

PLANEJAMENTO
DE UM
PROJETO DE EAD

Centro Universitário Carioca

Rio de Janeiro

Curso: Pós-graduação em Educação a Distância

Turma: EAD 2

Disciplina: Gerência de Projetos de EAD

Professor: Luiz Afonso Rocha da Silva

Alunas: Eliane Paiva da Cunha e Luiza Elizabeth da Cunha

Ano: 2001

Semestre: 1º

1 **Objetivo**

De acordo com a velha piada que já é de praxe ser contada em aberturas de congressos sobre novas tecnologias e educação, uma pessoa passou anos congelada e ao retornar ficou chocada com todos os avanços tecnológicos do mundo moderno e somente ao visitar uma escola fez a constatação de que lá era o único lugar que permanecia igual. O modo de se ensinar parecia ter parado no tempo.

Podemos dizer, no entanto, que finalmente as coisas estão começando a mudar. Com a Educação a Distância, aliada ao uso de tecnologias interativas, o desenvolvimento de projetos e programas de ensino tem sido uma constante. A cada dia empresas, organizações e escolas têm requisitado projetos que os ajudem a modificar a maneira de ensinar e aprender, para que passem da “sobrevivência” à “renovação”, tornando-os, assim, capazes de serem líderes de mercado, atraindo novos clientes e alunos, aumentando, assim seus lucros sim, mas também dando oportunidades a clientes e alunos de crescerem profissionalmente e culturalmente.

A Gerência de Projetos, portanto, tornou-se fundamental para todos aqueles que entendem que a liderança e planejamento criativo são necessários e que não é possível de se criar uma organização apenas com produtos e serviços de alta qualidade. A aplicação de conhecimento, habilidades e técnicas sugeridas pela Gerência de Projetos vão projetar atividades que visam a atingir e até mesmo transcender as necessidades e expectativas de ambas as partes.

Neste trabalho vamos apresentar um planejamento colaborativo, com o intuito de facilitar as ações daqueles que estão interessados em criar cursos de Educação a Distância. Nunca devemos pensar num planejamento pronto, imutável e definitivo. Devemos antes acreditar que ele representa uma primeira aproximação de medidas adequadas a uma determinada realidade, tornando-se, através de

sucessivos replanejamentos, cada vez mais apropriado para enfrentar a problemática da realidade em que vivemos e que sabemos está em constante mutação.

Não nos esquecemos de que um planejamento deve conter os seguintes elementos: identificação, justificativa, objetivos, metas, fases de execução, mecanismos de execução e custos. Formas para acompanhar e avaliar o projeto também foram levadas em consideração.

2 Desenvolvimento

O Planejamento do Projeto de EAD que vamos apresentar nos foi requisitado por uma Instituição que atua na área de ensino de línguas, em cursos presenciais. Essa Instituição quer entrar no mercado de Educação a Distância, visando a atingir o seguinte público-alvo: adultos cuja língua nativa seja a língua portuguesa e que necessitem de falar e escrever o inglês básico, que residam no Rio de Janeiro e que tenham acesso à Internet. Inicialmente, 500 alunos é o número visado que a Instituição almeja atingir.

De acordo com as pesquisas que a Instituição já havia feito quanto a número de módulos e horas a serem oferecidos, ficou determinado que o Curso de Inglês Básico seria oferecido em 4 módulos, com 10 unidades em cada módulo, com 60 horas para cada módulo, incluindo as avaliações.

Também nos foi requisitado que a Internet fosse o meio oferecido para que esse Curso de Inglês Básico fosse viabilizado, com possibilidades de o aluno estudar *online*, ou fazer *download* e trabalhar *off-line*.

O orçamento disponível é de R\$ 500.000,00 e o material *online* de cada módulo estará disponível por um período de 2 a 8 meses. O prazo previsto para a execução do projeto é de quinze (15) meses, já que a Instituição planeja lançar o curso no segundo semestre de 2002.

Com a identificação do público-alvo e definição do curso em mãos é hora de estudar o serviço que vamos oferecer. Este serviço no momento é o nosso problema. A solução desse problema será a apresentação do nosso planejamento, que é fazer com que idéias se transformem em ações.

A seguir, detalharemos os processos a serem seguidos em nosso planejamento, tendo em mente as demandas que pretendemos atender, os objetivos perseguidos, o curso oferecido, com suas respectivas carga horária, proposta pedagógica, conteúdos, metodologia, recursos materiais, duração e estratégias de avaliação, o trabalho realizado pela tutoria, as formas de comunicação entre alunos e entre estes e os tutores, os tipos de atividades sociocomunicativas propostos, o modo como o trabalho institucional será avaliado e o tipo de acompanhamento administrativo a ser adotado (manutenção e atualização dos registros, distribuição dos materiais, recepção dos trabalhos e avaliações realizadas, preparação e expedição de certificados).

Como podemos constatar, o planejamento de um projeto de EAD envolve um processo de tomadas de decisões bastante complexo.

No desenvolvimento desse planejamento que vem a seguir, mostraremos as tomadas de decisões que precisarão de ser feitas para que os objetivos sejam alcançados.

