



**Guia metodológico de**

# SOLUÇÕES DIGITAIS SEBRAE

“QUANDO OS ENVOLVIDOS NA CRIAÇÃO DE SOLUÇÕES EDUCACIONAIS CONHECEM AS BASES TEÓRICAS ADOTADAS PELA INSTITUIÇÃO, ELES SÃO CAPAZES DE ATENDER MELHOR ÀS NECESSIDADES DOS ALUNOS.”

Saiba o que embasa o jeito de fazer educação do SEBRAE no caderno

FUNDAMENTOS ✨

Planejamento, desenvolvimento e operacionalização. Conheça o tripé que sustenta as soluções digitais do SEBRAE no caderno

FAÇA ACONTECER! ✨

Uma coletânea de boas práticas e ensaios sobre temas relevantes para você se inspirar no caderno

INSIGHTS ✨

Este manual é uma produção do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo – SEBRAE/SP.  
Julho de 2020 ©

**Todos os direitos reservados**

A reprodução não autorizada deste material, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610).

**Informações e Contatos**

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo – SEBRAE/SP  
Unidade Gestão de Soluções e Transformação Digital  
Rua Vergueiro, 1117 – Paraíso – CEP 01504-001 São Paulo – SP  
Telefone: (11) 3177-4806

[www.sebraesp.com.br](http://www.sebraesp.com.br)

**Presidente do Conselho Deliberativo**  
Tirso de Salles Meirelles

**Diretor-Superintendente**  
Wilson Martins Poit

**Diretor Técnico**  
Ivan Hussni

**Diretor de Administração e Finanças**  
Guilherme Campos Júnior

**Unidade Gestão de Soluções e  
Transformação Digital**

**Gerente**  
Adriana de Barros Rebecchi

**Coordenação do portfólio**  
Breno Melo Paes

**Gestão do Portfólio**  
Simone Rebouças Bryk

**Coordenação do Projeto de  
Desenvolvimento**  
André Luis Moretto

**Gestão educacional**  
Claudia A. Gonçalves Brum

**Conteudista/Elaboração**

**Equipe principal do DOT Digital Group**

**Coordenador geral**  
Breno Vicente Mazieiro

**Coordenador educacional**  
Simone Soares Haas Carminatti

**Designer instrucional**  
Luciana Maria Martins

**Designer gráfica**  
Rebecca Marins Corrêa de Souza

**Programador multimídia**  
Jeferson Koslowski

**Diretor de videoaulas**  
Luís Fernando Palermo

**Produtora e editora de videoaulas**  
Priscilla Maria de Andrade

**Equipe de apoio**

**Gestora de projetos**  
Caroline Belotto Batisteti Lima

**Consultora educacional**  
Gabriella Aparecida Miranda

**Designers educacionais**  
Fernanda Gaona de Oliveira  
Denis da Silva Corrêa  
Luyane Santos Cardoso

**Designers multimídia**  
João Carlos Alves Aranha Júnior

Renata Moreira de Souza  
Camila Granado Guedes de Assis  
Cristofer Ferreira de Aguiar Bezerra  
de Mello

**Desenvolvedor front-end**  
Nícolas Alexandre Rucinski

**Gestor de negócios**  
Cassiano Niehues Bet



# APRESENTAÇÃO



Já não é novidade que o avanço tecnológico impulsiona mudanças no mundo do trabalho e também na educação.

Em sintonia com tais mudanças, o SEBRAE está reestruturando as soluções digitais que oferece ao mercado com o objetivo de desenvolver trilhas de formação e capacitação voltadas para a prática, consistentes e que proporcionem experiências agradáveis e efetivas.

“[...] AS NOVAS TECNOLOGIAS ESTÃO GERANDO UMA VERDADEIRA REVOLUÇÃO QUE AFETA TANTO AS ATIVIDADES RELACIONADAS COM O TRABALHO COMO AQUELAS LIGADAS À EDUCAÇÃO E À FORMAÇÃO.”<sup>1</sup>

**ENTREGAR O PRODUTO CORRETO,  
PARA O CLIENTE CERTO, NO  
FORMATO ADEQUADO E NO CANAL  
MAIS COMPATÍVEL COM O SEU  
PERFIL — ISSO, SIM, É TENDÊNCIA!**

<sup>1</sup> Versão original: “[...] las nuevas tecnologías están generando ante nuestros ojos una verdadera revolución que afecta tanto a las actividades relacionadas con la producción y el trabajo como a las actividades ligadas a la educación y la formación” (DELORES, 1996, p. 198 apud GARCIA ARETIO, 2019, p.10).



Este documento foi criado para que todos os envolvidos nos processos de planejamento, desenvolvimento e operacionalização desse desafio de fazer uma educação que transforma estejam alinhados e instrumentalizados.



Perceba a convergência entre o que SEBRAE entrega e as necessidades dos nossos clientes sob o ponto de vista da transformação digital.



Saiba com detalhes quem é o nosso aluno.



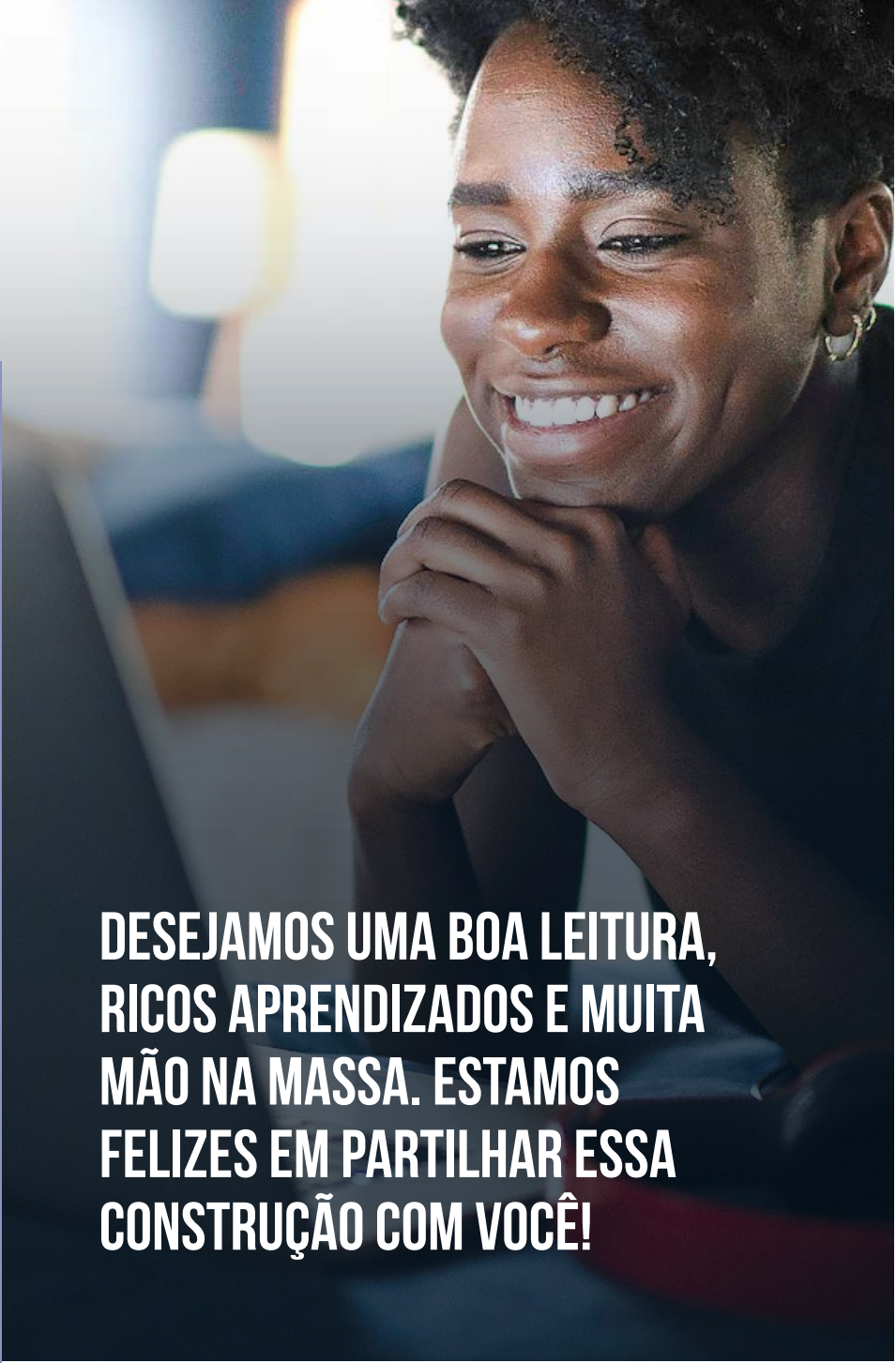
Conheça os fundamentos do nosso jeito de fazer educação e se aprofunde neles.



Entenda as propostas de valor por trás das soluções que disponibilizamos.



Esteja de posse dos conhecimentos necessários para planejar, desenvolver e operacionalizar soluções educacionais digitais no SEBRAE.



**DESEJAMOS UMA BOA LEITURA,  
RICOS APRENDIZADOS E MUITA  
MÃO NA MASSA. ESTAMOS  
FELIZES EM PARTILHAR ESSA  
CONSTRUÇÃO COM VOCÊ!**

# ENTENDA O DOCUMENTO

Agora que você já sabe para que esse guia metodológico foi construído, queremos que leia com muita atenção a frase a seguir:

**VOCÊ É AUTOR  
DESTE MATERIAL!**

Isso mesmo.

Você que faz parte da Unidade Gestão de Soluções e Transformação Digital e também você que não faz!

Você que é parte da equipe educacional do SEBRAE, mas também você que não é, mas quer colocar uma solução educacional digital para rodar. Você que é um de nossos fornecedores e nos apoia para fazer nossos planos acontecerem.

Se este guia chegou até suas mãos, é porque de alguma forma você irá participar da complexa cadeia que dá vida às soluções de educação dessa instituição e, portanto, **você é autor deste material!**

Sua participação como autor ou autora deste guia acontece na prática.

1. Tome posse do conhecimento compartilhado aqui!
2. Espalhe o que aprendeu, o que funcionou, o que fez e faz sentido.
3. Questione, critique e, então, ofereça novos pontos de vista para o que não faz mais sentido (estamos todos conscientes de que um documento estático não é capaz de dar conta do dinamismo que move as coisas “lá fora”).

# SUA AUTORIA COMEÇA AGORA!

Este guia metodológico de soluções digitais está dividido em três cadernos:



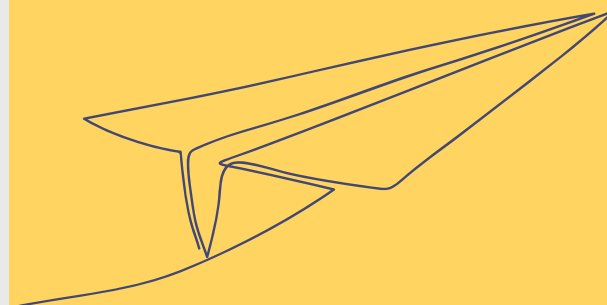
## Fundamentos →

Conteúdo para fundamentar suas decisões e fazer escolhas com segurança.



## Faça acontecer! →

Sua caixa de ferramentas para a construção de soluções educacionais.



## *Insights* →

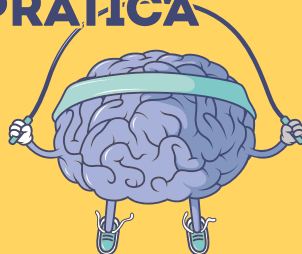
Variedades que valem mais que ouro!

Vá direto aos pontos de que você precisa agora, mas lembre-se de que se apropriar de todo o conteúdo deste material é condição essencial para que você se torne também seu autor!



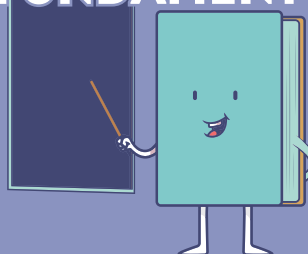
Além da divisão do material em três cadernos, você encontrará alguns recursos interativos que se comportam sempre da mesma forma ao longo das páginas.

## ENTENDA NA PRÁTICA

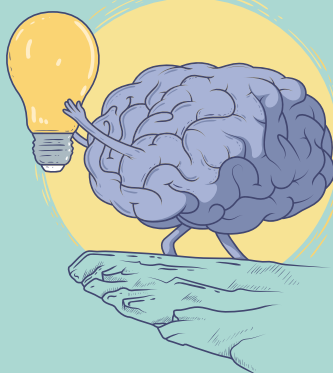


No caderno Fundamentos, sempre que o título **Entenda na prática** aparecer, clique sobre o ícone para ler um conteúdo do caderno Faça acontecer! que possua relação direta com o tema tratado.

## ISSO TEM FUNDAMENTO!



Já no caderno Faça acontecer!, você encontrará o título **Isso tem fundamento** todas as vezes que existir um material de fundamentação teórica para a prática apresentada no guia.



Além disso, em qualquer um dos dois cadernos, você poderá encontrar o ícone ao lado! Esse é um sinal de que existe um material no caderno Insight sobre o tema. Aproveite!

# SUMÁRIO

## FUNDAMENTOS ..... 11



MISSÃO DO SEBRAE .....	16
EDUCAÇÃO DIGITAL NO SEBRAE .....	19
Andragogia .....	21
Conectivismo .....	25
Métodos de avaliação .....	30
Técnicas e formatos .....	36

Storytelling .....	37
Blended learning .....	40
Mobile learning .....	42
De olho no futuro .....	46
Gamificação .....	47
Simuladores e realidade aumentada .....	49

## FAÇA ACONTECER! ..... 52

EXPERIÊNCIA EM PRIMEIRO LUGAR .....	55
Análise de problema .....	57
Levantamento de soluções .....	58
PLANEJAMENTO .....	60
Proposta de valor .....	61
Público-alvo: quem é e do que ele precisa? .....	62
Briefing .....	66
Tipos de solução versus objetivos: quais são e como escolher o melhor? .....	70
E-learning .....	71
Microlearning .....	72
Pílula de conhecimento .....	73
GLOSSÁRIO DE FORMATOS .....	74
Infográfico .....	75
Videoaula .....	76
Outros formatos de vídeo .....	77
Podcast .....	79
Trilhas de aprendizagem .....	80
DESENVOLVIMENTO .....	85
Conteúdo Bruto .....	87
Definindo os objetivos de aprendizagem e competências .....	92
Proposta metodológica e proposta visual: como e quando usar .....	95
Mapa do produto: definindo a estrutura da solução .....	97
Entregável: mais que uma atividade .....	98
Roteiro .....	99
E-learning .....	100
Vídeo .....	102
Podcast .....	106
Ebook .....	108
Diagnóstico .....	110

DESIGN INSTRUCIONAL + DESIGN MULTIMÍDIA: UMA DUPLA EM AÇÃO! .....	112
Diversidade de imagens na soluções: sim ou com certeza? .....	114
Linguagem com representatividade .....	115
Um recurso é pouco, dois é bom, vários é melhor ainda! .....	116
De olho nas plataformas e ferramentas .....	117
IMPLEMENTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO .....	119
Estrutura tecnológica .....	121
Regras de navegação .....	123
Navegação linear .....	124
Navegação não linear .....	125
Regras de conclusão .....	126
Acompanhamento do aluno .....	127
Sistema de avaliação e monitoramento da experiência educacional .....	132
Resultados: números e ações .....	134



## IN SIGHTS ..... 144

PENSANDO DE A A Z: OLHAR PARA O TODO .....	146
QUALIDADE NA ENTREGA: UMA RESPONSABILIDADE DE TODOS OS ENVOLVIDOS .....	148
EQUIPE MULTIDISCIPLINAR: FOCO NA COMUNICAÇÃO .....	152
Comunicação com o aluno .....	153
Aspectos Centrais da Comunicação .....	154
Plano de comunicação: Cuidados e orientações para divulgação dos cursos .....	155
REUTILIZAÇÃO DE OBJETOS EM OUTRAS SOLUÇÕES .....	158
ENTREGA MODULAR: DIVERSIDADE E NOVAS POSSIBILIDADES PARA AS SOLUÇÕES EDUCACIONAIS .....	162
ORGANIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS E PADRONIZAÇÃO .....	165
PARA FICAR DE OLHO: DIREITOS AUTORAIS .....	168
VÁ ALÉM: REFERÊNCIAS DESTE DOCUMENTO E OUTRAS INSPIRAÇÕES .....	170
REFERÊNCIAS .....	171

# ÍNDICE

## EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

[Atribuições do coordenador](#), 130  
[Atualização](#), 170  
[Carga horária](#), 54  
[Checklist com pontos cruciais da linguagem utilizada](#), 174  
[Competências essenciais para que a equipe do SEBRAE](#), 150  
[Configuração básica da equipe de implementação e operacionalização](#), 187  
[Dica para o podcast](#), 107  
[Dicas para a roteirização e validação de roteiros de vídeos](#), 104  
[Dicas para um roteiro de e-learning](#), 100  
[Entregável](#), 90  
[Equipes atuantes na implementação](#), 129  
[Estrutura básica de uma atividade](#), 141  
[Estrutura geral dos roteiros de vídeo](#), 103  
[Etapas internas de construção do projeto](#), 152  
[Exemplos de critérios que podem ser adotados para a conclusão](#), 126  
[Gamificação](#), 47  
[Mecanismo de Gamificação](#), 48  
[O que fazer e o que não fazer para elaborar um bom conteúdo](#), 175  
[Operacionalização](#), 120  
[Os principais tipos de roteiros desenvolvidos no SEBRAE](#), 99  
[Pontos a serem checados após produzir o documento de briefing](#), 69  
[Pontos que devem ser considerados antes de propor um Diagnóstico](#), 110  
[Possibilidades de ebooks](#), 108  
[Principais caminhos de entrada para uma demanda de solução educacional no SEBRAE](#), 66  
[Processo de construção do conteúdo bruto](#), 88  
[Realidade física](#), 50  
[Realidade história](#), 50  
[Realidade virtual](#), 50  
[Reunião de briefing](#), 67  
[Roteiro](#), 99  
[Sugestões para uso do Podcast](#), 79  
[Tipologias possíveis de acordo com o objetivo para as propostas de valor dos tipos Conteúdo e Capacitação](#), 137  
[Tipos de infográficos](#), 75  
[Trabalho em conjunto](#), 148

## ANÁLISE EDUCACIONAL

[Análise de problema](#), 57  
[Andragogia](#), 21  
[Aprendizagem digital](#), 14  
[Aprendizagem tradicional](#), 14  
[Atividades que fazem parte da implementação](#), 128  
[Blended learning](#), 40  
[Características do material didático](#), 86  
[Características fundamentais das Trilhas de aprendizagem](#), 81  
[Características predominantes nos estudantes adultos](#), 65  
[Ciclo de aprendizagem vivencial](#), 24  
[Competências](#), 93  
[Conectivismo](#), 25  
[Conteúdo Bruto](#), 87  
[Conteúdos modularizados](#), 162  
[Diferenciais de uma trilha de aprendizagem](#), 82  
[Divisão das competências](#), 94  
[Educação digital no SEBRAE](#), 19  
[E-learning](#), 71  
[Hábitos comportamentais de estudantes adultos](#), 138  
[Indicadores mínimos que o SEBRAE acompanha](#), 133  
[Informações importantes para o briefing](#), 139  
[Levantamento de soluções](#), 58  
[Linguagem do roteiro de vídeo](#), 102  
[Mapa do produto](#), 97  
[Metodologia Kirkpatrick adaptada | Avaliação e monitoramento](#), 143  
[Métodos de avaliação](#), 30  
[Micro e macrolearning](#), 140  
[Microlearning](#), 72  
[Mobile learning](#), 42  
[Nosso desafio](#), 63  
[O objetivo da proposta metodológica e visual \(PMV\)](#), 95  
[O público do SEBRAE](#), 62  
[O que é considerado um entregável na estratégia do SEBRAE?](#), 98  
[Objetivo de aprendizagem](#), 93  
[Objetos de aprendizagem](#), 176  
[Organização e padronização dos documentos](#), 165  
[Pontos que fazem do Conteúdo Bruto uma das entregas mais importantes](#), 91  
[Premissas para o acompanhamento do aluno](#), 128  
[Princípios que sustentam o modelo andragógico](#), 22  
[Princípios teóricos adotados pelo SEBRAE](#), 34  
[Processo de planejamento](#), 60  
[Propósitos da Comunicação do aluno](#), 153  
[Reusabilidade](#), 74  
[Sala de aula invertida](#), 41  
[Sete dicas para contar uma boa história](#), 39  
[Storytelling](#), 37  
[Tags](#), 160  
[Técnicas e formatos](#), 36  
[Teorias de aprendizagem](#), 26  
[Tipos de acompanhamento do aluno](#), 142  
[Tipos de avaliação](#), 31  
[Valores do SEBRAE](#), 61

## DIREITOS AUTORAIS

[Direitos autorais](#), 168  
[Licenças](#), 169  
[Plágio](#), 169  
[Proteção aos direitos autorais](#), 169







# FUNDA MENTOS

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.

Em todas as páginas deste material você encontrará este ícone. Clique sobre ele quando quiser retornar ao sumário!



Nessa nova realidade que se abre ante nossos olhos, a sala de aula não é mais o único local onde se ensina e se aprende. As telas extrapolam as fronteiras do quadro e a internet rompe as fronteiras dos livros, do tempo e do espaço. Qualquer lugar é lugar para aprender, qualquer hora pode ser a melhor hora e existe muito conteúdo à disposição.

**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.**



Nossa herança educacional é um modelo de aprendizado passivo, em que o aluno, basicamente, sentava-se e consumia conteúdos preestabelecidos e selecionados por um terceiro – o educador. Ao final do processo, validado por instrumentos de avaliação, o aluno saía com um diploma que atestava seus saberes e sua qualificação.



Esse modelo contrasta fortemente com a era digital, em que o conhecimento é difundido, pesquisável instantaneamente, consumível sob demanda e mantido continuamente atualizado por milhões de colaboradores globais. Ao mesmo tempo em que a informação de fácil acesso “desbanca” o lugar de uma educação vertical, ou seja, os conhecimentos não estão sob a posse de alguém que precisa repassá-los, o educador assume uma nova responsabilidade: promove a autonomia e ensina a conhecer, a fazer, a ser e a viver junto<sup>2</sup>.

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).

“**APRENDER A CONHECER  
E APRENDER A FAZER  
SÃO, EM LARGA MEDIDA,  
INDISSOCIÁVEIS”  
(DELORS, 1998, P. 93).**

O esquema a seguir apresenta aquilo que Hinchcliffe (2017) chama de “transformação digital da aprendizagem”. Nele, é possível verificar as diferenças entre a aprendizagem tradicional e a digital, assim como as principais características do aprendiz digital moderno.

<sup>2</sup> Referência aos quatro pilares da educação pós-moderna apresentados pela Unesco no relatório *Educação: um tesouro a descobrir*.



## APRENDIZAGEM TRADICIONAL

Direcionada pelo educador dentro da sala de aula.

Passiva e planejada.

O educador assume o papel de palestrante.

Ritmo de aprendizagem é fixo: por aula.

A unidade de aprendizado é o curso.

O progresso é acompanhado por testes.

**Neste modelo, a tecnologia serve para entregar conteúdo e aplicar testes.**

## APRENDIZAGEM DIGITAL

Direcionada pelos alunos e seus pares em qualquer lugar.

Ativa e sob demanda.

O educador assume o papel de coach juntamente com a comunidade.

Ritmo de aprendizagem é aberto e adaptativo.

A unidade de aprendizado é um conceito ou uma competência.

O progresso é acompanhado pelo uso aplicado e pela avaliação de pares.

**Neste modelo, a tecnologia é o ambiente de aprendizagem!**



APRENDIZAGEM MUITO MAIS

**SITUACIONAL**


**AUTODIRIGIDA**

**PERSONALIZADA**

**AGRADÁVEL**

QUE PODE LEVAR A UMA MAIOR  
PROFUNDIDADE DOS CONHECIMENTOS  
E AO ENGAJAMENTO



A black and white photograph of two women in a call center. The woman on the left is leaning over the desk, smiling and looking at the woman on the right. The woman on the right is wearing a headset and glasses, looking at a computer screen. Her hands are on a keyboard. The background is blurred, showing other workstations.

A transformação digital na aprendizagem não é um fenômeno isolado da educação formal (escolas, faculdades ou universidades)! As organizações também vêm, ano após ano, passando por uma (r)evolução na maneira como as empresas trabalham o desenvolvimento de seus colaboradores.

**AS ORGANIZAÇÕES ESTÃO PERCEBENDO QUE OFERECER UMA EXPERIÊNCIA DE APRENDIZADO DIGITAL ATRAENTE É FUNDAMENTAL PARA O SUCESSO DOS NEGÓCIOS.**



A photograph of two women, one younger with dark hair and one older with white hair and glasses, both smiling and engaged in conversation. The younger woman is on the left, wearing a yellow sweater, and the older woman is on the right, wearing a dark jacket. The background is a textured, light blue wall.

# 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.**





Além do foco nos empresários e empreendedores, precisamos olhar para nossos processos de forma que possamos:



**conduzir análises de necessidade;**



**desenhar e estruturar eventos de aprendizagem em diferentes canais;**



**mediar esses eventos conforme a necessidade;**



**avaliar os eventos ofertados e analisar dados e negócios, com foco em tendências e padrões, para construir e oferecer estratégias e soluções educacionais de alto impacto;**



**gerenciar os projetos de educação e fornecedores.**

Neste caderno, você conhecerá o que fundamenta o posicionamento da educação digital promovida pelo SEBRAE e quais são as tendências que estão no radar da organização. Navegue entre os títulos:



### Educação digital no SEBRAE

Seguir para página 19 →



### De olho no futuro: tendências para a educação digital

Seguir para página 46 →

# 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.

Siga adiante e conheça com mais detalhes cada um desses conjuntos e suas intersecções.

Quando os envolvidos na criação de soluções educacionais conhecem as bases teóricas adotadas pela instituição, eles são capazes de atender melhor às necessidades dos alunos.

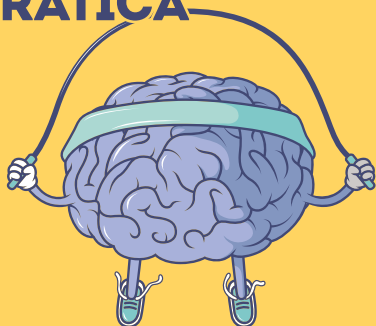
**TER FOCO NO ALUNO – ISSO, SIM, É TENDÊNCIA!**

## PRINCÍPIOS TEÓRICOS ADOTADOS PELO SEBRAE





## ENTENDA NA PRÁTICA



No caderno **Faça acontecer!**, você encontrará um material sobre experiência do aluno. Aproveite!

Experiência em primeiro lugar →



# Andragogia

A primeira coisa que se sabe sobre as soluções digitais de educação do SEBRAE é que o nosso público-alvo é majoritariamente formado por adultos. Por isso, é fundamental compreender como as pessoas adultas aprendem.

**A ANDRAGOGIA É A  
CIÊNCIA QUE ESTUDA  
AS MELHORES PRÁTICAS  
PARA ORIENTAR  
ADULTOS A APRENDER.**



**AUTONOMIA**

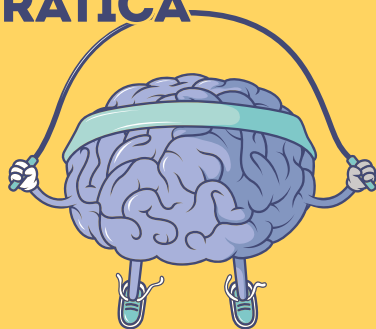
**EXPERIÊNCIA**

**PRONTIDÃO  
PARA  
APRENDER**

**MOTIVAÇÃO**



## ENTENDA NA PRÁTICA



No caderno **Faça acontecer!**,  
preparamos um título exclusivo  
sobre nosso público-alvo. Você  
não pode perder!

Público-alvo →



As razões que levam um adulto a estudar, assim como a sua forma de aprender, são distintas das de crianças. O adulto estará disposto a iniciar um processo de aprendizagem desde que compreenda sua utilidade para melhor resolver problemas reais de sua vida pessoal e profissional. Para Knowles (1984), a Andragogia se baseia em características específicas dos alunos adultos, como a autonomia, a experiência, a prontidão para aprender, a orientação para a aprendizagem e a motivação.

Veja o que Martins (2013) relata como princípios que sustentam o modelo andragógico de ensinar e aprender:

- Para um adulto, é fundamental saber **por que** precisa aprender alguma coisa e qual o ganho que terá nesse processo.
- Adultos são responsáveis por suas decisões e por sua vida, portanto querem ser vistos e tratados pelos outros como capazes de se **autodirigir**.
- Para o adulto, suas experiências são a base de seu aprendizado, por isso técnicas que aproveitam a **bagagem individual** são mais eficazes.
- O adulto fica disposto a aprender quando a ocasião exige. A prontidão para aprender está relacionada a **situações reais de seu dia a dia**.
- O adulto aprende melhor quando os conceitos apresentados estão contextualizados para alguma **aplicação e utilidade**.

Um olhar andragógico ajuda a planejar vivências de aprendizagem que valorizem as experiências de vida e profissionais do dia a dia do adulto para o desenvolvimento de competências técnicas ou comportamentais.

**A EXPERIÊNCIA É A  
FONTE MAIS RICA PARA  
A APRENDIZAGEM DE  
ADULTOS  
(MARTINS, 2013).**

## Recorte SEBRAE



Como você deve ter notado, praticamente todos os princípios da Andragogia têm relação com a aplicação do conhecimento que está sendo construído pelo aluno. Para o SEBRAE, isso significa

**criar soluções educacionais com foco na prática e na aprendizagem vivencial.**

Não importa se o curso é presencial ou a distância — ele deve ser pensado de modo que o aluno encontre situações práticas para uma aprendizagem vivencial sobre o tema estudado. Chamamos essa prática de “ciclo de aprendizagem vivencial”.



## CICLO DE APRENDIZAGEM VIVENCIAL



### **Vivência**

Atividades realizadas individualmente ou em grupo, como dramatização, competição ou fabricação de produtos e peças de arte.



### **Relato**

Compartilhamento de observações e pontos de vista depois da realização da atividade proposta.



### **Processamento**

Discussão sobre os padrões de comportamento ocorridos na atividade por meio de relatos individuais.



### **Generalizações**

Etapa em que se discute como as dinâmicas podem ser aplicadas na vida cotidiana.



### **Aplicação**

Participantes transferem as generalizações para uma situação real e podem planejar comportamentos e ações a serem seguidas.

