

**FACULDADE SENAC FLORIANÓPOLIS
PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

MARCELO MARQUES SAAR

**CURSO A DISTÂNCIA DE CERTIFICAÇÃO EM INVESTIMENTOS
MÓDULO BÁSICO**

**FLORIANÓPOLIS
2009**

MARCELO MARQUES SAAR

**CURSO A DISTÂNCIA DE CERTIFICAÇÃO EM INVESTIMENTO
MÓDULO BÁSICO**

Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-Graduação apresentado à banca examinadora da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Educação a Distância.

Orientadora: Prof^a. MSc. Lidiane Goedert

FLORIANÓPOLIS
2009

MARCELO MARQUES SAAR

**CURSO A DISTÂNCIA DE CERTIFICAÇÃO EM INVESTIMENTO
MÓDULO BÁSICO**

Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-Graduação apresentado à banca examinadora da Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Educação a Distância.

Aprovado em ___ de _____ de 2009.

BANCA EXAMINADORA

Profª. MSc. Patricia França Alborghetti
Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis

Segundo Membro (convidado)
Instituição

Representante Institucional
Faculdade de Tecnologia Senac Florianópolis

(Substituir esta página no projeto pelo documento assinado e entregue ao aluno no dia da defesa do TCC!)

Dedico este trabalho a minha mãe.

AGRADECIMENTOS

À Lidiane Goedert, que me acompanhou, apoiou e auxiliou durante todo o desenvolvimento do curso e deste trabalho, aos tutores do Senac e a minha colega de Banco do Brasil Patrícia Moio, que me auxiliou na coleta de dados e confecção do trabalho.

RESUMO

O presente trabalho apresenta os fundamentos teórico-metodológicos para o desenvolvimento do Curso a Distância de Certificação em Investimentos Módulo Básico. Este curso já existe na modalidade presencial e é oferecido pela Universidade Corporativa do Banco do Brasil, portanto o seu desenvolvimento acontecerá em termos de adequação do projeto existente em atendimento às especificidades da Educação a Distância. O Conselho Monetário Nacional exige a Certificação para Investimentos para profissionais envolvidos com investimentos de clientes das instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, portanto este curso se destina à preparação dos profissionais para a realização do Certame junto às entidades com reconhecida capacidade técnica credenciadas para realizar provas objetivando conceder o referido Certificado.

Palavras-chave: Educação Corporativa, Certificação em Investimento, Educação a distância.

ABSTRACT

The present work presents the fundamental theoretic-methodologic to the development of Distance Course of Certification in Investments – Basic Modul. This course already has in the presencial modality and is offered by Universidade Corporativa do Banco do Brasil, so this development will happen to adequate the actual project to attend the specifications of Distance Education. The National Monetary Council the Certification in Investments to professionals involved with client's investments of financial institutions authorized to work by Central Bank of Brasil, so this course is recommended to prepare the professionals to realize the Certification in the companies with recognized technical capacity to realize the tests to get the Certificate referred.

Key word: Corporative Education, Investment Certification, Distance Education.

LISTA DE SIGLAS

Anbid – Associação Nacional dos Bancos de Investimento

Andima – Associação Nacional das Instituições do Mercado Financeiro

Bacen – Banco Central do Brasil

BB – Banco do Brasil

CMN – Conselho Monetário Nacional

EAD – Educação a Distância

SFN – Sistema Financeiro Nacional

UniBB – Universidade Corporativa do Banco do Brasil

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 01: Estrutura Curricular do Curso.....	25
Quadro 02: Cronogramas de Atividades do Curso	26
Quadro 03: Cronograma do Projeto.....	29
Tabela 01: Custos da Equipe de Desenvolvimento.....	31

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 Educação Corporativa no BB	12
1.2 Educação a Distância e Educação Corporativa	16
1.3 Justificativa	18
2 OBJETIVOS	20
2.1 Objetivo Geral	20
2.2 Objetivos Específicos	20
3 METODOLOGIA	21
3.1 Tipo de Curso	21
3.2 Carga horária e duração	21
3.3 Público alvo	21
3.4 Número de vagas	21
3.5 Recursos tecnológicos	21
3.6 Material didático	23
3.7 Tutoria	23
3.8 Equipe de Desenvolvimento	24
3.9 Estrutura do curso	25
3.10 Avaliação de Aprendizagem	26
3.11 Certificado	28
4 CRONOGRAMA	29
5 CUSTOS E FINANCIADORES	30
6 ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO	34
7 REFERÊNCIAS	35

