demandas características de cada localidade em que atua, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos brasileiros, em especial dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes.

A ação educativa constitui-se em característica básica unificadora das ações finalísticas do Sesc, consoante o compromisso com a formação humana integral e o desenvolvimento social.

Neste esforço, o Sesc se organiza para promover uma atividade formativa de caráter transversal a todos os seus programas, propondo o exercício de compreensão da realidade como princípio educativo, parte integrante de uma ação sociocultural mais ampla, capaz de contribuir para o desenvolvimento do pensamento crítico e reflexivo e para a atuação coletiva em torno de problemas comuns, projetando novos contornos para a vida em sociedade.

Diante deste contexto, a Rede de Formação e Pesquisa sob a coordenação da Gerência de Formação e Pesquisa do Departamento Nacional do Sesc assume um papel central para formação das equipes, com os desafios geográficos de uma instituição localizada em todos os estados da Federação, em um país de dimensões continentais, que atualmente ultrapassam mais de 42 mil funcionários.

Para a melhor compreensão da estratégia de Formação Continuada adotada pelo Sesc ao longo do tempo, cabe detalharmos um pouco mais sobre a estrutura da Rede de Formação e Pesquisa e sua atuação nacional.

A Rede de Formação e Pesquisa, antes denominada Rede de Desenvolvimento Técnico foi constituída em 2002 sob a coordenação do Departamento Nacional do Sesc, com a finalidade de fomentar trocas, compartilhamentos, conexões e o aprendizado colaborativo. Cabe ressaltar que a intencionalidade da estratégia foi conceber uma rede de pessoas e não tecnológica. Representada pelos profissionais responsáveis pelos projetos de Capacitação e Desenvolvimento nos Departamentos Regionais do Sesc, denominados Núcleos de Formação e Pesquisa, com ramificações nas unidades operacionais interiorizadas.

Com o desafio da formação das equipes geograficamente dispersas, em 2005 o Departamento Nacional adotou enquanto estratégia o sistema de videoconferência, tendo como primeiro programa veiculado a Formação dos Gestores dos Departamentos Regionais, a partir de então, todas as iniciativas adotaram esta estratégia, fato que trouxe uma significativa economia financeira e possibilidade de ações síncronas abrangendo a maioria das equipes.

O uso da videoconferência possibilitou a interação síncrona, esclarecimento de dúvidas com os professores e compartilhamento de experiências com os demais participantes. Ao perceber o potencial da ferramenta, o corpo gestor do Departamento Nacional do Sesc decidiu-se por

realizar a experiência de promover além do referido curso de pós-graduação, ações de capacitação direcionadas às equipes técnicas por meio dessa ferramenta.

De acordo com Cruz (2009) a videoconferência nasceu como uma ferramenta para comunicação empresarial e foi desenvolvida com foco em reuniões de negócios, porém, nas últimas décadas, passou a ser utilizada também para fins educativos. Isso, provavelmente, se deve ao fato de que, dentre as mídias aplicadas à Educação a Distância (EaD), a videoconferência seja a que mais se aproxima do ensino presencial, ao permitir que participantes situados em dois ou mais lugares geograficamente dispersos possam realizar uma sessão síncrona com imagem e som e, com os recursos disponíveis na videoconferência, e interagir, por meio de chat ou por vídeo (imagem e som).

Porém, mesmo com resultados satisfatórios, considerando a sincronicidade das sessões de videoconferência, sabíamos que era preciso avançar no uso de ferramentas assíncronas e metodologias que estimulassem o debate, a troca de experiências e a reflexão. Nesse sentido, em 2011 a Rede de Formação e Pesquisa investe esforços na estruturação de ações formativas pelo Ambiente Virtual de Aprendizagem, inicialmente utilizadas como repositórios de materiais, com papel complementar às ações formativas realizadas por videoconferência.

A partir de 2018 o Ambiente Virtual de Aprendizagem passa a assumir um papel de protagonismo enquanto estratégia de formação em rede, quando passa a ser potencializado pela utilização dos recursos de interatividade como fórum, chat e demais atividades, possibilitado pela atualização da versão da plataforma escolhida: Moodle, além da renovação da interface, que torna o Ambiente virtual mais com navegação mais intuitiva, visualmente mais atrativo contribuindo para maior adesão dos usuários.

