



Guia de diretrizes para elaboração de

SOLUÇÕES EDUCACIONAIS DIGITAIS DO SEBRAE

DESTINADO ÀS EQUIPES SEBRAE NACIONAL E SEBRAE-UF

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
MISSÃO DO SEBRAE	4
FUNDAMENTOS	5
Educação digital no Sebrae	6
Principais termos da EAD	7
FLUXO PARA DESENVOLVIMENTO E/OU ATUALIZAÇÃO DE SOLUÇÕES EDUCACIONAIS	10
ESCOLHA DA SOLUÇÃO EDUCACIONAL	11
Análise do problema	11

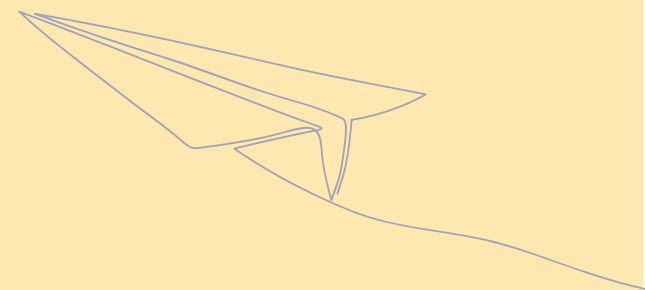
PLANEJAMENTO.....	12
FORMATOS DE SOLUÇÕES EDUCACIONAIS EM EaD.....	13

DESENVOLVIMENTO	22	IMPLEMENTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO	32
Conteúdo bruto	22	Estrutura tecnológica	32
Definição dos objetivos de aprendizagem e competências	22	Acompanhamento do aluno	33
Proposta metodológica e proposta visual: como e quando usar	23	Sistema de avaliação e monitoramento da experiência educacional	34
Mapa do produto: definir a estrutura da solução	24	Resultados: números e ações	34
Roteiro	25		
Diversidade de linguagem e imagens nas soluções	31		
Uso de recursos variados	31		



ANEXOS	35
---------------------	-----------

Anexo 1: Público-alvo	36
Anexo 2: <i>Briefing</i>	37
Anexo 3: Papéis da equipe multidisciplinar	40
Anexo 4: Regras de navegação	42
Anexo 5: Tipos de acompanhamento do aluno	44
Anexo 6: Atribuições do coordenador, do monitor e do tutor	46



APRESENTAÇÃO



Em sintonia com as mudanças no mundo do trabalho e na educação, o Sebrae vem reestruturando as soluções digitais que oferece ao mercado, com o objetivo de desenvolver trilhas de formação e capacitação voltadas para a obtenção de conhecimento, que proporcionem experiências agradáveis e efetivas.

ESTE GUIA É DESTINADO AO PÚBLICO SEBRAE E TEM POR OBJETIVO APRESENTAR AS DIRETRIZES GERAIS, BEM COMO OFERECER SUBSÍDIOS TEÓRICOS E METODOLÓGICOS, PARA PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE APRENDIZAGEM PARA A EDUCAÇÃO DIGITAL.



MISSÃO DO SEBRAE

Diante desse cenário, qual é o papel do SEBRAE?

Para promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro e pequenas empresas, nós acreditamos que somos responsáveis por:



Defender e praticar a aprendizagem informal e social, contribuindo com o aprender a aprender para que os empresários e empreendedores tenham **controle de suas próprias jornadas de aprendizagem.**



Realizar curadoria de conteúdo e criar espaços de troca de conhecimento para contribuir com o aprender a conviver, de forma que empresários e empreendedores encontrem **espaço para a colaboração e construam suas próprias redes de conhecimento.**



Assumir o papel de facilitador de tecnologia para que empresários e empreendedores se sintam **seguros e confortáveis para aprender a aprender, fazer, colaborar e se comunicar.**

FUNDAMENTOS



Nossa sociedade vem passando por transformações profundas que têm impactado a maneira como vivemos, trabalhamos e aprendemos. O agora é o tempo das transformações digitais, incluindo o processo de ensino e aprendizagem.

O mundo digital mudou a maneira como construímos conhecimento e compartilhamos informações, consequentemente, modificou o cenário do aprendizado.

Ao mesmo tempo em que essa mudança amplia nossas possibilidades de aprender e criar, ela impõe algumas responsabilidades para o universo da educação, e vamos pensar em algumas delas.

Mais que diplomas e certificados, as habilidades e as competências passaram a ter maior valor para o mercado de trabalho.

A autonomia necessária na busca por novas e confiáveis informações disponíveis na web impõe aos processos de formação e capacitação uma dinâmica de aprendizagem diferente, com experiências vividas com e pelas tecnologias, com práticas, metodologias e recursos inovadores que ofereçam diferentes modos de ensinar e aprender (BATES, 2017), e considerem o aluno como sujeito do ato educativo e gestor do seu próprio processo de formação. (ROSA JR., 2015).

EDUCAÇÃO DIGITAL NO SEBRAE

Todo processo educacional envolve ensinar e aprender, mas há diversas maneiras de se fazerem essas duas coisas! Para lidar com essa variedade de formas e nuances da aprendizagem, há uma ciência da qual derivam várias teorias, conceitos, estratégias e métodos.

Cada instituição determina o seu entendimento sobre o melhor ou mais adequado princípio teórico, o que impacta a sua forma de ensinar e, conseqüentemente, a experiência de aprendizado dos seus alunos.



Principais termos da EAD

01 **Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA):** sistema que proporciona o desenvolvimento e a distribuição de conteúdo para cursos e disciplinas online.



02 **Briefing:** É a especificação da solução e seus objetos educacionais. É quando o conteúdo bruto começa a ser transformado na solução educacional definida na proposta metodológica e no mapa de produto.



03 **Conteudista:** Responsável pela preparação do material didático. Deve ter grande experiência e conhecimento no componente curricular a ser produzido, pois fará o planejamento dos conteúdos e produzirá os materiais didáticos da solução educacional.



04 **Designer Instrucional:** Responsável por fazer a transformação didática do material bruto.



05 **Designer multimídia:** Responsável pela criação e implantação dos projetos em ambientes digitais. É ele quem desenvolve o projeto visual e executa o roteiro planejado.



Principais termos da EAD

06 **LMS:** *Learning Management System*, plataforma também conhecida como Sistema de Gerenciamento de Aprendizado.



07 **Mapa de conteúdo**- Este documento possui as seguintes informações: Objetivo geral do curso; competências que serão desenvolvidas; divisão modular do conteúdo; objetivos de aprendizagem de cada módulo; carga horária do curso.



08 **Mapa do produto:** O objetivo desse documento é aplicar as definições, sistematizar e apresentar todas as informações sobre essa solução.