2.1 Curso

2.1.1 Aspecto pedagógico

O Projeto para o Curso de Inglês Básico é calcado numa proposta pedagógica que tem o apoio de recursos tecnológicos que permitirão que o aluno atinja fluência em língua inglesa, permitindo que ele estude em casa, escolhendo um horário que lhe seja conveniente. Ao final do curso, o aluno terá adquirido prática nas quatro habilidades da linguagem (compreensão oral, fala, leitura e escrita).

Do ponto de vista da proposta pedagógica partiu-se do consenso em torno da perspectiva construtivista e de uma concepção de avaliação processual e diagnóstica. As estratégias de tutoria e instrumentos de avaliação foram pensados tomando como base essas referências. Para ampliar a interação, sugerimos dois tipos de tutores:

tutores especialistas nos temas de cada módulo e tutores orientadores para acompanhar o processo de estudo dos alunos.

O aluno terá a opção de ver a tradução dos diálogos apresentados nas Unidades, enunciados e instruções de exercícios do Curso de Inglês *online*, em língua portuguesa, especificamente em português falado no Brasil.

Os exercícios subjetivos, isto é, de respostas livres, deverão ser enviados pela Internet para que sejam corrigidos e comentados pelos tutores. Os demais tipos de exercícios serão checados *online* pelo próprio aluno. O aluno terá recursos para poder gravar e ouvir o que gravou e comparar com o modelo.

Há planejamento para exercícios de revisão, que serão feitos pelo aluno ao final de cada Unidade.

Testes *online* após cada três Unidades, um teste *online* após a última Unidade do Módulo e testes presenciais — escrito e oral — em local a ser determinado, também foram planejados.

Quanto à interatividade, o aluno poderá conversar com os tutores e com outros alunos, o que o ajudará na construção de seu conhecimento, através de trocas de idéias e experiências.

As mensagens trocadas entre alunos e tutores e os encontros síncronos serão registrados para fins de controle e estatísticas.

Antes de iniciar o curso, o aluno fará um teste de classificação que indicará o módulo por onde ele iniciará seus estudos.

Constantemente o aluno será consultado para saber como está se sentindo, do que está gostando e quais as dificuldades que está encontrando.

Ao final de cada módulo haverá uma avaliação do desempenho dos tutores e do próprio módulo.

Se o aluno dispuser, em média, de 2 horas por dia, ou 15 horas semanais, ele terminará os estudos de cada módulo em aproximadamente 4 semanas.

Assim, o curso deverá em média ser concluído em aproximadamente 4 meses. É claro que este prazo poderá ser encurtado ou dilatado, em função do ritmo de cada um. Entretanto, a fim de garantir a organização e o bom funcionamento das atividades, nós estipulamos prazos máximos e mínimos para a realização do curso. Dessa forma, o aluno terá de 2 a 8 meses para concluir seus estudos.

2.1.2 Aspecto da informação

Os textos serão criados por conteudistas contratados, mediante conteúdo programático preparado pela Instituição, que fez questão de dividir os pontos gramaticais criteriosamente pelos quatro módulos a serem oferecidos.

Textos de leitura suplementares de autores consagrados, assim como artigos de jornais e revistas e tirinhas cômicas, contendo o vocabulário e estruturas gramaticais que aparecem nos diálogos e textos das Unidades, serão oferecidos. Este material será autorizado mediante pagamento aos autores e editores envolvidos. Muitos autores, de acordo com nossas pesquisas assinarão uma carta de cessão de direitos, autorizando a Instituição a divulgar seus textos, sem que façam questão de pagamento.

Haverá um quadro de avisos com informações gerais, atualizadas diariamente de acordo com o conteúdo das mesmas.

Haverá páginas para troca de mensagens, listas de discussão, salas de *chat* e *email* para uso do aluno, que assinará um termo,

concordando em ser cortês, respeitador, não usar linguagem chula e não usar os canais de comunicação para enviar correntes, *emails* para fins comerciais, *spams*, ou qualquer tipo de venda.

Haverá referências com *links* para outros *Web sites* operados por terceiros, mas esses *links* são apenas para maior conveniência do aluno, não tendo a Instituição em questão qualquer responsabilidade sobre mudanças de conteúdos de tais *sites*.

Haverá indicações com referências bibliográficas, com material adequado ao nível do aluno e também de materiais com vocabulário e estruturas mais avançadas para aqueles alunos interessados em se aprofundar mais no aprendizado da língua inglesa.

Vídeos complementares serão oferecidos aos alunos e enviados pelo Correio, caso sejam do interesse do aluno. Tais vídeos serão enviados mediante pagamento extra, a qualquer momento que o aluno requisite esse material.

As gravações dos textos das lições, exercícios, etc. serão feitas por americanos nativos contratados que assinarão uma carta de cessão de direitos à Instituição em questão.

2.1.3 Aspecto da comunicação

O aluno poderá trabalhar *online*, ou fazer *download* e trabalhar *off-line*.

O aluno terá tutores especialistas e orientadores a sua disposição 24 horas.

O aluno terá uma conta de *email* fornecida pela Instituição em questão para troca de correspondência referente ao curso.