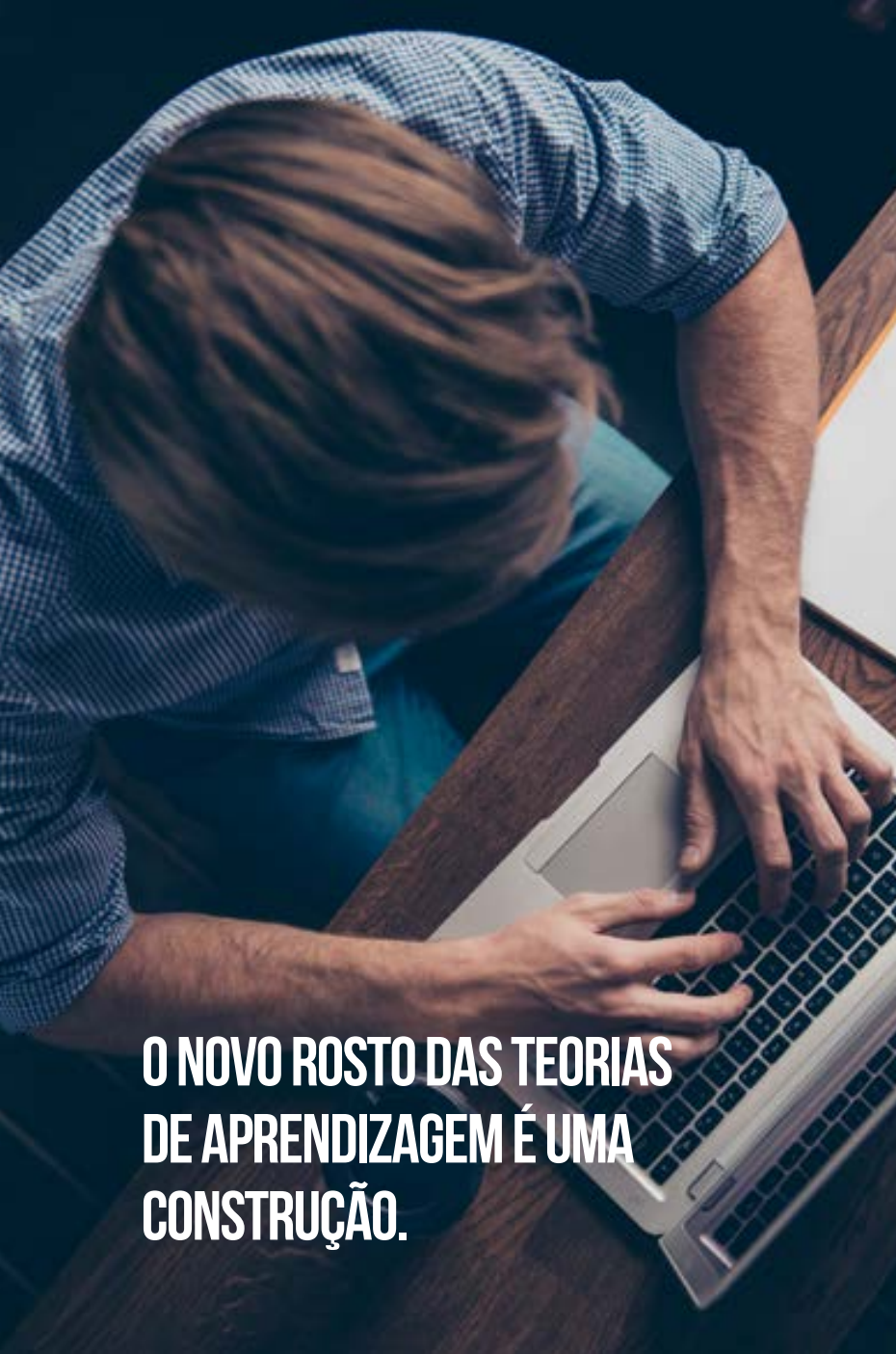
# Conectivismo

Um dos obstáculos para o ensino e a aprendizagem está no fato de que atualmente, com as novas tecnologias e a **velocidade da produção de informações**, é cada vez mais difícil parar para estudar, pesquisar e produzir conhecimento, sem contar a dificuldade de distinguir informações de qualidade ou não em meio a tudo o que se tem à disposição.

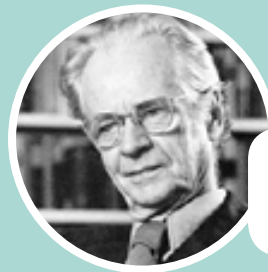
Os nomes Skinner, Piaget e Vygotsky instantaneamente surgem em nossa mente quando o assunto é teorias de aprendizagem, não é mesmo? Não é para menos! Os estudos pioneiros desses pensadores e de seus sucessores contribuem até hoje para a educação, inclusive na modalidade a distância. Contudo, não podemos desconsiderar as mudanças significativas pelas quais nossa sociedade tem passado nos modos de viver, relacionar-se, estudar e trabalhar.

**O CONECTIVISMO CHEGA COMO A CONSOLIDAÇÃO DE UMA NOVA ABORDAGEM TEÓRICA DE APRENDIZAGEM, UMA PRIMEIRA TENTATIVA TEÓRICA DE EXAMINAR AS IMPLICAÇÕES DA INTERNET E A EXPLOSÃO DE DIFERENTES TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO PARA A APRENDIZAGEM.**





## O NOVO ROSTO DAS TEORIAS DE APRENDIZAGEM É UMA CONSTRUÇÃO.



Burrhus Frederic Skinner -  
**COMPORTAMENTALISMO** (Behaviorismo)  
"A mente é uma caixa-preta!"



**Foco no conteúdo a ser transmitido e no professor.**



Jean Piaget - **CONSTRUTIVISMO**  
"A aprendizagem ocorre dentro da mente."



**Foco no aluno e em suas operações mentais**



Lev Vygotsky - **SOCIOCONSTRUTIVISMO**  
"A aprendizagem é influenciada pela interação com o ambiente."



**Foco nas relações aluno-professor e aluno-aluno.**



George Siemens - **CONNECTIVISMO**  
"A aprendizagem ocorre em um fluxo permanente de relações."



**Foco no meio ambiente: relações sociais, individualidade, afetividade e mídias.**



Segundo Siemens (2004), a aprendizagem pode residir na participação em comunidades de prática, redes pessoais e atividades relacionadas ao trabalho. No centro dessa abordagem, está a ideia de que o conhecimento está distribuído por uma rede de conexões, e a aprendizagem consiste na capacidade de circular por ela.

**Quer se aprofundar mais em teorias de aprendizagem? Andrea Filatro é um bom nome para suas pesquisas. Muito envolvida com a comunidade científica, a professora tem algumas obras já publicadas e realiza uma constante atualização sobre temas como teorias de aprendizagem!**

<https://andreafilatro.com.br/>



## Recorte SEBRAE



Uma educação contextualizada que, entre outras competências, leve à independência é o caminho! Para isso, devemos fazer um amplo uso das ferramentas e estratégias que temos à disposição para criar **situações de aprendizagem digitais ativas.**

As soluções construídas pelo SEBRAE devem provocar o aluno para que ele saia do lugar de mero “receptor” de informações e seja o protagonista do seu percurso de aprendizagem, considerando sempre o contexto em que ele estiver:



### O que eu quero aqui?

Antes mesmo de acessar a solução, o aluno deve responder a essa questão definindo objetivos claros, precisos e alcançáveis.

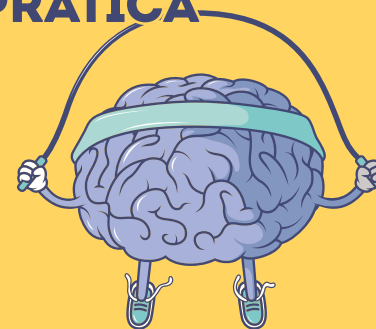


### O que devo fazer?

Ao longo da interação com a solução educacional e após encerrar esse contato, o aluno deve ter clareza da ação que pode tomar para atingir seus objetivos, levando-o à construção de um plano concreto.



## ENTENDA NA PRÁTICA



Não deixe de ler o título **Definindo os objetivos de aprendizagem** do caderno **Faça acontecer!** – ele tem tudo a ver com essas duas perguntas.

Definindo os objetivos de aprendizagem →



# Métodos de avaliação

Há algumas décadas, a avaliação deixou de ser considerada apenas uma forma de verificar conhecimentos e passou a ser vista, também, como um momento de aprendizagem, **uma ferramenta de apoio e construção de conhecimentos.**

**SEM A FINALIDADE EXCLUSIVA DE CATEGORIZAR O ALUNO, ESSE INSTRUMENTO GANHA EFICÁCIA NO DESENVOLVIMENTO DA AUTONOMIA E DA CONFIANÇA DURANTE O PROCESSO EDUCACIONAL.**

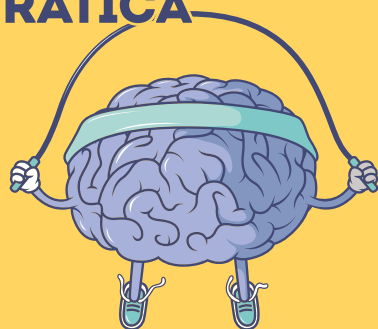




Há quatro diferentes tipos de avaliação. Conheça a proposta e as características de cada uma e faça a melhor escolha na hora de planejar e roteirizar uma solução educacional.



## ENTENDA NA PRÁTICA



No caderno **Faça acontecer!**,  
preparamos um título exclusivo  
sobre avaliação de reação.  
Aproveite!

Avaliação de reação e impacto →



## Recorte SEBRAE



### **AS AVALIAÇÕES DE APRENDIZAGEM ACOMPANHAM O DESENVOLVIMENTO DO ALUNO E ATUAM COMO DIRECIONADORAS, PROVOCADORAS, INCENTIVADORAS E INDICADORAS DO APRENDIZADO E DO DESENVOLVIMENTO DO PENSAMENTO CRÍTICO!**

No SEBRAE, estamos muito interessados em contribuir para uma educação ativa e autônoma, por isso raramente fazemos uso de avaliações apenas para categorizar o aluno. Se avaliações somativas forem necessárias, devem ter o papel de impulsionar a experiência em direção a alguma competência.

Em contrapartida, avaliações diagnósticas e formativas têm tudo a ver com a nossa forma de atuar. As primeiras ajudam muito no desafio de apoiar o aluno a perceber seus conhecimentos, avanços e pontos de melhoria! Já as segundas são ótimas para que ele tenha um instrumento contínuo de desenvolvimento ao longo da solução e, normalmente, são disponibilizadas no formato de atividade que exija a prática de conceitos recentemente compartilhados.

Por fim, a avaliação de reação é uma preciosidade que contribui para a melhoria contínua das nossas soluções, atendendo cada vez mais e melhor às necessidades de nosso público.

Abuse e use!

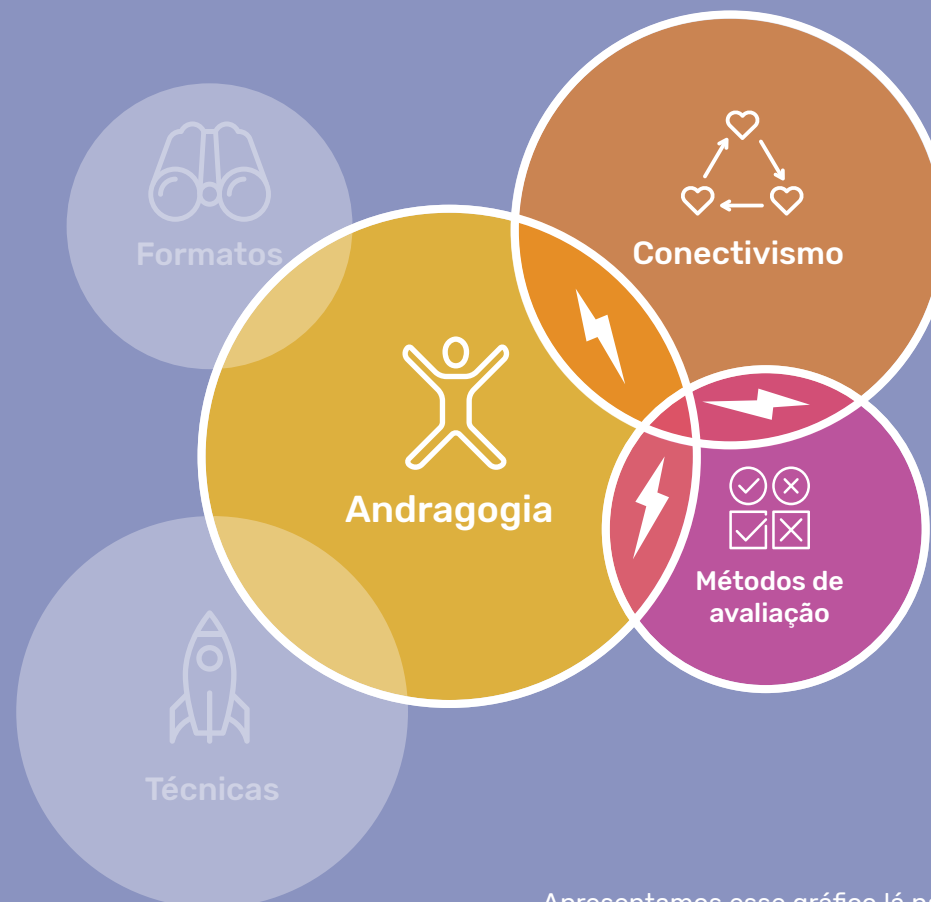


## O encontro dos três universos

Lembra-se do gráfico com os princípios teóricos que embasam uma solução educacional?

**O DESAFIO DA EDUCAÇÃO NESTE SÉCULO É ENGAJAR UM PÚBLICO ADULTO QUE DESEJA CONTEÚDO DE QUALIDADE, AGILIDADE E AUTONOMIA PARA DESENVOLVER AS COMPETÊNCIAS E AS HABILIDADES NECESSÁRIAS. DESSE MODO, PENSAR EM UMA SOLUÇÃO EDUCACIONAL EXIGE O ESFORÇO DE ATENDER AO CONTEXTO E À INDIVIDUALIDADE DESSE PÚBLICO.**

### PRINCÍPIOS TEÓRICOS ADOTADOS PELO SEBRAE



Apresentamos esse gráfico lá na introdução da seção Educação digital no SEBRAE.

← Clique aqui para ir direto para a página 19 e ler o que há por lá!



Os conhecimentos construídos até orientam para as características das soluções educacionais que esperamos construir, com destaque para a relação entre os ciclos de aprendizagem vivencial e digital. Dessa forma, **o princípio geral da educação digital promovida pelo SEBRAE é construir soluções baseadas em um modelo aberto, flexível e acessível.**

Para garantir a qualidade nas capacitações a distância, as soluções EAD desenvolvidas pelo SEBRAE devem estar posicionadas na intersecção dessas três áreas de conhecimento e estruturadas a partir de sete pilares principais:

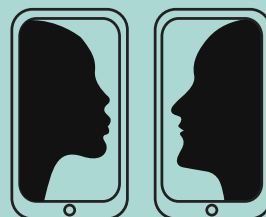
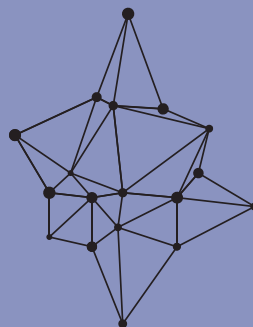
1. O público deve se identificar com a solução, sentir-se acolhido e compreendido.
2. A solução é baseada nas **necessidades** dos alunos, ou seja, deve resolver um problema do público.
3. As capacitações precisam refletir a realidade de quem busca o conhecimento e, por isso, devem se inspirar em casos reais!
4. A linguagem deve ser simples, objetiva, clara e direta.
5. Os conteúdos devem ser estruturados para serem identificados sem muito esforço, sendo diretos e compactos.
6. Cada novo conhecimento deve apontar, também, para a aplicabilidade diária, de forma que o aluno construa ou identifique ferramentas que o ajudem no seu cotidiano.
7. A oferta das soluções deve ter como premissa o rápido consumo, para que caibam no tempo do público.

# Técnicas e formatos

Dentro do universo da educação digital, além de todo o arcabouço teórico que sustenta as soluções sob o ponto de vista educacional, fazemos uso de técnicas e formatos para disponibilizar as informações e garantir uma experiência de aprendizagem verdadeiramente relevante!

As técnicas podem advir das mais diversas fontes e áreas de conhecimento, com principal destaque para a Pedagogia, as Linguagens, a Literatura, o Cinema, o *Design*, o *Marketing*, o Jornalismo e a Comunicação Social.

Os formatos, por sua vez, são modelos que têm se firmado na prática de educação a distância, em especial, a digital. Vão desde a mistura de mídias e canais até a sincronicidade do momento. Neste documento, optamos por destacar o *storytelling* como técnica fundamental para os desafios do SEBRAE e, entre os formatos, reservamos um espaço de destaque para o *blended learning* e para o *mobile learning*. Saiba por quê.



## Storytelling

Um dos grandes desafios enfrentados ao se criar um curso ou ministrar uma aula é manter a concentração dos alunos, chamar sua atenção para aquilo que se quer que ele aprenda. Entre as mais variadas técnicas para a transmissão de informações, destacamos o storytelling por ser naturalmente cativante e uma ferramenta maravilhosa para o desafio de gerar empatia, engajamento e sentimento de pertencimento.

## Blended learning

É um formato que mistura os meios, os canais e o tempo (experiências síncronas e assíncronas) para gerar uma combinação que favoreça a experiência de aprendizagem, usando o melhor de cada mundo!

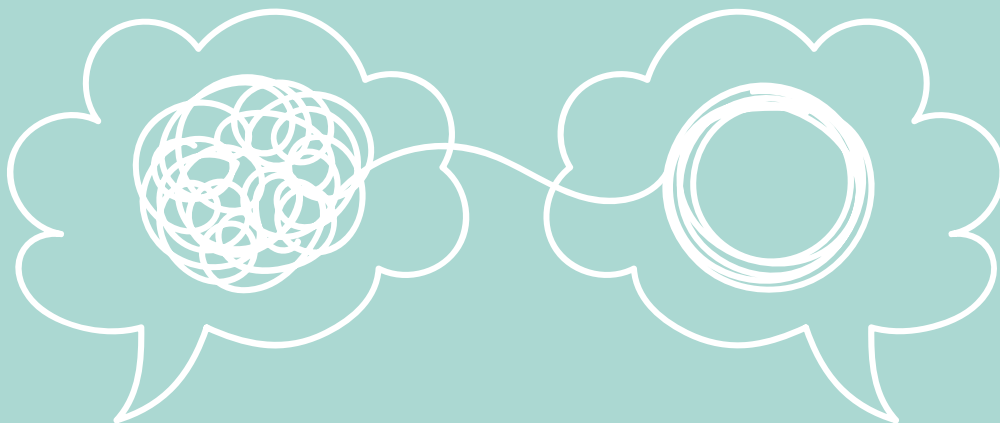
## Mobile learning

Sabendo-se que, de acordo com o IBGE\*, 98,1% dos brasileiros que acessam a internet fazem isso pelo celular e que 59% deles o fazem exclusivamente por esse dispositivo, falar sobre mobile learning nos parece obrigatório!

\*Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (2018).

## Storytelling

Mais que simplesmente contar uma história, o storytelling é uma técnica para estruturar pensamentos e sistematizar ideias, ou seja, não se trata de simplesmente recitar uma história, mas sim exercitar a reflexão utilizando técnicas para atrair e conservar a atenção do ouvinte e, no caso do aluno, estimulá-lo a imergir na história e fazer parte dela, a fim de continuar o processo criando mais fios da trama narrativa (FERNANDES, 2019, p. 122-3).



**SABER CONTAR UMA BOA HISTÓRIA PODE AJUDAR MUITO, POIS, EM VEZ DE APRESENTAR OS CONTEÚDOS PREVISTOS APENAS COMO UMA SEQUÊNCIA DIDÁTICA DE CONCEITOS, FATOS ETC., É POSSÍVEL APRESENTÁ-LOS POR MEIO DE UMA NARRATIVA QUE CONECTE DIFERENTES CONHECIMENTOS E OS APRESENTE DE FORMA CONTEXTUALIZADA, INTERESSANTE E IRRESISTÍVEL.**  
(FERNANDES, 2019)



O SER HUMANO SE DIFERENCIA  
DE OUTROS ANIMAIS PELA  
SUA **CAPACIDADE DE**  
**CONTAR HISTÓRIAS!**

Veja nossas **sete dicas** para contar uma boa história!

**1**

Entenda a relevância da sua história. Por que as pessoas investirão seu tempo nessa narrativa?

**2**

Se você tem muitas boas histórias, escolha apenas uma para contar e garanta que ela tenha início, meio e fim.

**3**

Sua história deve ser sobre algo de grande valor, importante. Inspire-se em fatos recentes ou acontecimentos marcantes.

**4**

Tenha claro em sua mente qual comportamento você espera do ouvinte após conhecer a história e diga isso a ele, convidando-o para a ação!

**5**

Seja transparente na história que você irá contar. Histórias verdadeiras são as mais poderosas! Defeitos e dilemas humanizam as narrativas.

**6**

Faça uso de figuras de linguagem, mas lembre-se sempre de passar a mensagem de maneira objetiva e clara ao final.

**7**

Nunca se esqueça do porquê de estar contando essa história.

Quer se aprofundar mais na arte de contar histórias? Recomendamos que você conheça os principais arquétipos de personagens. Esse conhecimento é muito útil para histórias com objetivo educacional, a fim de gerar identificação e desenvolver comportamentos! No vídeo *Arquétipos narrativos + Anatomia da história*, de John Truby, Sabina Anzuategui apresenta alguns arquétipos. Aproveite!

<https://www.youtube.com/watch?v=HHIcGCN9Nw8>



## ***Blended learning***

Blended learning, também conhecido como “curso híbrido”, é um formato que mistura momentos conduzidos por um facilitador, com ou sem apoio de tecnologia, com situações on-line autoinstrucionais, que podem ou não ser à distância. Diferentemente de outros formatos que podem também realizar uma certa mistura entre canais, nos cursos híbridos, cada momento é bem definido.

**A VANTAGEM DESSE MODELO  
ESTÁ EM PROPORCIONAR  
UMA APRENDIZAGEM MAIS  
PERSONALIZADA E ATIVA,  
DESENVOLVENDO AUTONOMIA  
NO ALUNO NO PROCESSO DE  
APRENDER A APRENDER.**

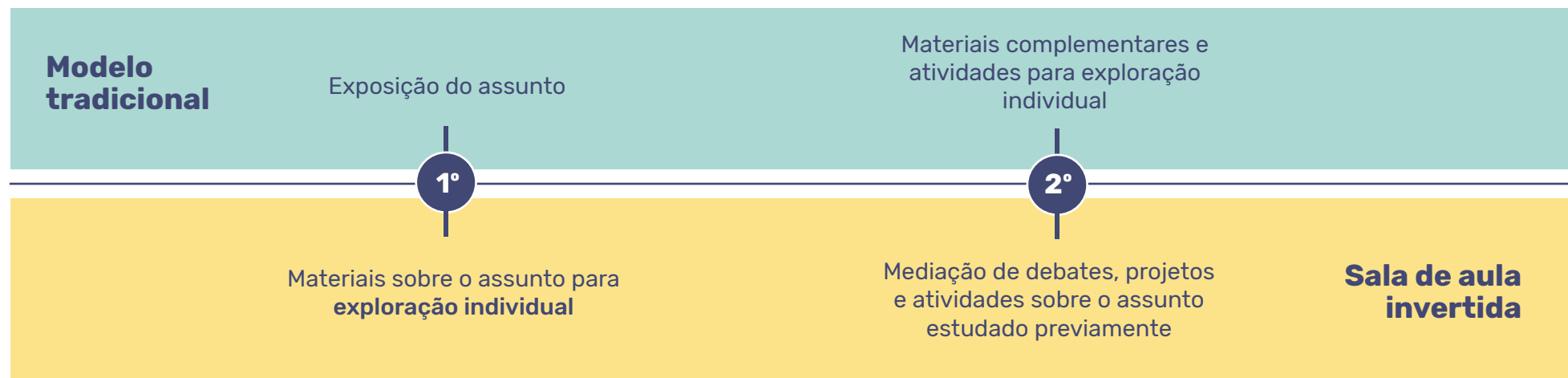


**O GRANDE  
PROTAGONISTA  
É O ALUNO!**





Dentre os vários modelos, destacamos a **sala de aula invertida**! Nesse formato, há uma inversão na ordem tradicional do processo de ensino e aprendizagem.



Perceba que a inversão acontece no momento em que o aluno tem a oportunidade de explorar por conta própria os materiais sobre o tema. No modelo tradicional, essa exploração acontece depois de uma exposição vasta sobre o tema.

Já na sala de aula invertida, o aluno explora o conteúdo tendo como referência apenas seus conhecimentos prévios e é encorajado a, inclusive, buscar mais informações sobre o assunto. Após essa exploração individual, ele aproveita o momento assistido para:

- aprofundar o conhecimento naquilo que é de seu maior interesse;
- desfazer dúvidas ou interpretações incorretas;
- exercitar o conhecimento e sua aplicabilidade.

**O MODELO DE SALA DE AULA INVERTIDA PERMITE AOS PROFESSORES MELHOR APROVEITAMENTO DO TEMPO EM QUESTÕES DE ORDEM PRÁTICA, UMA VEZ QUE OS ALUNOS CHEGAM ÀS AULAS JÁ COM O CONTEÚDO ESTUDADO.**



## Mobile learning

Estamos acostumados a falar de soluções responsivas, ou seja, desenhadas para uma experiência desktop, mas que, no entanto, se acessadas em um dispositivo mobile, seu conteúdo é ajustado e pode ser consumido sem prejuízo. O *mobile learning* faz o caminho inverso!

Nessa modalidade, o curso é projetado para suportes *mobile* desde o início, a fim de aproveitar da melhor maneira possível as particularidades de *tablets* e *smartphones*.

**98,1%**

dos brasileiros  
acessam a internet  
pelo celular.

**59%**

dos brasileiros acessam a  
internet **exclusivamente**  
pelo celular. IBGE (2018)



Já imaginou usar aquele aplicativo de mensagens instantâneas que está instalado no seu celular para aprender? Ou baixar um aplicativo em que são compartilhados textos, vídeos e *podcasts* sobre os seus temas de interesse? *Mobile learning* é isso: fazer educação com o que, literalmente, está em nossas mãos! E não se engane — não se trata de uma coisa do futuro, mas sim do agora.

A educação está extrapolando as fronteiras e proporcionando visibilidade para o fato de que aprendemos em todos os lugares e momentos da nossa vida. A experiência educacional não precisa (nem deve!) mais estar confinada a espaços formais e controlados. Ao contrário disso, ela pode estar no aplicativo de mensagens instantâneas, na rede social, na *live* do especialista que você segue e admira, mas nós, que produzimos essas experiências educacionais, precisamos estar atentos às particularidades desses canais e às potencialidades que os eventos transmídia possuem.

## ENTENDA NA PRÁTICA



Conheça mais sobre  
formatos na prática no  
caderno **Faça acontecer!**

[Tipos de soluções →](#)





Os fundamentos que apresentamos aqui são peças para ajudar você, que representa o SEBRAE, a transformar vidas e negócios por meio da educação a partir de soluções:



- ✓ **EM DIFERENTES FORMATOS**
- ✓ **DISPONIBILIZADAS EM MÚLTIPLAS PLATAFORMAS**
- ✓ **AUTOINSTRUCIONAIS SEMPRE QUE POSSÍVEL**
- ✓ **CONECTADAS**
- ✓ **RELEVANTES**
- ✓ **PRÓXIMAS DA REALIDADE**
- ✓ **COMPACTAS E COM ENFOQUE PRÁTICO**
- ✓ **QUE INCORAJEM O COMPARTILHAMENTO, A AUTONOMIA E A LIBERDADE**
- ✓ **FLEXÍVEIS**
- ✓ **AMIGÁVEIS**
- ✓ **ACESSÍVEIS**

E, claro, com rotinas constantes de avaliação e melhoria, visando altos padrões de qualidade.

Esperamos que essa leitura tenha sido a faísca que acenderá o fogo de uma educação fundamentada e em movimento!



Clique aqui para retornar para a abertura do caderno Fundamentos



# DE OLHO NO FUTURO

“  
O FUTURO É HOJE E, SE NÃO CORRERMOS,  
TERÁ SIDO ONTEM.”

Oscar Lorenzo Fernandez

Em um piscar de olhos, conceitos estão nascendo e outros, mudando. Assim, ao mesmo tempo em que se manter atualizado é importante, o SEBRAE sabe que mais do que isso é necessário se manter relevante. Por isso, acredita que deve olhar de perto as tendências, experimentá-las e, só então, incorporar o que faz sentido para sua missão e seus desafios.

Estamos avançando em nosso portfólio de soluções de educação digital com fundamentos bem determinados e firmes, mas também queremos convidá-lo a entrar no nosso laboratório.



## INOVAR ESTÁ NO NOSSO DNA!

Receba as boas-vindas do futuro da educação digital!



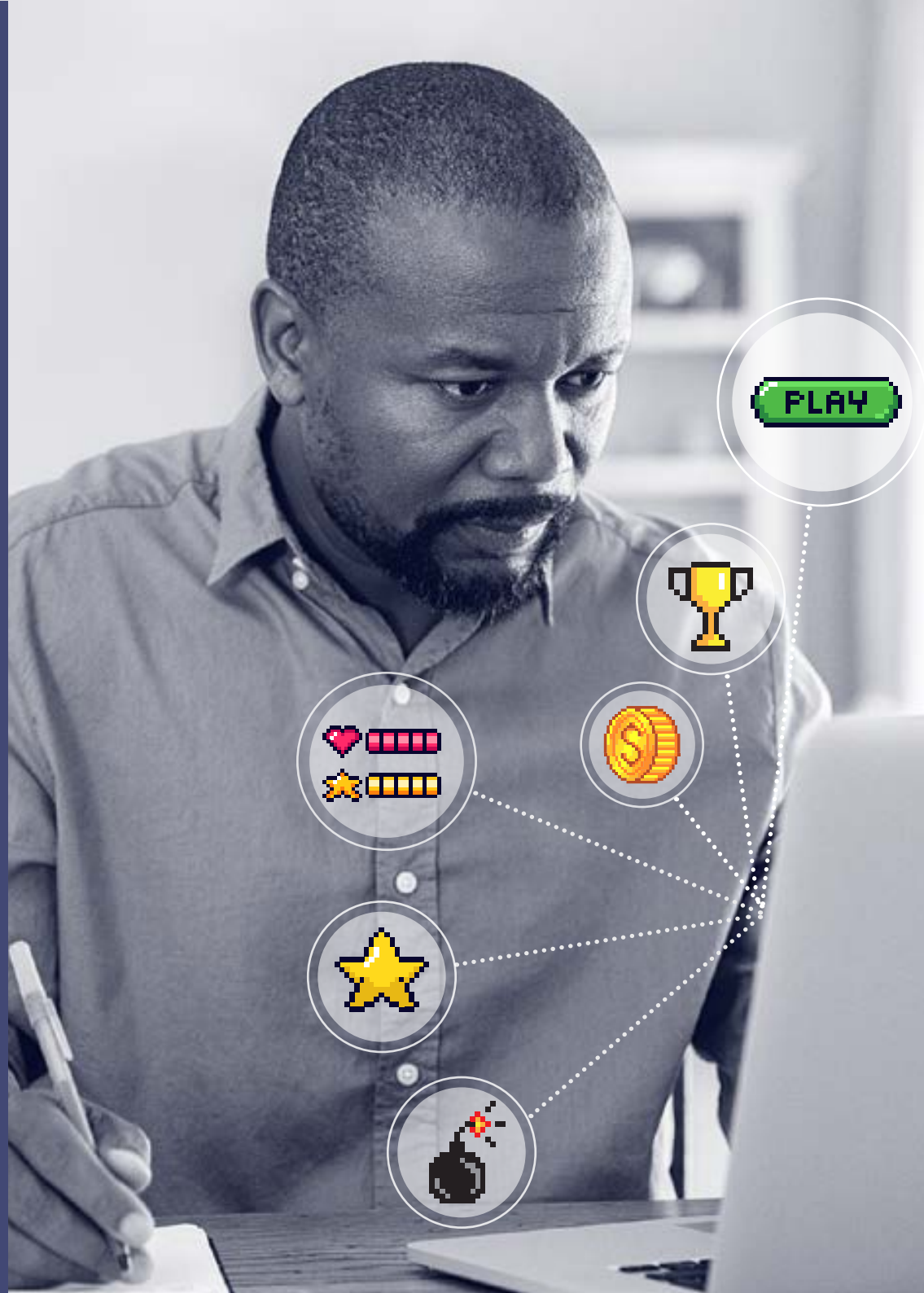
# Gamificação

Não, gamificação, do inglês “*gamification*”, não é sinônimo de jogo<sup>3</sup>.

## GAMIFICAÇÃO SIGNIFICA INCORPORAR CARACTERÍSTICAS DE JOGOS EM MATERIAIS QUE NÃO SEJAM JOGOS.

Por meio da gamificação, é possível explorar certas dinâmicas para promover a aprendizagem que funcionem como combustível, por exemplo, trabalhar a partir de missões ou desafios. “Outras alternativas são utilizar pontos, distintivos ou prêmios como incentivo; definir personagens (avatares) ou cenários específicos com que os alunos precisam lidar ou propor obstáculos a serem superados” (*ibidem, on-line*).

<sup>3</sup> Se você quer saber mais sobre jogos na educação, procure por *serious game*, que são recursos bastante interessantes!



Entenda com mais detalhes alguns desses mecanismos!

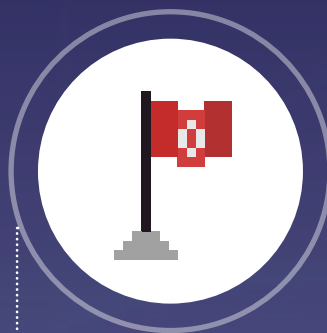


### Avatar

Permita que o aluno coloque uma foto sua ou escolha um personagem que o represente e que possa ser visto ao longo da jornada de aprendizagem. Essa dinâmica beneficia uma imersão no ambiente da solução educacional – além de ser divertida!