09 **Multimídia:** Composição de material didático como o texto escrito, o áudio, o visual e o gráfico. Podem conter animações, fotos, vídeos, exercícios e jogos interativos com conexões (links) e ferramentas que permitam a criação, navegação, comunicação e interação.



10 **Objetos de Aprendizagem (OAs):** Recursos pedagógicos digitais de auxílio ao ensino, que podem e devem ser usados e reutilizados em diferentes contextos educacionais.



Principais termos da EAD

11 **PMV:** A proposta metodológica e visual (PMV) é um documento elaborado pela equipe de desenvolvimento, normalmente pelo designer instrucional e pelo designer multimídia, a partir da leitura e análise do conteúdo bruto produzido por um especialista no tema da solução e do briefing.



12 **Roteiro:** O roteiro é a especificação da solução e seus objetos educacionais. É quando o conteúdo bruto começa a ser transformado na solução educacional definida na proposta metodológica e no mapa de produto.



13 **SCORM:** Sigla para a nomenclatura em inglês “*Sharable Content Object Reference Model*”, que pode ser traduzida como “Modelo de Referência de Objeto de Conteúdo Compartilhável”, a qual designa o conjunto de padrões e especificações que compõem o protocolo de comunicação entre os objetos de aprendizagem EAD e a plataforma.



14 **Storyboard:** Tem como objetivo propor uma organização para como o conteúdo deverá ser disposto nas telas, além de um espaço de orientações para a equipe de produção. É um planejamento visual de como o curso irá se desenvolver, isto é, como será organizado o processo de instrução.



15 **Template:** Documento que traz uma estrutura predefinida para elaboração dos diferentes Oas, com o objetivo de facilitar o desenvolvimento e a criação do conteúdo, além de trazer um espaço de orientações para a equipe de produção.



Fluxo para desenvolvimento e/ou atualização de soluções educacionais

Entender as necessidades do projeto, mediante análise do problema que será resolvido pela solução educacional, e saber quais resultados se pretende alcançar permitirá escolher a estratégia a ser utilizada.

FLUXO PARA NOVAS SOLUÇÕES E ATUALIZAÇÕES

PASSO 1	PASSO 2	PASSO 3	PASSO 4	PASSO 5	PASSO 6
Demanda do Sebrae <ul style="list-style-type: none">• Distribuir núcleo (Conteúdo, Educação, Serviço e Gestão)• Definir responsável técnico pelo conteúdo (SGF? UF? Unidade técnica?)• Repasse do conteúdo ao produtor da solução (Empresa? UF? Analista?)	Formação da equipe multidisciplinar <ul style="list-style-type: none">• Demandante do Sebrae• Gerente de projetos• DI• Conteudista• Consultor Educacional	Planejamento <ul style="list-style-type: none">• Reunião de Briefing com equipe multidisciplinar• Proposta de valor• Análise do problema e escolha da solução educacional de acordo com o público-alvo e os objetivos definidos• Escolha de formatos• Avaliação de canal de distribuição	Desenvolvimento <ul style="list-style-type: none">• Apresentação de cronograma e projeto visual• Elaboração de conteúdos• Roteirização e implementação dos recursos educacionais pela equipe multidisciplinar	Entrega <ul style="list-style-type: none">• Entrega e validação• Definição de indicadores	Implementação e operacionalização <ul style="list-style-type: none">• Regras de navegação e de conclusão: acompanhamento do aluno, sistema de avaliação e monitoramento da experiência educacional e resultados.• Disponibilização para clientes



Escolha da solução educacional

Entender as necessidades do projeto, mediante análise do problema que será resolvido pela solução educacional, e saber quais resultados se pretende alcançar permitirá escolher a estratégia a ser utilizada.

ANÁLISE DO PROBLEMA A SER RESOLVIDO PELA SOLUÇÃO EDUCACIONAL EM EAD

POR QUÊ?	PARA QUEM?	QUANDO?	O QUÊ?	QUANTO?	COMO?
<ul style="list-style-type: none">• Cada solução educacional nasce de uma necessidade que é identificada quando a demanda chega.• Além de um posicionamento na proposta de valor, entendimento do público-alvo e escolha dos tipos e formatos, o planejamento deve descrever os objetivos de aprendizagem e competências que serão desenvolvidas na solução.	<ul style="list-style-type: none">• Qual o público-alvo• Levantar o perfil (pelo menos quatro perfis distintos consomem os produtos EaD oferecidos atualmente pelo SEBRAE: migrantes digitais; tradicionais; autônomos; tech.	<ul style="list-style-type: none">• Prazo necessário para cumprir os objetivos de aprendizagem, conforme planejamento.	<ul style="list-style-type: none">• Quais competências a serem desenvolvidas (as competências dirão o que o estudante poderá fazer ou como vai agir com os conhecimentos que construiu).	<ul style="list-style-type: none">• Qual o desempenho esperado (o que farão, em quais situações e com quais padrões de qualidade e aceitação).	<ul style="list-style-type: none">• Quais estratégias serão utilizadas para garantir o objetivo de aprendizagem (formatos, mídias e estratégias que podem ser trabalhadas de forma isolada ou combinada).• Experiências 100% online ou híbridas.• Conteúdos pontuais ou trilhas com uma diversidade maior de objetos e uma carga horária mais extensa.



Planejamento

A partir da definição do que será ofertado e do desafio que se pretende alcançar, parte-se para as definições técnicas que vão determinar o formato e a estrutura da solução.

Uma das características da educação a distância é o planejamento de todo o processo educacional antes da oferta das soluções, que deve conter:

- O perfil profissional que compreenda o conteúdo da solução e o desenvolvimento de soluções para o ambiente digital.
- O briefing: documento gerado a partir de uma reunião com os profissionais responsáveis pelo projeto, que deve conter as principais informações para a execução.
- Cronograma para produção da solução: certificar-se de que haverá tempo hábil para executá-la dentro do prazo estimado.



Formatos de soluções educacionais em EAD

Seguem formatos que podem ser utilizados como objetos de aprendizagem em EAD:

PROPOSTA DE VALOR	OBJETIVO	FORMATO	CARACTERÍSTICAS	PÚBLICO	COMPLEXIDADE
<p>Conteúdo</p> <p>Consumir conteúdos especializados e relevantes em empreendedorismo, com abundância temática, níveis de profundidade e em diferentes formatos, que apoiem o aprendizado e a tomada de decisão.</p>	<p>Informação/ *Competência</p>	<p>Transmissão ao vivo</p> <p>A transmissão ao vivo é o termo que se utiliza para vídeos que estão sendo gravados e transmitidos simultaneamente. Uma transmissão ao vivo pode ser feita de um estúdio profissional ou de casa. A transmissão pode ser de eventos para o público ou treinamentos corporativos. Todo o conteúdo que foi transmitido ao vivo é posteriormente convertido em um vídeo, que pode ser editado ou reutilizado na íntegra.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Mínimo de 30 min. e máximo de 2h de duração• Inscrição e transmissão portal• Tecnologia CTD Portal• No máximo 3 participantes• Ambiente fechado• Links de conteúdos complementares e atividades	<p>Aberto</p>	<p>Alta e média</p>