2.1.4 Aspecto da certificação

O aluno receberá o certificado grátis após completar o curso, isto é, após ter feito a avaliação final e tendo sido aprovado com nota igual ou superior a 7, podendo imprimir o certificado.

Caso o aluno obtenha rendimento inferior, o tutor irá orientá-lo como retomar os estudos e refazer atividades até que o aluno apresente o desempenho desejado e demonstre domínio dos módulos. Por esta retomada será cobrada uma taxa.

2.1.5 Aspecto logístico

Todos os dados e informações sobre o curso e a Instituição estarão bem explicados para o aluno em sua língua nativa, que no nosso caso é a língua portuguesa, na página de apresentação do curso. Aí também se encontrará a descrição das especificações dos equipamentos necessários (*hardware* e *software*) também explicados na língua nativa do aluno.

Haverá um Manual do Aluno disponível para *download* que conterà, entre outras informações, um FAQ com as dúvidas mais freqüentes dos alunos, acompanhadas de respostas bem detalhadas e explicativas. Neste manual o aluno também encontrará uma relação dos tutores especialistas e orientadores com quem vai se relacionar. O Manual do Aluno também conterà orientação de como o aluno vai se comunicar com os tutores e com seus colegas de curso, para que haja a construção do conhecimento e sociabilização do saber.

2.1.6 Recursos didáticos

Optou-se por apresentar o curso num perspectiva de utilização de multimeios, o que significa poder contar com uma oferta diversificada de recursos didáticos como vídeos, áudios e *softwares*.

2.2 Ambiente de Aprendizagem

2.2.1 Escolha do software

A fim de atender à diversidade de recursos e ferramentas necessários à execução das tarefas planejadas, à integração e comunicação entre alunos e entre alunos e tutores e, ainda, à interação com o site, o WebCT foi o software escolhido.

Como o WebCT não foi projetado para criar conteúdo, todo o conteúdo a ser utilizado nas aulas será criado utilizando-se aplicações tradicionais como programas de edição de imagens e editores HTML.

Toda a interação com o pacote WebCT se dará *online*. Por este motivo será disponibilizado através de *links* para *download* todo o conteúdo de estudo que possa ser utilizado *off-line*.

2.2.2 Aquisição do software

O *download* do *software* é gratuito, feito a partir do *site* <http://www.about.webct.com> em *Downloading WebCT* e dá acesso total ao programa. O pagamento das licenças será feito no momento da configuração dos clientes.

Os manuais do pacote também estão disponíveis para *download* em <http://www.about.webct.com> em *Documentation Library*.

A licença para o uso ilimitado do pacote WebCT é de aproximadamente US\$ 6.500,00 por ano. Este é o valor correspondente à versão em português para instituições que não desejam integrar a plataforma dos cursos com o sistema de informação do campus.

2.2.3 Instalação do software

O *software* está disponível nas plataformas Unix e Windows NT.

Optamos pela configuração para instalação do pacote com o Windows NT. Para atender ao número de alunos visados pela Instituição, faremos a instalação média que atende até 1500 contas.

2.2.4 Atribuição de responsabilidades

O sistema funciona por meio da criação de contas. Existem as contas do administrador, do conteudista, do tutor e do aluno. Cada uma possui privilégios e acessos diferentes dentro do pacote do software. Cada uma dessas contas é composta de nome do usuário e senha válidos.

Cada servidor terá um administrador responsável pela criação de novas turmas, modificação da descrição dessas turmas e a mudança de senha dos conteudistas do curso.

Cada turma possuirá um conteudista e um *Webdesigner* responsável por projetar e construir um ambiente de aula. Isto inclui tarefas como estruturar conteúdos, planejar a aparência das páginas e criar contas para os tutores e alunos. Cada turma terá no máximo 8 alunos.

2.2.5 Aprendizado do software

Haverá um período de treinamento para os conteudistas e tutores no sentido de orientá-los quanto à utilização do software.

Toda a interação ocorrerá por meio de um navegador (*browser*). A navegação, interação e o uso dos materiais de aprendizagem se dará por meio de *links* e ícones.

2.2.6 Alimentação das bases de dados

O processo para implementação de um curso utilizando o WebCT se divide em: criar o módulo, desenvolver o módulo hierarquicamente, colocar o conteúdo no servidor, criar a estrutura e a

apresentação, associar a estrutura com o conteúdo, criar as contas dos alunos e fazer o acompanhamento.

O conteudista será o responsável pela preparação e manutenção da estrutura, apresentação e conteúdo dos módulos. Quando necessário, ao realizar modificações significativas, ele será assistido pelo *Webdesigner* para que a uniformidade do aspecto visual projetado para o curso seja mantida.

2.3 Criação do site

2.3.1 Domínio e seu registro

Após a escolha do nome desejado para o domínio e verificação da disponibilidade do mesmo, será feito o registro junto à FAPESP, que é o órgão que regulamenta os domínios Internet no Brasil. A taxa anual de manutenção cobrada (atualmente) pela FAPESP é de R\$ 50,00.