### Recompensas

Presenteie os alunos com medalhas ou outras recompensas conforme avançam ou superam as metas estabelecidas.



### Progressão

Dê *feedback* aos alunos sobre sua progressão no curso. Os pontos podem estar relacionados a recompensas.

### Missões

Motive os alunos a cumprirem atividades específicas como desafios do processo de aprendizagem.



### Ranking

Estimule um sentimento saudável de competitividade e cooperação como um tempero para a dedicação dos alunos aos desafios do curso.





## Simuladores e realidade aumentada

Apesar de o conceito de aprender subentender a presença do erro, nossa história educacional nos fez temê-lo. Além do medo, algumas aprendizagens envolvem verdadeiros riscos ou altos custos.

Levando isso em consideração, criar ambientes seguros para a aprendizagem e também para o erro é fundamental.

Já imaginou aprender a investir seu dinheiro sem correr o risco de perdê-lo verdadeiramente por um erro, ou, quem sabe, aprimorar os movimentos do seu corpo nas aulas de surfe sem precisar entrar no mar e levar um “caldo”? A tecnologia tem avançado a nosso favor nesse sentido por meio de simuladores e da realidade virtual.

Para avançar nessa conversa, é importante combinar nosso entendimento sobre dois conceitos:


**Realidade física** | Realidade que percebemos a partir de nossos sentidos — visão, audição, tato e paladar.

**Realidade da história** | Conjunto de histórias contadas ao longo dos anos sobre nossa interpretação da realidade física.

**A REALIDADE  
VIRTUAL É UMA  
EXTRAPOLAÇÃO  
DA REALIDADE  
FÍSICA, UMA  
SIMULAÇÃO. É  
ALGO QUE PODIA  
SER, MAS NÃO É!**







# QUEM DISSE QUE ESTAR NA CHUVA É PARA SE MOLHAR?

A realidade virtual é criada por meio de uma realidade histórica – uma narrativa – e muita tecnologia, ou seja, é um mundo seguro para experimentar!

Para acessar a realidade virtual, obrigatoriamente, é necessário um dispositivo tecnológico que permita a imersão nesse universo.



Clique aqui para retornar para a abertura do caderno Fundamentos.

# FAÇA ACONTECER!

Sabe as dúvidas que estão aí na sua cabeça? Elas são importantes para o planejamento, desenvolvimento e implementação de uma solução educacional. Só faz acontecer quem sabe onde está e aonde quer chegar!

Em todas as páginas deste material você encontrará este ícone. Clique sobre ele quando quiser retornar ao sumário!





- ✓ **O QUE EU QUERO FAZER?**
- ✓ **QUAL É O MEU OBJETIVO?**
- ✓ **QUAL SERÁ O CAMINHO A PERCORRER?**
- ✓ **DO QUE PRECISAREI PARA ALCANÇAR OS MEUS RESULTADOS?**

Faça uma análise profunda de contexto, tenha uma definição clara dos objetivos do SEBRAE com a solução educacional e então defina, fundamentado pelos conceitos e princípios apresentados no caderno 1, onde você está, qual caminho seguirá para atingir o objetivo e quais são o capital humano e a infraestrutura necessários para percorrê-lo.

Elaborar uma solução educacional com qualidade e no **formato** adequado requer um conjunto de habilidades, capacidades e **processos** de pensamento das equipes envolvidas. Essas habilidades atravessam todo o processo e suas variáveis.

Planejamento, desenvolvimento, operacionalização, avaliação e análise de resultados.

Objetivos, conteúdo, tecnologia, mudanças, atendimento, apoio e acompanhamento prestado pela central de atendimento e indicadores de acompanhamento.



## Recorte SEBRAE



Para que você aproveite da melhor forma os conteúdos que reunimos neste caderno, é fundamental estarmos na mesma página sobre a interpretação do SEBRAE para algumas nomenclaturas.

1

**Carga horária:** tempo de dedicação necessário para um aluno concluir seu percurso por uma solução educacional.

2

**Solução educacional:** conjunto de recursos, estratégias, metodologia e tecnologia propostos para a resolução de uma necessidade educacional específica.

3

**Conteúdo bruto:** material-base para o desenvolvimento da solução educacional, construído por um especialista no assunto, sem considerar o formato de publicação.

4

**Roteiro:** transcrição do conteúdo bruto para o formato de publicação, desenhando a solução educacional que será disponibilizada para o aluno.



# Experiência em primeiro lugar

Existem muitas possibilidades quando falamos de soluções educacionais!

**NÃO IMPORTA QUAL FOR A SOLUÇÃO EDUCACIONAL ESCOLHIDA, TODAS DEVEM TER COMO BASE O MESMO PRINCÍPIO: A EXPERIÊNCIA DO ALUNO.**



Formatos, mídias e estratégias que podem ser trabalhadas de forma isolada ou combinadas.



Experiências 100% online ou híbridas.

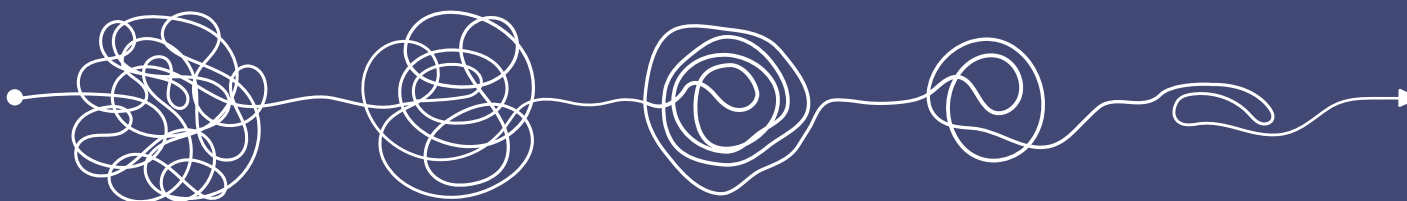


Conteúdos pontuais ou trilhas com uma diversidade maior de objetos e uma carga horária mais extensa.

Para garantir que essa experiência seja agradável e efetiva, o primeiro passo é entender as **necessidades de aprendizagem** e mantê-las conectadas à vida do aluno!

## COMO POSSIBILITAR QUE O ALUNO APRENDA FAZENDO E QUE ESSE FAZER ESTEJA CONECTADO À SUA REALIDADE E NECESSIDADE?

Não existe um “caminho pronto” para essa busca, mas algumas boas práticas podem embasar a sua escolha. Aqui defendemos uma combinação poderosa que leva a um mergulho no universo do público-alvo:



Análise do problema + levantamento de soluções

PARA O SEBRAE UMA SOLUÇÃO EDUCACIONAL VAI ALÉM DO COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES E PROMOVE UMA VERDADEIRA EXPERIÊNCIA DE APRENDIZAGEM, PERMITINDO QUE O EMPREENDEDOR APRENDA DE FORMA PRÁTICA E APLICÁVEL.



# Análise de problema

Entenda as necessidades do projeto e quais resultados pretende alcançar com a solução educacional.



## COMECE PELO FIM

01

Visualize o resultado que deseja alcançar. Por exemplo, se você quer que o empreendedor seja instrumentalizado para aplicar um conceito, sua solução precisará considerar momentos de prática associados às explicações, com atividades que permitam que o aluno conheça e experimente os instrumentos disponíveis e sinta segurança em aplicá-los.



COMEÇE PELO FIM



CONSIDERE O PERFIL DO PÚBLICO-ALVO



ANALISE O CENÁRIO

**A ANÁLISE DO PROBLEMA QUE SERÁ RESOLVIDO PELA SOLUÇÃO EDUCACIONAL É CRUCIAL PARA O SUCESSO DO PROJETO, POIS PERMITE QUE VOCÊ IDENTIFIQUE SE A ESTRATÉGIA PENSADA IRÁ GERAR O RESULTADO DESEJADO.**



## CONSIDERE O PERFIL DO PÚBLICO-ALVO

02

Embora o público-alvo geral do SEBRAE seja bem conhecido, se você olhar de perto será capaz de perceber nuances e particularidades. Uma solução direcionada para um microempreendedor que trabalha em salão de beleza é diferente de uma solução voltada para um potencial empreendedor de startup. Entender essas particularidades é fundamental para gerar identificação com o público! Veja mais sobre o tema no título [Público-alvo: quem é e do que ele precisa?](#)



## ANALISE O CENÁRIO

03

O mercado está sempre mudando e junto a essas mudanças surgem novas necessidades, ferramentas e possibilidades. Considere o momento social, econômico e cultural e garanta soluções mais **reais e úteis** para o público. Por exemplo, se o público-alvo está diante de desafios econômicos específicos, a solução não deve ignorar esse fato e, mais que isso, deve estar alinhada com essa urgência, de maneira que o aluno possa adquirir novos conhecimentos e praticá-los em um curto espaço de tempo.



## Levantamento de soluções

Com o problema bem definido, é preciso investir tempo e energia para identificar quais soluções permitem vencer esse desafio.

**IDENTIFIQUE A MELHOR POSSIBILIDADE, SEM DEIXAR DE LADO A FINALIDADE DOS FORMATOS, FERRAMENTAS E MÍDIAS DISPONÍVEIS E VERIFICANDO COMO CADA ELEMENTO DA SOLUÇÃO SE CONECTA AO PERFIL DO ALUNO.**

**01 Envolver a pessoa certa é fundamental** para o resultado! Sabemos que são múltiplos os perfis profissionais que podem participar do desenvolvimento de uma solução educacional, por isso identificar a pessoa certa para o problema a ser resolvido também é uma forma de garantir a melhor experiência ao aluno ao final.

**02 Não menospreze o briefing!** Esse documento é gerado a partir de uma reunião com os profissionais responsáveis pelo projeto e deve conter as principais informações para a execução.

**03 Equilibre o prazo e o tempo para produção da solução.** Ao escolher a solução, certifique-se de que terá tempo hábil para executá-la dentro do prazo estimado, especialmente quando envolve ações digitais. Essa informação é de suma importância!





Agora que você já fez a análise do problema e levantou as soluções necessárias, chegou a hora de fazer acontecer!



### Planejamento

Seguir para página 60 →



### Desenvolvimento

Seguir para página 85 →



### Implementação e operacionalização

Seguir para página 119 →

Fazer acontecer envolve esses três momentos. Em qual você se encontra agora? Qual é o mais desafiador? Conheça bem cada um desses momentos!



O CONHECIMENTO ERA UM BEM PRIVADO, ASSOCIADO AO VERBO SABER. AGORA, É UM BEM PÚBLICO LIGADO AO VERBO FAZER.” PETER DRUCKER

# PLANEJAMENTO



Uma das características da educação a distância é o planejamento de todo o processo educacional antes da oferta das soluções. 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.

**O PROCESSO DE PLANEJAMENTO DE UMA SOLUÇÃO EDUCACIONAL COMEÇA COM A DEFINIÇÃO DO QUE SERÁ OFERTADO E QUAL DESAFIO SE PRETENDE SUPERAR.**



# Proposta de valor

As definições técnicas devem ter como base os valores do SEBRAE. Hoje, capacitamos nosso público em três diferentes frentes – eventos, conteúdos e capacitações. Portanto, quando uma demanda por capacitação é identificada, o primeiro passo é analisar essa demanda para definir em qual proposta de valor ela se enquadra e então definir a frente.

**OS VALORES DO SEBRAE ORIENTAM A TOMADA DE DECISÃO DAS EQUIPES ENVOLVIDAS NO DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES EDUCACIONAIS.**

Clique no ícone e veja as **tipologias** possíveis de conteúdos e capacitações, de acordo com o objetivo, público e complexidade da solução.



## Propostas de valor

### Eventos

Vivenciar momentos que oportunizam networking, interação e experiências incríveis com especialistas, empresários e empreendedores que desejam conhecimentos sobre o ambiente de negócios.

### Conteúdo

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.

### Capacitação

Aprender de forma personalizada, com uso de metodologias inovadoras que priorizam o protagonismo no aprendizado de competências empreendedoras.

Todas as opções possuem uma diversidade alta de formatos. Para definir qual é o mais adequado, considere as características do conteúdo, o público e o objetivo que se pretende alcançar.

# Público-alvo: quem é e do que ele precisa?

Ao contrário do que possa parecer olhando de longe, o público do SEBRAE não é homogêneo. 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 de estudo para elas.



## 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 questionadores, gostam de “pílulas de conteúdo” e de “entender de tudo um pouco”.

Esse público prefere informações objetivas em formatos compactos; quer ser ativo e produtor de conteúdo.





Vivemos um tempo em que várias gerações convivem no mercado de trabalho e, portanto, buscam capacitação e formação. É natural que uma mesma solução deva atender a dois ou mais desses perfis. Desse modo, é preciso conhecê-los, para que as propostas educacionais não sejam excludentes e o SEBRAE, de fato, faça acontecer.

**NOSSO DESAFIO  
É ENTREGAR O  
PRODUTO CORRETO,  
PARA O CLIENTE  
CERTO, NO FORMATO  
ADEQUADO E  
NO CANAL MAIS  
COMPATÍVEL COM O  
PERFIL.**



O SEBRAE-SP, como uma instituição responsável pelos processos de aprendizagem dos micro e pequenos empresários, deve fazer a ponte entre o perfil de aprendizagem dessas gerações e a criação de trilhas educacionais modernas e que desenvolvam as competências e habilidades necessárias para que continuem sendo profissionais ativos e bem-sucedidos.

**EMBORA AS GERAÇÕES APRESENTEM MODOS DISTINTOS DE APRENDER, O FATO É QUE NENHUMA DELAS PODE FUGIR DA RESPONSABILIDADE DE APRENDER O QUE O MERCADO DE TRABALHO E A SOCIEDADE REQUEREM. (FAVA, 2018, ONLINE).**

Deter conhecimentos não é mais suficiente. É preciso saber **articular-los** e **aplicá-los** no **cotidiano profissional**, compartilhar os conhecimentos obtidos com sua rede, criando ambientes favoráveis para a troca de conhecimento.

Para que as soluções educacionais do SEBRAE tenham impacto na vida dessas pessoas, é fundamental conhecer como elas vêm se comportando.

Clique no ícone e veja o que uma pesquisa publicada pela Deloitte, em 2018, apresentou sobre os hábitos comportamentais de estudantes adultos.

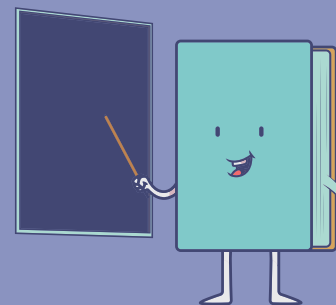


De maneira objetiva, o que caracteriza predominantemente os estudantes adultos é a presença cada vez maior da internet e de dispositivos digitais influenciando e impactando sua busca por conhecimento. Além disso, as pessoas que normalmente optam pela modalidade a distância já estão inseridas no mercado de trabalho e desejam uma formação profissional e continuada. A tendência, diante das mudanças oriundas da pandemia que vivenciamos em 2020, é que a procura por cursos a distância aumente significativamente nos próximos anos.

**A MODALIDADE A DISTÂNCIA SE TORNA MAIS CONVENIENTE PARA CONCILIAR AS RESPONSABILIDADES DO DIA A DIA E REFORÇA A IMPORTÂNCIA DE QUE AS SOLUÇÕES EDUCACIONAIS SEJAM DIGITAIS E PROPORCIONEM COMODIDADE AOS ALUNOS.**

Dessa forma, é preciso conciliar todo o conhecimento sobre o público com os princípios e as diretrizes estabelecidos para a EAD.

## ISSO TEM FUNDAMENTO!



Se você ainda não leu o capítulo sobre Andragogia no caderno Fundamentos, faça isso, pois tem tudo a ver com o público-alvo do SEBRAE.

← Andragogia



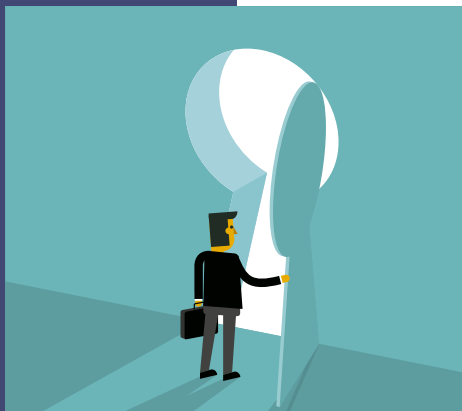
# Briefing

## QUANTO MELHOR O BRIEFING, MELHOR A EXPERIÊNCIA.

O briefing é o documento que reúne as principais informações do projeto e, portanto, é uma das bases para o seu planejamento. Além disso, esse documento garante um alinhamento entre todos os profissionais envolvidos e dá insumos para uma entrega de excelência.

É claro que esse guia não “passaria batido” por um documento tão importante. Para ler e construir da melhor maneira possível um briefing, entenda os três principais caminhos de entrada para uma demanda de solução educacional no SEBRAE.

Se você é o demandante, clique no ícone e veja quais são as perguntas cujas respostas devem estar na ponta da sua língua no momento do briefing.



### 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.



### Nova demanda

Trata-se de uma entrega 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 final. Ao solicitar uma nova demanda, siga todos os passos, converse com outros profissionais, compartilhe informações.



### 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.



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.

Demandante SEBRAE ou Demandante parceiro (quando houver)

Gerente de projetos

Consultor educacional

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

Especialista ou Conteudista responsável pelo tema

Designer instrucional

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.



**QUANTO MAIS INFORMAÇÕES FOREM  
COMPARTILHADAS NESSE MOMENTO,  
MAIS A EQUIPE ENVOLVIDA ESTARÁ  
POR DENTRO DAS NECESSIDADES  
ESPECÍFICAS DA ENTREGA.**

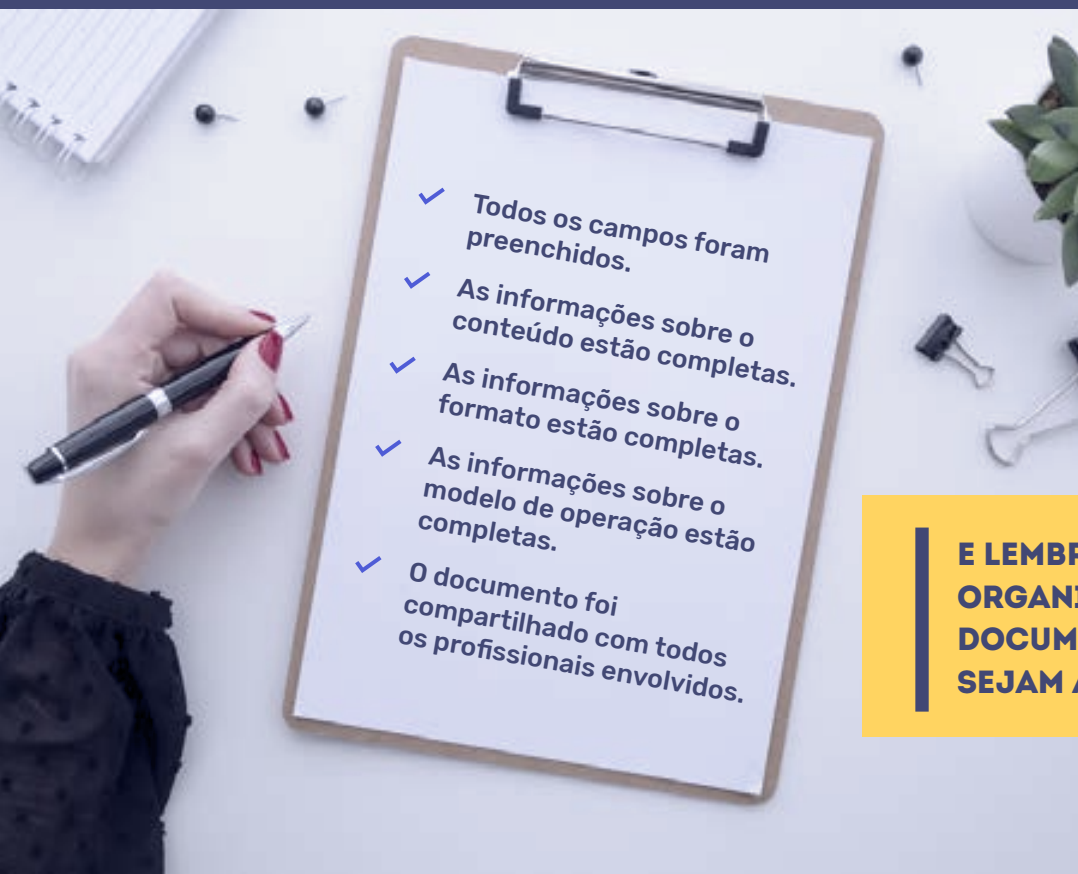
Prepare-se para esse momento! Se possível, já traga todas as informações que conseguiu reunir sobre a demanda em um documento que depois será complementado e consolidado com os avanços da reunião e formalizará o kick-off do projeto. Embora o ideal seja construir o documento antes da reunião, ele também poderá ser escrito depois, especialmente se alguma nova necessidade surgir durante a conversa.

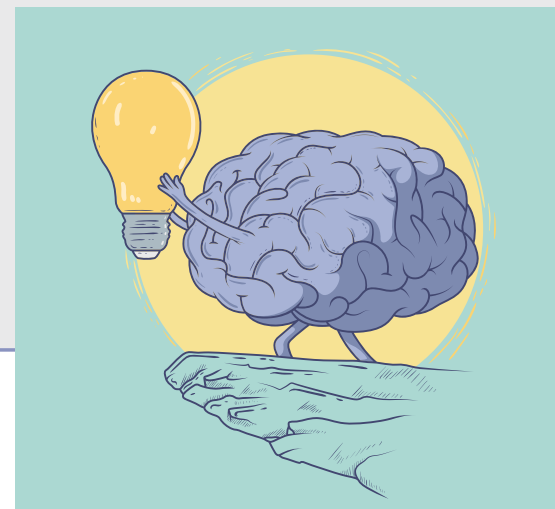
Separe um tempo para registrar com calma as necessidades da entrega no documento de briefing. Esse é um documento de grande importância, pois formaliza demanda, necessidades, expectativas e a proposta de valor que será perseguida pela equipe durante o desenvolvimento. Além disso, é um instrumento de comunicação do projeto!



**UM BRIEFING BEM-ELABORADO E DEVIDAMENTE REGISTRADO AUMENTA AS CHANCES DE QUE OS OBJETIVOS ESTIPULADOS SEJAM ATINGIDOS, MINIMIZA POSSÍVEIS ERROS E DÁ UM SENTIMENTO DE “DONO DO PROJETO” PARA A EQUIPE TODA.**

Para saber se um bom documento de briefing foi produzido, cheque os seguintes pontos!

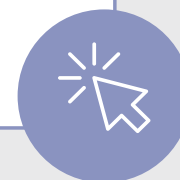
- 
- ✓ Todos os campos foram preenchidos.
  - ✓ As informações sobre o conteúdo estão completas.
  - ✓ As informações sobre o formato estão completas.
  - ✓ As informações sobre o modelo de operação estão completas.
  - ✓ O documento foi compartilhado com todos os profissionais envolvidos.



**Acesse o checklist que preparamos como ajuda para esse momento de briefing.**

(6 páginas)

[Documentos e templates](#) →



**E LEMBRE-SE: MANTENHA O REPOSITÓRIO DE DOCUMENTOS ORGANIZADO, PARA QUE O BRIEFING, BEM COMO OS DEMAIS DOCUMENTOS QUE SERÃO CONSTRUÍDOS AO LONGO DO PROCESSO SEJAM ACHADOS COM FACILIDADE POR TODOS OS ENVOLVIDOS!**

# Tipos de solução versus objetivos: quais são e como escolher o melhor?

---

Já parou para pensar como a escolha da solução é importante para o alcance dos objetivos? Para escolher a melhor solução você precisa conhecer suas necessidades e objetivos, mas também é importante conhecer os detalhes dos formatos.





## ***E-learning***

Entendemos o e-learning como um formato agrupador de diferentes mídias – infográfico, videoaulas, podcast, entre outros – associadas a recursos de biblioteca HTML, com o objetivo de materializar soluções educacionais mais densas e verticalizadas em comparação com outros formatos.

Para a produção de um e-learning são definidos os recursos digitais que serão utilizados e quais estratégias de uso terão esses recursos. As possibilidades são infinitas e devem considerar as especificidades de cada tema.



## Microlearning

Trabalha-se com pequenas sessões de ensino que podem se tornar objetos de aprendizagem. É uma estratégia que visa dar respostas rápidas, por meio de pequenos conteúdos, conhecidos como pílulas de conhecimento ou pílulas de aprendizado.

O microlearning favorece duas características: a flexibilidade e a diversidade de estímulos.

E-learning e microlearning são estratégias importantes e cada uma é mais adequada a um contexto. Na hora de escolher, é fundamental ter isso em mente. Clique no ícone e veja uma comparação entre micro e macrolearning.



## *Pílula de conhecimento*

Conteúdos que compõem o microlearning. Podem ser dicas, lembretes, vídeos, informações sobre o tema. Devem ser claras e didáticas, para que o aluno consiga, de fato, compreender o conteúdo, responder sua dúvida ou seu problema e dar aplicabilidade ao conhecimento. Não se trata de oferecer menos conteúdo, mas sim de facilitar sua assimilação por parte dos alunos, já que são soluções mais curtas, focadas e objetivas e que podem ser apresentadas em diversos formatos.

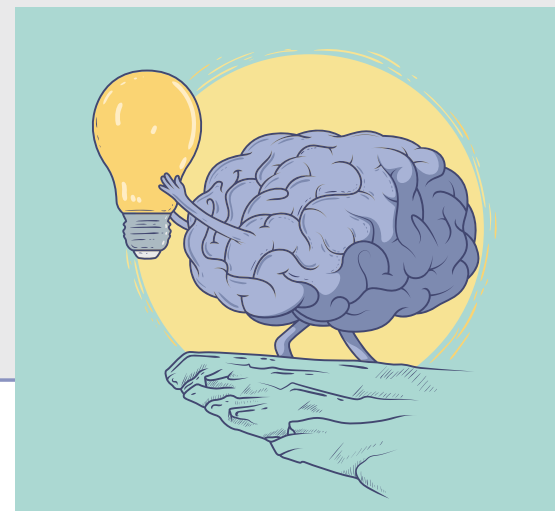
“**A PÍLULA DE CONHECIMENTO É DEFINIDA POR CONTEÚDOS COMPLETOS E INDEPENDENTES, COM UM CURTO TEMPO DE DURAÇÃO.**”  
RAZZERA (2017, ONLINE).





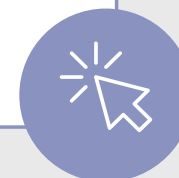
# GLOSSÁRIO DE FORMATOS

**TODOS OS FORMATOS QUE APRESENTAMOS AQUI PODEM SER UM OBJETO DE APRENDIZAGEM. PARA TANTO, PRECISAM SER CRIADOS COM CARACTERÍSTICAS PRÓPRIAS, SENDO A PRINCIPAL DELAS A REUSABILIDADE, CARACTERÍSTICA QUE TORNA POSSÍVEL QUE O OBJETO, OU A PÍLULA, POSSA SER UTILIZADA EM VÁRIAS TRILHAS ALÉM DAQUELA PARA A QUAL FOI CRIADA.**



**Leia mais sobre objetos educacionais no ensaio Reutilização de objetos em outras soluções no caderno Insights.**

**Seguir para página 158 →**





## Infográfico

É uma forma visual de apresentar uma informação. Nesse formato, textos e elementos não verbais são utilizados de maneira complementar, para expor uma explicação ou conteúdo. Um infográfico pode apresentar imagens, sons, ícones, gráficos e *hiperlinks*, entre outros. Existem três tipos de infográficos: os estáticos, os animados e os interativos.

**O INFOGRÁFICO É UMA BOA OPÇÃO PARA CONTEÚDOS QUE TRAZEM MUITOS DADOS. A EXPOSIÇÃO DAS INFORMAÇÕES DE FORMA VISUAL TORNA O CONSUMO MAIS INTUITIVO E FÁCIL DE SER ENTENDIDO.**

“ESSE TIPO DE ELEMENTO GRÁFICO TORNA OS CONTEÚDOS MAIS OBJETIVOS E FÁCEIS DE SEREM ANALISADOS, PROPICIANDO MELHOR COMPREENSÃO POR PARTE DO LEITOR. MAS A ELABORAÇÃO DE UM INFOGRÁFICO PODE SER BASTANTE DESAFIADORA, JÁ QUE É PRECISO MESCLAR DESIGN ATRATIVO COM CONTEÚDO DE QUALIDADE. (CHAGAS, 2019).



	120 bpm
	55:08 min
	508
	10,000 steps



**Estático**

Não existe interação, o que não significa que seja simples. Os dados devem estar muito bem organizados e com visuais atrativos e de fácil entendimento.



**Animado**

Traz mobilidade às informações, fazendo com que elas possam ser mais bem divididas e organizadas. É possível usar recursos de animação em 3D, além de gifs animados e vídeos.



**Interativo**

É manipulável, ou seja, os alunos devem conseguir “passear” pelas informações. Exige um nível técnico avançado, já que, além dos recursos do modelo animado, envolve também conhecimentos de programação.

Tenha em mente que o infográfico pode compor uma solução – página HTML, ebook ou vídeo – ou funcionar como uma solução completa, com começo e fim em si mesmo. Por ser uma representação visual, o infográfico também pode ser uma boa opção para baixar e consumir offline, pois ajudará o aluno a encontrar uma informação de forma fácil, mesmo quando já tiver finalizado o curso.



## Videoaula

É uma aula gravada em vídeo! Apesar da definição simples, esse é um formato que envolve elementos que vão além de ter um professor ministrando uma aula que está sendo gravada. Recursos como imagens, letterings e efeitos sonoros devem complementar a mídia.

Uma videoaula pode ser apresentada pelo próprio professor/especialista do tema ou mesmo por um apresentador/ator contratado.

Nos últimos tempos, o mundo audiovisual cresceu e está presente em diferentes redes. Isso é um sinal da boa aceitação do formato, que pode ser uma estratégia para engajar o público. Mas sempre tem alguém que já assistiu uma videoaula e perdeu a concentração ou até deu um cochilada, não é?

Embora isso seja algo comum até em aulas presenciais, nossa meta é transformar essa realidade, portanto, como qualquer outro recurso, a videoaula precisa de planejamento e um roteiro bem-estruturado do que será ensinado. Veja mais sobre isso no capítulo [Desenvolvimento](#).



## Recorte SEBRAE

No SEBRAE, o formato de videoaula pode ser trabalhado de forma diversificada, como parte de uma solução ou como uma solução completa. Nesse último caso, para ser considerada videoaula, a solução precisará contar com materiais de apoio, como ebook e atividades de aprendizagem.

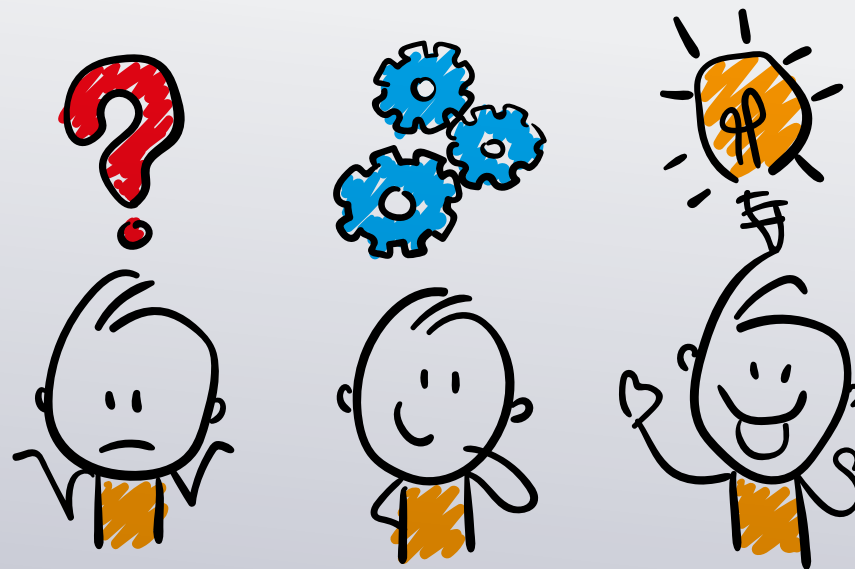


## Outros formatos de vídeo

Cabe lembrar ainda que outros formatos de vídeo também podem ser utilizados como estratégia nas soluções educacionais. Veja os principais:

### *Videoanimação*

Feita com ilustrações, lettering e narração. Permite adaptar imagens para tornar a apresentação mais lúdica e divertida, ou até mesmo contar uma história com uso de personagens fictícios.