1 INTRODUÇÃO

O mercado financeiro e de capitais vem se profissionalizando em todo o mundo. No Brasil, temos o Sistema Financeiro Nacional (SFN), que é um dos mais, se não o mais, desenvolvido e seguro sistema de gerenciamento de capitais do mundo. Contamos com várias ferramentas, como o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) o qual deu grande estabilidade à moeda nacional, a partir do momento de sua integral implantação em 2004. Através dele, todos os grandes pagamentos realizados são controlados em tempo real, afetando diretamente as reservas financeiras das Instituições Financeiras atuantes no Brasil, o que garante a liquidez do SFN, impedindo ou minimizando situações como no passado, onde a “quebra” de grandes instituições financeiras pôs em risco todo o SFN, como no caso do Banco Econômico. O Banco Santos já foi um exemplo de bom funcionamento deste sistema.

O mercado mundial de capitais é representado mundialmente pelos Bancos Centrais dos países. Em Genebra, são celebrados acordos para as práticas dos mercados, visando resguardar a segurança entre estes, e uma estabilidade monetária mundial. Em 1998 foi realizado um tratado em Genebra, visando uma aproximação dos sistemas financeiros dos países, com a definição de regras para a sua integração. Dentre outras medidas, o Brasil idealizou e customizou o SFN com o Sistema de Pagamentos Brasileiros, um sistema único para todo o país, no qual há uma maior segurança e transparência nas transações financeiras e na atuação das Instituições financeiras, bem como uma maior facilidade de controle pelo Banco Central do Brasil.

Em busca da continuidade na profissionalização do mercado financeiro, e atendendo aos anseios da população, que cada vez mais tem o direito de ser preservada na qualidade das informações prestadas, o Conselho Monetário Nacional (CMN), através da Resolução 3.158 de 17/12/2003 tornou obrigatória a certificação em investimentos para os profissionais que exercem atividades ligadas a investimentos financeiros. A resolução foi uma reedição de medida tomada em 19/12/2002 através da resolução 3.057 que determinou prazo para a certificação, prazo este que foi dilatado na nova resolução, passando a ser de 25% dos profissionais no ano de 2004, 50% em 2005, 75% em 2006 e 100% em 2007. Desta forma todos os atendimentos ao cliente, pessoalmente ou não, relativos as atividades de distribuição e mediação de títulos, valores mobiliários e derivativos passaram a ser obrigatoriamente

realizados a partir de 01/01/2008 por profissionais aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

As instituições representativas do mercado financeiro e de capitais, Associação Nacional das Instituições do Mercado Financeiro (Andima) e Associação Nacional dos Bancos de Investimento (Anbid) são entidades de reconhecida capacidade técnica pelo Banco Central, e se transformaram nas certificadoras dos profissionais, através da aplicação de provas sob sua responsabilidade. A partir de 2007, tão somente a Andima passa a conceder as certificações. A certificação nada mais é do que uma aprovação dos conhecimentos adquiridos para a prática no mercado. Para sua aprovação, o profissional deve ter pelo menos 70% de acerto nas questões.

O mercado financeiro conta hoje com uma população estimada de 500mil profissionais atuantes nas suas mais diversas áreas, sejam elas ligadas diretamente aos clientes, seja através das áreas meio das instituições financeiras. Segundo Andima¹ até o 22º teste haviam 112.511 profissionais certificados no exame CPA 10.

O Banco do Brasil (BB) detém praticamente 20% desta população do mercado financeiro, contando com quase 100mil profissionais. O BB, para enquadramento na legislação, considera que em cada agência (mais de 4mil) e em cada posto de atendimento (1.250) exista um mínimo de um profissional que lide com investimentos em títulos, valores mobiliários e derivativos. Isto deve representar algo em torno de 5.300 profissionais. Diante destes dados, o BB atingiu o percentual exigido pela legislação em meados de 2007, apesar disto, vem buscando continuamente o desenvolvimento dos profissionais, para a profissionalização cada vez maior de seus colaboradores.