O tamanho mínimo para o nome do domínio é de 2 caracteres e o máximo de 26. Os caracteres válidos são [A-Z], [0-9] e o hífen (-), não podendo conter somente números. O hífen não vale como separador sintático interno de palavras. Sendo que domínios já registrados com ou sem o hífen serão considerados iguais e portanto devem ser registrados pelo mesmo detentor do domínio. Por exemplo: seudominio.com.br e seu-dominio.com.br são domínios iguais

2.3.2 Marca e seu registro

A Instituição escolherá uma marca para o curso. Esta marca deverá ser um sinal visualmente perceptível, revestido de distintividade, para se prestar a assinalar e distinguir o curso dos demais.

O registro da marca escolhida para o curso será feito na sede do INPI ou em uma das Delegacias ou Representações.

A taxa inicial para o registro de uma marca é de R\$197,00 (preço atual) correspondente ao depósito do pedido. Não havendo obstáculos processuais (exigência, oposição, etc.), deverá ser paga ao final do exame a taxa referente à proteção do primeiro decênio no valor de R\$329,00 (preço atual) e mais R\$75,00 (preço atual) pela expedição do certificado de registro.

2.3.3 Comunicação com usuários

A comunicação com os usuários, tanto sobre a inauguração do site como quanto a novidades que surjam, sempre se dará por mala direta, via *email*.

2.3.4 Atualizações

As atualizações do conteúdo educacional do site serão de responsabilidade do conteudista. Caso seja necessário, haverá sempre um *designer* disponível para ajudar o conteudista no que tange à estética do curso.

2.4 Hospedagem

2.4.1 Definição dos equipamentos e *softwares*

O site do curso será hospedado em equipamento próprio, com a seguinte configuração inicial baseada nas necessidades para o uso do pacote escolhido: processador Pentium III 550 (ou equivalente), 512 Mb de Ram e com possibilidade de utilização de CPUs duplas. Quanto ao disco rígido, necessitaremos de 40 Mb para a instalação do WebCT, aproximadamente 2 Mb para o curso, 1 Mb para cada aluno mais o espaço necessário para o material do curso.

2.4.2 Aquisição dos equipamentos e *softwares*

No momento adequado, será feita a solicitação junto ao departamento de compras para a aquisição dos equipamentos

mencionados anteriormente, podendo então também ser solicitada a compra de equipamento e/ou *software* adicionais.

2.4.3 Instalação e teste dos equipamentos e *softwares*

A instalação e teste dos equipamentos e *softwares* será feita por uma equipe técnica contratada.

2.4.4 Upload do material do curso

Após a instalação dos equipamentos e *softwares* será feita a configuração do curso. Todo o material do curso será disponibilizado no servidor. Esta tarefa será realizada pelo administrador em conjunto com o conteudista responsável pelo curso.

2.4.5 Contratação de banda adequada ao fluxo previsto

Será contratado um *link* de tamanho ainda a ser dimensionado em função do tráfego de dados e número de alunos esperados.

2.5 Sistema financeiro

2.5.1 Processo de pagamento pelos alunos

O pagamento dos alunos será feito por cartão de crédito.

O aluno terá a opção de pagar o valor do curso, ainda a ser calculado, à vista ou poderá dividi-lo em parcelas no cartão utilizado para a matrícula.

2.5.2 Processo de pagamento dos tutores e conteudistas

O pagamento dos tutores e conteudistas será feito mensalmente, com base no combinado quando da contratação. Caso haja algum prêmio ou qualquer valor adicional a ser pago em um determinado mês, este valor será acrescentado ao pagamento do funcionário naquele mesmo mês.

2.5.3 Integração com o “sistema acadêmico”

Ao fazer a matrícula, o aluno receberá um *login* e uma senha. Porém, o acesso ao curso somente será liberado após a validação do cartão de crédito.

Também haverá controle do desempenho dos alunos para fins de premiação dos tutores e conteudistas, quando for o caso.

2.6 Cadastro

Inicialmente o cadastro será composto pelos nomes dos alunos atualmente matriculados no ensino presencial. Será feita uma pesquisa junto a estes alunos a fim de obtermos informações adicionais para o cadastro. Serão levantados dados como: quais alunos possuem computador, quais alunos possuem acesso à Internet, informações sobre outros membros de suas famílias, etc.

Cadastraremos também os professores do ensino presencial atualmente empregados pela Instituição, que estejam interessados em serem capacitados para a Educação a Distância.

Haverá na página de apresentação do curso um convite a todos os interessados que preencham uma ficha de cadastro *online*. Este dados serão arquivados em um servidor SQL.

2.7 Processo de Matrícula

O processo de matrícula será rápido e fácil.

O aluno se cadastrará e terá a opção de fazer o teste de classificação, no caso de já ter algum conhecimento prévio de inglês. Nesse caso, após fazer o teste *online* e verificar para qual módulo foi aprovado, deverá, então, responder a algumas perguntas pessoais como hábitos, preferências e expectativas e, então, receberá seu *login* e senha

via *email*, com as informações necessárias para começar seus estudos. O Manual do Aluno lhe dará todas as informações necessárias.

Se o aluno não optar por fazer o teste, ele deverá selecionar o módulo 1, responder às perguntas pessoais para, então, receber o *login* e senha.