### *Videoanimação gráfica*

Composta por fotografias, vídeos com imagens diversas e letterings. É um estilo que pode apresentar conteúdo com um toque mais real ou até mais “comercial”, se for o caso.





## Entrevista

Como o próprio nome já diz, é um estilo com perguntas e respostas. Assemelha-se ao que se vê no jornalismo tradicional, mas nesse caso é um vídeo voltado para uma área específica: o empreendedor.



## Depoimento

Estilo de vídeo em que uma pessoa apresenta o conteúdo como se estivesse contando algo. É trabalhado de maneira mais informal e próxima – uma ótima possibilidade para trazer estudos de caso e histórias reais.



## Tutorial

Uma boa saída para temas que precisam apresentar um passo a passo. Não necessariamente requer apresentador, pois pode também ser utilizado com apoio de imagens e letterings.





## Podcast

Recurso inspirado no rádio, disponibilizado em forma de áudio. Pode ser baixado (download) e fica disponível para que os alunos o escutem quando e onde quiserem.

Vivemos numa época em que o tempo é cada vez mais raro. Estamos atolados de afazeres e pouco sobra tempo para podermos ler um livro, um artigo ou postagens, nem mesmo para assistir a um vídeo. O podcast se torna cada vez mais útil nesse cenário, pois como ele é apenas áudio, não é preciso ficar olhando para a tela do dispositivo. O arquivo pode ser baixado no celular, por exemplo, para o aluno ouvir enquanto espera o ônibus, durante um trajeto de metrô ou enquanto dirige.

**CADA VEZ MAIS AS PESSOAS QUEREM DIVERSIDADE DE CONTEÚDOS E O PODCAST É UMA ÓTIMA OPÇÃO PARA QUEM TEM MAIS AFINIDADE COM ESSE FORMATO OU MESMO PARA QUEM GOSTA DE VARIEDADE.**



Como nos vídeos, os podcasts podem contar com narrativas e modelos diferentes. Apresentamos duas sugestões muito adequadas para o universo da educação.

### Apresentação de notícias

Favorece o compartilhamento de notícias e pode ser trabalhado um estilo que se aproxime mais dos programas de rádio, por exemplo.

### Roda de conversa ou entrevistas

Envolve mais de uma pessoa na “conversa”. Pode ser trabalhado em soluções com várias pessoas debatendo um tema ou até com uma entrevista tradicional.

**O PODCAST É UM FORMATO ACESSÍVEL, CARACTERÍSTICA ESSENCIAL EM TODAS AS SOLUÇÕES. ASSIM COMO NA VIDEOAULA, ALGUNS CUIDADOS DEVEM SER CONSIDERADOS NO MOMENTO DE DESENVOLVIMENTO DESSA SOLUÇÃO. VEJA MAIS NO CAPÍTULO [DESENVOLVIMENTO!](#)**



## *Trilhas de aprendizagem*

As trilhas de aprendizagem são combinações de ações e objetos educacionais que visam promover o desenvolvimento das pessoas e promover o conhecimento.

**DIFERENTEMENTE DAS GRADES DE CURSOS TRADICIONAIS, QUE TÊM UMA SEQUÊNCIA OBRIGATÓRIA, A SISTEMÁTICA DAS TRILHAS DE APRENDIZAGEM PROPÕE CONCILIAR AS NECESSIDADES DA ORGANIZAÇÃO COM OS OBJETIVOS DOS ALUNOS.**



## Recorte SEBRAE



O SEBRAE optou por desenvolver trilhas de aprendizagem ao invés de cursos tradicionais, pois considera a flexibilidade e a diversidade de estímulos duas características fundamentais para as trilhas que oferece. Entenda como garantir que as trilhas desenvolvidas por aqui sejam reconhecidas por essas características.

**Flexibilidade:** é possível trabalhar com soluções de aprendizagem obrigatórias e outras elegíveis pelo aluno. No caso de trilhas eletivas, o aluno é incentivado a ser o protagonista de seu desenvolvimento, uma das principais competências em alta atualmente.

**Diversidade de estímulos:** a fim de que as competências pretendidas sejam desenvolvidas da melhor maneira, é possível lançar mão de diferentes soluções e recursos instrucionais (e-learning, microlearning, blended learning, textos, vídeos, áudios, infográficos, ebooks) para os mesmos temas.

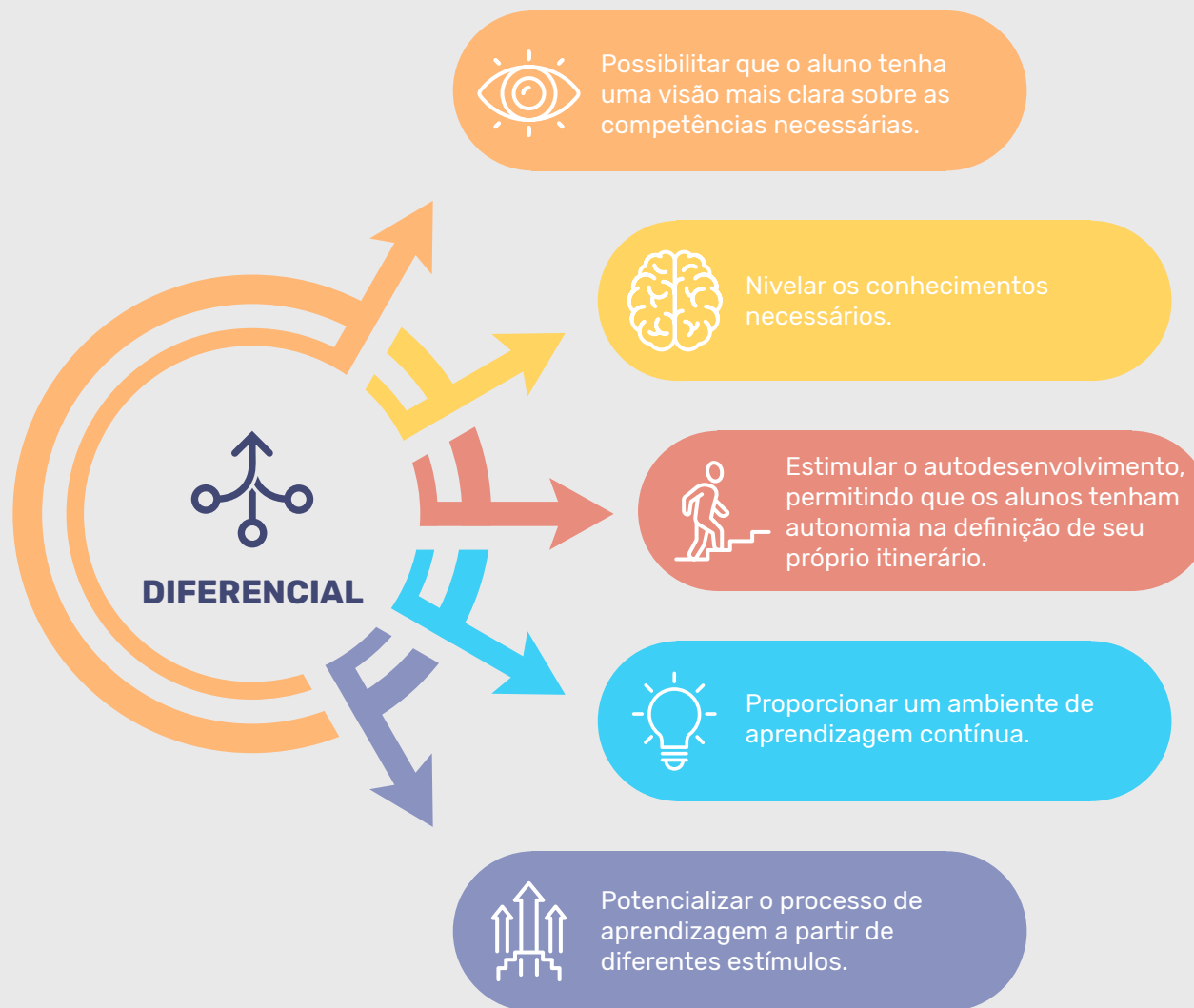
**A DIVERSIDADE DE ESTÍMULOS POR MEIO DO OFERECIMENTO DE VARIADAS SOLUÇÕES E RECURSOS É UMA RESPOSTA AO PERFIL DO ALUNO ATUAL. CRIAR MATERIAIS E-OU TRILHAS TRANSMÍDIAS É FAZER BOM USO DAS TECNOLOGIAS ALIADAS AO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM. A ESCOLHA DESSAS MÍDIAS DEVE SER FEITA NA CONSTRUÇÃO DO MAPA DO PRODUTO. SAIBA MAIS NO CAPÍTULO [DESENVOLVIMENTO](#).**

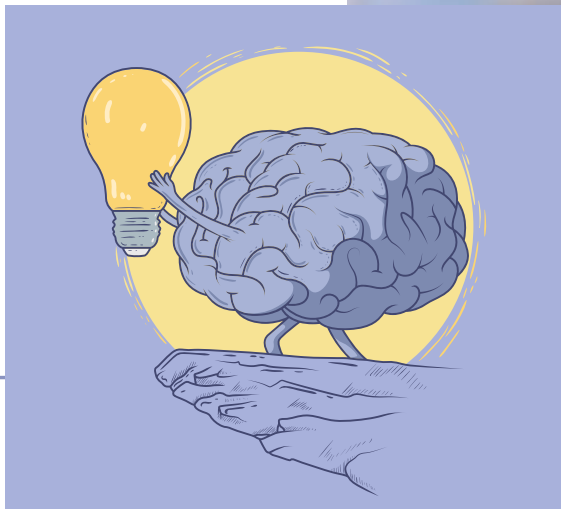


Os diferenciais das trilhas de aprendizagem e as características de flexibilidade e diversidade de estímulos têm uma relação muito direta com as premissas da Andragogia.

**TRILHAS DE APRENDIZAGEM  
PODEM DAR AOS ALUNOS A  
AUTONOMIA DE CRIAR SEU  
PERCURSO DE ACORDO COM AS SUAS  
NECESSIDADES MAIS IMEDIATAS,  
CONSIDERANDO SUA EXPERIÊNCIA,  
OU MESMO CRIAR UM PERCURSO  
DE APRENDIZAGEM PESSOAL, COM  
TEMAS DE SUA CURIOSIDADE E NÃO  
NECESSARIAMENTE VINCULADO ÀS  
QUESTÕES PROFISSIONAIS.**

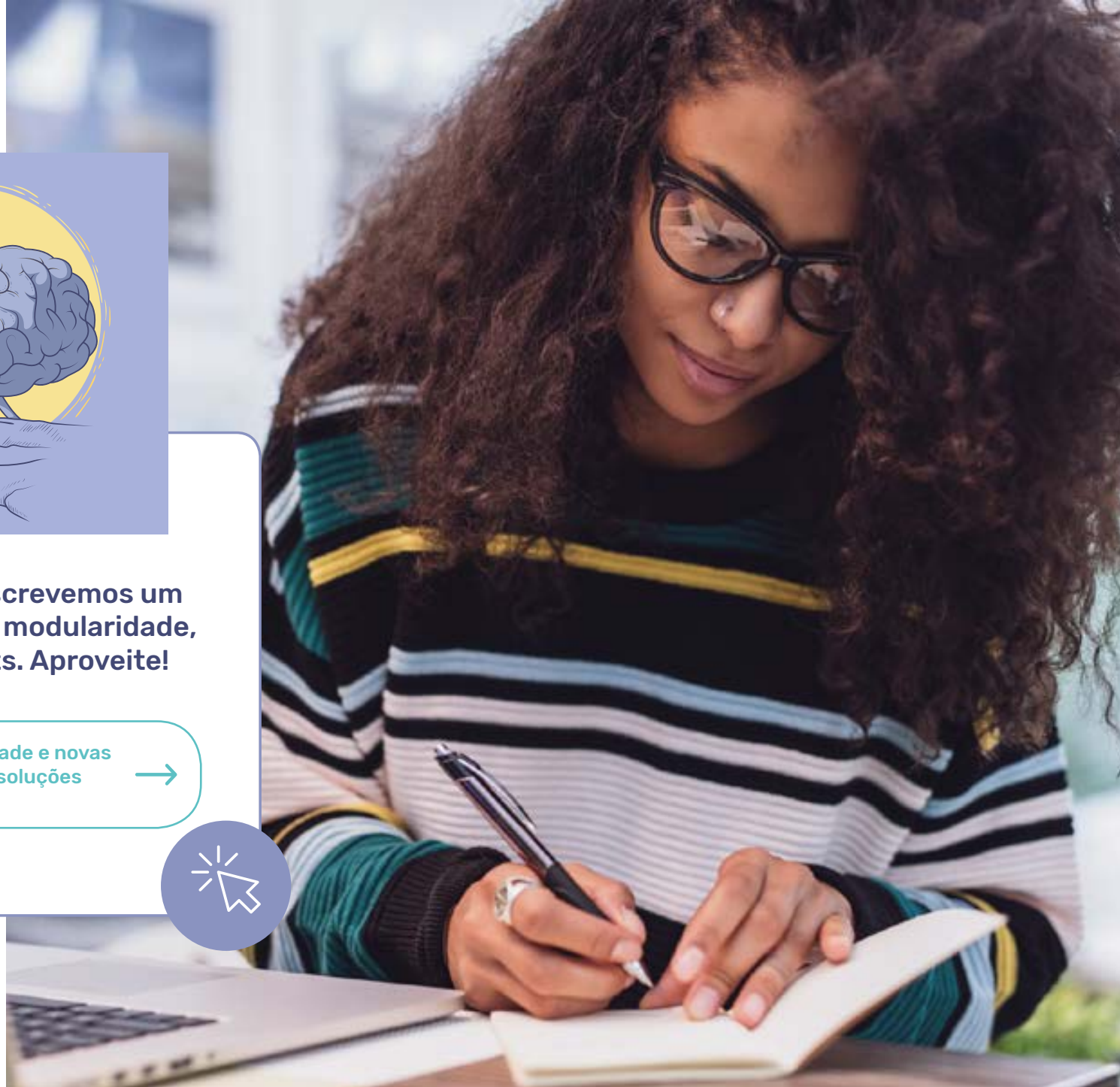
## DIFERENCIAIS DE UMA TRILHA DE APRENDIZAGEM





**Gostou do tema? Escrevemos um ensaio relacionado à modularidade, no caderno Insights. Aproveite!**

Entrega modular: diversidade e novas possibilidades para as soluções educacionais



## NO PLANEJAMENTO, O DEMANDANTE E A EQUIPE DE DESENVOLVIMENTO DEVEM:



**Entender o desafio** que o SEBRAE quer vencer por meio de uma solução educacional.

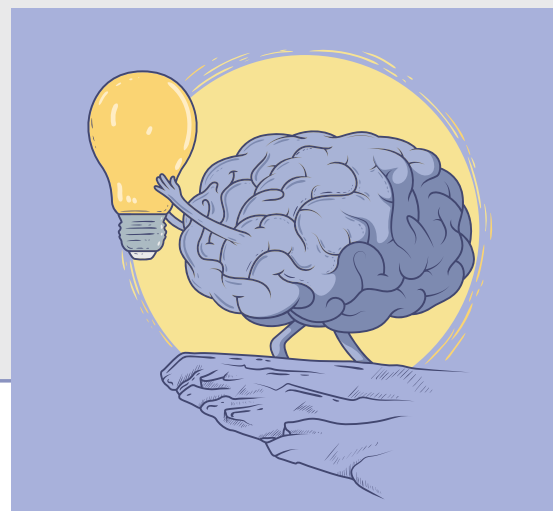


**Estabelecer** em linhas gerais qual solução atende a esse desafio com base na **proposta de valor, público-alvo e tipos de soluções**.



**Definir** onde o SEBRAE está nesse percurso – **o que já existe e o que precisa ser feito ou atualizado**.

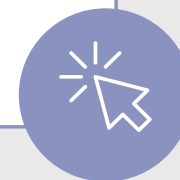
## O RESULTADO DESSA FASE É O DOCUMENTO DE BRIEFING.



**Acesse o template do documento de briefing em Documentos e templates**

(6 páginas)

[Documentos e templates](#) →

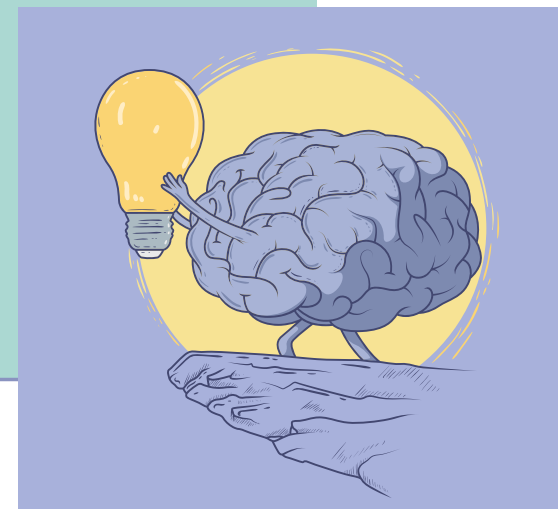




# DESENVOLVIMENTO



Na fase de desenvolvimento tiramos a ideia do papel e transformamos em uma solução educacional. Esse processo de transformação envolve uma série de etapas, desde a elaboração do conteúdo até a roteirização e implementação dos recursos educacionais. É uma fase iterativa, dinâmica e que envolve múltiplas competências e perfis profissionais. É também uma fase de risco do projeto, os quais são mitigados a partir do bom planejamento e da constante comunicação.



**No caderno Insights temos alguns artigos relacionados a esses temas. Aproveite!**

Qualidade na entrega: uma responsabilidade de todos os envolvidos →

Equipe multidisciplinar →

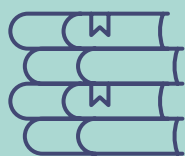


O pesquisador García Aretio (2002; 2014) elenca diferentes características que o material didático [que podemos ler aqui como solução educacional!] deve apresentar nas dimensões científica, pedagógica, econômica e estrutural. Queremos que você olhe para as três primeiras conosco.



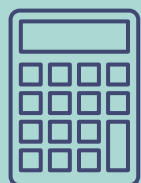
### Dimensão científica

O conteúdo deve ser preciso e atual, válido e confiável, apresentar consistência, lógica e contrastabilidade, além de ser representativo. Deve-se primar por desenvolvê-lo com o que há de mais recente acerca do conhecimento tratado. Para manter a qualidade, é necessário que o conteúdo seja constantemente revisado e atualizado.



### Dimensão pedagógica

O conteúdo deve ser planejado e pensado, jamais ser fruto do improviso. Também deve ser adequado ao contexto da solução educacional, considerando o nível educacional, as características dos alunos e a carga horária. Precisa ser integral e integrado, ou seja, precisa mostrar o conteúdo completo, para que o aluno logre atingir o objetivo proposto, em que os diferentes formatos multimídia se complementam. O autor enfatiza ainda a necessidade de que os conteúdos sejam coerentes com o objetivo do material e as atividades avaliativas sejam eficazes, ou seja, que realmente sejam facilitadores da aprendizagem dos alunos por meio do estudo independente. Os conteúdos também devem ser transferíveis e aplicáveis, permitindo a aplicabilidade do conhecimento adquirido por meio de atividades e exercícios, estimulando trocas, pesquisas e interações (sem ser meramente expositivos); significativos no conteúdo e na apresentação, de maneira que os conhecimentos sejam apresentados em uma ordem crescente. Por fim, os conteúdos devem permitir uma autoavaliação.



### Dimensão econômica

É importante que os conteúdos sejam compatíveis com os sistemas operacionais populares, para que os alunos possam acessá-los sem problemas, ou mesmo compilá-los em materiais físicos, para os casos de alunos sem acesso à internet.

Essas três dimensões justificam dois importantes documentos da fase de desenvolvimento: **a proposta metodológica e visual** e o **mapa de produto**. Ambos são construídos com foco nos insumos da etapa de planejamento e com base no **conteúdo bruto**. Cada um desses documentos ganhou um capítulo exclusivo neste guia!

Com o tripé concretizado e aprovado, o desenvolvimento avança para o roteiro das soluções e objetivos educacionais. Ao longo de todos esses processos, muitos perfis profissionais são envolvidos, mas destacaremos neste guia o trabalho colaborativo entre designer instrucional e designer educacional.

Explore os títulos de seu interesse!



# Conteúdo Bruto

O **conteúdo bruto** é o conhecimento que será utilizado como base para a construção de todas as soluções de aprendizagem, como e-learning, vídeos e podcasts, entre outros. 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.

Além disso, o conteúdo precisa ser profundo, com informações relevantes e úteis para o dia a dia do empreendedor.

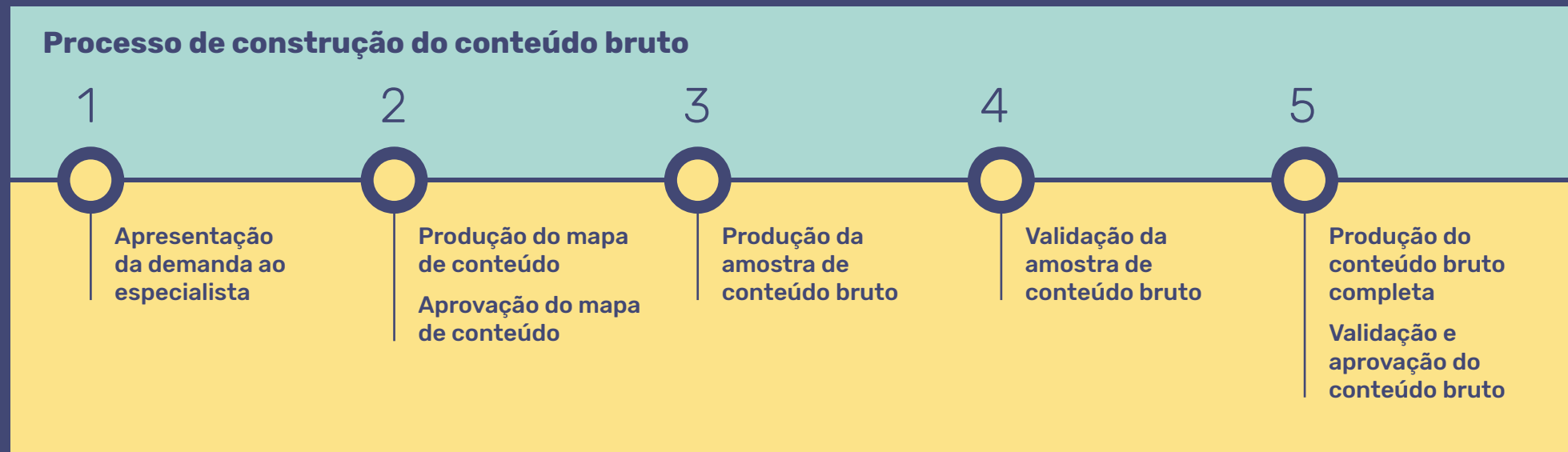
**NA ELABORAÇÃO DOS CONTEÚDOS BRUTOS É PRECISO SEMPRE TER EM MENTE QUE O OBJETIVO DO SEBRAE É PROPORCIONAR UM CONTEÚDO PRÁTICO, APLICÁVEL E RELEVANTE PARA O EMPREENDEDOR.**

**AUTORAL  
ORIGINAL**





Além do conteúdo propriamente dito, o especialista que assume o papel de conteudista também deve produzir um documento chamado mapa de conteúdo.



Esse processo pode sofrer alterações, considerando os ajustes de percurso necessários ou até a necessidade de atualização ou curadoria de conteúdo. O importante é ter em mente que o especialista conteudista entrega ao SEBRAE dois documentos:

#### 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

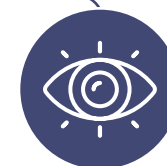
Algumas dessas informações podem já ter sido definidas no momento de planejamento e serão apenas revisitadas pelo especialista.

#### Conteúdo bruto

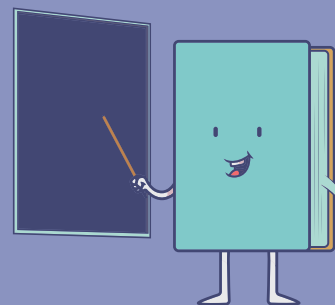
No conteúdo bruto deve estar o conjunto de informações, argumentos e referências que compõe a explicitação do conhecimento do especialista, bem como as atividades previstas para o curso.

Cada curso terá uma estratégia avaliativa própria, mas, via de regra, ao final de cada conteúdo é adequado que constem atividades de aprendizagem que ajudem o aluno a refletir sobre o que ele acabou de estudar.

Clique no ícone para entender como estruturar uma atividade.



## ISSO TEM FUNDAMENTO!



Leia o capítulo sobre avaliação no caderno Fundamentos e entenda os tipos de avaliação e atividades e seus objetivos.

Métodos de avaliação →



## Recorte SEBRAE



Com o intuito de estimular o aluno a aprender fazendo, ou seja, que ele coloque em prática os conceitos aprendidos enquanto está estudando, usamos um tipo de atividade chamado **Entregável**.

**A IDEIA É QUE O ALUNO POSSA LEVAR O ENTREGÁVEL PARA A SUA VIDA, COMO UM ARTEFATO QUE ELE PODERÁ SALVAR, IMPRIMIR, ASSISTIR, ENFIM, CONSULTAR APÓS O PROCESSO EDUCACIONAL.**

Além de estimular a prática, essa é uma forma de continuarmos presentes no cotidiano do empreendedor mesmo depois que ele tenha concluído as soluções.

O entregável é uma atividade prática e estratégica que o conteudista precisa idealizar em tempo de elaboração de conteúdo e será formatado e adequado ao público e solução no momento de roteirização.







Uma dica para elaborar esse entregável é se colocar no lugar do empreendedor e imaginar o que poderia facilitar a aplicabilidade do tema abordado no curso na vida ou na empresa dessa pessoa. Pode ser um checklist que ele vai preenchendo ao longo do curso, uma planilha que ele aprende a usar com o curso, uma atividade em que ele deve gravar uma apresentação de produto hipotética e depois avaliar seu desempenho, e por aí vai!

**O IMPORTANTE É TANGIBILIZAR  
O CONHECIMENTO EM UM  
ARTEFATO QUE O ALUNO  
POSSA USAR FACILMENTE.**

Acompanhe a seguir alguns pontos que fazem do conteúdo bruto uma das entregas mais importantes:

- **Ele é base da solução:** ninguém sabe tanto sobre o assunto quanto um especialista naquele tema, não é mesmo? Por isso, é tão importante que o conteúdo bruto seja muito bem pensado e validado para cumprir o objetivo que o demandante pensou no início.
- **Dependendo como ele for construído, pode ser reaproveitado:** alguns temas são atemporais e se isso for previsto antes de começar a solução, o conteúdo poderá servir para diferentes públicos e situações.
- **Ele precisa estar alinhado com a realidade do empreendedor:** a prática é fundamental para o SEBRAE, por isso o conteudista deve estar atento à aplicabilidade do assunto.
- **Cases, cases e mais cases:** todos os conteúdos devem ter o embasamento teórico, mas nada melhor do que aprender por meio de estudos de caso e histórias reais.

## Definindo os objetivos de aprendizagem e competências

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 da solução deve explicitar os objetivos de aprendizagem e competências que serão desenvolvidos na experiência.

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.



## Recorte SEBRAE



O SEBRAE parte da perspectiva de que uma experiência de aprendizagem deve proporcionar a autonomia para aprender e o desenvolvimento de atitudes e atributos. Ao sair de uma solução educacional do SEBRAE, o aluno deve demonstrar competência na gestão de seus negócios!

Uma educação baseada exclusivamente em conteúdos disciplinares não atende a essa perspectiva. Nesse sentido, é aconselhável utilizar também a definição das competências que esse estudante vai desenvolver ao realizar a solução educacional.

**AS COMPETÊNCIAS DIRÃO O QUE  
O ESTUDANTE PODERÁ FAZER  
OU COMO VAI AGIR COM OS  
CONHECIMENTOS QUE CONSTRUIU.**

Dividimos as competências pela seguinte classificação:

### Cognitiva



Corresponde à dimensão **saber conhecer**.

### Atitudinal



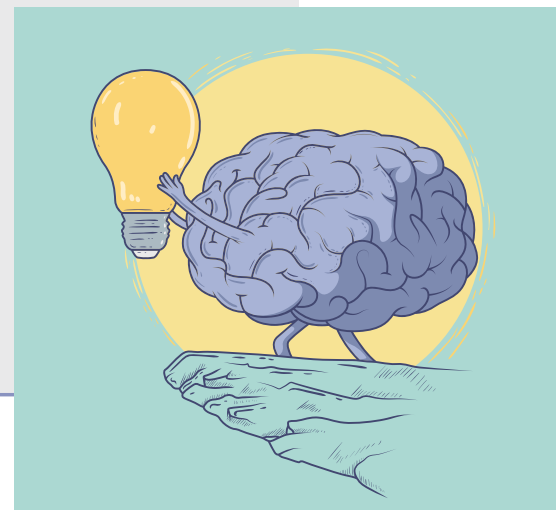
Está relacionada à dimensão **saber ser** e **saber conviver**.

### Técnica/operacional



Vinculada à dimensão **saber fazer**.