Um marco decisivo para a Rede foi a elaboração e implementação do documento referencial Plano Nacional de Formação e Pesquisa, vigente no período de 2017 a 2020, escrito de forma colaborativa com a participação de todos os Departamentos Regionais e aprovado no final de 2017.

No entender de Lévy (2003) a rede é antes de tudo, um instrumento de comunicação entre pessoas, um laço virtual em que as comunidades auxiliam seus membros a aprender o que querem saber. Os dados não representam senão a matéria-prima de um processo intelectual e social vivo, altamente elaborado. Ou seja: toda inteligência coletiva do mundo jamais dispensará a inteligência pessoal, o esforço individual e o tempo necessário para aprender, pesquisar, avaliar e integrar-se a diversas comunidades, sejam elas virtuais ou não.

O Plano de Formação e Pesquisa propõe estratégias orientadas a incidirem diretamente sobre a qualidade dos serviços prestados na ponta e, portanto, sobre a qualidade de vida dos destinatários da ação do Sesc, considerando os referenciais institucionais e o objetivo de desenvolvimento integrado com a sociedade. Suas finalidades articulam as dimensões individual, coletiva e institucional, pretendendo promover:

- ***Para os profissionais:*** desenvolvimento pessoal articulado à construção de uma identidade profissional compromissada e tecnicamente competente, com responsabilidade e respeito à diversidade de ideias, valores e culturas, e capacidade de atender às demandas sociais de forma ética, humanizada e colaborativa, consciente dos desafios da realidade política, econômica e social do Brasil contemporâneo.

- **Para o Sesc:** aprendizagem e desenvolvimento organizacional expresso na produção e circulação do conhecimento em diálogo com a sociedade; na preservação e difusão da memória institucional; em mudanças relacionadas ao aprimoramento da gestão, à otimização dos processos de trabalho e à ampliação da efetividade social dos serviços prestados; e na participação ativa na construção das políticas institucionais, com fortalecimento das relações entre DN, DDDR e Polos de Referência.

- **Para a sociedade:** dinamização sociocultural dos territórios onde o Sesc atua por meio de ações conjugadas de formação, pesquisa-ação e difusão de grandes temas em prol da organização de uma agenda pública, produção e disseminação do conhecimento nos campos da gestão, formação e ação social.

O documento foi desenvolvido com o objetivo fortalecer o papel estratégico do campo da formação e pesquisa como eixo transversal e recurso estruturante das práticas de gestão, formulação de políticas, aprendizagem organizacional, desenvolvimento profissional e ação social, consoante o propósito de realização plena da missão do Sesc, de forma crítica e inovadora.

Quanto aos objetivos específicos do documento podemos destacar:

- a) Sistematizar a Rede de Formação e Pesquisa, estimulando a dinâmica colaborativa e integrada a partir de diferentes contextos, por meio da articulação constante entre órgãos, equipes e iniciativas desenvolvidas nos âmbitos local, regional, nacional e internacional.
- b) Instituir a Comissão de Formação e Pesquisa como colegiado articulador, com função de mediação estratégica, desenvolvendo espaços qualificados de formulação, decisão coletiva e gestão colaborativa, com vistas ao aprimoramento contínuo dos processos e realizações nos diferentes âmbitos.
- c) Fomentar e apoiar o desenvolvimento das estruturas locais de formação e pesquisa buscando o incremento de seus quadros para uma atuação estratégica na proposição e gestão das ações locais, na dinâmica colaborativa regional e em rede, bem como na mediação dos processos formativos.
- d) Mapear e fomentar o intercâmbio das práticas de formação e pesquisa inter-regionais, nacionais e internacionais nos campos da gestão e ação sociocultural.
- e) Intensificar e formalizar parcerias regionais, nacionais e internacionais, reforçando as relações de cooperação mútua e a interação em redes de formação, produção e difusão de conhecimentos e práticas.
- f) Desenvolver o Portal de Formação e Pesquisa, provendo ferramentas que permitam a comunicação e a colaboração entre os sujeitos/instituições envolvidos, a criação de repositórios temáticos, a articulação de bases de dados, o desenvolvimento e gestão de ações formativas, e a realização de atividades interativas.
- g) Conceber e consolidar o sistema de acompanhamento e avaliação dos projetos/ações no âmbito da Rede de Formação e Pesquisa, como forma de viabilizar o aperfeiçoamento e melhoria contínua, apoiar decisões de gestão e de formação, reorientar as ações, favorecer a sua implementação e alicerçar apoios institucionais.