PROPOSTA DE VALOR	OBJETIVO	FORMATO	CARACTERÍSTICAS	PÚBLICO	COMPLEXIDADE
	Informação	<p>E-book</p> <p>Livro eletrônico ou livro digital. Os e-books didáticos podem ter as seguintes funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-book como curso: tem a função de desenvolver a estrutura, objetivos, conteúdos, atividades e avaliação do curso. • E-book como objeto de aprendizagem: tem a função de trazer apenas o conteúdo teórico do curso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Máximo de 2 laudas de conteúdo • Até 20min. de vídeo (animado ou não) • Até 5 Hyperlinks • Até 2 infográficos • Até 2 áudios • Certificado de participação • Navegação em URL do Portal logado • Interação: Sebrae Resposta 	Aberto	Média
		<p>Quiz</p> <p>É o nome de um jogo de questionários que tem como objetivo fazer uma avaliação dos conhecimentos sobre determinado assunto. Neste tipo de jogo podem participar, tanto grupo pessoas, como participantes individuais, que devem acertar a maior quantidade de respostas para ganhar. Em um quiz,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jogo de questionário • Pode ter jogador individual ou com diversas pessoas 	Aberto e Segmentado	Alta e média



PROPOSTA DE VALOR	OBJETIVO	FORMATO	CARACTERÍSTICAS	PÚBLICO	COMPLEXIDADE
		por norma, os concorrentes devem responder as perguntas apenas com um termo afirmativo ou negativo, como por exemplo "certo ou "errado, "sim" ou "não" etc.			
	Informação	<p>Vídeo</p> <p>Pode ser utilizado para o professor fazer a apresentação e o fechamento de um tema, apresentar um conceito e resolver exercícios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pode ser baixado em download • Fica disponível para os alunos • Duração de até 5 minutos 	Aberto e Segmentado	Alta e média
	Informação/ *Competência	<p>Áudio</p> <p>Recurso tecnológico que permite aos alunos e professores estabelecerem uma comunicação bidirecional, através de dispositivos de comunicação, como o computador, o celular etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pode ser baixado em download • Fica disponível para os alunos • Pode ser em formato Podcast e CD-ROM • Duração de até 60 minutos 	Aberto e Segmentado	Média e baixa



PROPOSTA DE VALOR	OBJETIVO	FORMATO	CARACTERÍSTICAS	PÚBLICO	COMPLEXIDADE
	Informação	<p>Vídeo</p> <p>Pode ser utilizado para o professor fazer a apresentação e o fechamento de um tema, apresentar um conceito e resolver exercícios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pode ser baixado em download • Fica disponível para os alunos • Duração de até 5 minutos 	Aberto e Segmentado	Alta e média
	Informação/ *Competência	<p>Áudio</p> <p>Recurso tecnológico que permite aos alunos e professores estabelecerem uma comunicação bidirecional, através de dispositivos de comunicação, como o computador, o celular etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pode ser baixado em download • Fica disponível para os alunos • Pode ser em formato Podcast e CD-ROM • Duração de até 60 minutos 	Aberto e Segmentado	Média e baixa



PROPOSTA DE VALOR	OBJETIVO	FORMATO	CARACTERÍSTICAS	PÚBLICO	COMPLEXIDADE
	Informação	<p>Podcast</p> <p>Recurso inspirado no rádio, disponibilizado em forma de áudio, que permite complementar o material didático e os demais recursos multimídias, com o objetivo de estabelecer um diálogo sobre determinado tema</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pode ser baixado em áudio e em download • Fica disponível para os alunos • Duração de até 60 minutos 	Aberto e Segmentado	Média e baixa
	Informação	<p>Microlearning</p> <p>Pequenas sessões de ensino que podem se tornar objetos de aprendizagem. Estratégia que visa dar respostas rápidas por meio de pequenos conteúdos conhecidos como pílulas de conhecimento ou pílulas de aprendizado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Máximo de 2 laudas de conteúdo • Até 20min. de vídeo (animado ou não) • Até 5 Hyperlinks • Até 2 infográficos • Até 2 áudios • Certificado de participação • Navegação em URL do Portal logado • Interação: Sebrae Resposta 	Aberto e Segmentado	Média e baixa



PROPOSTA DE VALOR	OBJETIVO	FORMATO	CARACTERÍSTICAS	PÚBLICO	COMPLEXIDADE
	Informação	<p>Whatsapp</p> <p>A aprendizagem pelo WhatsApp se encaixa na modalidade Microlearning. Com lições curtas e objetivas (pílulas do conhecimento), como o próprio nome sugere, tal recurso é ideal para o suporte móbil e para conteúdo que será consumido em pequenos intervalos de tempo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Máximo de 2 laudas de conteúdo • Até 20min. de vídeo (animado ou não) • Até 5 Hyperlinks • Até 2 infográficos • Até 2 áudios • Certificado de participação • Navegação em URL do Portal logado • Interação: Sebrae Resposta 	Aberto	Média
<p>Curso</p> <p>Aprender de forma personalizada, com uso de metodologias inovadoras que priorizam o protagonismo no aprendizado de competências empreendedoras</p>	Informação/ *Competência	<p>Trilha de aprendizagem</p> <p>São combinações de ações e objetos educacionais que visam promover o desenvolvimento das pessoas e o conhecimento. Permite aos alunos a autonomia de criar seu percurso de acordo com as suas necessidades mais imediatas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Módulos independentes • Autonomia para o aluno criar o próprio percurso • Caminhos alternativos e flexíveis • Uso de variados recursos multimídia 	Aberto e Segmentado	Alta