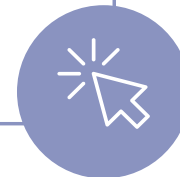
**SÃO OS OBJETIVOS E AS COMPETÊNCIAS QUE IRÃO NORTEAR O DESENVOLVIMENTO DO CONTEÚDO BRUTO, PORTANTO, SÃO O PONTO DE PARTIDA PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO.**



**Disponibilizamos um template de mapa de conteúdo na seção Documentos e templates. Consulte-o!**

(3 páginas)

[Mapa de conteúdo](#) →

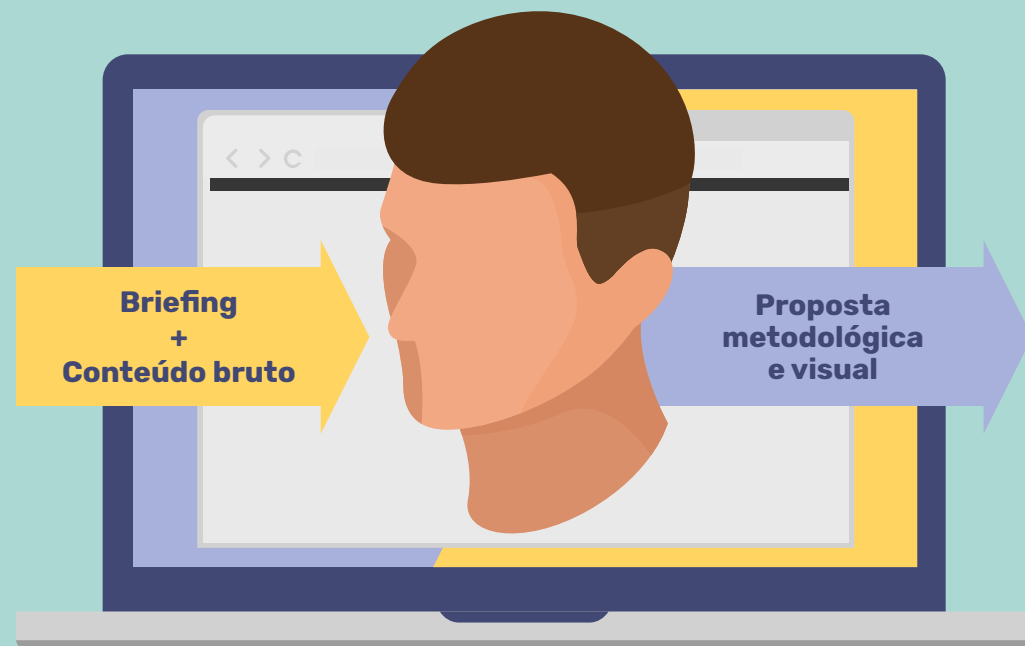




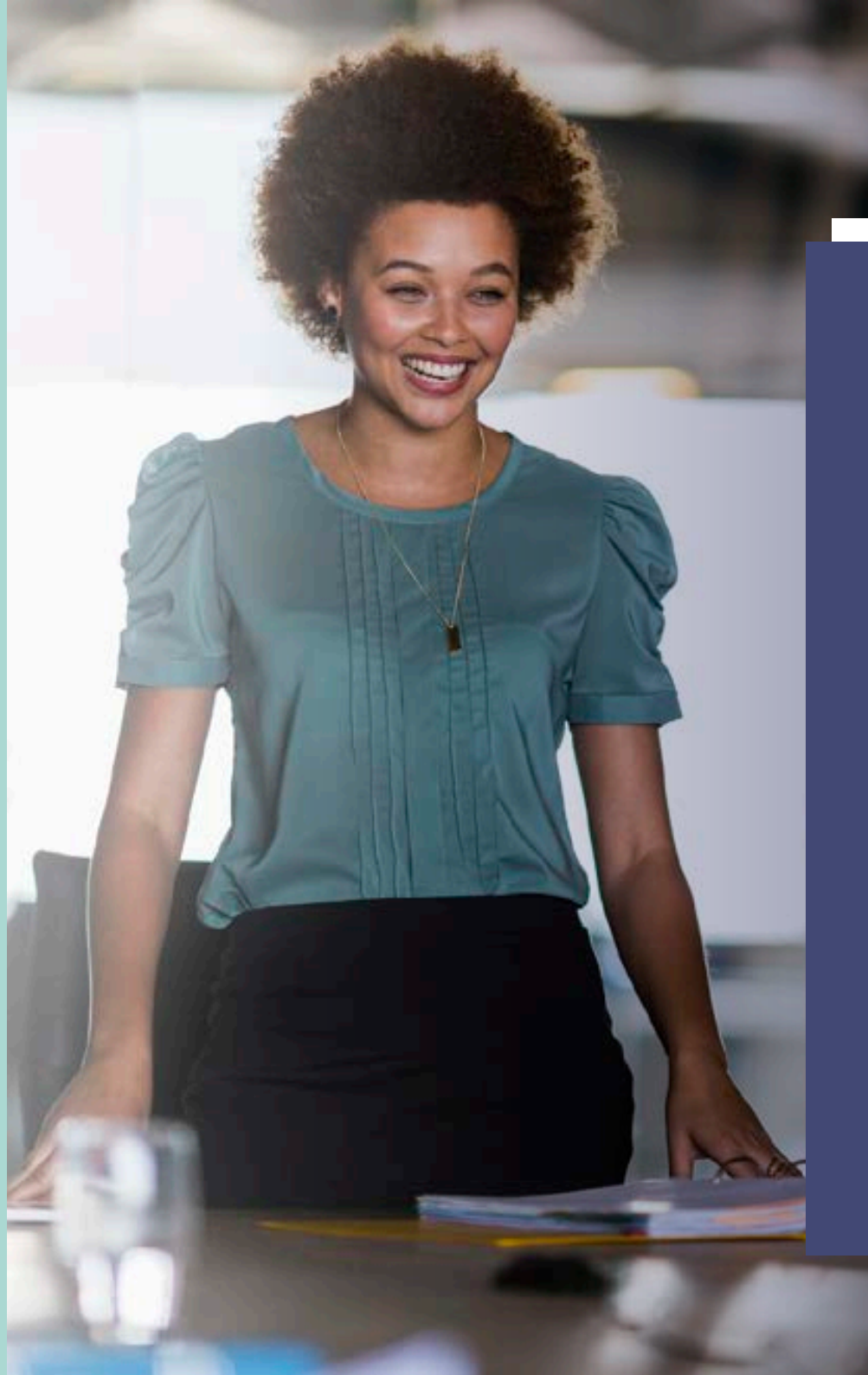
# Proposta metodológica e proposta visual: como e quando usar

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 produzido por um especialista no tema da solução e do briefing.

**O OBJETIVO DA PMV É APRESENTAR AOS DEMANDANTES A CONCEPÇÃO DA SOLUÇÃO, CONSIDERANDO LINGUAGEM, FORMATO, RECURSOS E IDENTIDADE VISUAL.**



O MOMENTO DA APRESENTAÇÃO DA PMV É MUITO IMPORTANTE PARA CONSOLIDAR ENTENDIMENTOS ENTRE OS DEMANDANTES E A EQUIPES DE PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E OPERACIONALIZAÇÃO. UMA VEZ APROVADA, O QUE FICAR DEFINIDO NA PMV NESSE MOMENTO SERÁ UTILIZADO COMO NORTEADOR PARA OS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS, INDEPENDENTEMENTE DE QUANDO ELES ENTRAREM NO PROJETO.



O documento que materializa a PMV pode ter diversos formatos, acompanhando a necessidade de cada tema ou solução, 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: definindo 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 É UM AVANÇO SOBRE O MAPA DE CONTEÚDO. ELE SOMA A ESSE DOCUMENTO PRIMÁRIO AS DEFINIÇÕES DA PMV, INSTRUMENTALIZANDO OS CONCEITOS APROVADOS PARA A SOLUÇÃO EDUCACIONAL.**



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.

## Entregável: mais que uma atividade

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.

### O que é considerado um entregável na estratégia do SEBRAE?

01

Atividades a serem feitas no decorrer do conteúdo e que gerem algum objeto final.



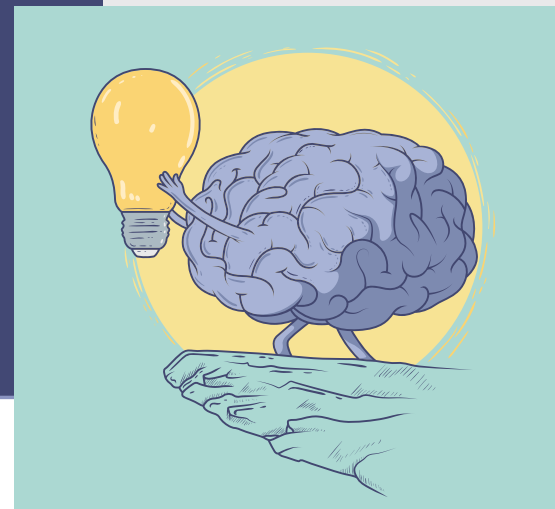
02

Criação de planilhas, mapas ou qualquer outro objeto que permita uma construção.



03

Ações que demandem do aluno alguma ação: a ideia é que ele não apenas consuma o conteúdo, mas produza algo enquanto aprende.



**Disponibilizamos um template de mapa de produto na seção Documentos e templates. Consulte-o!**

(4 páginas)

[Mapa de produto](#)





# 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.

## PARA CADA FORMATO, UM ROTEIRO.

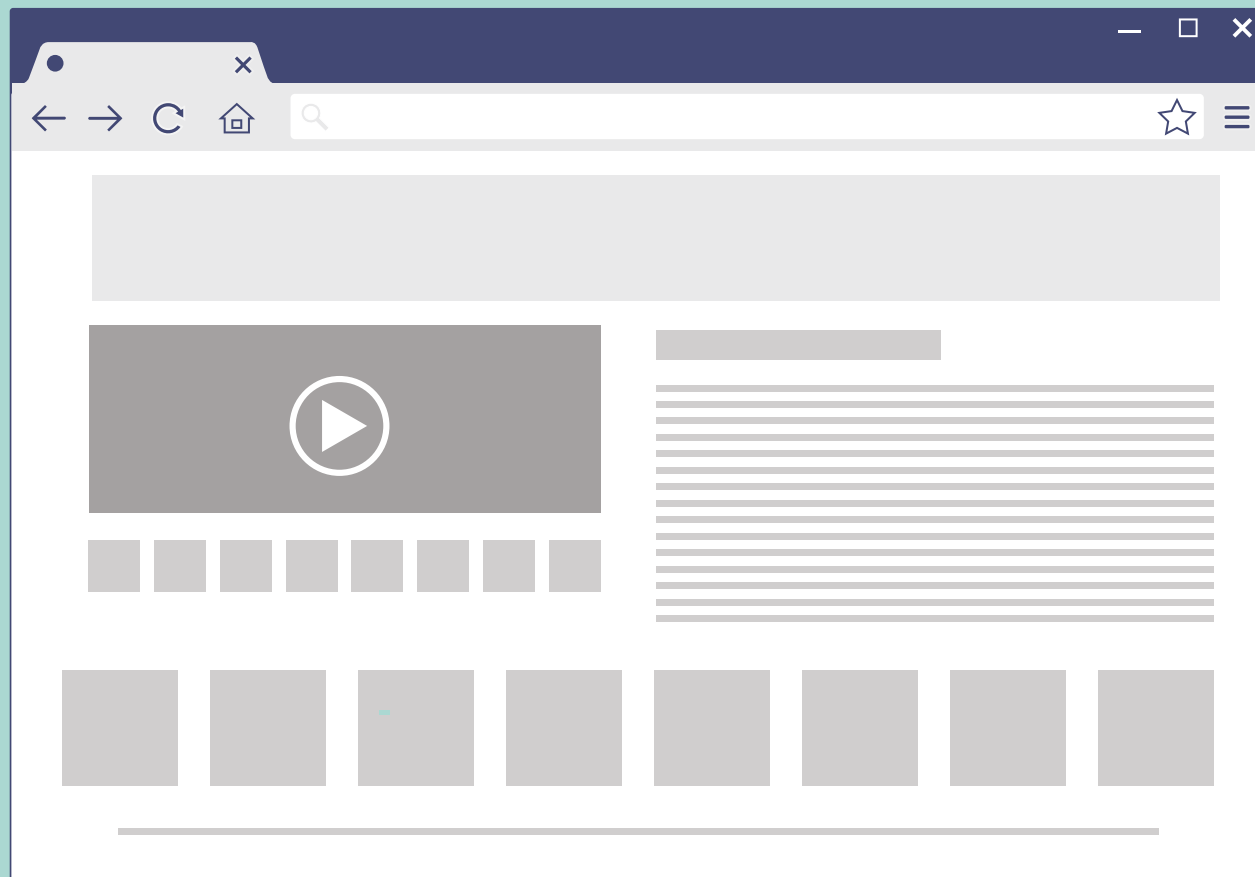
Os principais tipos de roteiros desenvolvidos no SEBRAE são: e-learning, vídeo, podcast, ebook e diagnóstico.



## E-learning

O roteiro de e-learning é o documento que apresenta os textos, as imagens e a descrição dos demais recursos e interações na ordem pensada para implementação.

**O ROTEIRO DE E-LEARNING CONSIDERA TODOS OS RECURSOS QUE FORAM PENSADOS NO MAPA DE PRODUTO E TAMBÉM INDICA A DINÂMICA DE INTERAÇÃO DE CADA TRECHO.**



Veja algumas dicas para um roteiro de e-learning de brilhar os olhos!

- Trate o texto e não abra mão de uma linguagem dialógica. Ela aproxima o aluno e torna o conteúdo mais próximo do aluno e atrativo.
- Capriche na escolha das imagens. A parte visual é o complemento do conteúdo e deve ter ligação com o que está sendo dito.
- Utilize o recurso interativo certo, para o conteúdo certo. “Clique pelo clique” não vale a pena. A interação deve servir para melhorar a experiência, facilitar o consumo e tornar mais fácil o aprendizado.

**COMO O ROTEIRO SERÁ LIDO POR OUTROS PROFISSIONAIS NA LINHA DE DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO, RECOMENDAMOS O USO DE TEMPLATES E NOMENCLATURAS ESPECÍFICAS. ESSA AÇÃO FACILITA A COMUNICAÇÃO ENTRE A EQUIPE E A VALIDAÇÃO DOS DEMANDANTES.**



## Vídeo

O roteiro de vídeo tem algumas particularidades, especialmente quando falamos de estilos diferentes. Veja mais sobre estilos no título [Glossário de formatos](#) na seção Planejamento.

**OPTE POR UMA LINGUAGEM LEVE, DIALÓGICA E MENOR FORMAL. MUITAS PALAVRAS E TERMOS QUE FAZEM SENTIDO QUANDO ESTÃO ESCRITOS NÃO FAZEM O MESMO SENTIDO QUANDO SÃO FALADAS!**

# FILM STORYBOARD

Scene	Shot	Duration
<div></div>		
<div></div>		
<div></div>		

Scene	Shot	Duration
<div></div>		
<div></div>		
<div></div>		

Scene	Shot	Duration
<div></div>		
<div></div>		
<div></div>		

Scene	Shot	Duration
<div></div>		
<div></div>		
<div></div>		

Scene	Shot	Duration
<div></div>		
<div></div>		
<div></div>		

Scene	Shot	Duration
<div></div>		
<div></div>		
<div></div>		

Outro ponto de atenção é quantidade de recursos como imagens e letterings que devem ser previstos para cada trecho. Os recursos são responsáveis pelo ritmo do vídeo e dão um toque que pode ser o diferencial para a mídia, deixando-a mais dinâmica e interessante.



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



### **Locução**

É o texto que será narrado e será gravado exatamente como consta no roteiro! Por isso é essencial que a linguagem esteja adequada para o público e seja dialógica.



### **Técnicas**

São as informações para a produção. Nesse trecho o roteirista indica a dinâmica de cada trecho do vídeo. É importante que cada detalhe seja externalizado para que o resultado final seja o melhor possível.



### **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.

Assim que o roteiro do vídeo é finalizado, ele deve ser validado pelo demandante, pois a produção de um vídeo envolve muitos profissionais, especialmente na etapa de gravação e em vídeos que possuem um apresentador. Quanto antes identificada a necessidade de ajuste, menor impacto terá na produção!

Preparamos algumas dicas para apoiar a roteirização e validação de roteiros de vídeos. Aproveite!

- **Pense no tema:** é mais formal ou inovador? Existem imagens que representem esse tema ou precisaria ser feito algum tipo de adaptação? É um caso específico ou qualquer um poderia abordá-lo? Essas perguntas podem ajudá-lo a escolher o melhor formato de vídeo.
- **Se já tiver um vídeo específico em mente, traga as informações na etapa de briefing.** Isso garantirá o alinhamento entre todos da equipe, sem contar que permitirá que o conteudista também tenha essa informação no momento da produção do conteúdo bruto. Todos têm algo a contribuir, desde o processo criativo até o “mão na massa”!
- **Se optar por entrevista ou depoimento, planeje o que você precisa fazer!** Por exemplo: onde será a gravação? Preciso de autorização para colocar no ar? Devo envolver outras áreas? Se a gravação for feita com captura externa, será necessário pensar no cenário de gravação.
- **Videoaulas se beneficiam muito das técnicas de storytelling.** E mesmo sendo um formato mais clássico, vídeos nesse formato não precisam ser conservadores. Varie a forma como o apresentador fica na cena (sentado, em pé, caminhando pela cena), o cenário, o tom do texto (mais sério ou com toques de humor, como acontece em alguns formatos no YouTube) ou ainda inclua mais de um apresentador. Não se engesse!
- **O tempo de vídeo deve sempre ser considerado.** Se o tema é muito extenso, opte por fazer uma série, em vez de apenas um vídeo, por exemplo. Porque não dar ao aluno a oportunidade de “maratonar” um assunto?!





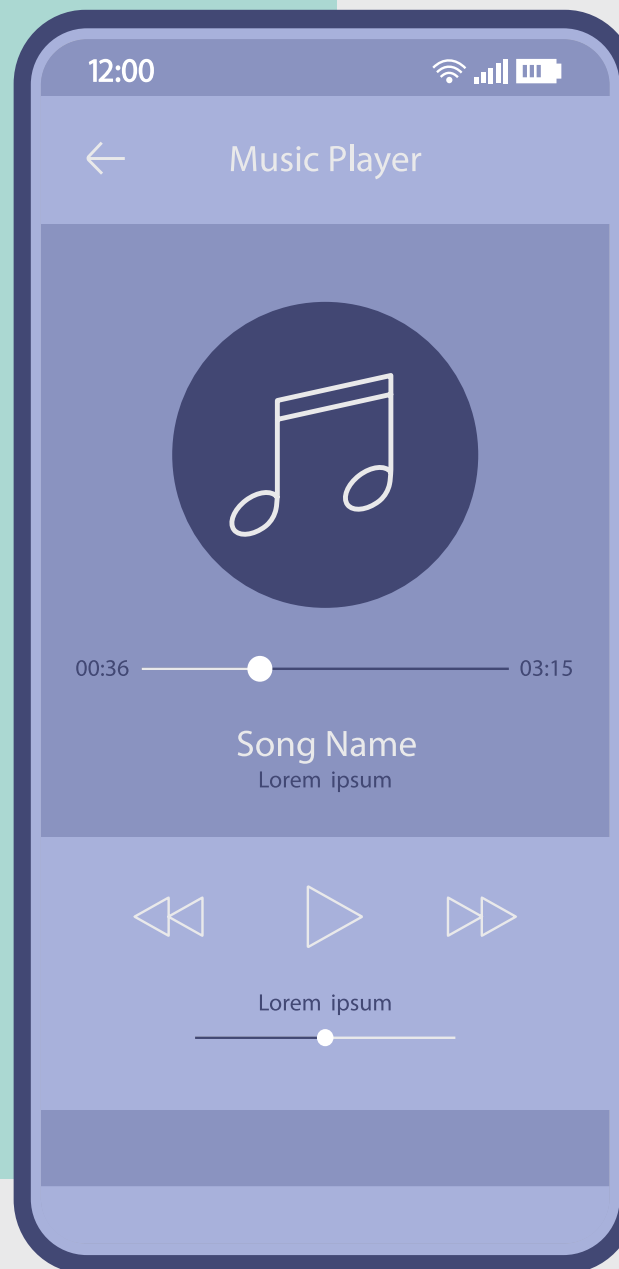
## Podcast

O podcast, apesar de parecer um formato mais simples, é muito desafiador! Seu roteiro deve prever a narração e outros recursos sonoros que ajudarão a envolver o aluno na experiência de aprendizagem. De trilhas a silêncios, passando pela entonação do locutor, tudo deve ser indicado no roteiro.

### A GRAVAÇÃO DO PODCAST EXIGE PLANEJAMENTO E UM ROTEIRO BEM-ESTRUTURADO DO QUE SERÁ ENSINADO.

Além disso, é preciso pensar em como ele vai ser visto. Isso mesmo! Quer um exemplo?

Se o player do podcast estiver dentro do roteiro, ele pode conter uma capa com imagem, lettering ou gif, por exemplo. Se essa for a ideia, é preciso respeitar o projeto visual do curso validado na PMV.





A man with a beard and headphones is shown in profile, speaking into a professional microphone with a pop filter. He is in a recording studio, with a laptop and other equipment visible in the background. The lighting is warm and focused on the subject.

### **Dica para um podcast incrível!**

Assim como o vídeo, o podcast também pode contar com uma estratégia de storytelling. Basta usar a imaginação que boas histórias podem ser contadas também nesse formato!

## Ebook

O roteiro de ebook 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 EBOOK DEVE PREVER AS INDICAÇÕES DE COMO ELE SERÁ UTILIZADO.**



Veja algumas possibilidades de ebooks!

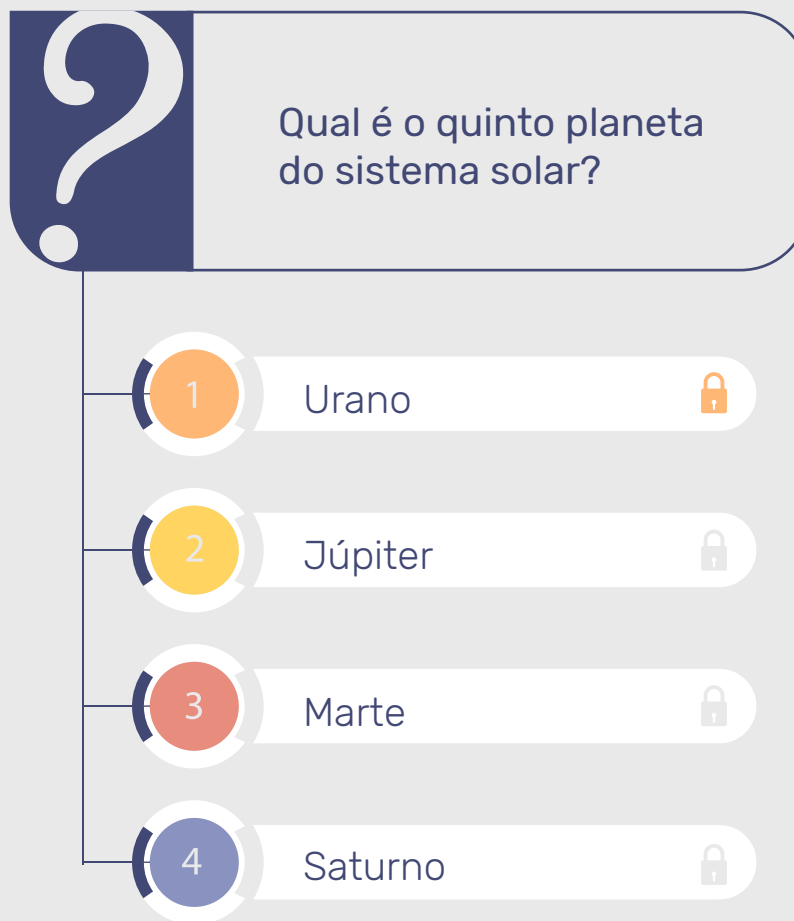
- **PDF tradicional:** arquivo estático com o conteúdo para leitura. Esse formato exige apenas a orientação dos recursos alinhada com a estratégia de abordagem prevista para o curso.
- **PDF interativo:** geralmente utilizado para compor alguma atividade ou entregável, o PDF interativo permite que o 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.



## 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. Dessa forma, ele terá autonomia para percorrer a trilha como achar mais adequado.

**PARA A CONSTRUÇÃO DE UM DIAGNÓSTICO, O ROTEIRO SERÁ CUSTOMIZADO E ESTRUTURADO DE ACORDO COM A NECESSIDADE DO CURSO E DEVE SER DISPONIBILIZADO NO INÍCIO DA SOLUÇÃO.**



Alguns pontos que devem ser considerados antes de propor um diagnóstico:

- Quais são os critérios de avaliação?
- Em que momento ela será aplicada? Antes ou depois de escolher um curso, dentro ou fora da trilha?
- Serão indicados cursos, módulos ou objetos?





# Design instrucional + design multimídia: uma dupla em ação!

O caminho de desenvolvimento de uma solução educacional envolve uma série de profissionais que têm como missão tirar o curso do papel e torná-lo realidade! São revisores textuais, front-ends, editores de vídeo, entre outros perfis. Todos trabalhando com um único propósito: **garantir a melhor experiência para o usuário.**

Dentro desse time, o trabalho de design instrucional e de design multimídia ganha muito destaque, pois não importa qual seja o formato, sempre existe uma nova abordagem, linguagem e estratégia visual que podem ser utilizadas. Que tal saber um pouco mais sobre essa importante dupla da fase de desenvolvimento?



## Designer instrucional (DI)

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.

## Designer multimídia (DM)

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.

**DURANTE TODO O DESENVOLVIMENTO, ESSA DUPLA ATUA EM PARCERIA, SOMANDO SUAS COMPETÊNCIAS PARA CONCRETIZAR OS PLANOS TRAÇADOS NA PROPOSTA METODOLÓGICA E VISUAL E NO MAPA DO PRODUTO.**



Veja alguns pontos que estão no radar desses profissionais e que fazem a diferença na etapa de desenvolvimento de soluções educacionais do SEBRAE!

## Recorte SEBRAE





## Diversidade de imagens na soluções: sim ou com certeza?

O SEBRAE tem orgulho do empreendedor brasileiro, por isso tem como premissa que todas as soluções utilizem imagens com o DNA do país. Isso inclui diversidade de gênero, de etnia, além de pessoas portadoras de deficiência e de diferentes biotipos.



**TODOS DEVEM  
SE RECONHECER  
NAS AÇÕES  
EDUCACIONAIS.**





## Linguagem com representatividade

A linguagem também deve considerar todos de maneira igual, evitando o uso de termos no masculino. O objetivo é contribuir para a equidade de gênero e fazer com que todos se sintam representados.



## Um recurso é pouco, dois é bom, vários é melhor ainda!

Uma boa prática para todas as soluções é a diversidade de recursos. Proporcionar aos alunos diferentes tipos de soluções torna a aprendizagem ainda mais rica e interessante. Tanto as etapas de design instrucional quanto de design multimídia devem considerar essa premissa e entregar ao aluno recursos atuais e que facilitem o seu aprendizado.



## De olho nas plataformas e ferramentas

Uma boa estratégia deve considerar, além de conteúdo e visual, o funcionamento adequado da solução. Para isso, avaliar as possibilidades da plataforma e estudar as melhores funções das ferramentas disponíveis é essencial. A ideia é que, independentemente de qual plataforma seja adotada pelo SEBRAE, os profissionais estejam cientes e preparados para encontrar o melhor uso.



### A experiência do aluno em primeiro lugar!

O cuidado com a experiência do aluno perpassa as três principais frentes: conteúdo dinâmico e agregador, estrutura tecnológica robusta e acessível e sistema de acompanhamento permanente e sistemático, capaz de propiciar o estímulo ao engajamento e sentimento de pertencimento ao aluno. Lembre-se de que o aluno é nossa razão de existir!





### Insumos da etapa de desenvolvimento:

- Briefing
- Mapa de conteúdo
- Conteúdo bruto

### A partir disso, a equipe técnica deve:

- Criar a proposta metodológica e visual
- Produzir o mapa de produto
- Produzir e implementar os recursos que compõem a solução

**Todos os processos devem passar pela validação do demandante.**

### As entregas dessa fase são:

- Proposta metodológica
- Roteiros e storyboards das soluções
- Recursos nos mais variados formatos (SCORM, MP3, MP4, JPGE, HTML etc.)





# IMPLEMENTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO



Chegou o momento de convergência, o Faça Acontecer! materializado. Na fase de implementação e operacionalização, os alunos têm acesso a tudo que foi planejado e desenvolvido.

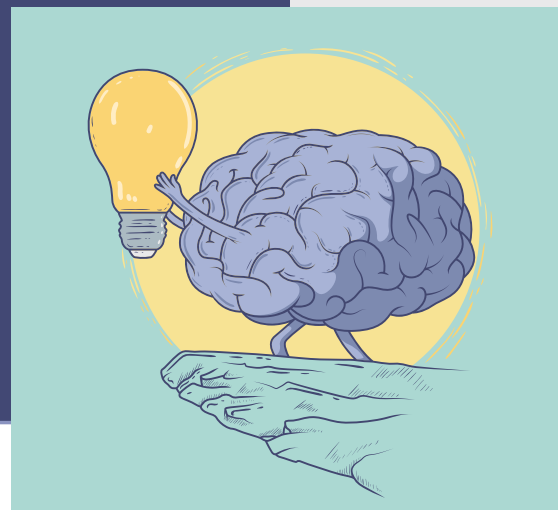
**A AÇÃO EDUCATIVA ASSUME SEU PROTAGONISMO, TOMA VIDA PRÓPRIA, O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO OCORREM ENTRE TODOS OS ENVOLVIDOS E O PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM ACONTECE.**

Os resultados e mudanças de posicionamentos e práticas são as evidências de todo empenho até aqui!



**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.**

Essa etapa é planejada e estruturada em paralelo com a fase de desenvolvimento, considerando as características e objetivos da solução.



**Conheça outra face da fase de implementação e operação no ensaio  
Plano de comunicação: cuidados e orientações para divulgação dos cursos no caderno Insights.**

**Caderno Insights →**



# Estrutura tecnológica

**A VIABILIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA PASSA POR UMA ESTRUTURA TECNOLÓGICA QUE PERMITA QUE A SOLUÇÃO SEJA ACESSADA PELO ALUNO. E DEVE SER REALIZADA AINDA NO PLANEJAMENTO, POIS IMPACTARÁ NO DESIGN E ROTEIRIZAÇÃO DA SOLUÇÃO.**



Na etapa de operação, 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 LMS<sup>1</sup> (Learning Management System, que em português significa Ambiente Virtual de Aprendizagem). Existe uma diversidade de LMSs no mercado, cada um com suas particularidades. Estude e conheça as características do que é adotado na sua regional e explore toda a potencialidade das funcionalidades!

Com o avanço tecnológico e a popularização da internet, há inúmeras possibilidades para disponibilizar uma solução educacional, algumas delas permitindo que a educação esteja cada vez mais integrada ao dia a dia dos estudantes.

**A TECNOLOGIA  
NÃO PODE SER  
UM ENTRAVE  
PARA O ALUNO.**

É importante manter-se atento quanto às novidades, para continuar oferecendo cursos sem perder qualidade e controle gerencial. Além disso, é fundamental considerar a experiência do usuário no sistema (UX), que envolve aspectos de navegabilidade e acessibilidade.

<sup>1</sup> O LMS é uma plataforma digital com uma série de recursos e funcionalidades que dão suporte aos processos de ensino e aprendizagem. Além disso, esses sistemas permitem a gestão das ofertas, com acompanhamento de inscrições, concluintes, notas, entre outros.

## Recorte SEBRAE



O SEBRAE tem trabalhado para estar cada vez mais próximo do estudante e se desafia a fazer uso de ferramentas do dia a dia do seu público-alvo como plataformas de aprendizagem! Um exemplo são as soluções de microlearning que têm como interface final o WhatsApp. Para isso, foi necessário a contratação de um sistema que possibilitou o cadastramento dos conteúdos em formato de fluxo. Outro exemplo é a utilização de sistemas de webconferência para a realização de aulas síncronas conduzidas por um facilitador.





## 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.**

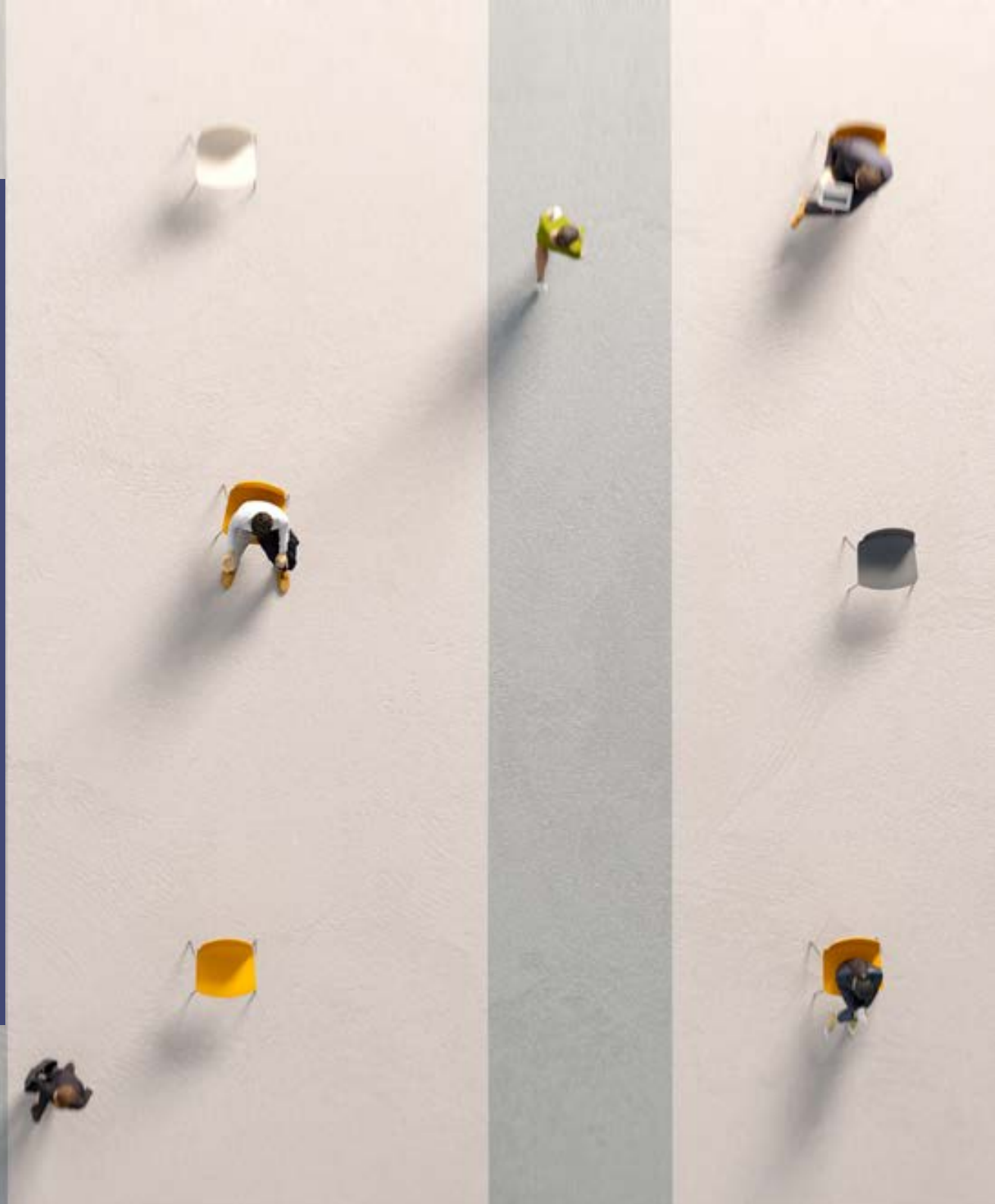
A informação de como será a navegação deve estar evidenciada para o aluno assim que ele inicia o curso.