A Rede de Formação e Pesquisa adota quatro princípios orientadores, são eles: 1) formação humana integral e pensamento complexo; 2) colaboração, autonomia e interdependência; 3) inventividade, inovação e tecnologia; 4) formação, pesquisa e produção do conhecimento.

Os princípios orientadores estruturam-se por três eixos de ação a saber:

Eixo 1. Formação Continuada e Desenvolvimento de Equipes – Desenvolvimento de programas estruturados de formação continuada, a partir de atividades presenciais, semipresenciais e a distância, valorizando a dinâmica de aprendizagem colaborativa em rede, com a articulação entre os diferentes processos educativos desenvolvidos nos âmbitos local, regional e nacional.

Eixo 2. Pesquisa, Experimentação e Desenvolvimento Institucional - Destina-se a subsidiar a formulação, implementação e avaliação de políticas e programas nacionais e regionais, possibilitando o aprofundamento do conhecimento acerca do trabalhador e da realidade brasileira, a consolidação dos referenciais institucionais e o aprimoramento constante da ação do Sesc. Inclui as atividades atinentes aos estudos socioterritoriais e à formulação e experimentação de projetos, que têm grande potencial para a qualificação crescente.

Eixo 3. Memória, Documentação e Difusão do Conhecimento - Reúne dimensões de atividades mais diretamente caracterizadas pela ampliação do acesso ao conhecimento e sua apropriação como bem público, contribuindo, também, para fortalecer os mecanismos de preservação e difusão da memória institucional e para dar visibilidade ao conhecimento institucional.

Para operacionalização da Rede, o papel da Comissão de Formação e Pesquisa se faz fundamental. Trata-se de um colegiado de caráter articulador, formado pelos gestores dos órgãos de formação e pesquisa no Departamento Nacional, e representantes designados pelas Direções Regionais, com propósito de atuação estratégica dessa Comissão. Suas responsabilidades e atribuições estão associadas ao planejamento, execução e acompanhamento de ações direcionadas à estruturação e organização da Rede de Formação e Pesquisa, com vistas ao seu aprimoramento contínuo.

Outro caráter importante para a operacionalização da Rede cabe à infraestrutura tecnológica, neste sentido reunirmos esforços para a busca de soluções que viabilizem a realização de programas estruturados de formação continuada, a partir de atividades presenciais, semipresenciais e a distância, valorizando a dinâmica de aprendizagem colaborativa em rede, com a articulação entre os diferentes processos educativos desenvolvidos nos âmbitos local, regional e nacional.

Exposto todo o contexto histórico, fundamentação teórica, metodológica e operativa da Rede, retornamos à tema central deste artigo: compartilhar a experiência do Sesc na formação emergencial das equipes de Saúde e Assistência no cenário da Pandemia.

A Pandemia do Novo Coronavírus, em 2020, evidenciou um antigo problema enfrentado pelo Brasil: a desigualdade social, que foi acentuada pelos impactos da retração econômica ocasionada, principalmente, pela necessidade de isolamento físico. O abismo social que existe no país põe em situação ainda mais vulnerável a população de baixa renda, sem escolaridade, alimentação adequada, moradia, oportunidade de emprego formal e que vive em condições sanitárias precárias.

Sendo assim, o Sesc não poderia abrir mão de seu compromisso social de apoio à população que necessita de ações básicas neste momento de subsistência à vida, como por exemplo: alimentação, saúde e higiene pessoal. Tendo em vista a urgência em respostas às necessidades que assolam a população brasileira, o Sesc estruturou um Plano de Ação de enfrentamento, denominado “Plano Sesc Covid-19”, com objetivo de assegurar a continuidade dos serviços essenciais de acesso aos Direitos à Saúde e Alimentação Adequada por meio das Atividades dos Programas Assistência e Saúde.