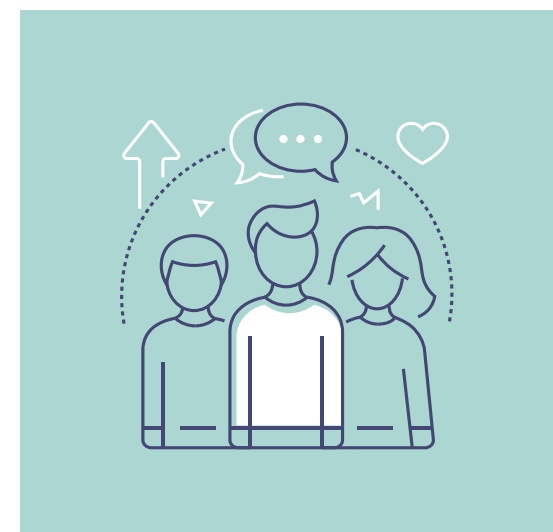
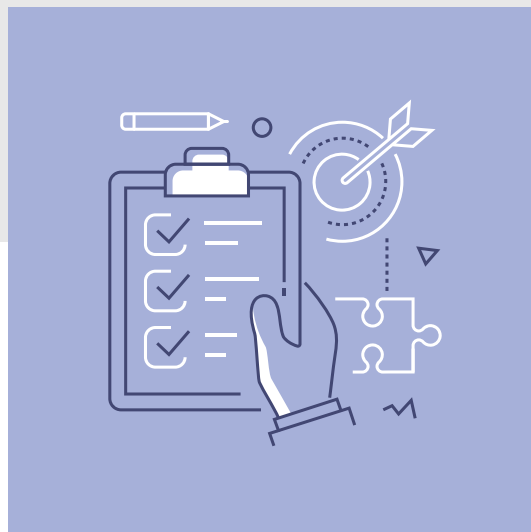
PROPOSTA DE VALOR	OBJETIVO	FORMATO	CARACTERÍSTICAS	PÚBLICO	COMPLEXIDADE
	Informação/ *Competência	<p>Autoinstrucional</p> <p>Cursos disponibilizados para serem realizados sem o acompanhamento de um tutor. Nesse caso, o participante acessa os materiais e conteúdos disponíveis de acordo com seu ritmo de aprendizagem e sua disponibilidade de tempo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sem limite de módulos, conteúdos e objetos de aprendizagem • Certificado de participação • Navegação no LMS • Interação: Sebrae Resposta • Realizado pelo Nacional • Sem avaliação para conclusão • Gratuito 	Aberto	Alta e média
	*Competência	<p>Videoaula</p> <p>É uma aula gravada e distribuída em vídeo. Formato que envolve elementos que vão além de ter um professor ministrando uma aula que está sendo gravada. A videoaula precisa de planejamento e um roteiro bem-estruturado do que será ensinado. Gravar uma aula presencial não é EaD!</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diversos formatos • Mínimo de 30 minutos e máximo de 2h de duração • Inscrição e transmissão portal • Tecnologia CTD Portal <p>No máximo 3 participantes;</p>	Aberto	Alta e média



PROPOSTA DE VALOR	OBJETIVO	FORMATO	CARACTERÍSTICAS	PÚBLICO	COMPLEXIDADE
			<p>Ambiente fechado</p> <p>Links de conteúdos complementares e atividades</p>		
	*Competência	<p>Mediado</p> <p>O formato mediado por tecnologia permite uma aprendizagem realmente significativa, já que viabiliza um ambiente rico em possibilidades e recursos que apoiam o ensino a distância.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sem limite de módulos/conteúdo • Sem limite de objetos de aprendizagem • Certificado de participação • Navegação no LMS • Interação: ambientes do LMS • Realizado pelas Ufs • Avaliação obrigatória para conclusão • Gratuito <p>Ambiente fechado</p> <p>Links de conteúdos complementares e atividades</p>	Aberto	Alta e média



PROPOSTA DE VALOR	OBJETIVO	FORMATO	CARACTERÍSTICAS	PÚBLICO	COMPLEXIDADE
	*Competência * Anexo 5: Elaboração de competências	Híbrido O ensino híbrido, como o próprio nome diz, é um método educacional que mescla o ensino a distância com o ensino presencial. O ensino mediado por tecnologia não permite uma flexibilidade de escolha de horários, pois nele, tutor e aluno estão temporalmente conectados (encontros assíncronos).	<ul style="list-style-type: none"> • Método alternativo: presencial e online • Síncrono e assíncrono • Pode ocorrer encontros presenciais • Método de sala de aula invertida 	Aberto e Segmentado	Alta e média



Desenvolvimento

A fase de desenvolvimento envolve uma série de etapas, desde a elaboração do conteúdo até a roteirização e implementação dos recursos educacionais. É uma fase interativa, dinâmica e que envolve múltiplas competências e perfis profissionais.

Conteúdo bruto

O conteúdo bruto é o conhecimento que será utilizado como base para a construção de todas as soluções de aprendizagem.

Esse conteúdo deve ser elaborado por um especialista no assunto que será abordado. Para garantir a qualidade do conteúdo, ele precisa ser autoral e original, duas características primordiais que não se dissociam. Isso significa que é expressamente proibido copiar trechos de outros materiais sem a devida referência e adaptação para o contexto SEBRAE.



Definição dos objetivos de aprendizagem e competências

São os objetivos e as competências que irão nortear o desenvolvimento do conteúdo bruto; portanto, são o ponto de partida para o desenvolvimento da solução.

O objetivo de aprendizagem

é o que se pretende alcançar com uma solução educacional. Deve ser explicitado na forma de uma descrição sucinta que evidencie o que o estudante deve saber e compreender ao finalizar a solução.

Competências

dirão o que o estudante poderá fazer ou como vai agir com os conhecimentos que adquiriu



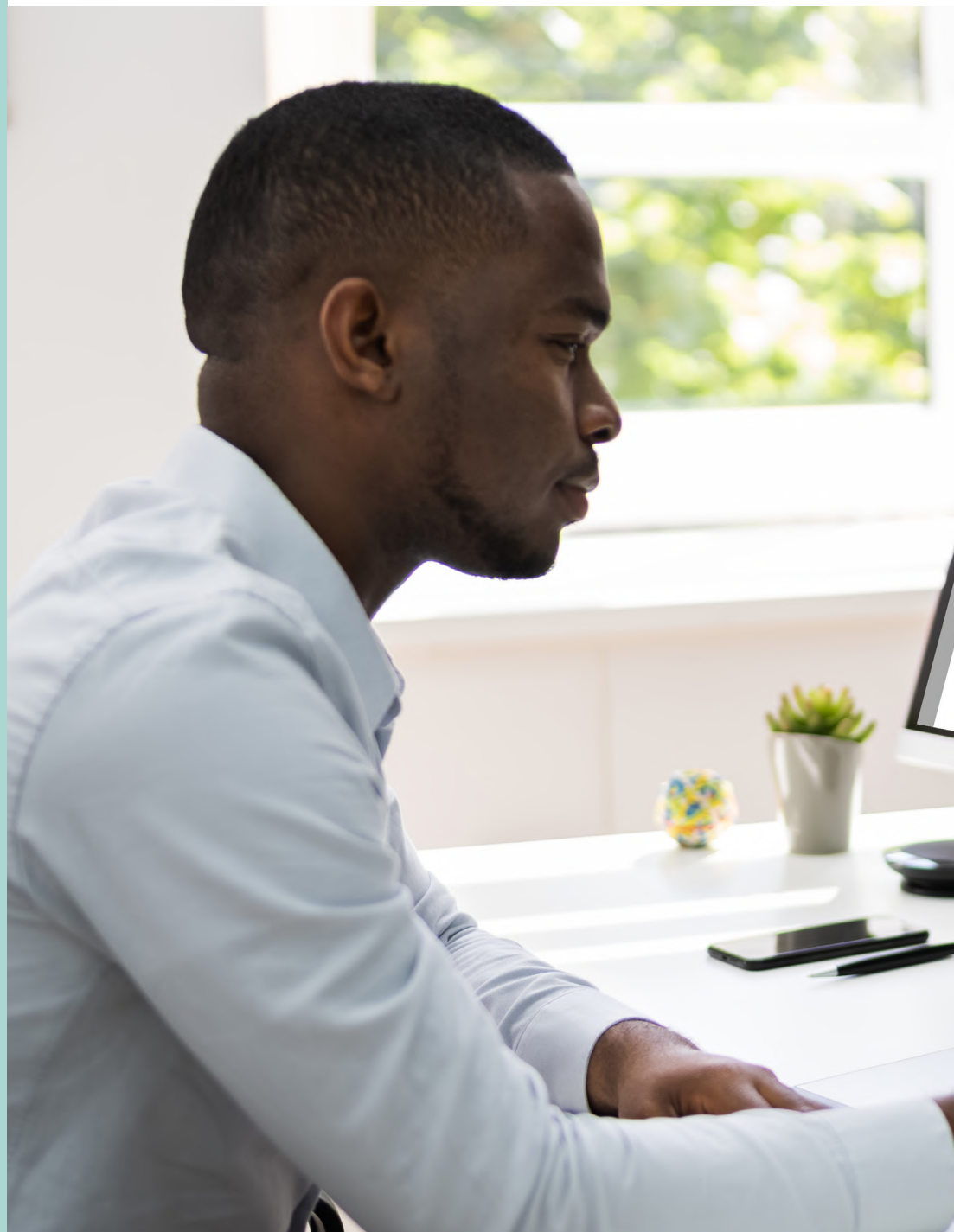
Proposta metodológica e proposta visual: como e quando usar