## Navegação linear

Nesse modelo de navegação, o aluno deve seguir uma ordem preestabelecida de acesso aos conteúdos. Para o aluno entender o que é abordado no tema 2, é necessário compreender o que está no 1. Se essa sequência não é seguida, a aprendizagem fica comprometida.

**ENQUANTO O ALUNO NÃO TIVER O NÍVEL DE APRENDIZAGEM MÍNIMO, NÃO PODE AVANÇAR.**

Para aferir se o aluno compreendeu ou não, atividades de aprendizagem são inseridas entre os temas.





## Navegação não linear

Nesse modelo de navegação, o aluno pode consumir os conteúdos na ordem que desejar, sem prejuízo na aprendizagem. Esse tipo de navegação é recomendado quando não existe interdependência entre os conteúdos.

Embora a navegação linear possa parecer mais tradicional, enquanto a não linear parece mais moderna, esse juízo de valor não é correto. A natureza do conteúdo é que vai determinar qual é o tipo de navegação mais adequado para cada curso.



# Regras de conclusão

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.

**CURSOS FORMAIS TENDEM A TER REGRAS DE CONCLUSÃO MAIS EXIGENTES DO QUE CURSOS LIVRES.**

Vejamos alguns exemplos de critérios que podem ser adotados.

## EXEMPLO 01

**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 02

**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 03

**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 04

**Atividades práticas e de produção:** para cursos que não são autoinstrucionais, ainda é possível estabelecer como critério a realização de atividades, vinculado 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 VINCULADAS À CERTIFICAÇÃO, OU SEJA, SE O ALUNO É CONCLUINTE, ELE TEM DIREITO AO CERTIFICADO.**



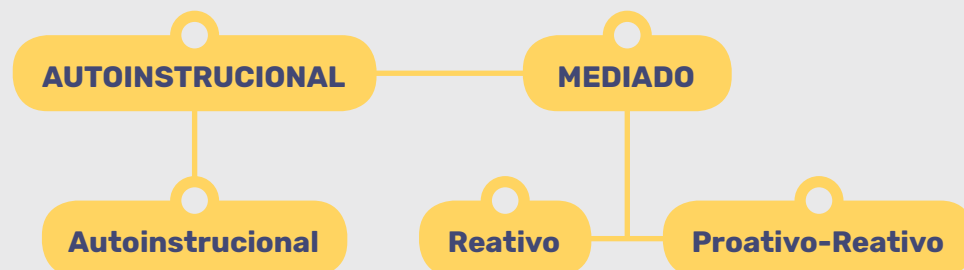


# Acompanhamento do aluno

O acompanhamento do aluno é o coração da operação! 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 PERMANÊNCIA DELE ATÉ O FINAL E ENGAJÁ-LO PARA QUE SE TORNE UM ALUNO RECORRENTE DAS SOLUÇÕES SEBRAE.**

Há dois tipos de acompanhamento: o **autoinstrucional** e o **mediado**, este pode ser reativo ou proativo-reativo.



Clique no ícone para acessar a descrição de cada um dos tipos de acompanhamento.



A definição do tipo de acompanhamento está atrelada 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 a 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.



Como você deve imaginar, a excelência desse fluxo demanda 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 tecnificação da gestão dos cursos.

Mas, 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.





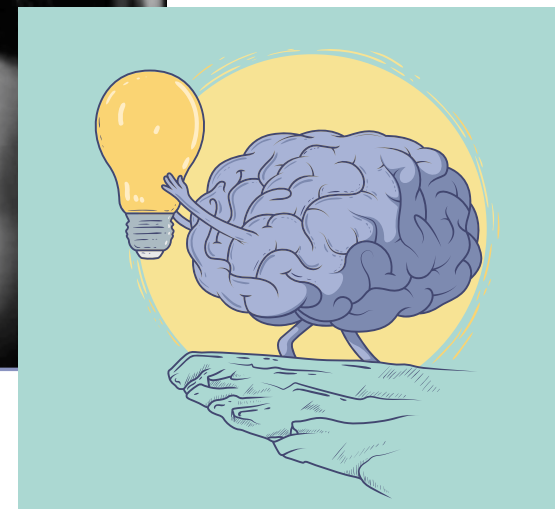
São atribuições do coordenador:

- Definir, a partir do desenvolvimento da solução, os parâmetros de operacionalização (regras de navegação, de conclusão, tipo de mediação).
- Capacitar a equipe de tutores e monitores permanentemente.
- 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 mais frequentes que tutores e monitores recebem, para propor ações que mitiguem essas dúvidas.

Além dessas funções, para que a operação dos cursos seja exitosa, é necessário ainda um gestor de operações, que será o líder desse time, articulando prazos e prioridades. E lembre-se: quanto mais soluções e mais alunos são atendidos, maior precisa ser a sua equipe para manter um atendimento de qualidade.

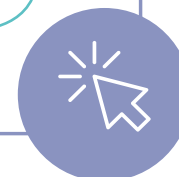






**Disponibilizamos um exemplo  
de configuração básica na  
seção Documentos e templates.  
Consulte-o!**

**Configuração básica da  
equipe de implementação e  
operacionalização** →



# Sistema de avaliação e monitoramento da experiência educacional

É imperativo que haja um monitoramento sistemático da experiência educacional promovida pelo SEBRAE, para medir os resultados, identificar pontos de melhoria e averiguar se o objetivo da instituição de capacitar os empreendedores está sendo atendido plenamente.

Uma das formas de fazer isso é adaptando a metodologia de Kirkpatrick, com a inserção do nível zero para realização de uma pesquisa diagnóstica.

Clique no ícone e conheça a adaptação que sugerimos para a metodologia Kirkpatrick.



## Recorte SEBRAE



Conheça os indicadores mínimos que o SEBRAE acompanha.

- **Aderência ao público:** para verificar se o conteúdo está compatível com o público-alvo, se a plataforma educacional escolhida é aderente ao público, se a linguagem utilizada foi de fácil compreensão.
- **Metodologia:** averiguar se a carga horária está compatível com o objetivo da solução, a dinâmica da solução está adequada e se o formato do conteúdo foi atrativo para os alunos.
- **Aprendizagem e aplicação do conhecimento:** avaliar se as atividades práticas foram relevantes para a aprendizagem, se as ferramentas compartilhadas foram úteis para o empreendedor e se foi possível fazer as atividades com facilidade.
- **Apoio atendimento:** verificar se o atendimento prestado pela monitoria foi satisfatório e se a atuação do tutor colaborou para o processo de aprendizagem dos estudantes.





# Resultados: números e ações

Em um mundo onde milhares de dados são gerados a cada minuto, o olhar analítico da equipe de operação é fundamental para analisar esses números e atuar com rapidez na correção do que não está funcionando adequadamente.

Os atuais sistemas de webconferência e as plataformas de suporte ao mobile learning têm pouca ou nenhuma possibilidade de acompanhamento. Já o LMS é um ambiente de aprendizagem mais bem preparado para fazer medições e gerar relatórios. Além das ferramentas nativas, ele também permite criar pesquisas.

**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.**



Mas cuidado para não estressar o estudante com vários instrumentos de pesquisa diferentes! Organize as informações de forma concisa, escolha uma abordagem leve e com linguagem adequada. Procure captar o maior número de informações sem precisar perguntar diretamente ao estudante por meio de pesquisas.

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



E com esse tema, encerramos o segundo caderno com o instrumental necessário para fazer uma solução educacional. Seguimos para nosso último caderno, que trará insights que podem auxiliar o desenvolvimento e aprimoramento da área de educação digital do SEBRAE.

### Insumos da etapa de desenvolvimento:

- Proposta metodológica
- Recursos nos mais variados formatos (SCORM, MP3, MP4, JPGE, HTML etc.)
- Acesso às plataformas definidas para operacionalização

### A equipe técnica fica responsável por:

- Definir as ações de acompanhamento
- Garantir a configuração adequada dos ambientes
- Fazer constante análise e melhoria das ações com foco nos objetivos do cliente

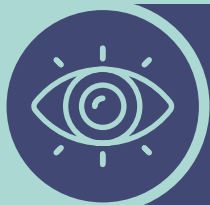
### As entregas dessa fase são:

- Suporte e acompanhamento do aluno
- Relatórios



Clique aqui para retornar para a abertura do caderno Faça Acontecer.





## Tipologias por proposta de valor

Para as propostas de valor dos tipos Conteúdo e Capacitação, apresentamos as tipologias possíveis de acordo com o objetivo, público e complexidade:

CURSO	CONTEÚDO
FORMATO	
Mediado	Transmissão ao vivo
Autoinstrucional	Ebooks
WhatsApp	Qiz
Ao vivo	Vídeos
	Áudio
OBJETIVO	
Competência	Informação
Competência	Informação/Competência
Informação/Competência	Informação
Competência	Informação
	Informação
PÚBLICO	
Segmentado	Aberto
Aberto	Aberto e Segmentado
Aberto	Aberto e Segmentado
Aberto	Aberto e Segmentado
	Aberto e Segmentado
COMPLEXIDADE	
Alta	Média
Alta e Média	Alta e média
Média	Média
Alta e Média	Média e baixa
	Alta e média

**A PROPOSTA DE VALOR É UMA FORMA DE DETERMINAR QUAL SERÁ A MELHOR ESTRATÉGIA PARA CAPACITAR O PÚBLICO A RESOLVER A DOR QUE FOI MAPEADA.**



## Hábitos comportamentais de estudantes adultos



Ficam *online* **27 vezes** por dia.

A maioria dos alunos não assiste vídeos com **mais de 4 minutos**.

Destravam seu celular **9 vezes por hora**.

Durante o trabalho, gastam **41%** do tempo em situações que oferecem uma pequena satisfação pessoal e não para ajudá-las a concluir suas atividades.

No horário de expediente, são interrompidas a cada **5 minutos** – quase sempre por aplicações do trabalho e ferramentas de colaboração.

Para aprenderem o que precisam para o seu trabalho, as pessoas acessam:

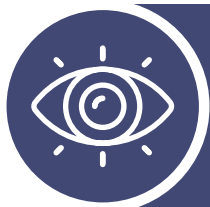
- buscadores de internet: **mais de 70%**;
- cursos *online*: entre **50%** e **60%**.

Os alunos também estão desenvolvendo e acessando *networks* pessoais e profissionais, para obterem informações sobre suas áreas de negócio e profissões: **80%** da aprendizagem da força de trabalho acontece via interações no trabalho com pares, colegas do time e gestores.

Alunos estão perguntando para outras pessoas e compartilhando o que sabem.

Na Google, **55%** dos cursos são entregues por um ecossistema com mais de **2.000 pares de aprendizagem**.





## Informações importantes para o briefing

### **Demandas de atualização**

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?

### **Novas demandas**

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?

### **Demandas com parceiros**

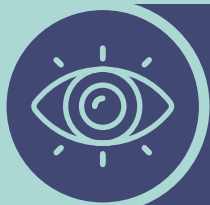
É necessário algum cuidado especial com a linguagem ou estratégia que serão escolhidas?

Será incluído algum público diferente dos mapeados pelo Sebrae?

Como acontecerá a oferta? Estará disponível no portal do SEBRAE e do parceiro?

Quem são os profissionais do parceiro que deverão ser envolvidos na demanda? Em qual etapa eles entrarão?

**LEMBRE-SE: O DEMANDANTE PRECISA DE CONHECIMENTO PARA CONSEGUIR VALIDAR DE MANEIRA ADEQUADA UMA SOLUÇÃO!**



## Micro e macrolearning

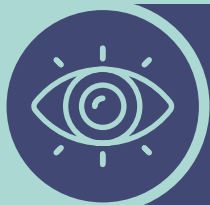


O MUNDO ESTÁ  
REPLETO DE CONTEÚDO  
INSTRUCIONAL E ESTÁ  
DIVIDIDO EM DUAS  
GRANDES CATEGORIAS:  
MICROLEARNING E  
MACROLEARNING.”

Bersin (2017, online)

MICROLEARNING		MACROLEARNING	
OBJETIVO			
	Eu preciso de ajuda agora.	Eu quero aprender algo novo.	
CARACTERÍSTICAS			
Tempo necessário: 10 minutos ou menos		Tempo necessário: várias horas por dia	
É baseado em tópico ou problema		Definições, conceitos, princípios e práticas	
A pesquisa é sobre uma pergunta		Exercícios classificados por outros	
Vídeo ou texto		Pessoas com quem conversar/aprender	
Indexado e pesquisável		Coaching e apoio necessários	
Conteúdo classificado por qualidade e utilidade			
PERGUNTE-SE!			
O conteúdo é útil e preciso?		O autor é autoridade no assunto?	

Fonte: Adaptado de Bersin (2017, online)



## Estrutura básica de uma atividade

No momento de construção do conteúdo bruto, a atividade deve seguir a seguinte estrutura:



### ENUNCIADO

Apresentar um estudo de caso ou situação prática relacionados ao comando que virá em seguida.



### COMANDO

Pergunta clara e objetiva, que informa o que o aluno deve fazer para responder a questão.



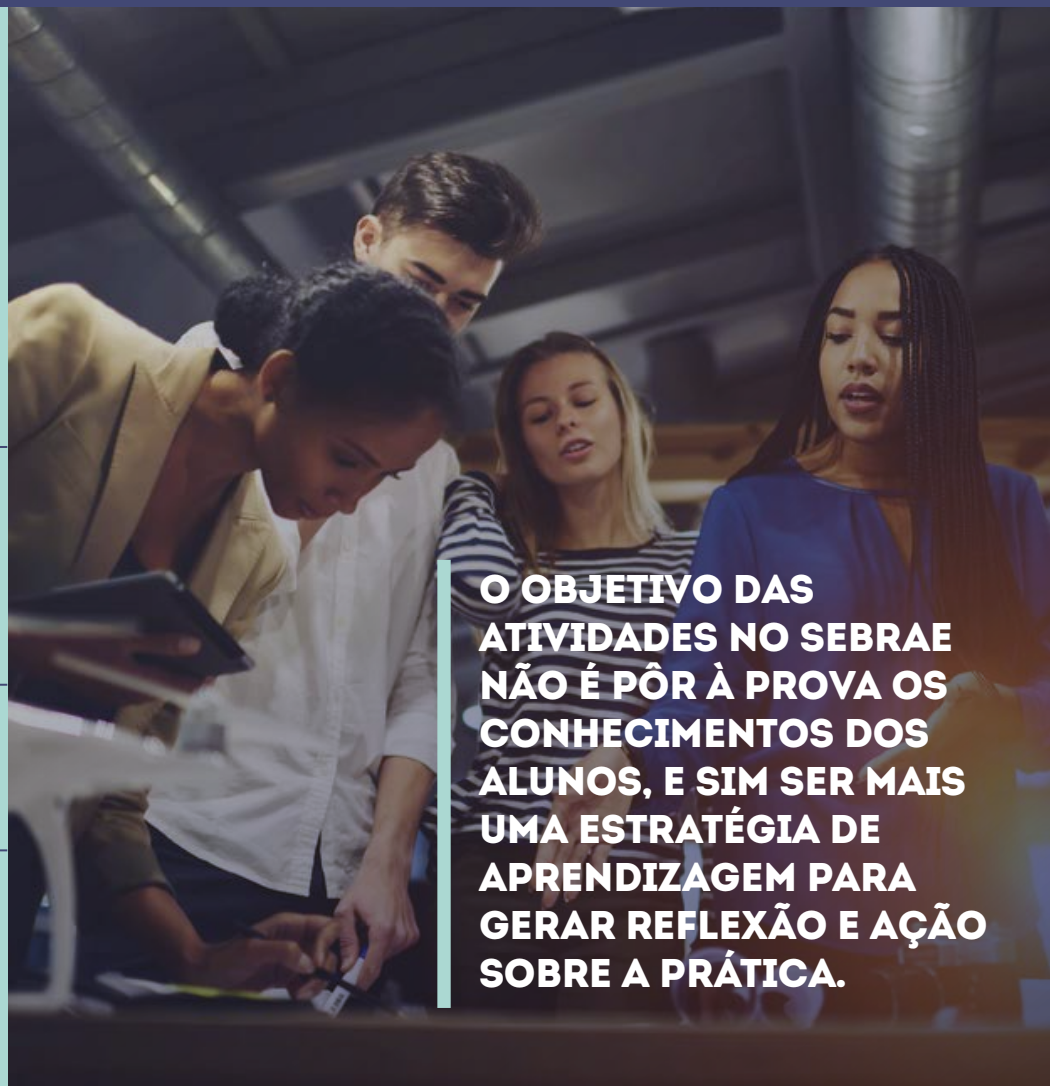
### OPÇÕES DE RESPOSTA

Cinco opções de respostas.



### CAMINHOS DE RESPOSTA

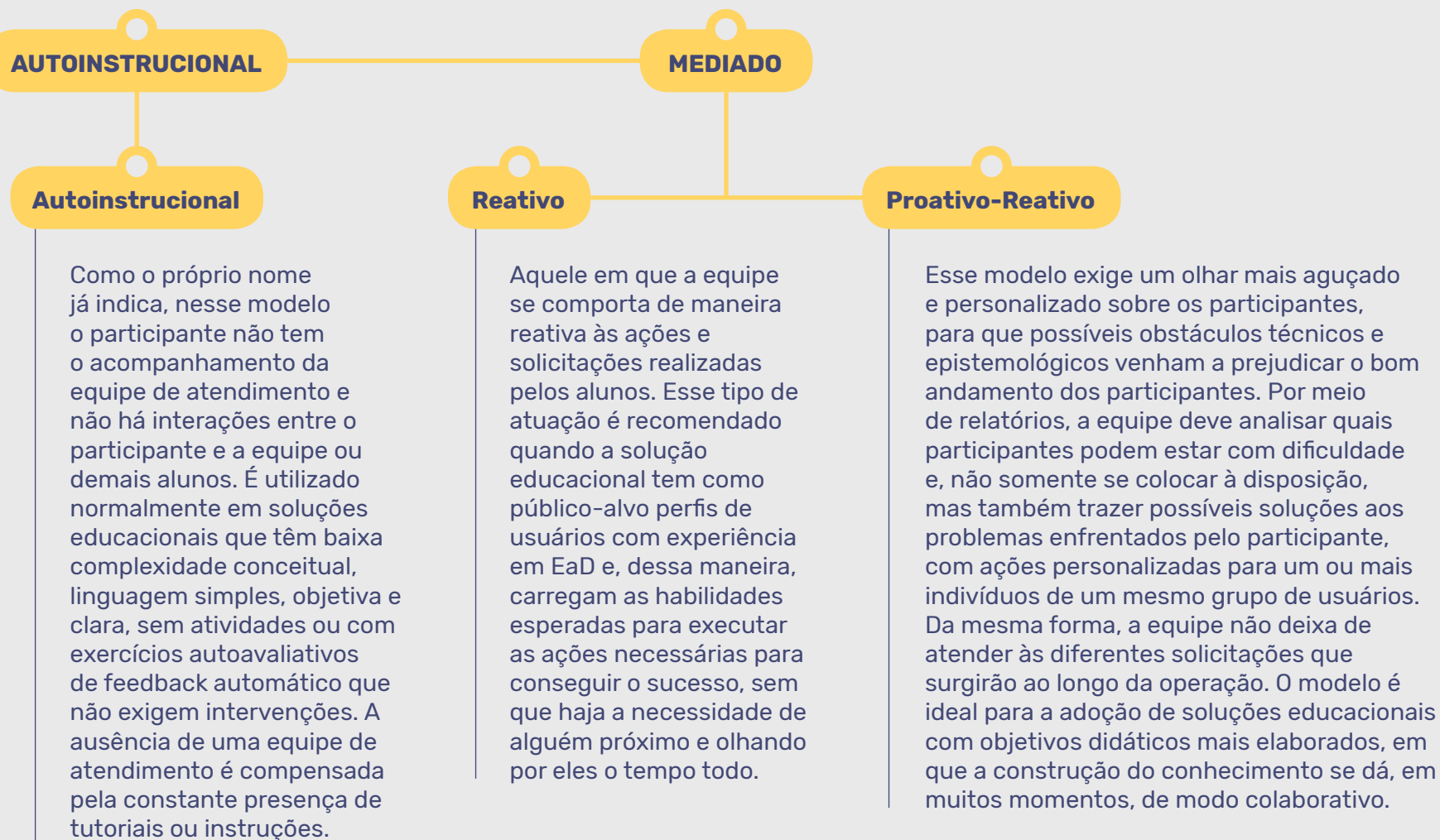
Texto explicando os possíveis caminhos de resposta e justificando porque um é correto em relação aos demais.



**O OBJETIVO DAS ATIVIDADES NO SEBRAE NÃO É PÔR À PROVA OS CONHECIMENTOS DOS ALUNOS, E SIM SER MAIS UMA ESTRATÉGIA DE APRENDIZAGEM PARA GERAR REFLEXÃO E AÇÃO SOBRE A PRÁTICA.**



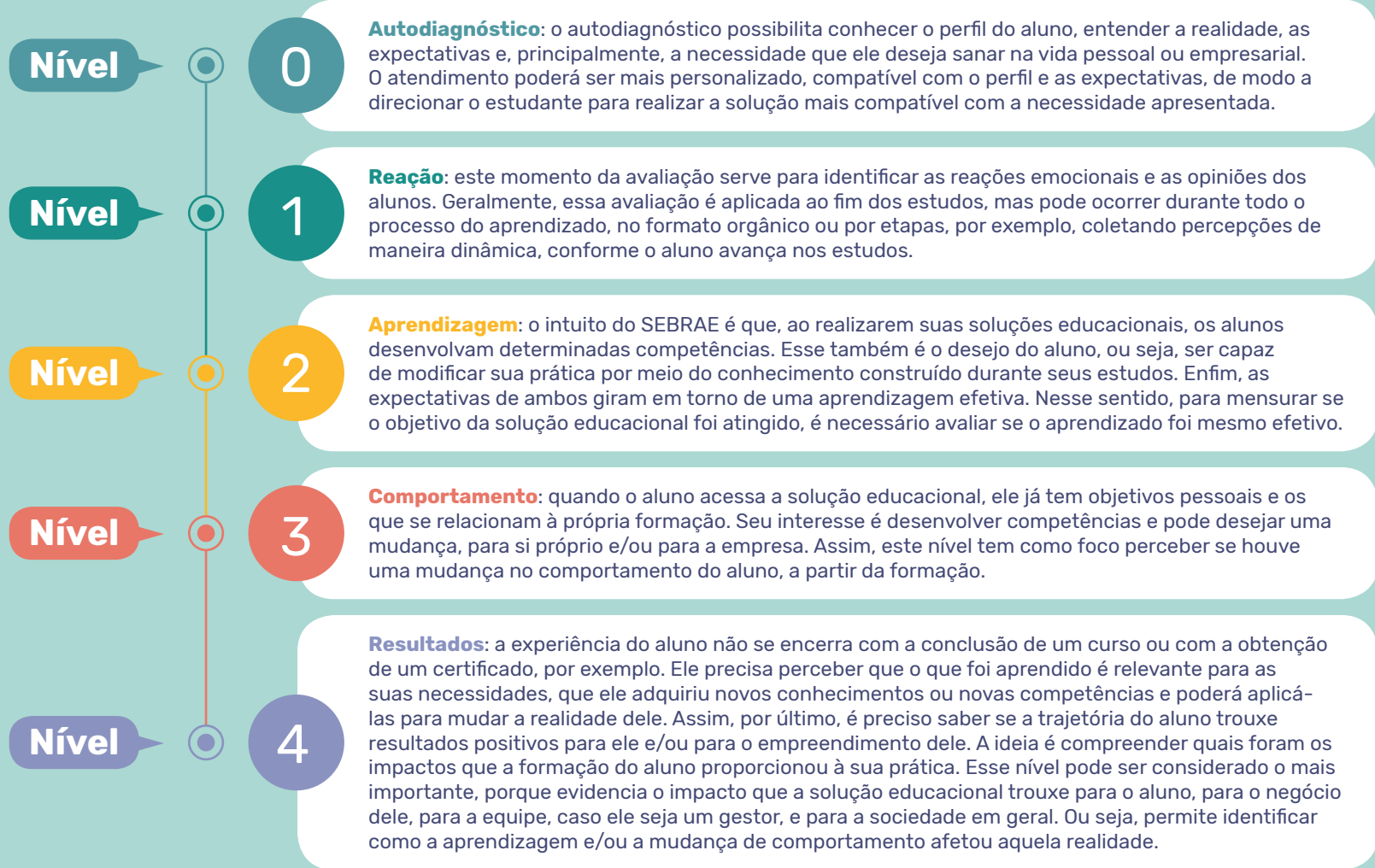
## Tipos de acompanhamento







## Kirkpatrick adaptada | Avaliação e monitoramento



A combinação desses critérios para a avaliação permite entender a totalidade da formação, possibilitando que, além de conhecer a percepção, o impacto e as mudanças advindas dos estudos realizados, também se consiga identificar possíveis pontos de atenção, visando à melhoria contínua.

As informações obtidas a partir da avaliação representam subsídios para traçar novas estratégias de atração, retenção e engajamento, tanto na operação, quanto na comunicação.



# IN SIGHTS

Muitos são os passos necessários para o desenvolvimento de soluções efetivas e que gerem resultados na ponta para o empreendedor, mas é importante destacar que esse não é um processo fechado. Do envolvimento da equipe à definição das etapas necessárias, é preciso olhar para as necessidades de cada entrega de maneira individual. E isso inclui não só utilizar da melhor forma todas as etapas já desenhadas, mas também estar aberto para um processo de melhoria contínua.

**O FOCO DEVE ESTAR EM GARANTIR A MELHOR EXPERIÊNCIA AO ALUNO E AJUDÁ-LO A COLOCAR EM PRÁTICA O CONHECIMENTO ADQUIRIDO.**

Nos cadernos 1 e 2 deste guia, apresentamos os fundamentos que embasam os projetos no SEBRAE e como acontece a execução de uma solução educacional. Neste caderno 3, preparamos alguns pequenos artigos que evidenciam o que está por trás de nossas entregas e da qualidade que perseguimos. Deixe a mente aberta e lembre-se: a construção educacional no SEBRAE é colaborativa.

**Este caderno está dividido em quatro seções:**



## Pensando de A a Z: olhar para o todo

Um coletânea de reflexões sobre equipe e comunicação.

[Seguir para página 146 →](#)

## Organização dos documentos e padronização

Organizar é fundamental para trabalhar como um time.

[Seguir para página 165 →](#)

## Autoria é papo sério

Dicas relevantes para ficar de acordo com as regras dos direitos autorais.

[Seguir para página 168 →](#)

## Vá além

Referências deste documento para aprofundar seus estudos.

[Seguir para página 170 →](#)

# PENSANDO DE A A Z: OLHAR PARA O TODO

Planejamento, criação e operacionalização de uma solução educacional fazem parte de um sistema que engloba vários processos e etapas que são realizadas por profissionais com diferentes expertises e, na maior parte do tempo, de forma sequencial.

Quando temos um trabalho com uma natureza de desenvolvimento fragmentada, com etapas bem definidas e especializadas, corremos o risco de olhar apenas para a qualidade da etapa pela qual estamos responsáveis sem ter uma visão sistêmica de todo o processo.

No sistema de planejamento, desenvolvimento e operacionalização de soluções a distância há uma relação direta entre todas as etapas.







Um exemplo mal-explicado pelo conteudista na etapa de conteúdo bruto pode ter um efeito catastrófico no atendimento ao aluno, gerando dificuldades adicionais para a central de atendimento e prejudicando a aprendizagem. Da mesma forma, uma resposta ou mediação equivocada por parte do tutor pode comprometer o objetivo educacional definido no planejamento.

**CADA UMA DAS ETAPAS TEM IMPACTO DIRETO NAS DEMAIS. E ISSO EXIGE ESFORÇO E COMPROMETIMENTO DA EQUIPE INTEIRA PARA ALCANÇAR O OBJETIVO DE TODO ESSE SISTEMA: CAPACITAR O EMPREENDEDOR.**

Para fazer a integração entre essas etapas, precisamos fomentar o **empoderamento dos profissionais envolvidos**, para que eles se responsabilizem com a qualidade de toda a entrega. Também é necessário promover a comunicação entre todos os envolvidos e os artefatos que documentam a solução, como o briefing e o mapa de conteúdo.

Acompanhe os artigos que preparamos!

# QUALIDADE NA ENTREGA: UMA RESPONSABILIDADE DE TODOS OS ENVOLVIDOS

No SEBRAE as soluções educacionais são construídas a muitas mãos. Da entrada do briefing ao curso implementado, diferentes profissionais fazem parte dessa construção. Esse é um modelo que permite juntar as especialidades e garantir entregas profundas e consistentes.

## **MAS AFINAL, COM TANTAS PESSOAS ENVOLVIDAS SERÁ QUE EXISTE UM RESPONSÁVEL?**

Talvez pareça até um pouco clichê, mas a verdade é uma só: a qualidade na entrega é uma responsabilidade de todos nós. Quando nos propomos a ter como nosso alvo a qualidade na entrega, certamente nos aproximamos cada vez mais dos objetivos e dos resultados que esperamos. Isso é o que todos desejam e, consequentemente, o que muitos procuram e tentam realizar.

**PARA QUE SE CONSIGA OBTER  
UMA QUALIDADE DE ENTREGA  
COM EXCELÊNCIA, NÃO SERÁ  
CADA TRABALHO INDIVIDUAL QUE  
GARANTIRÁ O RESULTADO DESEJADO  
— É NECESSÁRIO UM TRABALHO EM  
CONJUNTO BEM COESO E QUE SIGA  
PARA A MESMA DIREÇÃO.**



É o conjunto de habilidades, esforços e responsabilidade de todos os envolvidos que vai garantir que haverá uma busca contínua pela entrega com excelência.

A qualidade na entrega se perfaz desde a concepção à operacionalização de uma solução educacional. Na concepção da ideia de uma solução educacional, já buscamos em nossas estratégias quais são os objetivos didáticos e os ganhos cognitivos e atitudinais que esperamos desenvolver em nossos alunos.

Durante o desenvolvimento das soluções educacionais, a comunicação na equipe garante que os objetivos de entrega sempre estejam no mesmo compasso, trazendo com isso um rumo unidirecional a toda equipe.

**NÓS REALIZAMOS  
DIFERENTES ETAPAS  
DE VALIDAÇÃO DE  
FORMA A GARANTIR  
QUE, PARA SEGUIR  
ADIANTE, TODAS AS  
PREMISSAS E METAS  
FORAM ATINGIDAS.**





E para que isso ocorra, podemos aqui listar algumas das competências que acreditamos serem essenciais para que a equipe do SEBRAE conquiste uma qualidade excelente!

## COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS PARA ATINGIR A META: QUALIDADE!>



### **Pertencimento:**

não um indivíduo, mas toda a equipe deve ter conexão e sentir que a entrega pertence a ela, que ela faz parte do processo e que sem sua atuação, a qualidade do que será apresentado não será a mesma.



### **Comprometimento:**

é essa competência que fará que a equipe não ceda frente aos desafios – estar cem por cento comprometido faz com que o foco seja no resultado e, até que ele não seja alcançado, não se muda o foco.



### **Espírito de equipe:**

quando pensamos em trabalho em equipe, não podemos achar que ele é o inverso da atividade realizada individualmente. Na verdade, é a capacidade de potencializar e agrupar as potencialidades individuais de todos para um objetivo em comum, em que cada um exerce seu papel, mas atinge melhores e maiores resultados quando se soma aos demais.