As atividades entendidas como essenciais serão detalhadas na sequência para melhor compreensão do contexto:

Programa Mesa Brasil Sesc – É uma Rede nacional de Bancos de Alimentos que atua em prol do combate à fome e ao desperdício. É formada por mais de 3.000 parceiros doadores (produtores rurais, atacadistas e varejistas, centrais de distribuição e abastecimento e indústrias de alimentos, além de empresas de diversos ramos de atividade), que concedem seus excedentes de produção, alimentos fora dos padrões de comercialização, mas em condições seguras para o consumo. O Sesc entrega a quem precisa, ou seja, entidades sociais cadastradas que atendem pessoas em situação de vulnerabilidade social e nutricional e recursos financeiros. Serviços de logística e ação voluntária também agregam nesse Programa de solidariedade.

Atividade Nutrição – Apoia-se em quatro principais realizações: refeições, lanches, consultas dietoterápicas e sessão diagnóstica, dando ênfase aos critérios e procedimentos operacionais atinentes ao fornecimento de refeições, com garantia de qualidade biológica, sanitária e nutricional, desempenhando papel principal no cenário nacional do Sesc, considerando sua abrangência, volume de atendimentos e aporte financeiro.

Atualmente, a atividade é realizada em 155 pontos de distribuição/restaurantes e em 383 lanchonetes à disposição da população nos 26 estados brasileiros e no Distrito Federal, fornecendo anualmente, a preços acessíveis à clientela comerciária, mais de 47.000.000 refeições e lanches.

Atividade Educação em Saúde - As equipes de Educação em Saúde estão distribuídas em todo o território nacional, promovendo saúde a partir da perspectiva de Paulo Freire, compreendendo saúde não só como ausência de doenças, mas como um estado resultante de influência dos determinantes sociais de saúde, que implica no bem-estar físico, mental e social. Alinhadas às orientações do Ministério da Saúde e seus protocolos, desenvolve parcerias com instituições como o Fundo da População das Nações Unidas (UNFPA), UnAids, dentre outros organismos da ONU, bem como demais instituições que atuam nas temáticas de pauta, privilegiando o diagnóstico situacional para definição das principais necessidades de saúde territoriais de trabalho.

Atividade Cuidado Terapêutico trabalha com a perspectiva de saúde a partir da realização de exames e orientações focados da Atenção Primária em Saúde. Alinhadas às orientações do Ministério da Saúde e seus protocolos, desenvolve parcerias com instituições como o Hospital de Amor de Barretos em nível nacional, bem como em níveis regionais com diferentes hospitais e Secretarias de Saúde estaduais e municipais.

Atividade Saúde Bucal – É estruturada no Modelo de Atenção Primária à Saúde, pautada nos princípios de defesa da vida, autonomia, autocuidado e autopercepção. Tem como missão

principal contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sua clientela preferencial por meio do fortalecimento dos indivíduos e grupos para o enfrentamento dos riscos à saúde em seus diferentes ciclos de vida e contextos sociais.

Os serviços de Saúde Bucal estão presentes nos 26 Estados e no Distrito Federal, contam com mais de 2.000 profissionais (Cirurgiões-Dentistas, Técnicos em Saúde Bucal e Auxiliares de Saúde Bucal), atuando nas 187 clínicas fixas e 59 unidades móveis, realizando aproximadamente 2 milhões de consultas por ano.

A Rede de Formação e Pesquisa assume um papel de protagonismo diante da retomada das atividades essenciais, pois surge a necessidade de promover ações de formação continuada com o objetivo de preparar as equipes, geograficamente dispersas em meio à imposição do distanciamento físico para o retorno com a segurança necessária para evitar a disseminação do novo Coronavírus.

2. OBJETIVOS

Objetivo Geral

Compartilhar a experiência do Sesc no planejamento, organização, condução, acompanhamento e avaliação de quatro ações formativas na modalidade a distância direcionadas às equipes de Saúde e Assistência.

Objetivos Específicos

- Apresentar as estratégias utilizadas que permitiram, em meio ao isolamento físico, com recursos disponíveis nas respectivas residências, produzir e realizar os cursos.
- Expor o papel estratégico da rede de formação e pesquisa para a gestão do conhecimento institucional, orientando os funcionários dispersos em todo o Brasil em relação aos protocolos a serem adotados nas respectivas funções.
- Compartilhar as estratégias pedagógicas e metodológicas utilizadas e que colaboraram para despertar interesse na participação.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

Para estabelecer relações do sujeito nas redes e nos ambientes online, buscamos subsídios teóricos em Pierre Lévy relacionados a inteligência coletiva, a sociedade em redes na visão de Manuel Castells, a aprendizagem na interação com o outro, segundo Lev Vygostsky e a aprendizagem no contexto do sujeito, de acordo com Paulo Freire.