A proposta metodológica e visual (PMV) é um documento elaborado pela equipe de desenvolvimento, normalmente pelo designer instrucional e pelo designer multimídia, a partir da leitura e análise do conteúdo bruto e do briefing.

O objetivo da PMV é apresentar aos demandantes a concepção da solução, considerando linguagem, formato, recursos e identidade visual. Uma vez aprovada, a PMV será utilizada como norteadora para os profissionais envolvidos no projeto.

O documento que constitui a PMV pode ter diversos formatos, mas como base mínima deve sintetizar:

- Objetivo da solução
- Público-alvo
- Metodologias que serão utilizadas
- Estrutura do conteúdo
- Estratégias educacionais
- Estratégias de abordagem
- Recursos educacionais que serão utilizados
- Recursos interativos
- Atividades e avaliações



Mapa do produto: definir a estrutura da solução

Após a elaboração do conteúdo bruto e da aprovação da proposta metodológica e visual, a equipe de desenvolvimento – normalmente o designer instrucional (DI) – faz a elaboração de um documento chamado mapa de produto. O objetivo desse documento é aplicar as definições, sistematizar e apresentar todas as informações sobre essa solução.

O mapa de produto abrange as seguintes informações:

- Nome da solução
- Trilha da qual faz parte
- Carga horária
- Tipo de solução
- Conteudista
- Tema e subtema abordados
- Público-alvo
- Ambiente virtual de aprendizagem em que será disponibilizado
- Objetivo educacional
- Competências que pretende desenvolver
- Organização do conteúdo (estrutura, recursos e atividades)
- Entregável
- Regras de consumo

Uma vez estruturado, o mapa de produto é submetido à aprovação do demandante. A versão aprovada desse documento é o insumo para a etapa de roteirização do conteúdo.

A atividade produzida pelo conteudista no conteúdo bruto é analisada nesse momento por profissionais da equipe multidisciplinar, os quais planejam a transposição para um ou vários dos formatos disponíveis no portfólio EAD do SEBRAE.



Roteiro

O roteiro é a especificação da solução e seus objetos educacionais. É quando o conteúdo bruto começa a ser transformado na solução educacional definida na proposta metodológica e no mapa de produto.

E-learning

O roteiro de e-learning considera todos os recursos que foram pensados no mapa de produto e indica a dinâmica de interação de cada trecho.

É o documento que apresenta os textos, as imagens e a descrição dos demais recursos e interações.



Vídeo

A linguagem deve ser leve, dialógica e menos formal. Muitas palavras e termos que fazem sentido quando estão escritos não fazem o mesmo sentido quando são faladas.

Como estrutura geral, os roteiros de vídeo devem considerar: locução, técnicas usadas nas cenas e recursos.

- **Locução:** É o texto que será narrado e será gravado exatamente como consta no roteiro. É essencial que a linguagem seja dialógica e esteja adequada para o público.
- **Técnicas:** São as informações para a produção. O roteirista cria o storyboard, que é uma sequência das principais cenas de um vídeo desenhadas quadro a quadro, com o propósito de pré-visualizar um filme, animação ou gráfico animado. Podem ser acrescentadas pequenas descrições abaixo de cada cena.
- **Recursos:** São as imagens, letterings, vídeos e outros recursos visuais que irão compor a cena. O papel do recurso é facilitar o entendimento da informação e tornar a experiência mais prazerosa.



Podcast

Não existe uma fórmula de como criar roteiro para podcast. O mais importante é organizar todas as informações necessárias para apresentar durante um episódio. De trilhas sonoras a momentos de silêncio, passando pela entonação do locutor, tudo deve ser indicado no roteiro.

- Deve prever a narração e outros recursos sonoros que ajudarão a envolver o aluno na experiência de aprendizagem.
- Deve ser criada uma estrutura.

Exemplo:



Introdução

Inclua o nome do podcast e tema, seu nome e quem você é, o assunto do episódio e uma chamada para ação.



Vinheta

Caso tenha mais de um episódio, sempre que iniciar um novo, repita a vinheta para que seus ouvintes criem uma identificação com seu podcast.

- É fundamental ser descritivo para estimular a imaginação dos ouvintes, já que não se pode contar com referências de imagens ou vídeos.
- O uso de sonoplastia remete o ouvinte ao ambiente fictício onde se passa a narração.
- O fechamento do tema deve resumir tudo que foi discutido no episódio.
- Roteiros mais curtos e objetivos oferecem mais espaço para ser criativo enquanto fala.





E-book



O roteiro de e-book é semelhante ao roteiro do e-learning: conta com imagens e recursos; mas, nesse caso, eles são estáticos, por isso o visual faz toda diferença.

O roteiro do e-book deve prever as indicações de como ele será utilizado.