### **Gerenciamento do tempo:**

uma entrega é de qualidade quando é feita dentro dos prazos estipulados que, como sabemos, nem sempre, ou melhor, quase nunca tem prazos a perder de vista. E o que isso representa? Que precisamos de uma equipe com uma alta performance.



### **Boa comunicação:**

para fechar com nossos clichês e já rimar com o próximo tópico, quem não se comunica se trumbica, não é mesmo? Estamos entendidos? Se não estamos, precisamos estar sempre em plena comunicação, para que nenhuma dúvida atrapalhe ou prejudique as entregas que serão realizadas.





No SEBRAE, desde a ideia inicial, a meta é a qualidade e ela se torna o norte da operação. Todo o processo é realizado utilizando a expertise individual, que se complementa com a dos demais membros da equipe para que todos trabalhem harmonicamente, de forma complementar. Todavia, ao longo do processo de desenvolvimento, há sempre um membro do SEBRAE envolvido para analisar se o direcionamento e as ações propostas, e que serão colocadas em prática, atendem à qualidade e à necessidade desejadas.

O processo de análise não se restringe somente às reuniões e validações feitas antes da publicação, ele abrange também um conjunto de indicadores coletados por meio do atendimento aos alunos, feedbacks recebidos, pesquisas de satisfação e impacto, entre outras fontes mais, que permitem nos mostrar se o caminho percorrido precisa ou não de ajustes em sua rota.

De ponta a ponta, a qualidade na entrega se mostra como sendo uma preocupação que fundamenta todos os processos que permeiam a concepção, o desenvolvimento e a operacionalização das soluções educacionais.

## Recorte SEBRAE



# EQUIPE MULTIDISCIPLINAR: FOCO NA COMUNICAÇÃO

Do conteudista ao cliente final

São muitos os profissionais envolvidos no planejamento, desenvolvimento e implementação de uma solução educacional. É essa equipe multidisciplinar que garante a entrega e faz com que uma solicitação feita no início chegue como planejado na outra ponta. Parece fácil, se cada um fizer a “sua parte”, certo? Mas a verdade é que essa definição de parte não é suficiente, se cada um não estiver envolvido com o todo.

**SABE COMO É POSSÍVEL SE INTEIRAR DE FORMA AMPLA? POR MEIO DA COMUNICAÇÃO. VEJA ALGUMAS DICAS IMPORTANTES PARA MANTER A COMUNICAÇÃO EM TODAS AS ETAPAS INTERNAS DE CONSTRUÇÃO DO PROJETO:**

## BRIEFING

Descubra quem são as pessoas que vão trabalhar no projeto e converse com elas. Não tenha medo de perguntar e explorar ao máximo possíveis informações que podem ser úteis para o projeto. Independentemente de qual seja o seu papel de atuação, demandante ou demandado, lembre-se de que a comunicação não acaba após a “passagem de bastão”; ela deve ser constante, para validações e possíveis ajustes de rota.

## ROTEIRO

Compartilhe a sua percepção e ideias. A etapa de roteiro existe para que a solução possa ser validada antes da implementação. Converse com a equipe envolvida, sugira melhorias e também dê o feedback quando for positivo! Essa comunicação deixa todos os profissionais na mesma página, facilita o entendimento e torna a equipe mais confiante. Não importa qual seja a sua função dentro do projeto, tenha sempre em mente o conceito de time.

## SOLUÇÃO IMPLEMENTADA

Essa é uma etapa que merece muita atenção, pois ela antecede o momento mais importante: a participação do aluno. Se você fez a “lição de casa” e acompanhou todas as etapas, possivelmente essa fase será tranquila. Se o prazo apertou, o cronograma foi mais intenso, redobre a atenção. Resgate os documentos, os mapas, e chame a equipe para traçar um plano de ação. Lembre-se de que o aluno está em primeiro lugar e todos devem estar com isso em mente.

## OPERAÇÃO

Com o curso operando, fique atento ao andamento da solução. Muitas informações que surgem no momento da operação serão úteis para desenvolvimentos posteriores e, especialmente, para entender se o objetivo da solução está sendo atendido. Estimule a troca e o compartilhamento de informações. Essa é a hora de unir o time responsável pela operação com o time de desenvolvimento.

## Comunicação com o aluno

Desde o princípio, da concepção até mesmo a emissão do certificado do curso, e durante a realização das soluções educacionais, os alunos serão estimulados a desenvolver engajamento, autonomia com os estudos, a construir e aplicar conhecimentos, por meio de uma aprendizagem significativa. No entanto, isso só é possível se houver uma proposta pedagógica adequada e estratégias de comunicação eficazes. Nós nos respaldamos em um processo de comunicação personalizada e didaticamente guiada.

**PARA ASSEGURAR UM PROCESSO DE COMUNICAÇÃO EFICAZ, É NECESSÁRIO LEVAR EM CONSIDERAÇÃO ASPECTOS CENTRAIS, COMO PÚBLICO-ALVO, OBJETIVOS CLAROS, FREQUÊNCIA E LINGUAGEM.**

Esta comunicação tem quatro principais propósitos:

- 1.** Estreitar o sentimento de pertencimento.
- 2.** Apoiar a motivação e o engajamento do aluno.
- 3.** Mediar o processo de aprendizagem.
- 4.** Retroalimentar todo o processo.

Conheça alguns aspectos desta comunicação.



# Aspectos Centrais da Comunicação

Clique no ícone e veja um checklist com pontos cruciais da linguagem utilizada para se comunicar com o aluno.



1

**Conhecer os alunos:** ao analisar o perfil, é importante obter o máximo possível de informações: antecedentes educacionais, incentivos e motivações, expectativas com o SEBRAE e metas – aonde o aluno quer chegar profissionalmente e o quanto está disposto a investir para atingir sua meta. Essas informações subsidiam todo o processo de comunicação, desde o planejamento até a efetivação do processo propriamente dito, a fim de minimizar ao máximo o ruído.

2

**Definir os objetivos:** priorizar a clareza do que se quer atingir. Toda e qualquer comunicação realizada deve ser estar direcionada para a orientação e o apoio às reais necessidades dos alunos. Os objetivos dependem da situação, etapa da solução educacional, nível de motivação, engajamento e desempenho do aluno, a fim de obter a efetividade desejada, com a intenção de estimular o engajamento e a motivação ou de facilitar o processo de aprendizagem.

3

**Frequência da comunicação:** não podemos pecar nem pelo excesso nem pela escassez – diante disso, a comunicação precisa ser planejada, sistematizada e constantemente reavaliada, podendo variar de acordo com:

- as características, objetivos e duração de cada solução;
- o nível de motivação, engajamento, anseios, grau de dificuldade e desempenho dos alunos.

4

**Atenção à linguagem:** é parte essencial para a comunicação. Independentemente da persona que estará em contato, o cuidado com a linguagem deve transpor todos os canais e meios de comunicação, para que o aluno se sinta único entre tantos.



## ***Plano de comunicação: Cuidados e orientações para divulgação dos cursos***

---

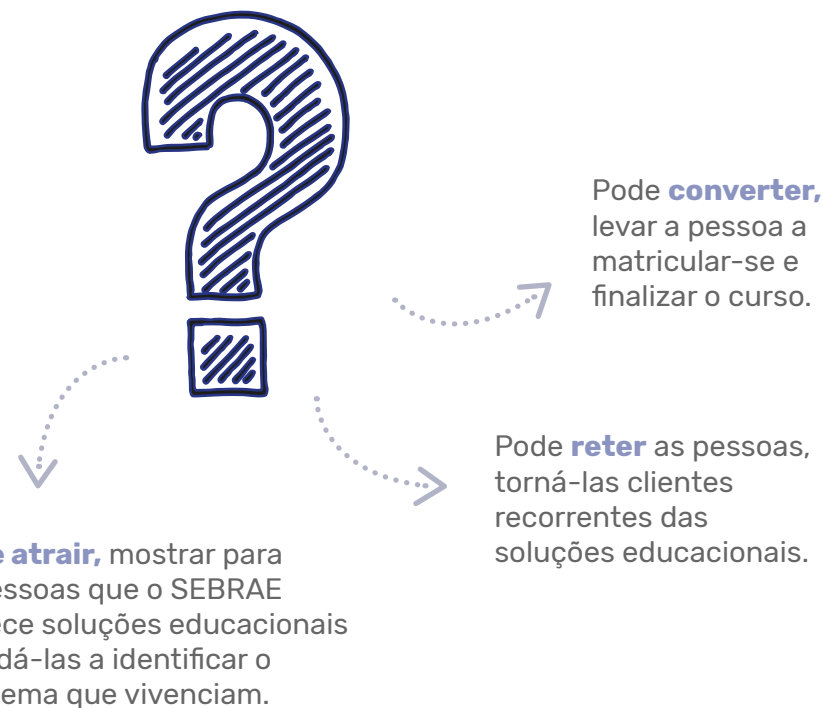
**NÃO BASTA PLANEJAR E  
DESENVOLVER UM CURSO  
MARAVILHOSO SE ELE NÃO FOR  
DIVULGADO!**

Para atrair as pessoas para as soluções educacionais do SEBRAE é necessário enfatizar a comunicação com o público do SEBRAE. Óbvio? Nem sempre!



Sabemos que o público do SEBRAE é diverso e pode estar em diferentes momentos da sua jornada empreendedora. Dessa forma, o plano de comunicação deve contemplar esses diferentes momentos, as diferentes personas e os canais de comunicação que fazem parte da rotina do público-alvo.

## VOCÊ JÁ PAROU PARA PENSAR EM COMO A COMUNICAÇÃO BEM-SUCEDIDA PODE AGIR DIANTE DO PÚBLICO?



Uma forma efetiva de atrair e fazer com que as pessoas consumam com recorrência as soluções do SEBRAE é com a estratégia de conteúdo. Ela consiste na criação e distribuição de conteúdo relevante para o público-alvo, com o objetivo de atrair as pessoas e posicionar a empresa como referência no tema.

## A COMUNICAÇÃO É UMA PEÇA-CHAVE PARA O SUCESSO DAS SOLUÇÕES!

Para ser bem-sucedida, as estratégias de comunicação precisam ser planejadas e estruturadas com antecedência.

Clique no ícone e saiba o que fazer e o que não fazer para elaborar um bom conteúdo.



## Recorte SEBRAE



Invista o seu tempo com a equipe para planejar ações voltadas para atrair e reter alunos, e também para reforçar o posicionamento do SEBRAE no mercado, com parceiros e demais empreendedores.

# REUTILIZAÇÃO DE OBJETOS EM OUTRAS SOLUÇÕES

Uma nova fronteira na educação digital é o reaproveitamento de recursos de aprendizagem, uma utilização mais inteligente dos recursos financeiros, de tempo e de pessoas em uma instituição. Considerar esse aspecto no planejamento e desenvolvimento das soluções é o caminho para a sustentabilidade. E o SEBRAE está antenado nisso!

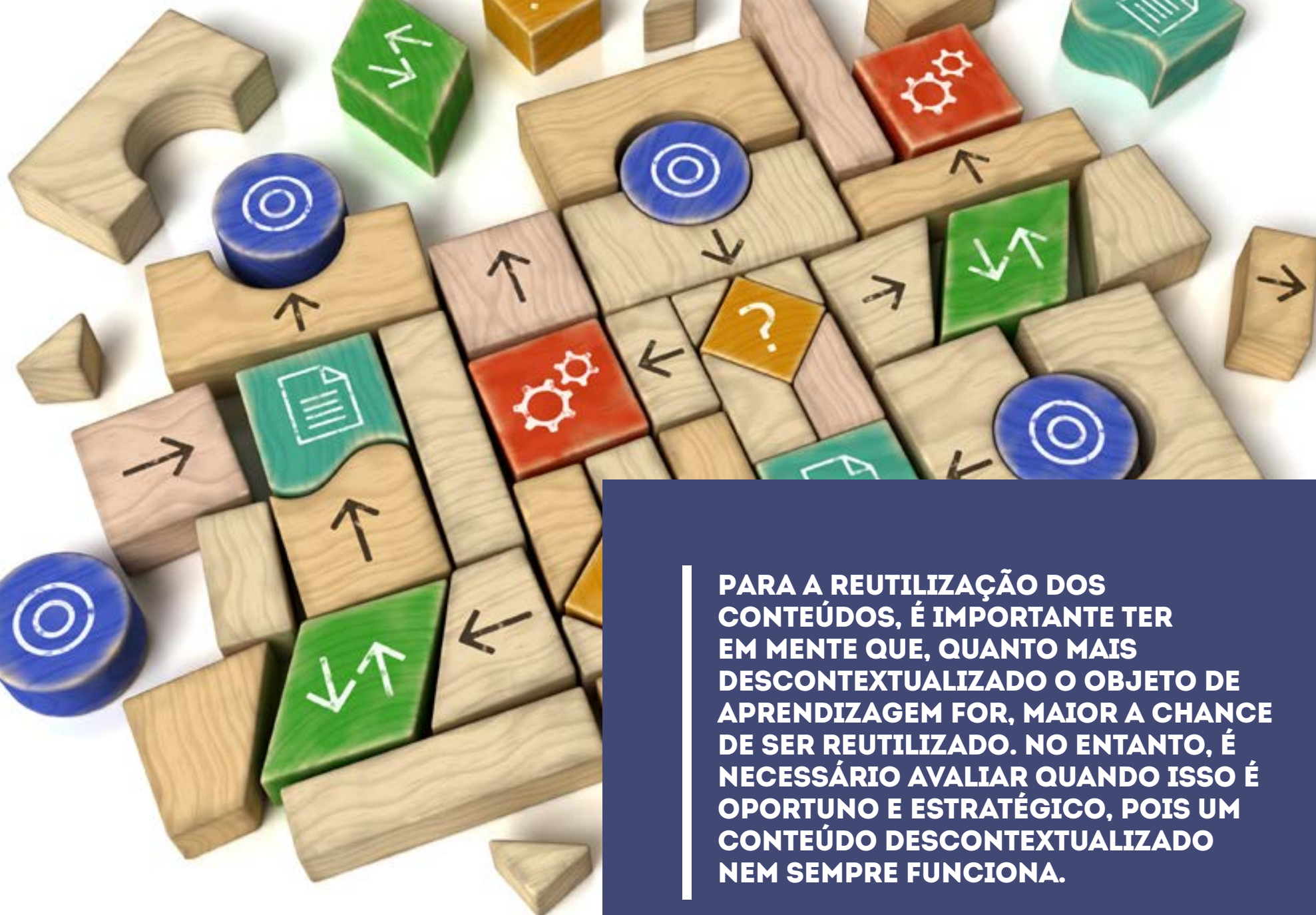
Com o desenvolvimento de várias soluções educacionais, criamos também um conjunto significativo de recursos. Esses recursos, quando representam uma unidade de aprendizagem autocontida, podem ser considerados como **objetos de aprendizagem**.



Clique no ícone e veja  
um exemplo!







**PARA A REUTILIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS, É IMPORTANTE TER EM MENTE QUE, QUANTO MAIS DESCONTEXTUALIZADO O OBJETO DE APRENDIZAGEM FOR, MAIOR A CHANCE DE SER REUTILIZADO. NO ENTANTO, É NECESSÁRIO AVALIAR QUANDO ISSO É OPORTUNO E ESTRATÉGICO, POIS UM CONTEÚDO DESCONTEXTUALIZADO NEM SEMPRE FUNCIONA.**

Podem ser considerados como objetos de aprendizagem: infográficos, vídeos, áudios, games e HTMLs. E, de acordo com Silva, 2006, podem ser:

- ✓ **usados de forma independente;**
- ✓ **reutilizados em contextos e com propósitos diversos;**
- ✓ **modificados e revisados, para que possam ser disponibilizados para novos usuários;**
- ✓ **agregados a outros conteúdos, para estruturar soluções maiores e mais complexas;**
- ✓ **acompanhados de informações descritivas (metadados), que permitam que sejam facilmente localizados.**

Para viabilizar a reutilização, é muito importante manter um repositório organizado, com todos os recursos e suas respectivas informações. As palavras-chaves, que aqui vamos chamar de tags (do inglês: etiqueta), são um recurso interessante para descrever o conteúdo abordado do objeto de aprendizagem e permitem o agrupamento por semelhantes, desde que padronizadas para evitar termos com pequenas variações. Para fins práticos, destacamos três pontos:

**UM REPOSITÓRIO ORGANIZADO PERMITE QUE AS SOLUÇÕES SEJAM FACILMENTE LOCALIZADAS E ANALISADAS PARA REÚSO.**

**01**

**Crie macrocategorias por área de conhecimento.**

**02**

**Crie categorias com base nos subtemas de cada área de conhecimento.**

**03**

**Defina uma relação de tags possíveis com base em todos os assuntos que os materiais já contemplam.**

## Recorte SEBRAE

A reusabilidade é importante para organizações como o SEBRAE, pois permite reduzir custos – tempo e dinheiro – considerando a oferta dos cursos. Com essa prática, conseguimos ter um tempo de resposta menor para as necessidades de capacitação dos usuários!

Recomendamos que as definições do repositório de objetos educacionais estejam consolidadas em uma **matriz de temas**. Além de ser um norteador e orientador da organização do repositório de objetos de aprendizagem, esse documento contribui para a identificação dos temas e subtemas com mais materiais já desenvolvidos e com os que ainda não o foram.



# ENTREGA MODULAR: DIVERSIDADE E NOVAS POSSIBILIDADES PARA AS SOLUÇÕES EDUCACIONAIS

Ao propormos uma solução educacional em que os conteúdos são agrupados de forma modular, permitimos que o aluno tenha a flexibilidade de percorrer os caminhos que deseja trilhar, bem como gerenciar de forma mais autônoma seu aprendizado. Além disso, com a entrega modular é possível disponibilizar o conteúdo de uma forma variada, criando trilhas, agrupando conhecimentos e conteúdos que se complementem, ou ainda oferecendo a oportunidade de formação com um único módulo.

**A IDEIA É QUE O SEBRAE POSSA OFERECER AOS ALUNOS A OPORTUNIDADE DE ESCOLHER COMO SUA FORMAÇÃO SE DARÁ, CONFORME A SUA NECESSIDADE OU EXPECTATIVA, BEM COMO PROPOR DE FORMA MAIS FLEXÍVEL DIFERENTES COMPOSIÇÕES DE FORMAÇÕES AOS ALUNOS.**







Um conteúdo que muitas vezes ocuparia um espaço grande dentro de um curso pode ser granularizado e, com isso, permitir que os alunos escolham se os módulos que o compõem será útil à sua formação. Afinal, há alunos que podem optar em realizá-lo, por desconhecerem o assunto a ser tratado ou até mesmo por quererem aprofundar seu conhecimento. Para outros, entretanto, pode ser considerado desnecessário naquele momento, por entenderem que já têm os conhecimentos desejados sobre o assunto e se sentem prontos para estudar outros conteúdos complementares.

Quando os conteúdos são granularizados em módulos que se aglutinam, mas que também podem ser estudados de modo isolado, possibilitamos que a aplicação seja muito mais dinâmica e versátil.

**OS CONTEÚDOS MODULARIZADOS PODEM COMPOR TRILHAS DE APRENDIZAGEM, FORMANDO UM ITINERÁRIO QUE É PROPOSTO AOS ALUNOS, PARA QUE ELES O PERCORRAM DE MANEIRA FLEXÍVEL.**

Ou seja, os objetos das trilhas são explorados conforme o interesse do aluno em aprender determinado tema, o que promove uma aprendizagem contínua.



Para arquitetar conteúdos numa estrutura que potencialize a aprendizagem ou, ainda, incentivar o aluno a construir seu próprio caminho de acordo com suas necessidades e interesses, a estratégia também pode incluir conteúdos extras, alternativos à rota principal, e contar com tutores e monitores como parceiros nesse percurso.

# ORGANIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS E PADRONIZAÇÃO

Para executar os processos de planejamento, desenvolvimento e operação de diferentes soluções educacionais com uniformidade e compartilhando os mesmos pressupostos, é necessário organizar e padronizar todos os processos e documentos.







Muitos profissionais transitam por documentos e arquivos de uma solução educacional. Se cada um desses profissionais utilizar uma forma diferente de nomear e organizar as informações, em pouco tempo teremos uma desordem compreensível apenas para quem criou cada documento.

A organização e a padronização dos documentos e processos permitirão que o fluxo de trabalho seja fluido e facilmente compreensível pelos profissionais de cada uma das etapas. Ademais, permite o controle e acompanhamento por parte dos gestores.

Essa organização passa por algumas etapas, entre as quais estão:



**Definir como será a nomenclatura dos arquivos e das pastas na rede.**



**Definir e comunicar os fluxos de trabalho.**



**Elaborar e adotar o uso de templates.**



Para facilitar essa organização, trazemos sugestões de templates.

Esses são para inspiração! Você pode utilizá-los ou adaptá-los para a sua realidade.



### Briefing

Ver template →



### Mapa de conteúdo

Ver template →



### Mapa de produto

Ver template →

# PARA FICAR DE OLHO: DIREITOS AUTORAIS

**DIREITOS AUTORAIS SÃO NORMAS ESTABELECIDAS PELA LEGISLAÇÃO, COM O OBJETIVO DE GARANTIR OS DIREITOS DO CRIADOR SOBRE A UTILIZAÇÃO DE SUAS CRIAÇÕES.**

Nas soluções educacionais do SEBRAE fazemos uso de bancos de imagens, bancos de vídeos, gifs e outras criações, por isso estar atento à lei é essencial!



Por padrão, recomendamos a utilização de bancos pagos, que disponibilizam uma quantidade de imagens, ilustrações, vetores e vídeos por mês ou ano, de acordo com o plano de assinatura. Algumas mídias também podem ser compradas individualmente, caso não façam parte do plano. Todos os outros casos que não dispõem de assinatura precisam ser checados antes da utilização.

**SEMPRE QUE DESEJAR USAR ALGUMA MÍDIA DISPONÍVEL NA INTERNET, DESDE IMAGENS A TRECHOS DE MÚSICA, LEMBRE-SE DE CONSULTAR O DEPARTAMENTO JURÍDICO PARA CONFIRMAR SE É POSSÍVEL.**

Plágio é crime! Portanto, além do cuidado com as mídias, recomendamos que todo conteúdo de base das soluções passe por análise de ferramentas especializadas para identificação de citações.

Não há problema em se beneficiar das múltiplas possibilidades de mídias e conteúdos disponíveis na internet. Pelo contrário, essa prática é muito eficiente, desde que respeitados os direitos autorais e dados os devidos créditos.

**Quer se aprofundar mais nesse tema?**  
Recomendamos que você estude as licenças do Creative Commons.

<https://br.creativecommons.org/licencas/>





# VÁ ALÉM: REFERÊNCIAS DESTE DOCUMENTO E OUTRAS INSPIRAÇÕES

Mantenha-se atualizado! Há uma imensa diversidade e variedade de conteúdos sobre educação sendo produzidos e publicados constantemente. A educação está em constante mudança, então para atender ao propósito de capacitar os empreendedores, é necessário se manter atualizado e de olho nas mudanças que estão acontecendo.

**PESQUISE ALGUNS PERFIS NAS REDES SOCIAIS, ASSINE NEWSLETTERS, ACOMPANHE CANAIS E REVISTAS CIENTÍFICAS... O CONHECIMENTO ESTÁ EM TODO LUGAR!**

Aproveite todo aprendizado adquirido com esta leitura e coloque as lições em prática no dia a dia. Lembre-se de que este material é o seu norteador e serve para facilitar o seu trabalho. Consulte-o sempre que julgar necessário e dissemine esses novos conhecimentos com todos os profissionais envolvidos nos projetos em que atuar. Agora é com você. Bom trabalho!





## Referências

ABED – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Censo ead.br**: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2018/2019. Disponível em: <[http://abed.org.br/arquivos/CENSO\\_DIGITAL\\_EAD\\_2018\\_PORTUGUES.pdf](http://abed.org.br/arquivos/CENSO_DIGITAL_EAD_2018_PORTUGUES.pdf)>. Acesso em: jun. 2020.

BANDER, R.; GRINDER, J. **A Estrutura da magia**. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.

BATES, T. **Educar na era digital**: design, ensino e aprendizagem. Tradução João Mattar. 1. ed. – São Paulo: Artesanato Educacional, 2017.

BERSIN, J. **The disruption of digital learning**: ten things we have learned. 2017. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/disruption-digital-learning-ten-things-we-have-learned-josh-bersin/>. Acesso em: jun. 2020.

BLENDED LEARNING UNIVERSE. **Blended learning models**. [s.d]. Disponível em: <https://www.blendedlearning.org/models/>. Acesso em: jun. 2020.

BOSCARIOL, M. **Podcast**: o que é, para que serve e como fazer um podcast. 2019. Disponível em: <https://comunidade.rockcontent.com/o-que-e-podcast/>. Acesso em: jun. 2020.

CHAGAS, Z. **Aprenda o que é um infográfico e quais são os 7 passos essenciais para criar uma peça incrível!** 2019. Disponível em: <https://rockcontent.com/blog/infografico/>. Acesso em: jun. 2020.

COSTA, M. B. **5 dicas essenciais para professores prepararem uma videoaula de qualidade**. 2020. Disponível em: <https://canaltech.com.br/carreira/como-gravar-videoaulas-para-alunos/>. Acesso em: jun. 2020.

DELOITTE. **Leading in learning**. 2018. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/HumanCapital/gx-cons-hc-learning-solutions-placemat.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2019.

DELORS, J. et al. **Educação**: um tesouro a descobrir. 1996. Disponível em: [https://www.pucsp.br/ecopolitica/documentos/cultura\\_da\\_paz/docs/Dellors\\_alli\\_Relatorio\\_Unesco\\_Educacao\\_tesouro\\_descobrir\\_2008.pdf](https://www.pucsp.br/ecopolitica/documentos/cultura_da_paz/docs/Dellors_alli_Relatorio_Unesco_Educacao_tesouro_descobrir_2008.pdf). Acesso em: 21 ago. 2020.

FABBRI JÚNIOR, D. **Transmídia e storytelling**. São Paulo: Ed. Senac, 2019.

FAVA, R. **Educação do século 21 requer menos ensino e mais aprendizagem**. 2018. Disponível em: <https://desafiosdaeducacao.grupoa.com.br/menos-ensino-e-mais-aprendizagem/>. Acesso em: jun. 2020.

FERNANDES, F. **Transmídias e interfaces digitais na educação**. São Paulo: Editora Senac, 2019.

FILATRO, A. **Teorias e abordagens pedagógicas**. São Paulo: Editora Senac, 2017.



FREITAS, I. A. de, BRANDÃO, H. P. **Trilhas de aprendizagem como estratégia para desenvolvimento de competências.** 2005. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2005-gpra-0316.pdf>. Acesso em: jun. 2020.

GARCÍA ARETIO, L. **Bases, mediaciones y futuro de la educación a distancia en la sociedad digital.** Madrid: Síntesis, 2014.

GARCÍA ARETIO, L. **La educación a distancia:** de la teoría a la práctica. Barcelona: Ariel Educación, 2002.

GARCÍA ARETIO, L. **Necesidad de una educación digital en un mundo digital.** RIED. Revista iberoamericana de educación a distancia, 22(2), pp. 09-22. 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.22.2.23911>.

HINCHCLIFFE, D. **The digital transformation of learning:** social, informal, self-service, and enjoyable. 2017. Disponível em: <https://www.zdnet.com/article/digital-transformation-of-learning-social-informal-self-service-enjoyable-mooc-education/>. Acesso em: jun. 2020.

KENSKI, V. M. **Tecnologias e ensino presencial e a distância.** Campinas, SP: Papirus, ed. 9, 2012.

KNOWLES, M. **Andragogy in action:** applying modern principles of adult education. San Francisco: Jossey-Bass, 1984.

LORENZONI, M. **Gamificação:** o que é e como pode transformar a aprendizagem. 2016. Disponível em: <https://www.geekie.com.br/blog/gamificacao/>. Acesso em: jun. 2020.

MARTÍN GARCÍA, Víctor; LOZANO DE PABLO, Víctor. Metadados de objetos educacionais. In: MÉNDEZ-VILAS, A.; MESA GONZÁLEZ, J. A.; MESA GONZÁLES, J. **Advances em technology-based education:** towards a knowledge-based society. Badajoz: Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología, 2003. p. 19222-19226.

MARTINS, R. M. K. Pedagogia e andragogia na construção da educação de jovens e adultos. In: **Revista de educação popular**, v. 12, n. 1, p. 143-153, 2013.

PONTES, E. **Você sabe o que são pílulas do conhecimento?** 2018. Disponível em: <https://eadbox.com/pilulas-do-conhecimento/>. Acesso em: jun. 2020.

RAZZERA, A. **Microlearning e pílulas do conhecimento ainda serão tendências para o mercado de capacitação em 2018?** 2017. Disponível em: [https://mobiliza.com.br/microlearning-pilulas-do-conhecimento/#:-:text=A%20P%C3%ADlula%20do%20Conhecimento%20\(tamb%C3%A9m.Aprendizado%20%C3%A9%20o%20pr%C3%B3prio%20conte%C3%BAdo](https://mobiliza.com.br/microlearning-pilulas-do-conhecimento/#:-:text=A%20P%C3%ADlula%20do%20Conhecimento%20(tamb%C3%A9m.Aprendizado%20%C3%A9%20o%20pr%C3%B3prio%20conte%C3%BAdo). Acesso em: jun. 2020.

ROSA JR, L. C. **Metodologias ativas de aprendizagem para a educação a distância:** uma análise didática para dinamizar sua aplicabilidade. 2015, 100f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia da Inteligência e Design Digital). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

SEBRAE NACIONAL. **O ciclo de aprendizagem vivencial.** 2015. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSEBRAE/bis/o-ciclo-de-aprendizagem-vivencial.a316000e96127410VgnVCM100003b74010aRCD>. Acesso em: jun. 2020.



SIEMENS, G. **Conectivismo**: uma teoria da aprendizagem para a era digital. 2004. Disponível em: <http://usuarios.upf.br/~teixeira/livros/conectivismo%5Bsiemens%5D.pdf>. Acesso em: jun. 2020.

SILVA, E. L. da. **Uma experiência de uso de objetos de aprendizagem na educação presencial**: ação-pesquisa num curso de sistemas de informação. 2006. Dissertação (Mestrado em Educação) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Programa de Pós-Graduação em Educação, Belo Horizonte, 2006.

SILVA, E. L. da; CAFÉ, L.; CATAPAN, A. H. **Os objetos educacionais, os metadados e os repositórios na sociedade da informação**. In: Ci. Inf. vol.39 nº 3. Brasília Sept./Dec. 2010. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652010000300008&lng=pt&tIng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652010000300008&lng=pt&tIng=pt). Acesso em: jun. 2020.

UFMG. **Videoaula – Serviço RNP**. [s.d]. Disponível em: <https://www.ufmg.br/dti/pagina-inicial/portfolio/servicos/videoaula-servico-rnp/>. Acesso em: jun. 2020.

WIKIPEDIA. **Infografia**. [s.d]. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Infografia>. Acesso em jun. 2020.

Clique aqui para retornar para a abertura do caderno Insights.





## Checklist com pontos cruciais da linguagem utilizada



### (In)formalidade

Utilize uma linguagem adequada ao nível de formação dos alunos. Caso for necessário usar termos técnicos, eles devem estar acompanhados de seus significados, evitando-se assim um distanciamento do aluno em relação à equipe ou até mesmo dos objetivos que a solução educacional se propõe a promover.



### Concisão

Prime por um texto que transmita o máximo de informações com o mínimo de palavras.



### Clareza

Seja claro, para que o aluno tenha imediata compreensão do objetivo da comunicação. Não pode haver lacunas ou espaços para dúvidas na comunicação!



### Neutralidade de gênero

Para que o processo de comunicação estimule a proximidade do aluno com a instituição e garanta uma neutralidade de gênero, devemos usar o pronome de tratamento da segunda pessoa do singular, "você". Essa ação cria uma atmosfera de conversação didática guiada, oportunizando uma real comunicação de ida e volta. A neutralidade de gênero também deve ser aplicada nos artigos, substantivos e adjetivos, para que toda a narrativa realmente esteja voltada para a personalização e conversação didática guiada.

**O TEMPO QUE SE PERDE AO PASSAR UMA INFORMAÇÃO INCOMPLETA OU DUVIDOSA CUSTA CARO.**



### Personalização

Esse elemento produz no aluno o sentimento de que há um olhar sobre si, de que as ações e as preocupações giram em torno do desenvolvimento dele. Isso traz um sentimento de significância às suas ações, tornando-as mais relevantes.