Segundo Lévy (2003, p. 28), a inteligência coletiva é “[...] uma inteligência distribuída por toda parte, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que resulta em uma mobilização efetiva das competências”. Ela visa ao reconhecimento das habilidades que se distribuem nos indivíduos, a fim de coordená-las para serem usadas em prol da coletividade. A coordenação dos inteligentes coletivos ocorre apoiada no uso das tecnologias da informação e comunicação.

De acordo com Castells (1999), na sociedade em rede pode-se encontrar um conjunto de elementos conexos entre si, que adquirem uma dimensão além do espaço convencional/físico, levando assim à necessidade de se introduzir um novo conceito de espaço: o espaço virtual/ciberspaço. As barreiras/fronteiras físicas deixaram de ser um fator decisivo na propagação de acontecimentos, notícias, costumes e hábitos.

No entender de Freire (1980), o ser humano não pode ser compreendido fora de seu contexto, ele é o sujeito de sua própria formação e se desenvolve por meio da contínua reflexão sobre seu lugar no mundo e sobre sua realidade. O processo de reflexão crítica, segundo o autor, parte da premissa de que a formação deve conduzir ao desenvolvimento de cidadãos que sejam capazes de analisar suas realidades social, histórica e cultural, criando possibilidades para transformá-la.

Para Vygotsky (1998) a criança nasce inserida num meio social, que é a família, é nela, pela interação cotidiana com os outros, que estabelece as primeiras relações com a linguagem. Essa teoria apoia-se na concepção de um sujeito interativo que elabora seus conhecimentos em um processo mediado pelo outro. Em outras palavras, seria o sujeito modificando o seu meio social ao mesmo tempo em que é mudado por ele.

O desenvolvimento humano dá-se a partir de relação de trocas entre parceiros sociais, por processos de interação e mediação. A educação deve proporcionar um ambiente propício ao diálogo, abrindo-se possibilidades de construção de novas aprendizagens.

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Tendo em vista as limitações impostas pelo distanciamento físico, a formação aconteceu exclusivamente na modalidade a distância, por meio do Ambiente Virtual da Rede de Formação e Pesquisa: <https://rfp.sesc.com.br/moodle/>

A formação foi organizada em quatro cursos, a saber:

Curso 1: Mesa Brasil Sesc – Orientações em Tempos do novo Coronavírus.

Público - Equipe operacional do Programa Mesa Brasil Sesc.

A base dos conteúdos que serviram de roteiro para a gravação das videoaulas foram os protocolos elaborados pela Coordenação Nacional do Sesc e fundamentados pelos órgãos de saúde e sanitários (Ministério da, Fiocruz, Anvisa, entre outros).

Em razão da peculiaridade do público, em sua maioria operacional, especialmente àqueles que exercem a função de motoristas, as videoaulas foram elaboradas considerando uma linguagem simples e de fácil entendimento. Estruturadas em três pílulas de aprendizagem, que foram veiculadas pelos canais de aplicativos de mensagens – WhatsApp, facilitando a adesão dos funcionários que não possuem acesso à computadores e também disponibilizadas no Ambiente Virtual.

Curso 2: Protocolos da Atividade Nutrição para Prevenção à Exposição do Novo Coronavírus.

Público: Equipe operacional e técnica da rede de restaurantes do Sesc.

Objetivo: Garantir a segurança em toda a cadeia produtiva e de distribuição de refeições nos restaurantes do Sesc, em âmbito nacional, durante a pandemia do novo Coronavírus.

A base dos conteúdos foram os protocolos elaborados pela coordenação Nacional do Sesc e fundamentados pelos órgãos de saúde e sanitários (Ministério da Saúde, Fiocruz, Anvisa, entre outros).