Algumas possibilidades de ebooks:

- **PDF tradicional:** arquivo estático com o conteúdo para leitura. Esse formato exige apenas a orientação dos recursos alinhada com a estratégia de abordagem prevista para o curso.
- **PDF interativo:** geralmente utilizado para compor alguma atividade, ele permite que o aluno inclua informações ou o convida a explorar o material por meio de cliques. Nesse caso, é preciso indicar os campos que devem ser editáveis, bem como as demais interações previstas.
- **PDF multimídia:** possibilidade que agrega outras mídias ao PDF, como um vídeo. Precisa ser pensada desde o mapa de conteúdo e requer especial atenção, considerando as limitações de acesso do aluno.

Quiz

- O roteiro do curso online será o guia para elaborar perguntas com base no que foi ensinado durante o curso.
- Um quiz deve ser composto somente por perguntas de múltipla escolhas.
- Responder um questionário com muitas e longas perguntas é cansativo e pode confundir o aluno. Por isso deve ter perguntas objetivas, claras e criativas.
- As questões devem ser montadas, usando-se exemplos e contextos pertinentes à realidade das pessoas que vão respondê-las.
- Como o ambiente virtual é mais informal e moderno do que uma sala de aula física, pode-se usar recursos e uma linguagem mais divertida.

Trilhas de aprendizagem

- Como este é um método de aprendizagem sistemático e contínuo, é fundamental estruturar a trilha de aprendizagem em níveis e graus de dificuldade e/ou importância.
- As atividades devem ser variadas e utilizar recursos como: vídeos, áudios, jogos, gamificação etc.
- O storytelling é uma boa técnica a ser utilizada em trilhas de aprendizagem.
- Existem dois modos de criar a trilha de aprendizagem: no modelo linear e no não linear.



Whatsapp

Ao se utilizar o WhatsApp em curso é preciso considerar que a rede social não deve ser usada de forma invasiva e sem permissão do usuário.

Sugestão de roteiro:

- Organizar listas de transmissão para compartilhar conteúdos padronizados.
- Formar grupos. Eles são uma forma prática e rápida de tirar dúvidas, trocar informações, conhecimento etc.
- Criar e compartilhar regras de uso.
- Oferecer um espaço em que os alunos possam se comunicar entre si e com os tutores.
- Gravar áudios com recados e pontos importantes das aulas.
- Utilizar vídeos e slides, se necessário, com legenda.

Diagnóstico

O diagnóstico é uma autoavaliação feita no início do curso, com o objetivo de propiciar ao aluno informações que o ajudem a perceber suas necessidades de aprendizagem e temas de interesse.

O roteiro de diagnóstico deve ser:

- Customizado e estruturado de acordo com a necessidade do curso e temas de interesse.
- Questionário pode ter questões abertas ou fechadas, e cada questão deve tratar apenas de um tema.
- As questões devem ser claras, concretas e precisas.



DIVERSIDADE DE LINGUAGENS NAS SOLUÇÕES

Todas as soluções educacionais do Sebrae devem utilizar linguagem com representatividade e imagens com o DNA do país. Isso inclui diversidade de gênero, de etnia, além de pessoas portadoras de deficiência e de diferentes biótipos.

USO DE RECURSOS VARIADOS

Uma boa prática para todas as soluções é a variedade de recursos. Proporcionar aos alunos diferentes tipos de solução torna a aprendizagem ainda mais rica e interessante.

Plataformas e ferramentas: Ao escolher a plataforma a ser adotada pelo SEBRAE, é essencial avaliar as possibilidades dessa plataforma e estudar as melhores funções das ferramentas disponíveis.





Implementação e operacionalização

Na fase de implementação e operacionalização, os alunos têm acesso a tudo que foi planejado e desenvolvido.

Na operacionalização acontece a atração e o acolhimento do aluno. É quando ele efetivamente fará a construção do conhecimento e desenvolverá competências, sendo acompanhado, orientado, apoiado e atendido pela tutoria e monitoria.

ESTRUTURA TECNOLÓGICA

A educação a distância requer uma estrutura tecnológica que permita que a solução seja acessada pelo aluno. O sistema escolhido deve seguir parâmetros para que as regras de conclusão e navegação do curso, definidas em tempo de mapa de produto, sejam implementadas.

A forma ainda mais convencional é disponibilizar a solução educacional como curso ou trilhas por meio de um LMS1 (*Learning Management System*, que em português significa Ambiente Virtual de Aprendizagem).





ACOMPANHAMENTO DO ALUNO

Deve ser planejado previamente, indicando as ações estratégicas e operacionais que serão realizadas nas etapas de pré-curso, curso e pós-curso.

O objetivo do acompanhamento do aluno é tornar a jornada o mais produtiva possível, fornecer apoio e orientação necessários para a permanência dele até o final e engajá-lo para que se torne um aluno recorrente das soluções SEBRAE.

Além do acompanhamento dos alunos, há outras atividades que fazem parte da implementação e operacionalização das soluções, desde o cadastro dos cursos até a emissão de relatórios e o controle de qualidade.

- **Pré-operação:** preparação e parametrização do ambiente de estudos, cadastro da solução, criação de turmas e processo de matrícula.
- **Operação:** acompanhamento dos alunos e do desempenho da turma, certificação.
- **Pós-operação:** elaboração de relatórios.

A excelência desse fluxo requer uma equipe dedicada. A quantidade de integrantes da equipe varia de acordo com a quantidade de alunos e soluções atendidas, o tipo de soluções e o grau de complexidade da gestão dos cursos.

Em linhas gerais, trata-se de uma equipe composta por monitores, tutores e coordenadores.

Tutores e monitores têm contato direto com o aluno. O coordenador é a referência pedagógica na operação da solução e possui conhecimento aprofundado sobre educação a distância e seu funcionamento.



Sistema de avaliação e monitoramento da experiência educacional

O monitoramento sistemático da experiência educacional promovida pelo SEBRAE é fundamental para medir os resultados, identificar pontos de melhoria e constatar se o objetivo da instituição de capacitar os empreendedores está sendo atendido.

Resultados: números e ações

A análise de resultados é a última etapa de execução de uma solução educacional.

Os sistemas que suportam as soluções educacionais não só preparam relatórios oriundos das pesquisas, mas também fornecem uma série de outros dados que devem ser analisados conjuntamente.



ANEXOS



Anexo 1: Público-alvo

Pudemos mapear pelo menos quatro perfis distintos que consomem os produtos EAD oferecidos atualmente pelo SEBRAE.

• Migrantes digitais

Pessoas que migraram do modelo presencial para o modelo remoto. Esse público tem pouco conhecimento tecnológico e, às vezes, dificuldade de leitura. São pessoas que se voltam para a EAD por ser a única alternativa.

• Tradicionais

Pessoas acostumadas com o ensino presencial, sequencial, linear e a interação da sala de aula. Esse público, apesar de preferir o formato presencial, vê na EAD uma alternativa cômoda e viável para se capacitar.