### Estimulante

Faça provocações aos alunos, mostrando que ele é o principal responsável pelo sucesso dele mesmo. Isso aumenta a autonomia no processo de busca pelo conhecimento.



### Estimulante

Proporcione ao aluno um maior acolhimento. À medida que ele percebe que o interlocutor deseja ajudá-lo de maneira colaborativa e afetuosa, aumenta o seu comprometimento, que é substancial para a sua fidelização ao que é solicitado nas soluções educacionais.

**POR MEIO DO CUIDADO COM A LINGUAGEM PRETENDEMOS TRAZER PARA O ALUNO A NOÇÃO DE PERTENCIMENTO, OFERECENDO-LHE AS INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES NECESSÁRIAS, ACOLHENDO E MOSTRANDO QUE HÁ TODA UMA EQUIPE EMPENHADA NO SUCESSO DELE. CONTUDO, ELE TAMBÉM PERCEBERÁ QUE TERÁ QUE TOMAR DECISÕES, E QUE ELE MESMO É QUEM DEVE SER O AGENTE PRINCIPAL PARA O SEU DESENVOLVIMENTO AO LONGO DAS FORMAÇÕES.**





## O que fazer e o que não fazer para elaborar um bom conteúdo



### DEVEMOS

- **Garantir a correção gramatical**
- **Adequar o tom de voz**
- **Utilizar linguagem clara e objetiva**
- **Ter didática competente**
- **Descomplicar conceitos técnicos**
- **Aproximar imagens da realidade do empreendedor**
- **Manter o foco no público-alvo**
- **Inspirar aprendizados futuros**



### NÃO DEVEMOS

- **Utilizar gírias**
- **Forçar intimidade com o leitor**
- **Transmitir arrogância**
- **Ser politicamente incorretos**
- **Abusar da linguagem de internet**
- **Utilizar imagens apelativas**
- **Utilizar cenários ou modelos com biotipos estrangeiros**
- **Fazer overposting**



## Objetos de aprendizagem



Um vídeo que explica como fazer o conceito de Metas SMART foi desenvolvido para uma solução específica. Contudo, ele trata de um tema do início ao fim e esse tema é recorrente nas soluções relacionadas a planejamento. Dessa forma, ele pode ser reutilizado na composição de outras soluções educacionais.

**Para que possa ser reutilizado, um objeto de aprendizagem precisa ser independente, ou seja, o estudante consegue entender completamente o conceito apresentado consumindo o recurso.**

**Quer assistir a esse vídeo?  
É só dar o *play*.**





# Briefing

## Desenvolvimento Corporativo

12/02/2020

[ dados de acesso ao conteúdo bruto ou data da expectativa de entrega ]

### 1. REPONSÁVEIS PELO PROJETO

#### SEBRAE-SP

» Gestão educacional: [ Nome do responsável ]

» Gestão de portfólio: [ Nome do responsável ]

» Conteudista: [ Nome do responsável ]

#### DOT

» Gestão de projeto: Jeritza

» Designer instrucional de referência: Luyane Reinaldo

» Designer multimídia de referência: João Alves

### 2. VISÃO GERAL

[ Nome do projeto ]

[ objetivo do projeto ]

[ descrição do problema de negócio o projeto pretende resolver ]

#### PÚBLICO-ALVO

[ Aqui deve haver uma descrição clara do público. Por exemplo: Os empreendedores do setor XPTO são em sua maioria homens, com idade média de 40 anos. Eles passam de 7 a 8 horas por dia em visita a clientes e só usam o computador 15 minutos por dia para registrar as visitas realizadas. Incluir todos os dados que conhecer do público, sua familiaridade com soluções EaD, limitações de tecnologia, tempo, espaço, entre outros ]

### 3. CONTEÚDO

#### • Temas centrais da solução educacional

[ objetivos educacionais ]

[ objetivos de aprendizagem ]

#### • Sobre o conteúdo bruto:

[ ] O SEBRAE SP tem alguns conteúdos prontos e conta com um especialista para formatá-los como conteúdo bruto.

[ ] O SEBRAE SP tem alguns conteúdos prontos, mas não conta com um especialista para formatá-los como conteúdo bruto.

[ ] O SEBRAE SP não tem conteúdos, mas tem um especialista dentro de casa para desenvolvê-los.

[ ] O SEBRAE SP não tem conteúdos e não conta com um especialista dentro de casa para desenvolvê-los.

#### • Caso o SEBRAE SP tenha conteúdos prontos:

[ ] A atual estrutura, quantidade de laudas e carga horária deve ser mantida.

[ ] A atual estrutura é apenas uma referência, um ponto de partida.

#### • Caso seja necessário contratar um conteudista:

Quais são as competências e especialidades para esse projeto?

O SEBRAE SP indica ou exige algum profissional específico?



# Briefing

- **Estrutura do conteúdo**

[ se houver alguma estrutura pré-definida, indicá-la aqui ]

Ganhe mercado

Fluxo de caixa

Equipe motivada

Reforma trabalhista

Atendimento ao cliente

Inove para ganhar mais

Datas comemorativas

Controle de estoques

Redes sociais

Indicadores e Metas

Formalização - PF

Empreendedorismo - PF

Plano de negócios - PF

- **Mídias**

[ se houver alguma mídia pré-definida, indicá-la aqui, incluindo todos os detalhes conhecidos, como formato, minutagem, estilo. Ex.: ao final de cada unidade de estudo o aluno deve baixar um e-book com 100% do conteúdo daquela unidade ]

- **Traduções**

[ indicar as línguas em que o curso será produzido ]

## 4. OFERTA

- **Qual será a carga horária da solução ou em quantas laudas ela será baseada?**

- **Existem pré-requisitos de conteúdo/ conhecimentos para que um aluno possa se matricular? Se sim, quais?**

[ Por exemplo: para participar do curso "Técnicas Avançada em Excel", o aluno precisa ter sido certificado no curso "Primeiros Passos no Excel" ]

- **E pré-requisitos para acesso à próxima aula, ao próximo módulo? Se sim, quais?**

[ Por exemplo: o aluno precisa realizar a atividade de aprendizagem do módulo 1 para acessar as aulas do módulo 2 ]

[ critérios de conclusão ]

[ critérios de aprovação ]

[ critérios de certificação, se houver ]

## 5. PLATAFORMA

[ ] LMS

[ ] Whatsapp

[ ] Outra – especifique

- **Como os usuários podem acessar a plataforma (online, offline, desktop, celular)?**

- **Como apresenta o conteúdo?**

[ ] Em um iframe

[ ] Ocupando 100% da página

- **Em qual resolução o conteúdo é apresentado?**

- **É responsivo?**

[ ] Sim

[ ] Não

- **Apresenta versão mobile?**

[ ] Sim

[ ] Não

- **Quais navegadores são suportados (tipos e versões)?**

- **Se usa SCORM, qual versão usa?**





# Briefing



## 6. ACESSIBILIDADE

- **HTML**  
[ ] Text alt
- **Vídeos**  
[ ] legenda  
[ ] janela de libras  
[ ] áudio descrição
- **Áudios**  
[ ] transcrição  
[ ] versão em libras

## 7. DESIGN

- **Existem expectativas em relação à identidades visual? O SEBRAE SP tem referências (positivas ou não) para nos ajudar a tangibilizar essas expectativas?**
- **Além das restrições impostas pelo manual de marca, existe alguma outra restrição em relação ao desenvolvimento da identidade visual?**  
[ Por exemplo: cores de um partido político; estilo visual ou elementos não desejados, como uso de personagens etc. ]

## 8. OUTRAS CONSIDERAÇÕES

- **O SEBRAE SP gostaria de registrar alguma consideração para este projeto que não foi contemplada nos itens que constam no modelo de briefing?**
- **Soluções que já tem no portfólio mas que por outras questões precisa ser construída customizada.**
- **Corporativo**
- **Educação corporativa**
- **Produtos segmentos**

Capacitação para um determinado segmento (ex. beleza, construção, etc.)

A ideia é que o aluno receba uma solução mais especializada para o público.



# Mapa de conteúdo

<b>Frente</b>	[ nome da frente ]
<b>Programa</b>	[ nome do programa ]
<b>Curso</b>	[ nome do curso ]
<b>DI responsável</b>	[ nome do DI ] [ email do DI ]

O mapa de conteúdo foi pensado com base no material do curso presencial, respeitando os objetivos de aprendizagem e apenas realizando as devidas adaptações para educação a distância.



## Mapa de conteúdo

Etapas	Objetivo de aprendizagem	Conteúdos	Formato	Métrica
[ nome da unidade ]	[ descrição do objetivo de aprendizagem da unidade ]	Conteúdo 1	[ formato que o conteúdo será trabalhado ]	[ Quantidade de questões ou número de laudas ]
		Conteúdo 2		
Carga horária (1h por cada 3 laudas)				h/a
Carga horária sugerida				h/a



## Mapa de conteúdo



### REGRAS DE CONSUMO (DI)

Etapas	Requisito mínimo	Resultado
[ nome da unidade ]	[ requisitos para avançar no conteúdo ]	[ resultado ]





# Mapa de produto

<b>Frente</b>	
<b>Título</b>	
<b>Trilha</b>	
<b>Público</b>	
<b>DI responsável</b>	
<b>Gestor de conteúdo</b>	
<b>Tipo de solução</b>	
<b>Carga horária</b>	
<b>Plataforma</b>	
<b>Proposta de valor</b>	
<b>Área de gestão</b>	
<b>Tema</b>	
<b>Subtema</b>	
<b>Versão e data</b>	



# Mapa de produto

## Conteúdo programático

Módulo 01	
Módulo 02	
Módulo 03	
Módulo 04	
Módulo 05	

## Objetivo geral

### Competências

- » Cognitivas:
- » Atitudinais:
- » Operacionais:



## Mapa de produto

Módulo	Objetivo de aprendizagem	Conteúdos/atividades	Formato	Métrica
Carga horária sugerida				



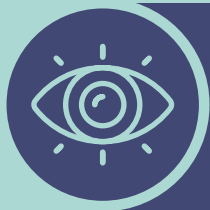
## Mapa de produto



### REGRAS DE CONSUMO - Para o DI

Etapas	Requisito mínimo	Resultado





# Configuração básica da equipe de implementação e operacionalização

## MONITOR

Fica na linha de frente perante os alunos, dando suporte para dúvidas e problemas de acesso, matrícula e certificado.

### ATRIBUIÇÕES DO MONITOR

- Ser referência no uso do sistema para alunos e demais membros da equipe.
- Apoiar os alunos nas suas dúvidas.
- 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.

**QUANDO O ACOMPANHAMENTO DO ALUNO É DO TIPO MEDIADO, CABE AO MONITOR PROMOVER AÇÕES DE MEDIAÇÃO — ENVIO DE MENSAGENS, SMS, LIGAÇÕES — PARA MANTER O ENGAJAMENTO DOS ALUNOS E/OU RESGATAR OS QUE ESTÃO DESMOTIVADOS OU COM PROBLEMAS PARA CONTINUAR NO CURSO. NOS CURSOS AUTOINSTRUCIONAIS NÃO HÁ NECESSIDADE DESSE PROFISSIONAL.**

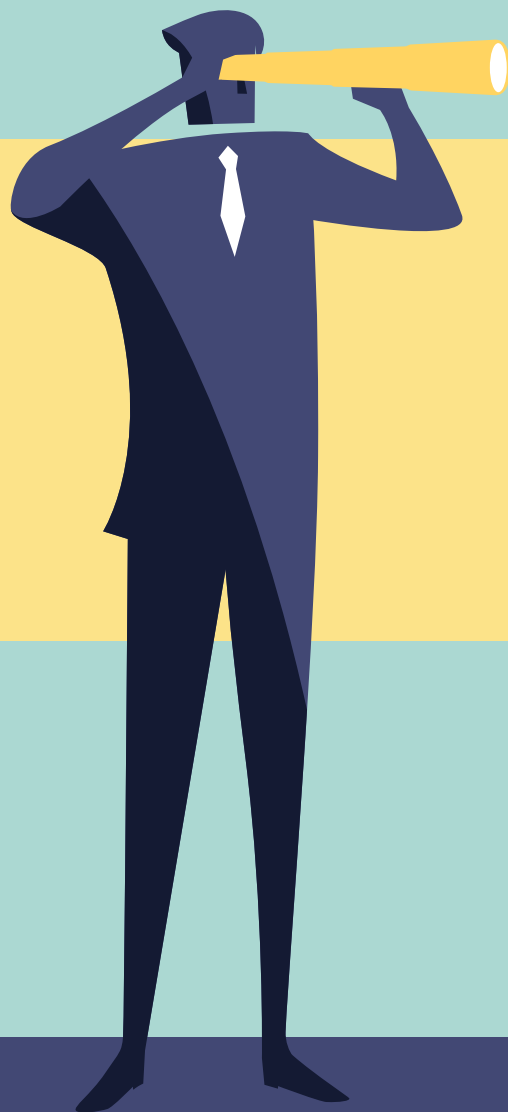
## TUTOR

É a referência técnica sobre o conteúdo abordado na solução. Precisa ser um especialista.

### ATRIBUIÇÕES DO TUTOR

- Mediar a comunicação de conteúdos para os estudantes, esclarecendo dúvidas e questionamentos.
- Atuar na motivação e engajamento dos alunos.
- Estabelecer contato permanente com os alunos via ambientes de aprendizagem, para motivá-los.
- Enviar pílulas de conhecimento, materiais complementares, estudos de caso, reportagens etc.
- Corrigir as atividades, atribuindo nota e feedback, quando previsto na solução.
- Analisar a solução periodicamente, para propor melhorias e atualizações.

**PONTO DE ATENÇÃO: QUANDO O CURSO É DO TIPO MEDIADO REATIVO, O TUTOR NÃO ATUA PROATIVAMENTE, MAS RESPONDE AO ALUNO QUANDO É PROCURADO. E NO MODELO AUTOINSTRUCIONAL, NÃO HÁ NECESSIDADE DE TUTOR.**



## O QUE VEM POR AÍ?

O avanço tecnológico permitiu que parte do atendimento realizado por monitores e tutores seja substituída pelo atendimento via inteligência artificial, por meio de chatbot. O uso desse recurso desonera os profissionais de atividades repetitivas e previsíveis, permitindo que eles se dediquem às atividades estratégicas do processo de ensino e aprendizagem.





## | ANEXO REFERENCIAL – MODELOS E MÉTRICAS DE SOLUÇÕES

Anexo referencial demonstrativo dos modelos de soluções educacionais mapeados e suas características. Apresenta os diferentes formatos praticados pelo Sebrae e o esforço necessário mapeado para desenvolvimento, bem como o tempo de produção considerando o tempo de dedicação, os recursos previstos, os entregáveis e os diferentes tipos de serviços aplicáveis para o adequado desenvolvimento de cada modelo.

**1ª Versão - Novembro/2022**



# Modelos de soluções

ID	TIPO DE SOLUÇÃO	ENTREGÁVEIS FINAIS	Tempo dedicação*	Laudas insumo	Laudas base	UST**	Tempo de produção ***	Conceito geral
1	E-learning novo (EAD) multimídia	HTML + Vídeos + podcasts + e-book resumo ou toolkit + laudas de conteúdo base	02:00	15	23	444	30	Soluções autoinstrucional de 2 horas com aproximadamente 45 minutos de vídeo/podcast + 1 hora de conteúdo em html e 15 minutos em material diagramado + roteiro de tutoria
2	E-learning novo (EAD) multimídia gamificado	HTML + Vídeos + podcasts + e-book resumo ou toolkit + laudas de conteúdo base	02:00	15	23	546	30	Soluções autoinstrucional gamificada de 2 horas com aproximadamente 45 minutos de vídeo/podcast + 1 hora de conteúdo em html e 15 minutos em material diagramado + roteiro de tutoria
3	Disciplina E.Superior versão multimídia	HTML + Vídeos + E-books + podcast + roteiros mediação+ laudas de conteúdo base	30:00	60	90	1014	45	Disciplina de 30 horas sendo 20 horas em formato e-learning com atuação de tutoria (disponibilização de conteúdo em formato de atividades, aulas ao vivo com professor especialista, aulas magnas com professores referências de mercado).
4	Disciplina Ensino Médio e professores	HTML + Vídeos + E-books + podcast + roteiros mediação+ laudas de conteúdo base	02:00	15	23	529	45	Soluções de 2 horas em formato e-learning com aproximadamente 60 minutos de vídeo/podcast + 45 minutos de conteúdo em html e 15 minutos em material diagramado. Utilização de técnicas diversificadas de abordagem de conteúdo para público jovem ou <u>professores</u>
5	Microlearning HTML5	HTML + Vídeos+ laudas de conteúdo base	01:00	10	15	222	21	Soluções de 1 hora com aproximadamente 15 minutos de vídeo/podcast e 40 minutos de conteúdo em html e 5 minutos em material diagramado
6	Microlearning chat bot	Roteiro + Objetos + Vídeos + podcast + atividades no ChatBot+ JSON (ou formato equivalente indicado pelo Sebrae) + laudas de conteúdo base	01:00	10	15	284	30	Solução do tipo "Microlearning" em formato de podcast, com 1 hora com aproximadamente 30 minutos de vídeo/podcast e 15 minutos de conteúdo em material diagramado
7	Microlearning podcast	Roteiro + Objetos + podcast + atividades no ChatBot+ laudas de conteúdo base + Json (ou formato equivalente indicado pelo Sebrae)	01:00	10	15	368	21	Soluções de 1 hora em formato de vídeo/podcast fracionados em blocos disponibilizado via chat bot
8	Podcast	Audio+ laudas de conteúdo base	01:00	10	15	294	21	Soluções com aproximadamente 1 hora de áudio envolvendo a disponibilização de entrevista com especialistas, com pessoas empreendedoras de sucesso, etc.
9	Audioaulas	Áudio + atividades em HTML para reforço ou verificação + e-book resumo+ laudas de conteúdo base	01:00	25	38	368	21	Soluções de 1 hora com aproximadamente 45 minutos de vídeo/podcast e 15 minutos de conteúdo em html + material diagramado

\* Tempo médio total para consumo da solução e/ou objetos que a compõe

\*\* UST: Unidade de serviço técnico \*\*\* Em dias úteis





ID	TIPO DE SOLUÇÃO	ENTREGÁVEIS FINAIS	Tempo dedicação*	Laudas insumo	Laudas base	UST**	Tempo de produção ***	Conceito geral
10	Pílulas - Podcast	Audio+ laudas de conteúdo base	00:30	15	23	224	21	1 hora de áudio fracionados em blocos envolvendo a disponibilização de entrevista com especialistas, com pessoas empreendedoras de sucesso, etc.
11	Videoaula (inédita)	Vídeos + atividades em HTML + E-book resumo + laudas de conteúdo base	02:00	79	119	483	30	Soluções de 2 horas com aproximadamente 45 minutos de vídeo/podcast e 1 hora de conteúdo em html e 15 minutos em material diagramado
12	Videoaula customizada	Vídeos + atividades em HTML + E-book resumo + laudas de conteúdo base	02:00	48	72	342	21	Customização de 50% de soluções de 2 horas com aproximadamente 45 minutos de vídeo/podcast e 1 hora de conteúdo em html e 15 minutos em material diagramado
13	Videos pilulas (inéditas)	Vídeos + e-book + laudas de conteúdo base	00:30	15	23	246	30	30 minutos de vídeo fracionados em blocos envolvendo debates, a disponibilização de entrevista com especialistas e/ou com pessoas empreendedoras de sucesso, etc.
14	Videos pilulas customizadas	Vídeos + e-book + laudas de conteúdo base	01:00	15	23	120	21	Customização de 50% de soluções de 30 minutos em formato de vídeo/podcast fracionados em blocos envolvendo debates, a disponibilização de entrevista com especialistas e/ou com pessoas empreendedoras de sucesso, etc.
15	Curso ao vivo	PPT + Guia de facilitação + e-book de participantes + Vídeos + laudas de conteúdo base	02:00	15	23	302	21	Soluções de 2 horas com aproximadamente 1:50 hora de conteúdo diagramado e 10 minutos de vídeo/podcast
16	E-book transmídia	E-book + Vídeos + áudios+ objetos ou atividades interativas + laudas de conteúdo base	02:00	15	23	322	45	E-books com aproximadamente 15 páginas com inserção de vídeos pré-existente, podcasts pré-existent, infográficos, atividades digitais, 10 minutos de vídeos novos e 5 minutos de podcasts novos + 1 objeto imersivo em 3D
17	E-book transmídia	E-book + Vídeos + áudios+ objetos ou atividades interativas + laudas de conteúdo base	04:00	30	45	644	45	E-books com aproximadamente 30 páginas com inserção de vídeos pré-existente, podcasts pré-existent, infográficos, atividades digitais, 20 minutos de vídeos novos e 10 minutos de podcasts novos+ 2 objetos imersivos em 3D.
18	Atividades práticas (diagnósticos, simuladores, avaliações)	HTML + E-book + laudas de conteúdo base	01:00	10	15	224	45	Soluções interativas de 30 minutos em HTML com, aproximadamente, 5 minutos de vídeos e/ou áudio

\* Tempo médio total para consumo da solução e/ou objetos que a compõe

\*\* UST: Unidade de serviço técnico \*\*\* Em dias úteis



# Modelos de soluções

ID	TIPO DE SOLUÇÃO	ENTREGÁVEIS FINAIS	Tempo dedicação*	Laudas insumo	Laudas base	UST**	Tempo de produção ***	Conceito geral
19	Material didático e/ou de apoio (2 horas)	Material didático (Cartilha ou toolkitou Guia ou apostila ou outros) + objetos digitais (Vídeos, podcast, e-book atividades) + laudas de conteúdo base	02:00	35	53	218	15	E-book/apostila/material didático de 2 horas com aproximadamente 10 minutos de vídeo/podcast e 2 horas de material diagramado - aproximadamente 15 páginas
20	Material didático e/ou de apoio (4 horas)	Material didático (Cartilha ou toolkitou Guia ou apostila ou outros) + objetos digitais (Vídeos, podcast, e-book atividades) + laudas de conteúdo base	04:00	65	98	290	15	E-book/apostila/material didático de 4 horas com aproximadamente 10 minutos de vídeo/podcast e 4 horas de material diagramado - aproximadamente 25 páginas
21	Material didático e/ou de apoio (16 horas)	Material didático (Cartilha ou toolkitou Guia ou apostila ou outros) + objetos digitais (Vídeos, podcast, e-book atividades) + laudas de conteúdo base	16:00	185	278	435	22	E-book/apostila/material didático de 16 horas com aproximadamente 10 minutos de vídeo/podcast e 16 horas de material diagramado - aproximadamente 60 páginas
22	Material didático e/ou de apoio (32 horas)	Material didático (Cartilha ou toolkitou Guia ou apostila ou outros) + objetos digitais (Vídeos, podcast, e-book atividades) + laudas de conteúdo base	32:00	365	548	725	22	E-book/apostila/material didático de 32 horas com aproximadamente 10 minutos de vídeo/podcast e 32 horas de material diagramado - aproximadamente 90 páginas
23	E-book simples (com objetos já existentes)	E-book + laudas de conteúdo base	00:30	10	15	72	45	Design instrucional e diagramação de e-books com aproximadamente 10 páginas com inserção de vídeos pré-existente, podcasts pré-existentes..
24	E-book simples (com objetos já existentes)	E-book + laudas de conteúdo base	01:00	20	30	119	15	Design instrucional e diagramação de e-books com aproximadamente 20 páginas com inserção de vídeos pré-existente, podcasts pré-existentes..
25	Repassé	Roteiro de gravação + PPT + Edição de Vídeos prontos (sem captura)	01:00	40	60	115	15	Capacitação de 2 horas com aproximadamente 1 hora de vídeo/podcast envolve a produção de mapa + elaboração de roteiro para gravação de vídeos + organização de PPTs com base no material didático já pronto+ Edição básica (abertura, fechamento e pequenos cortes) dos vídeos que serão gravados por webconferência ou em estúdio do Sebrae-SP.
26	Tutorial	Video + e-book + laudas de conteúdo base	01:00	5	8	74	15	Solução em vídeo ( com versão em e-book) com explicação passo a passo sobre acesso a alguma solução, sobre uso de ferramenta ou emissão realização de alguma rotina operacional em sistemas ou ambientes virtuais. Duaração estimada de 30 minutos

\* Tempo médio total para consumo da solução e/ou objetos que a compõe    \*\* UST: Unidade de serviço técnico    \*\*\* Em dias úteis



## Modelo de soluções

ID	TIPO DE SOLUÇÃO	ENTREGÁVEIS FINAIS	Tempo dedicação*	Laudas insumo	Laudas base	UST**	Tempo de produção ***	Conceito geral
27	Cursos por IA	Base de conhecimento + roteiros + atividades diagnósticas + objetos + laudas de conteúdo base	02:00	30	45	612	45	Solução com 1 hora de interação, envolvendo a elaboração de roteiros e diagnósticos para indicação de conteúdo conforme necessidade mapeadas. Envolve a elaboração do "caminho didático", das atividades avaliativas ou reflexivas e da curadoria de conteúdo. Esforço maior estimado em design de conteúdo, design educacional e em design instrucional
28	Soluções imersivas (jornada imersiva em ambientes físicos)	Mapa da jornada + imagem da jornada para aplicação no ambiente + atividades diagnósticas + objetos + vídeo e E-book tutorial + laudas de conteúdo base	00:30	30	45	390	45	Solução com 30 minutos de interação, envolvendo a elaboração de roteiros e diagnósticos para indicação de conteúdo conforme necessidade mapeadas. Envolve a elaboração do "caminho didático", das atividades avaliativas ou reflexivas e da curadoria de conteúdo. Esforço maior estimado em design de conteúdo, design educacional e em design instrucional
29	Realidade aumentada	Objeto em RA + vídeo e e-book tutorial + laudas de conteúdo base	00:10	3	5	344	45	Elaboração de objeto interativo em formato de realidade aumentada, com dedicação média de 5 minutos de exploração, em forma 3D realidade aumentada
30	Realidade virtual	Objeto em RV + vídeo e e-book tutorial + laudas de conteúdo base	00:10	3	5	362	45	Elaboração de objeto interativo em formato de realidade virtual, com dedicação média de 5 minutos de exploração, em forma 3D realidade aumentada
31	Jogo virtual	Jogo interativo + regras de funcionamento do jogo + laudas de conteúdo base	00:30	5	14	425	21	Experiência educacional gamificada, autoinstrucional, interativa, sonorizada e baseada em desafios; com, aproximadamente, 10 minutos de interação.
32	Artigo	Texto dialógico + ilustrações + infográfico + laudas de conteúdo base autoral	00:15	1	2	15	15	Artigo informativo e/ou orientativo, ilustrado e diagramado para compartilhamento de conteúdo de forma rápida e direta por meio de publicações, portais e/ou canais digitais. Envolve a produção de conteúdo, o tratamento didático do conteúdo e a diagramação, tornando o conteúdo atrativo e compreensível para os públicos a que se destinam.

\* Tempo médio total para consumo da solução e/ou objetos que a compõe    \*\* UST: Unidade de serviço técnico    \*\*\* Em dias úteis



# Estimativa de distribuição de esforço por tipo de solução (%)

ID	DISTRIBUIÇÃO ESTIMADA DE ESFORÇO POR TIPO DE SOLUÇÃO	Design de conteúdo	Atualização de conteúdo	Produção de conteúdo novo	Design educacional	Proposta visual e multimídia	Design instrucional	Design multimídia e ux	Produção multimídia - geral	Produção multimídia - vídeo	Produção multimídia - diagramação	Produção multimídia - áudio	Produção de jogos e soluções imersivas 3D	Gamification	Qualidade final	Piloto	Total
1	E-learning novo (EAD) multimídia	1%	3%	3%	10%	8%	20%	10%	10%	10%	7%	7%	3%	2%	3%	3%	100%
2	E-learning novo (EAD) multimídia gamificado	2%	2%	3%	10%	6%	20%	8%	8%	8%	7%	7%	7%	6%	3%	3%	100%
3	Disciplina E.Superior versão multimídia	7%	2%	5%	5%	4%	15%	5%	10%	15%	18%	5%	2%	2%	5%	0%	100%
4	Disciplina Ensino Médio e professores	6%	2%	1%	5%	5%	20%	8%	15%	12%	5%	5%	5%	5%	2%	4%	100%
5	Microlearning HTML5	6%	1%	3%	5%	9%	18%	10%	13%	10%	5%	5%	5%	2%	4%	4%	100%
6	Microlearning chat bot	4%	2%	2%	10%	7%	20%	5%	10%	8%	8%	8%	0%	6%	5%	5%	100%
7	Microlearning podcast	4%	1%	2%	10%	10%	15%	5%	10%	10%	5%	15%	0%	3%	5%	5%	100%
8	Podcast	5%	2%	2%	10%	10%	20%	5%	5%	10%	0%	20%	0%	3%	5%	3%	100%
9	Audioaulas	5%	2%	2%	10%	10%	20%	5%	5%	10%	0%	20%	0%	3%	5%	3%	100%
10	Pílulas - Podcast	10%	2%	3%	10%	10%	16%	5%	5%	10%	0%	20%	0%	3%	3%	3%	100%
11	Videoaula (inérita)	8%	10%	5%	5%	5%	15%	10%	5%	20%	5%	2%	0%	4%	3%	3%	100%
12	Videoaula customizada	8%	10%	10%	10%	5%	5%	10%	5%	20%	5%	2%	0%	4%	3%	3%	100%
13	Videos pilulas (inéritas)	10%	5%	5%	5%	5%	18%	10%	5%	20%	5%	5%	0%	4%	3%	0%	100%
14	Videos pilulas customizadas	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	5%	20%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	100%
15	Curso ao vivo	4%	3%	3%	10%	10%	15%	5%	5%	5%	15%	5%	5%	5%	5%	5%	100%
16	E-book transmídia	5%	2%	3%	5%	5%	15%	5%	10%	5%	20%	10%	5%	5%	5%	0%	100%
17	E-book transmídia	5%	2%	3%	5%	5%	15%	5%	10%	5%	20%	10%	5%	5%	5%	0%	100%
18	Atividades práticas (diagnósticos, simuladores, avaliações)	10%	2%	2%	8%	8%	8%	9%	15%	5%	5%	5%	10%	5%	5%	3%	100%
19	Material didático e/ou de apoio (2 horas)	12%	2%	2%	5%	10%	10%	5%	15%	5%	20%	5%	2%	2%	5%	0%	100%
20	Material didático e/ou de apoio (4 horas)	12%	2%	2%	5%	10%	10%	5%	15%	5%	20%	5%	2%	2%	5%	0%	100%
21	Material didático e/ou de apoio (16 horas)	12%	2%	2%	5%	10%	10%	5%	15%	5%	20%	5%	2%	2%	5%	0%	100%
22	Material didático e/ou de apoio (32 horas)	12%	2%	2%	5%	10%	10%	5%	15%	5%	20%	5%	2%	2%	5%	0%	100%
23	E-book simples (com objetos já existentes)	10%	10%	6%	5%	10%	10%	5%	2%	10%	20%	5%	0%	2%	5%	0%	100%
24	E-book simples (com objetos já existentes)	10%	10%	6%	5%	10%	10%	5%	2%	10%	20%	5%	0%	2%	5%	0%	100%
25	Repasse	20%	5%	0%	5%	5%	20%	5%	5%	10%	10%	5%	0%	0%	5%	5%	100%
26	Tutorial	10%	5%	5%	5%	5%	18%	10%	5%	20%	5%	5%	0%	4%	3%	0%	100%
27	Cursos por IA	10%	4%	3%	10%	5%	20%	5%	5%	10%	2%	5%	5%	10%	3%	3%	100%
28	Soluções imersivas (jornada imersiva em ambientes físicos)	6%	5%	3%	8%	10%	15%	5%	10%	5%	10%	0%	10%	10%	3%	0%	100%
29	Realidade aumentada	2%	2%	1%	5%	10%	10%	5%	10%	5%	5%	5%	20%	10%	5%	5%	100%
30	Realidade virtual	2%	2%	1%	5%	8%	8%	5%	10%	10%	5%	5%	20%	9%	5%	5%	100%
31	Jogo virtual	3%	2%	2%	10%	10%	5%	5%	10%	3%	0%	5%	20%	15%	5%	5%	100%
32	Artigo	15%	0%	10%	10%	10%	10%	5%	10%	0%	25%	0%	0%	0%	5%	0%	100%