Enquanto etapa inicial foi realizado um diagnóstico da rede de restaurantes para entendimento do contexto de atuação das equipes frente ao cenário da pandemia e levantamento da expectativa dos participantes. A pesquisa considerou aspectos como: quantidade de restaurantes que estavam em funcionamento, quais os serviços de alimentação estavam sendo oferecidos, se existia expectativa de retomada em curto prazo, se sim qual seria a previsão de dias, regime de trabalho da equipe – presencial ou home office, estilo de aprendizagem das equipes e tempo de dedicação das equipes para o curso.

Diante dos resultados do diagnóstico, o conteúdo foi estruturado em seis módulos, cada um formado por uma trilha que compreendia: uma videoaula, um e-book interativo, fórum para esclarecimento de dúvidas. Especificamente o último módulo disponibilizava um quiz como oportunidade para testar a compreensão dos conteúdos.

O curso compreendeu carga horária de 16 horas e foi realizado no período de 15 a 26 de junho de 2020. As atividades foram desenvolvidas de modo assíncrono no Ambiente Virtual da Rede de Formação em Pesquisa. Os eventos de abertura – com objetivo de apresentar a estrutura do curso e metodologia – e de encerramento – para apontar os principais resultados e uma oportunidade para esclarecimento de dúvidas, aconteceram em dois webinários síncronos.

Curso 3: Formação Emergencial COVID-19: Atividade Educação em Saúde e Cuidado Terapêutico

Público - Profissionais de Saúde das Atividades Educação em Saúde e Cuidado Terapêutico.

Objetivo Geral: Capacitar as equipes do Sesc subsidiando-as com conteúdo seguro e confiável, com base em protocolos de instituições de referência, visando o fortalecimento para o retorno às atividades regulares nos territórios no cenário da pandemia do novo Coronavírus.

Enquanto etapa inicial foi realizado um diagnóstico com objetivo de mapear o público participante e identificar as expectativas dos cursistas. A pesquisa considerou os aspectos estilo de aprendizagem das equipes e tempo de dedicação para o curso.

O conteúdo foi estruturado em cinco módulos (conforme demonstrado na imagem 1), sendo os quatro primeiros módulos considerados obrigatórios e o último optativo. Cada etapa foi formada por uma trilha que compreendia: um curso disponibilizado por instituições de referência como Ministério da Saúde, Unasus e Fiocruz – escolhidos com base em criteriosa curadoria de conteúdo, disponibilização de artigos científicos (com base em evidências científicas), fórum para esclarecimento de dúvidas, um quiz como oportunidade para testar a compreensão dos conteúdos e por último uma seção que disponibilizava as últimas notícias como boletins epidemiológicos atualizados a cada semana, avanços sobre tratamentos mais adequados e testes sobre vacinas.

O curso, realizado no período de 15 de junho a 7 de julho de 2020, compreendeu carga horária mínima de 45 horas, considerando apenas os módulos obrigatórios no total de 77 horas, caso o cursista realizasse o módulo optativo que compreendia 32 horas de carga horária complementar.

As atividades foram disponibilizadas de modo assíncrono no Ambiente Virtual da Rede de Formação em Pesquisa. Os eventos de abertura – com objetivo de apresentar a estrutura do curso e metodologia – e encerramento – para apresentar os principais resultados e oportunidade para esclarecimento de dúvidas, aconteceram em dois webinários síncronos.

Para além da etapa do curso, foram promovidos encontros individuais com representantes de cada Departamento Regional com objetivo de elaborar protocolos regionais para atuação das equipes nos territórios locais durante o cenário da pandemia.

Curso 4: Biossegurança e Controle de Infecção nas Clínicas Odontológicas.

Público: Equipes de Saúde Bucal que atuam nas clínicas fixas e móveis - (Cirurgiões-Dentistas, equipe auxiliar, secretárias e equipe de limpeza).

Objetivo Geral: Garantir a segurança nos procedimentos odontológicos de urgência oferecidos pelas clínicas fixas e móveis do Sesc, em âmbito nacional, durante a pandemia do novo Coronavírus.

Em razão da abrangência do público, que consideravam profissionais com diversos níveis de escolaridade e cargos, as trilhas de conteúdo precisaram ser organizadas pelas seguintes categorias de função: Coordenador/Cirurgião- Dentista, Técnico/Auxiliar em Saúde Bucal, Recepcionista/Secretária e Auxiliar de Serviços Gerais.