O pagamento conforme explicações no FAQ poderá ser feito com os cartões: Visa, Master Card e American Express.

2.8 Fator Humano

2.8.1 Definição das necessidades

Um trabalho de equipe é fundamental para o êxito de uma atividade. Assim, um planejamento de EAD envolve profissionais e especialistas nos campos da educação, da comunicação, da informática, e da área financeira.

2.8.2 Definição dos perfis

Para fazer uma educação a distância de qualidade é preciso acima de tudo que a Instituição tenha em seu corpo docente bons educadores, que além de trazerem sua bagagem teórica e prática estejam sempre preocupados em atualizarem-se com os avanços tecnológicos. Como a Instituição já atua em cursos presenciais, serão recrutados os professores mais graduados e experientes para que se tornem conteudistas, tutores especialistas e orientadores. Esses tutores especialistas vão atuar: sugerindo métodos de estudo relativos à Unidade, esclarecendo dúvidas quanto aos conteúdos tratados, propondo questões não incluídas no material didático fornecido, sugerindo realização de pesquisas, indicando bibliografias complementares, orientando as atividades da Unidade, assim como as atividades de avaliação.

Os tutores orientadores vão monitorar o fluxo de informações entre os alunos e tutores especialistas, incentivar os contatos entre os alunos, tirar dúvidas quanto à organização do curso, controlar o envio das avaliações dos alunos aos especialistas e se certificar do retorno das correções. Acompanhar o processo de aprendizagem de cada aluno de acordo com a leitura das atividades e avaliações realizadas também será tarefa desses tutores.

Os *Webdesigners* e especialistas em tecnologia da informação, profissionais responsáveis pelo planejamento, desenvolvimento, implementação e manutenção de *sites* e aplicativos Web serão contratados mediante recrutamento no mercado, em Universidades com cursos de Publicidade/Marketing e Tecnologia da Informação. Selecionaremos aqueles que também tenham formação específica em Gerência de Projetos e que possam ajudar na ponte entre equipes de produção e clientes. Eles poderão nos ajudar a orçar custos e provavelmente trarão estratégias de marketing que serão úteis em todo a execução do planejamento. Também priorizaremos aqueles profissionais que tenham conhecimento da língua inglesa, formando, assim uma perfeita união entre a área educacional e tecnológica.

Pedagogos especialistas em planejamento curricular, planejamento do curso, estratégias didáticas e avaliação serão contratados, dando-se preferência àqueles que já trabalhem na Instituição.

Quanto ao pessoal da área financeira, contamos atualmente com a colaboração dos funcionários da Instituição e, contrataremos outros profissionais que dominem a área de custos aliada ao ambiente Web.

2.8.3 Recrutamento e seleção

Como mencionamos anteriormente, conteudistas e os tutores serão recrutados e selecionados na própria Instituição. Conteudistas

também serão selecionados no mercado, com recrutamento nas Universidades que oferecem cursos de língua inglesa e também serão contratados escritores consagrados, também fluentes em língua inglesa. Quanto aos especialistas em tecnologia da informação e os *Webdesigners* eles serão selecionados no mercado de acordo com os critérios anteriormente estabelecidos.

O recrutamento e a seleção serão feitos por uma equipe constituída de psicólogos, utilizando-se de entrevistas e testes, visando a atender aos critérios desejados.

2.8.4 Contratação

A contratação será feita seguindo as leis trabalhistas, sendo que o salário será decidido em comum acordo entre as partes.

Não haverá, inicialmente, pagamento por hora e sim mensal. Porém poderá haver situações em que serão dados prêmios em dinheiro em função de um desempenho acima do esperado.

2.8.5 Treinamento

Workshops serão montados com o objetivo de integrar toda a equipe e fazer com que todos entendam a importância de se ter uma noção geral das características e possibilidades da Educação a Distância.

Será ressaltado o inconveniente da tendência muito comum nos cursos *online* de se transferir simplesmente um curso presencial para um curso a distância, impedindo assim na maioria das vezes que a interatividade, a participação ativa do aluno e a aprendizagem colaborativa se realizem.

Será contratada uma consultoria para o treinamento específico dos profissionais responsáveis pela instalação, utilização e manutenção do funcionamento do *software* escolhido, de forma a criar uma equipe de

suporte para os especialistas em TI, *Webdesigners*, conteudistas, tutores e alunos que irão utilizar este *software*.

Será feita também a “alfabetização tecnológica” dos tutores, conteudistas e pedagogos, com ênfase nos recursos que eles mais irão utilizar no relacionamento com os alunos. Eles deverão aprender a utilizar o ambiente escolhido durante uma simulação com um módulo de teste.

2.9 Processo de comercialização

2.9.1 Divulgação e presença na mídia

A agência de publicidade que já opera com a Instituição em relação aos cursos presenciais será responsável para que a imagem da Instituição assim como o Curso de Inglês Básico sejam divulgados em jornais, nas seções de interesse do público-alvo, em revistas especializadas e direcionadas a profissionais em geral, em *banners* e *displays* colocados em aeroportos, congressos, através de mala direta e em *banners* na Internet. Anúncios na TV e no rádio em horários variados de forma a atingir o público-alvo também serão solicitados à agência.