• Autônomos

Pessoas que gostam de conduzir o próprio processo de aprendizagem, buscam informações em diversos meios e formatos e constroem o próprio conhecimento. Esse público é autônomo e protagonista do seu processo de aprendizagem.

• Tech

Pessoas acostumadas ao mundo digital. São mais impacientes e questionadoras, gostam de “pílulas de conhecimento” e de entender de tudo um pouco.



Anexo 2: *Briefing*

Documento que reúne as principais informações do projeto, sendo uma das bases para o seu planejamento. Além disso, garante um alinhamento entre todos os profissionais envolvidos e dá insumos para a entrega.

Para ler e construir da melhor maneira possível um briefing, conheça os três principais caminhos de entrada para uma demanda de solução educacional no SEBRAE:

• **Atualização**

Nesse caso, a solução educacional já é ofertada pelo SEBRAE, mas precisa passar por uma atualização de conteúdo ou de formato. Ou seja, a demanda já foi desenvolvida ou mesmo implementada em algum momento, mas deve ser reformulada.

• **Perguntas que devem ser feitas e respondidas no momento do *briefing*:**

A necessidade é de complemento de conteúdo ou de apenas uma revisão? Será alterado também o formato? A abordagem vai mudar (por exemplo, era uma trilha e agora será ofertado de maneira individual)? Será necessário fazer alguma alteração na forma de operacionalizar?

• **Nova demanda**

Trata-se de uma solução que será desenvolvida do zero. Nesse caso, o planejamento precisa ser ainda mais completo, pois a falta de alguma etapa ou mesmo uma indefinição pode prejudicar o resultado. Ao solicitar uma nova demanda, converse com outros profissionais, compartilhe informações.



- **Perguntas que devem ser feitas e respondidas no momento do *briefing*:**

Existe alguma demanda parecida dentro do SEBRAE? Se sim, como posso proporcionar uma nova experiência ao aluno para que ele identifique a novidade ofertada? Já sei o suficiente sobre o tema para demandar a solução ou preciso fazer pesquisas e me atualizar sobre o assunto? Qual será o time responsável por validar a solução? Quais áreas eu preciso envolver e chamar para reunião de *briefing*?

- **Perguntas que devem ser feitas e respondidas no momento do *briefing*:**

A necessidade é de complemento de conteúdo ou de apenas uma revisão? Será alterado também o formato? A abordagem vai mudar (por exemplo, era uma trilha e agora será ofertado de maneira individual)? Será necessário fazer alguma alteração na forma de operacionalizar?

- **Demandas com parceiros**

É comum que a expertise do SEBRAE atraia parcerias com outras instituições! Essa é uma ótima oportunidade de agregar novos conhecimentos e aumentar o nosso portfólio, mas para garantir o sucesso de empreitadas desse tipo, a equipe envolvida deverá ter um olhar cuidadoso para conectar dois “mundos” e proporcionar a melhor experiência de aprendizagem para o aluno.

- **Perguntas que devem ser feitas e respondidas no momento do *briefing*:**

É necessário algum cuidado especial com a linguagem ou estratégia que será escolhida? Será incluído algum público diferente dos mapeados pelo Sebrae?



Depois de definida a entrada da demanda, é chegada a hora de consolidar o briefing a partir de uma reunião entre demandante e equipe, ou seja, a reunião de briefing.

Na reunião de briefing são discutidas as particularidades do projeto. A dinâmica dessa reunião é de escuta e construção coletiva. O demandante apresenta as informações e necessidades de entrega e discute com o time a melhor estratégia. O time é composto por:

- **Demandante parceiro (quando houver):**

Área que solicita o desenvolvimento de soluções educacionais para resolver o problema

- **Gerente de projetos:**

Profissional que planeja e coordena a execução dos projetos, possui papel estratégico e visão integrada do trabalho.

- **Designer instrucional:**

Faz a transposição didática do material bruto.

- **Especialista ou conteudista:**

Profissional com experiência na área do conhecimento e conteúdo que forma o objeto de estudo em questão.

- **Consultor educacional:**

Profissional que orienta o conteudista no desenvolvimento do conteúdo bruto.

Dependendo das especificidades do projeto, é possível envolver ainda outros profissionais, como: designers multimídia, equipe de audiovisual e de operação, entre outros.



Anexo 3: Papéis da equipe multidisciplinar

• **Consultor conteudista**

Responsável pela definição e elaboração dos materiais de aprendizagem da solução educacional, que deverá estar alinhado ao perfil do público-alvo, aos objetivos e ao desenvolvimento das competências. Deve ter conhecimento profundo do conteúdo específico do curso e experiência em elaboração de material educacional em EAD.

• **Consultor educacional:**

Responsável pelo acompanhamento didático-pedagógico das ações educacionais.

Sua participação envolve os aspectos teóricos em que se determinam os propósitos e as competências da solução; os aspectos atitudinais de criação e inovação nos processos educacionais; e os aspectos operacionais de análise e validação do material de aprendizagem.

Também é de responsabilidade do consultor educacional orientar o consultor conteudista na seleção de atividades e estratégias educacionais mais adequadas ao perfil do público-alvo e que propiciem o desenvolvimento das competências definidas na ação educacional.



- **Técnico da área demandante:**

Responsável pela interlocução com os gestores estaduais, pelo recebimento de todas as demandas dos estados para serem transformadas em solução educacional. Ele acompanha e valida todas as etapas de planejamento, desenvolvimento e execução da solução educacional.

- **Técnico representante do Sebrae-UF:**

Responsável pelo acompanhamento e validação de todas as etapas de planejamento, desenvolvimento e execução da ação educacional.

- **Designer instrucional e designer multimídia:**

O designer instrucional, ou DI, é o profissional responsável por projetar e especificar as experiências de aprendizagem, recursos e soluções, combinando educação, tecnologia e comunicação. É ele quem cuida do caminho de instrução do aluno. Ele também possui autonomia para desenvolver atividades a partir do conteúdo bruto, não restringindo-se apenas ao conteudista.

O designer multimídia é o profissional responsável pela criação e implantação dos projetos em ambientes digitais. É ele quem desenvolve o projeto visual e executa o roteiro planejado, contribuindo também para a experiência do aluno.



Anexo 4: Regras de navegação

As regras de navegação são as definições de como o estudante deve consumir o conteúdo do curso. Essa definição deve ser pautada na construção do conteúdo e no objetivo educacional da solução.

Tradicionalmente, as duas possibilidades de navegação são: linear ou não linear. A informação de como será a navegação deve estar evidenciada para o aluno assim que ele inicia o curso.

- **Navegação linear**

Nesse modelo de navegação, o aluno deve seguir uma ordem preestabelecida de acesso ao conteúdo. Para o aluno entender o que é abordado no tema 2, é necessário compreender o que está no tema 1. Se essa sequência não é seguida, a aprendizagem fica comprometida. Enquanto o aluno não tiver o nível de aprendizagem mínimo, não pode avançar.