Cada trilha compreendia: uma quantidade diferente de videoaulas curtas (com no máximo dez minutos cada), Notas Técnicas e Procedimentos Operacionais Padrão elaborados pela coordenação Nacional juntamente com o Comitê de Biossegurança, FAQ – com as principais dúvidas levantadas durante o período do curso e um quiz como oportunidade para testar a compreensão dos conteúdos.

O curso, que foi realizado no período de 6 a 15 de julho de 2020, compreendeu carga horária de 14 horas. As atividades foram disponibilizadas de modo assíncrono no Ambiente Virtual da Rede de Formação em Pesquisa. Os eventos de abertura – com objetivo de apresentar a estrutura do curso e metodologia – e encerramento – para apresentar os principais resultados e oportunidade para esclarecimento e dúvidas - aconteceram em dois webinários síncronos.

Para além da etapa do curso, foram promovidos encontros síncronos semanais durante 5 meses com o comitê de Biossegurança formado por 10 coordenadores, representantes dos Departamentos Regionais, equipe da coordenação nacional e curadora de conteúdo – contratada para o projeto com objetivo de elaborar Protocolos Operacionais Padrão e Notas Técnicas que fizeram parte do material complementar do curso.

5. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados foram apurados com base no acompanhamento das inscrições, do engajamento do público às atividades propostas no Ambiente Virtual de Aprendizagem e percentual de

concluintes dessas atividades. Para os quatro cursos, contamos com a participação de representantes que atuam nos 26 estados e também no Distrito Federal.

Pontuamos a exceção deste acompanhamento para o curso 1: Mesa Brasil Sesc – Orientações em tempos do Novo Coronavírus, pois, devido às especificidades do público-participante, seu conteúdo foi disponibilizado abertamente ao público por aplicativo de mensagens, conforme detalhado na seção Procedimentos Metodológicos. Estimamos ter atingido aproximadamente 300 profissionais com a ação.

Curso 2: Protocolos da Atividade Nutrição para Prevenção à Exposição do Novo Coronavírus. Número de inscritos: 2025.

Engajamento ao Ambiente Virtual – Consideramos para este indicador o número de participantes que ingressaram no AVA e realizaram pelo menos uma atividade proposta: 70%.

Concluintes - Consideramos para este indicador o número de participantes que realizaram todas as atividades propostas no AVA: 55%.

Curso 3: Formação Emergencial Covid-19: atividade Educação em Saúde e Cuidado Terapêutico. Número de inscritos: 414.

Engajamento ao Ambiente Virtual – Consideramos para este indicador o número de participantes que ingressaram no AVA e realizaram pelo menos uma atividade proposta: 75%.

Concluintes - Consideramos para este indicador o número de participantes que realizaram todas as atividades proposta no AVA: 62%.

Curso 4: Biossegurança e Controle de Infecção nas Clínicas Odontológicas. Número de inscritos: 1.181, sendo 397 cirurgiões-dentistas, 395 auxiliares e técnicos em saúde bucal, 195 recepcionistas e secretárias e 194 auxiliares de serviços gerais.

Concluintes das atividades - Consideramos para este indicador o número de participantes que realizaram todas as atividades proposta no AVA por categoria de função:

Trilha Cirurgião-Dentista – 79%;
Trilha Auxiliar e Técnico (a) em Saúde Bucal – 77%;
Trilha Recepcionista / Secretária (o) – 90%;
Trilha Auxiliar de Serviços Gerais – 65%.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS / CONCLUSÕES

A estruturação do processo formativo representou uma importante experiência a todos os envolvidos considerando o ineditismo do projeto e as condições peculiares para produção do material didático e mediação do processo, em virtude do distanciamento físico devido à pandemia do novo Coronavírus, tornado o trabalho ainda mais desafiante.

Acreditamos que os expressivos percentuais de engajamento para uma ação realizada na modalidade a distância deve-se ao fato de termos considerado, na etapa diagnóstica, o contexto dos sujeitos envolvidos, trazendo o que preconiza Freire (2011), respeito aos saberes dos alunos,

advindos das experiências anteriores à sala de aula, bem como suas realidades e necessidades fundamentais ao processo de ensino e de aprendizagem.