2.9.2 Venda

A agência de acordo com contrato será remunerada na base de honorários fixos e fará o serviço de “marketing completo”, ou seja, participará com o grupo de criação, do departamento de mídia, do departamento de produção e do departamento de tráfego.

Quanto ao planejamento de vendas, solicitaremos da agência de publicidade que criem um *slogan* para o curso com uma frase simples em número de palavras, mas com enunciado de impacto que marque o serviço oferecido e o destaque no mercado.

Com a publicidade aprovada e as mídias determinadas, ofereceremos cursos grátis a diretores de empresas multinacionais

instaladas no Rio de Janeiro, para cada 5 funcionários pagantes que a empresa matricule, empresas essas que tenham computadores com acesso à Internet. Preços especiais serão oferecidos de acordo com o número de funcionários indicados pela empresa. Também como promoção de vendas, ofereceremos o curso a donas-de-casa residentes em condomínios de luxo nos diversos bairros do Rio de Janeiro, que possuam computadores e conexão com a Internet. Nesse caso, o síndico e uma dona-de-casa receberão uma bolsa de estudos cada um para cada 5 donas-de-casa que indiquem e que se matriculem.

A equipe de vendas será rigorosamente treinada, conhecendo os módulos do curso, seus objetivos e atividades para que haja perfeita sintonia entre o “vendedor” e o cliente. O cliente deverá ter consciência de que está “comprando” cultura, educação e um passaporte para a vida profissional e social.

Participação em feiras, exposições e congressos também estão planejadas, assim como visitas a Centros Universitários que sejam freqüentados pelo público-alvo ao qual o Curso de Inglês Básico se destina.

Os pais dos alunos dos cursos presenciais também serão convidados a participar de encontros onde o Curso de Inglês Básico a distância será exposto.

O valor do curso e o número máximo de parcelas em que este valor poderá ser dividido ainda será determinado.

2.10 Testagem do sistema

2.10.1 Cursos protótipos

Com base nas informações a serem compiladas no cadastro a partir dos alunos dos cursos presenciais da Instituição, entraremos em contato com os pais e adultos em geral listados nesse cadastro,

selecionaremos os mais interessados e sortearmos 5 alunos, para que façam um curso piloto inteiramente grátis.

O curso terá a duração de um mês, que é o prazo médio previsto para a duração de um módulo, conforme já mencionado no início deste trabalho. Os custos com este protótipo compensarão as experiências que serão adquiridas e que muito ajudarão na avaliação final do projeto.

2.10.2 Análise dos resultados

Haverá uma avaliação interna a cada seis meses onde procuraremos responder às seguintes perguntas:

- A proposta pedagógica realmente está apta a privilegiar a reflexão e o desenvolvimento do pensamento crítico?
- A avaliação é diagnóstica e processual e realçou as aptidões mais acentuadas do aluno?
- As parcerias se mostram adequadas às necessidades da Instituição?
- O conteúdo e os recursos tecnológicos conduzem à aprendizagem e à interação?
- Os avanços tecnológicos estão sendo utilizados de modo a favorecer o aluno e levá-lo à construção de seu conhecimento?
- O trabalho dos tutores é eficaz e motiva o aluno, contribuindo para diminuir a evasão?
- A interatividade entre alunos, tutores e coordenação está garantida?

- O tipo de acompanhamento administrativo garante um atendimento eficiente e cria fidelização por parte dos alunos?
- Os instrumentos de avaliação do curso contribuem para aprimoramentos e adequações futuras?

2.11 Manutenção

2.11.1 Do *site*

A manutenção do *site* quanto ao funcionamento e o *upload* de arquivos será feita pelo administrador.

2.11.2 Do ambiente de aprendizagem

As atualizações em relação à forma de apresentação e estética visual do *site* serão de responsabilidade de um *Webdesigner*.

2.11.3 Do conteúdo

Qualquer modificação, atualização ou acréscimo ao conteúdo do *site* será feita pelo conteudista.

2.11.4 Dos recursos humanos

A cada seis meses, após a avaliação interna e de acordo com as novidades que possam surgir, seja no setor educacional ou tecnológico, serão oferecidas oportunidades de atualização aos diversos profissionais envolvidos na criação e manutenção do curso e do *site* que o apresenta, na forma de cursos, palestras, *workshops*, etc.

2.12 Segurança

2.12.1 *Backup*

Tanto o material do curso como também o cadastro e todo o material produzido pelos alunos do curso serão protegidos contra perdas por um *backup*.

Os procedimentos para o *backup* assim como a escolha do equipamento, *software* e mídia a serem utilizados serão de responsabilidade do setor de suporte de informática.

O serviço de *backup* do curso, do cadastro e do material dos alunos deverá ser feito seguindo critérios diferentes, pois o curso, por exemplo, não sofre alterações diárias. Já o cadastro é atualizado a todo instante e por isso necessita de um *backup* diário.