- **Navegação não linear:**

Nesse modelo de navegação, o aluno pode consumir o conteúdo na ordem que desejar, sem prejuízo na aprendizagem.

Esse tipo de navegação é recomendado quando não existe interdependência entre os conteúdos. A natureza do conteúdo é que vai determinar qual é o tipo de navegação.



• Regras de conclusão:

Cursos formais tendem a ter regras de conclusão mais exigentes do que cursos livres. As regras de conclusão expõem os requisitos necessários para que o aluno seja concluinte de um curso. Os requisitos são estipulados de acordo com as características, necessidades e proposta pedagógica de cada solução educacional, ou seja, em cada solução devem ser adotados diferentes critérios.

Vejamos alguns exemplos de critérios que podem ser adotados.

Exemplo 1 - Leitura do conteúdo: é o critério mais usado em cursos livres, em que se exige uma porcentagem mínima de estudo do conteúdo. Idealmente, 80% é o nível de leitura do conteúdo que se costuma adotar como critério de aprovação, visto que os 20% restantes podem ser considerados parte do conteúdo introdutório, orientativo, amarrações e fechamento de tema e de curso.

Exemplo 2 - Atividades formativas obrigatórias: podem ser utilizadas para mensurar o aproveitamento mínimo do aluno em uma ou mais atividades avaliativas. São questões apresentadas ao longo do conteúdo e de correção automática.

Exemplo 3 - Participação e interação: em algumas soluções, um dos critérios pode ser a aferição da participação em atividades de interação, como fóruns, chats e lives, entre outras mais.

Exemplo 4 - Atividades práticas e de produção: para cursos que não são autoinstrucionais, ainda é possível estabelecer como critério a realização de atividades, vinculada ou não a um rendimento mínimo. Essa atividade geralmente é corrigida pela equipe de tutoria.

A conclusão de um curso deve ficar esclarecida para o aluno quando ele o inicia e normalmente está vinculada à certificação, ou seja, se o aluno é concluinte, ele tem direito ao certificado.



Anexo 5: Tipos de acompanhamento do aluno

• **Autoinstrucional:**

Nesse modelo o participante não tem o acompanhamento da equipe de atendimento e não há interações entre ele e a equipe ou demais alunos. É utilizado normalmente em soluções educacionais que têm baixa complexidade conceitual, linguagem simples, objetiva e clara, sem atividades ou com exercícios autoavaliativos de feedback automático que não exigem intervenções. A ausência de uma equipe de atendimento é compensada pela constante presença de tutoriais ou instruções.

• **Mediado reativo:**

Aquele em que a equipe se comporta de maneira reativa às ações e solicitações realizadas pelos alunos. Esse tipo de atuação é recomendado quando a solução educacional tem como público-alvo perfis de usuários com experiência em EaD, portanto, com as habilidades para executar as ações sem em que haja a necessidade de alguém próximo o tempo todo.

• **Mediado proativo-reativo:**

Esse modelo exige um olhar mais acurado sobre os participantes, para que possíveis obstáculos sejam resolvidos e não venham a prejudicar o bom andamento do curso.

Por meio de relatóriocolocar-se à disposição, mas também trazer possíveis soluções aos problemas enfrentados pelo participante, com ações personalizadas para um ou mais indivíduos de um mesmo grupo de usuários. Da mesma forma, a equipe não deixa de atender às diferentes solicitações que surjam ao longo da operação.

A definição do tipo de acompanhamento está vinculada aos objetivos e competências que pretendem ser desenvolvidas em cada curso. Mas, independentemente do tipo de acompanhamento que o curso terá, é importante que ele siga algumas premissas:



- **Sistemático:** deve seguir um planejamento de acordo com o desempenho do aluno, etapa e performance da solução.

- **Permanente:** deve ser contínuo no decorrer da jornada do aluno, portanto, sem interrupção e jamais pontual.

- **Proativo:** deve propiciar diagnósticos, a fim de detectar e alinhar distorções, problemas ou dificuldades, antes que os alunos venham vivenciá-las.

Além do acompanhamento dos alunos, há outras atividades que fazem parte da implementação e operacionalização das soluções, desde o cadastro dos cursos até a emissão de relatórios e o controle de qualidade.

- **Pré-operação:**

Preparação e parametrização do ambiente de estudos, cadastro da solução, criação de turmas e processo de matrícula.

- **Operação:**

Acompanhamento dos alunos e do desempenho da turma, certificação.

- **Pós-operação:**

Elaboração de relatórios.



Anexo 6: Atribuições do coordenador, do tutor e do monitor

Atribuições do coordenador

- Definir os parâmetros de operacionalização (regras de navegação, de conclusão, tipo de mediação).
- Capacitar a equipe de tutores e monitores.
- Elaborar, junto a tutores e monitores, as estratégias de mediação e definir qual será a periodicidade das ações.
- Elaborar relatórios de acompanhamento dos alunos e das turmas.
- Avaliar os resultados da pesquisa de satisfação e propor melhorias.
- Monitorar os indicadores e atuar proativamente para corrigir possíveis erros de rota.
- Analisar as dúvidas e dificuldades que tutores e monitores recebem, para propor ações para saná-las.



Atribuições do monitor

- Dar suporte aos alunos para dúvidas e problemas de acesso, matrícula e certificado.
 - Prestar assistência sobre produtos, serviços e tecnologias.
 - Desenvolver estratégias didáticas que proporcionem compreensão e esclarecimento instrumental para o aluno com relação aos recursos utilizados ao longo das formações online.
 - Mediar a comunicação de conteúdo para os estudantes, esclarecendo dúvidas e questionamentos.
 - Atuar na motivação e engajamento dos alunos.
 - Estabelecer contato permanente com os alunos, via ambientes de aprendizagem.
 - Enviar pílulas de conhecimento, materiais complementares, estudos de caso, reportagens etc.
 - Corrigir as atividades, atribuindo nota e feedback, quando previsto na solução.
 - Analisar, periodicamente, a solução, para propor melhorias e atualizações
- * No modelo autoinstrucional, não há necessidade de monitor.



Atribuições do tutor

- Mediar a comunicação de conteúdo, esclarecendo dúvidas e questionamentos dos alunos.
 - Atuar na motivação e engajamento dos alunos.
 - Estabelecer contato permanente com os alunos via ambientes de aprendizagem.
 - Enviar pílulas de conhecimento, materiais complementares, estudos de caso, reportagens etc.
 - Corrigir as atividades, atribuindo nota e feedback, quando previsto na solução.
 - Analisar, periodicamente, a solução para propor melhorias e atualizações.
- * Quando o curso é do tipo mediado reativo, o tutor não atua proativamente, mas responde ao aluno quando é procurado.
- * No modelo autoinstrucional, não há necessidade de tutor.