A inteligência ou a cognição, no entender de Lévy (2003) são o resultado de redes complexas onde interagem um grande número de atores humanos, biológicos e técnicos. Não sou "eu" que sou inteligente, mas "eu" com o grupo humano do qual sou membro, com minha língua, com toda uma herança de métodos e tecnologias intelectuais.

Ressaltamos também o cuidado em prepararmos um ambiente visualmente atrativo, de fácil navegação e metodologicamente estruturado para estimular o debate e a troca de experiências entre os participantes de forma criativa e dinâmica, tornado mais rico o processo de aprendizagem dos participantes. Segundo Vygotsky (1989), as mudanças ocorrem pelas forças da natureza e pelas relações sociais humanas. Assim, o desenvolvimento intelectual das pessoas ocorre pelos estímulos criados pelo ambiente, pela sua participação e pela maneira como ele se adapta a esse ambiente.

Embora o aspecto tecnológico seja preponderante em ações formativas a distância, não teria sido possível alcançar tais resultados se não tivéssemos uma rede de pessoas que, mesmo geograficamente distante, atuou de forma articulada em prol de um objetivo. Neste sentido, destacamos o papel fundamental da Rede de Formação e Pesquisa, que atuou como interlocutora do processo nos Departamentos Regionais realizando o acompanhamento dos indicadores de resultados e articulação direta com os participantes dos cursos, permitindo maior engajamento dos cursistas e atuando como ponto de referência para articulação com o Departamento Nacional. Fundamentamos o conceito de Rede em Castells (1999), que denomina por conjunto de nós interconectados.

Um aspecto de destaque inovador para nós do Sesc que possuímos uma estrutura física de estúdio para produção de materiais audiovisuais, foi a gravação das videoaulas em estúdio remoto, possibilitando os ajustes necessários em tempo real, otimização do tempo de edição e qualidade do material produzido superior em comparação ao gravado por meio do celular próprio nas residências dos professores.

Um outro fator fundamental para o alcance dos resultados foi, pelo fato de circularem muitas informações verdadeiras e também *fake news* relacionadas ao novo Coronavírus, contarmos com curadoria de conteúdo, profissionais referendados pela trajetória acadêmica e que também atuaram na linha de frente ao combate ao vírus, responsável em disponibilizar apenas dados baseados em evidências científicas.

Notamos que, mesmo sendo em sua maioria, profissionais de saúde, as intervenções dos participantes eram entremeadas por muitas dúvidas sobre a doença, as formas de prevenção e insegurança pela possível exposição no retorno às atividades.

Nesse sentido, com inspiração em Paulo Freire (2011), destacamos o processo de trocas ocorrido durante os cursos. “Ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua produção ou a sua construção” (FREIRE, 2011, P. 23). O docente deve buscar formas de transmitir o conhecimento buscando proporcionar ao discente a compreensão e relevância do que foi exposto e, a partir daí, permitir um novo sentido, quer dizer, a ideia é não dar respostas prontas, mas criar possibilidades, abrir oportunidades de indagações e sugestões, de raciocínio e de opiniões diversas.

Por fim, pela relevância do projeto e potencial de ampliarmos experiência às outras equipes do Sesc e da sociedade em geral e por se tratar de uma experiência piloto e pelo cenário de tantas incertezas que vivemos desde dezembro de 2019, avaliamos que a presente experiência representou uma excelente oportunidade para compartilhamento à comunidade acadêmica e organizacional, uma vez que percebemos que é possível, mesmo sem dispor de todos os aparatos tecnológicos, promover ações formativas a distância com qualidade se forem consideradas condições além da tecnologia fundamentais para a aprendizagem dos sujeitos envolvidos.

7. Referências

CASTELLS. M. **Sociedade em rede**: a era da informação: economia, sociedade e cultura; v.1 São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CRUZ, D. M. **O Professor midiático**: a formação docente para a educação a distância no ambiente virtual da videoconferência. 2001. 229 f. Tese. (Doutorado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

FREIRE. **Pedagogia do oprimido**. 8. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1980.

_____. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. 43. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

LÉVY. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. 4. ed. São Paulo: Loyola, 2003.

VYGOTSKY, L. S. **Pensamento e linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

_____. **A formação social da mente**: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1989.

SESC. Plano Nacional de Formação e Pesquisa, 2017.