2.12.2 Contra hacker

Será instalado um servidor dedicado para o uso de um *firewall* com o intuito de proteger todas as informações contidas em nossos bancos de dados. A escolha do *software* para tal finalidade também será de responsabilidade do suporte de informática. Nenhum acesso as nossas bases de dados ou às aulas será permitido sem o *login* com nome de usuário e senha válidos.

2.12.3 Contra vírus

O setor de suporte de informática será também responsável pela seleção e solicitação de aquisição de *software* para a proteção contra vírus.

As configurações de acessos e os tipos de arquivos que serão admitidos nos servidores também serão críticas para a segurança.

Somente pessoal devidamente autorizado poderá instalar programas, fazer *upload* de arquivos e modificações no *site*.

Os alunos somente poderão enviar arquivos em formato previamente autorizado e estes serão sempre rigorosamente verificados quanto à presença ou não de vírus, ou ainda de programas igualmente maliciosos.

2.13 Parcerias

Planejou-se procurar parcerias com editoras de livros didáticos em língua inglesa, principalmente de livros de histórias que é um material excelente para se treinar vocabulário e, ao mesmo tempo, incentivar a leitura. Apesar do curso ser destinado a adultos, o livro de história é sempre uma leitura didaticamente recomendada. A Instituição poderá recomendar os livros em sua bibliografia e receberia uma percentagem do número de livros vendidos.

Também está sendo considerada uma parceria com uma firma de transporte, já que vídeos com atividades complementares podem ser enviados aos alunos.

3 Problemas

Um dos maiores problemas que provavelmente encontraremos será o de montar a equipe priorizando os profissionais que já trabalham nos cursos presenciais da Instituição. Muitos bons professores não se mostram excelentes conteudistas e têm dificuldades em transformar os materiais com os quais estão acostumados a trabalhar no ensino presencial em módulos interativos e atrativos. A Instituição, porém, está aberta a diálogos e com certeza vai entender que uma equipe bem capacitada e aberta a mudanças vai fazer com que o serviço oferecido seja valorizado.

Após a implantação do curso, problemas de congestionamento no *link* de acesso ao servidor da Instituição e de conexão dos alunos com a Internet por falha, quer seja do seu provedor particular, ou da companhia telefônica, também poderão ocorrer.

Problemas específicos do desenvolvimento deste trabalho

- Elaboração do cronograma
- Elaboração do diagrama de precedência
- Cálculo de custo do projeto

4 Cronograma

Este cronograma vai permitir que todas as atividades a serem realizadas sejam rapidamente visualizadas na seqüência em que irão acontecer.

	TAREFA	DIAS	INÍCIO	FIM	PRED.
1	Definir aspectos pedagógicos do curso	20d	Fev. 26 2001	Março 23 2001	
2	Montar equipe de psicólogos para a seleção de profissionais para o desenvolvimento do projeto	5d	Março 5 2001	Março 9 2001	
3	Recrutar, selecionar e contratar pessoal para o setor financeiro	20d	Março 12 2001	Abril 6 2001	2
4	Recrutar, selecionar e contratar conteudistas e pedagogos	30d	Março 12 2001	Abril 20 2001	2
5	Desenvolver conteúdo	70d	Abril 23 2001	Julho 27 2001	4,1
6	Recrutar, selecionar e contratar profissionais de informática	15d	Abril 2 2001	Abril 20 2001	2
7	Treinar profissionais de informática	30d	Abril 23 2001	Junho 1 2001	6
8	Adequar instalações físicas	45d	Junho 4 2001	Agosto 3 2001	7
9	Definir, adquirir e instalar Hardware	15d	Agosto 6 2001	Agosto 24 2001	8
10	Definir, adquirir e instalar Softwares básicos	15d	Agosto 27 2001	Set. 14 2001	9
11	Definir, adquirir e instalar Softwares necessários ao desenvolvimento do material didático	15d	Agosto 27 2001	Set. 14 2001	9
12	Definir, adquirir e instalar Softwares de segurança	15d	Agosto 27 2001	Set. 14 2001	9
13	Contratar link de acesso à Internet	20d	Set. 17 2001	Out. 12 2001	12
14	Fazer download e instalação do pacote WebCT	1d	Out. 15 2001	Out. 15 2001	13
15	Criar contas no WebCT	10d	Out. 16 2001	Out. 29 2001	14
16	Recrutar, selecionar e contratar Especialistas em TI	15d	Agosto 27 2001	Set. 14 2001	2
17	Formatar conteúdo para ser utilizado na Web	60d	Set. 17 2001	Dez. 7 2001	16,5
18	Recrutar, selecionar e contratar Webdesigners	15d	Out. 3 2001	Out. 23 2001	2
19	Selecionar material extra para os alunos (links)	30d	Out. 15 2001	Nov. 23 2001	13
20	Determinar e registrar o nome do domínio do curso	7d	Out. 15 2001	Out. 23 2001	13
21	Planejar e desenvolver site	45d	Out. 24 2001	Dez. 25 2001	18,13,20
22	Integrar site e WebCT	15d	Dez. 26 2001	Jan. 15 2002	21,15
23	Fazer upload dos módulos para o site	7d	Jan. 16 2002	Jan. 24 2002	22,17
24	Testar funcionamento do sistema	20d	Jan. 25 2002	Fev. 21 2002	23
25	Elaborar o Manual do Aluno	25d	Fev. 22 2002	Março 28 2002	24
26	Colocar Manual do Aluno online	2d	Março 29 2002	Abril 1 2002	25
27	Elaborar e colocar ficha para cadastro de alunos no site	20d	Dez. 26 2001	Jan. 22 2002	21
28	Pagar licença do WebCT	1d	Fev. 22 2002	Fev. 22 2002	24
29	Configurar contas para o curso piloto	10d	Fev. 25 2002	Março 8 2002	28
30	Recrutar, selecionar e contratar tutores	20d	Nov. 12 2001	Dez. 7 2001	2
31	Treinar tutores	20d	Dez. 10 2001	Jan. 4 2002	30

32	Recrutar, selecionar e contratar equipe de Helpdesk	10d	Abril 2 2002	Abril 15 2002	22,26
33	Treinar equipe de Helpdesk	15d	Abril 16 2002	Mai 6 2002	32
34	Definir, adquirir e instalar software administrativo	15d	Agosto 27 2001	Set. 14 2001	9,3
35	Integrar cadastro de funcionários ao software administrativo para fins de pagamento	40d	Set. 17 2001	Nov. 9 2001	34
36	Preparar o sistema de cobrança por cartão de crédito	40d	Set. 17 2001	Nov. 9 2001	34
37	Integrar sistema de cobrança de matrícula ao site para a validação das matrículas	20d	Set. 17 2001	Out. 12 2001	34
38	Treinar pessoal do setor financeiro	20d	Nov. 12 2001	Dez. 7 2001	36,35,37
39	Selecionar alunos para o curso protótipo	7d	Março 11 2002	Março 19 2002	31,29
40	Acompanhar desempenho dos alunos e funcionamento do curso protótipo	30d	Mai 7 2002	Junho 17 2002	39,33
41	Analisar os resultados do curso protótipo	15d	Junho 18 2002	Julho 8 2002	40
42	Fazer ajustes finais necessários de acordo com a análise do curso protótipo	15d	Julho 9 2002	Julho 29 2002	41
43	Planejar campanha de marketing	30d	Mai 27 2002	Julho 5 2002	
44	Selecionar e contactar editoras para parcerias	30d	Mai 20 2002	Junho 28 2002	
45	Selecionar e contactar transportadoras para parcerias	30d	Mai 20 2002	Junho 28 2002	
46	Determinar e registrar a marca do curso	20d	Junho 3 2002	Junho 28 2002	
47	Veicular propaganda	30d	Julho 8 2002	Agosto 16 2002	43,44,45,46

5 Orçamento

Vamos utilizar um modelo simplificado de orçamento, mas que permite uma visão global dos custos.

Este orçamento inclui apenas as despesas previstas para o desenvolvimento e implantação do projeto. Despesas com salários da equipe após a implantação do mesmo não foram consideradas.

Tipo de despesas	Valor Previsto (R\$)
Instalações físicas (salas, cabeamento, refrigeração, fornecimento de energia, etc.)	100.000,00
Hardware (servidores, PCs, impressoras, etc.)	60.000,00
Software (WebCT, editores de texto, editores HTML, dicionários, etc.)	30.000,00
Fator Humano (técnicos, conteudistas, <i>Webdesigners</i> , especialistas em TI, etc.)	80.000,00
Produção de material didático (vídeos, direitos autorais, etc.)	40.000,00
Contratos (<i>link</i> de comunicação, transportadora, etc.)	20.000,00
Treinamento (workshops, uso de equipamento, etc.)	20.000,00
Marketing (mídia temporária e mídia permanente)	100.000,00
Taxas (domínio, marca, etc.)	1.000,00
Total:	451.000,00

6 Riscos

Qualquer empreendimento envolve riscos, mas quando esse empreendimento está estruturado em bases sólidas, isto é, em pesquisas de mercado, em objetivos definidos e com permanente atenção ao desenvolvimento e aos possíveis problemas que possam ocorrer, os riscos desse empreendimento vir a falhar são bem menores e que com investigação e ações constantes, quem sabe, inexistentes.

Os riscos que podemos correr é de ter que enfrentar um *boom* no mercado de Cursos de Educação a Distância mas que se estivermos à frente nas investigações e constantemente alerta, teremos como atualizar, inovar, tentando sempre continuar líderes no mercado.

Não poderemos nunca "dormir sobre o conquistado", ser negligentes, ser indiferentes aos concorrentes, ser despreparados tecnologicamente, nem nos esquecermos de que o material humano deve estar sempre bem incentivado e preparado para atualizações constantes.

7 Conclusão

Com a apresentação de nosso planejamento, esperamos ter dado uma visão detalhada de todas as etapas a serem cumpridas, de todos os objetivos que pretendemos alcançar e de todas as estratégias que farão com que os objetivos dessa Instituição que nos contratou sejam realizados.

Que todas as informações e sugestões aqui contidas se transformem em grande sucesso, resultando um Curso que embora no nome seja ministrado a distância, integre, reúna e faça de toda a equipe e clientela uma grande família.