1.1 Educação Corporativa no BB

A globalização vem trazendo muitas transformações em todos os mercados, e as empresas buscam cada vez mais uma melhor competitividade, para se manter no mercado e ter cada vez mais participação neste novo mercado globalizado.

A melhor forma de atuar para melhorar a competitividade e aumentar a participação no mercado globalizado é através de aquisições, fusões e incorporações, que trazem um ganho em escala, e cada vez mais a busca pela redução de custos e despesas. Como o custo de aquisição é alto, as empresas buscam fusões e incorporações, reduzindo cada vez mais seus

¹ As informações relativas à Andima foram obtidas no site: <http://certificacao.anbid.com.br/cpa10.asp> . Acesso em 14/05/09.

custos e despesas, temos o grande exemplo recente da fusão dos Bancos Itaú e Unibanco, tornando-se o maior conglomerado financeiro da América Latina.

Na busca da redução de custos e despesas, uma das saídas é a redução da rotatividade dos colaboradores, pois isto representa um valor elevado. Na busca da redução da rotatividade, se faz necessário a valorização do funcionário, buscando sempre o seu desenvolvimento. Para tanto, cada organização busca seus meios de realizar capacitação e aperfeiçoamento seja através de estrutura própria, válida para grandes organizações, seja através de parcerias e terceirização. Nas parcerias, temos grandes exemplos nas entidades do sistema S, como Senac, Senai, Sesi e Sesc, que oferecem capacitação em diversas áreas, para todo tipo de organização existente mercado.

No Banco do Brasil a Educação Corporativa existe desde 1965, sendo oferecidas oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional a todos os funcionários.

Fazendo uma retrospectiva, podemos citar os anos abaixo de relevância na educação corporativa no Banco do Brasil:

- Em 1965 o Banco do Brasil passa a desenvolver treinamentos internos, presenciais e a distância, com a criação do DESED (Departamento de Seleção e Desenvolvimento do Pessoal). O DESED surge com propostas ousadas para a época: parcerias com importantes instituições de ensino, escolas de inglês, e oferta de bolsas de estudo no exterior.
- Em 1977 são implantadas tecnologias avançadas de ensino profissional em sala de aula - disposição de carteiras em forma de "U", mesas modulares, jogos e dinâmicas de grupo, entre outros -, que valorizam a figura do treinando como sujeito da aprendizagem.
- Em 1986 é criado um setor de produção de vídeos para treinamento, fornecendo material didático para os cursos presenciais do Banco e um serviço de empréstimo de fitas para os usuários.
- Em 1989 surge o Programa de Informatização no Treinamento, com a participação do BB no curso Como Planejar o Treinamento em Informática, que abordava, entre outros assuntos, fundamentos de TBC (Treinamento Baseado em Computador).
- Em 1993 é lançado o Programa BB MBA - Treinamento de Altos Executivos, destinado à formação de Conselheiros, Diretores, Executivos da Direção Geral e Órgãos Regionais, Gerentes de Agências no Exterior e de Agências Estratégicas no País. O Programa disponibiliza, em parceria com as mais renomadas instituições

de ensino, cursos de pós-graduação lato sensu em diversas áreas, como finanças, marketing, controladoria, agronegócios e gestão de pessoas.

- Em 1996 é lançado o Programa Profissionalização, que procura estimular a discussão de conceitos como empregabilidade, planejamento de carreira e autodesenvolvimento profissional. Surge o primeiro treinamento baseado em computador (TBC), o curso Fundamentos da Atividade Bancária.
- Em 1998 é criada a TV Corporativa - TVBB, inaugurando a experiência do Banco do Brasil em teletreinamento.
- Em 2001 é inaugurado o Portal do Desenvolvimento Profissional, possibilitando o acesso a toda a informação sobre educação corporativa em ambiente web (intra e internet).
- Em 2002 no dia 11 de julho, é lançada a Universidade Corporativa do Banco do Brasil (UniBB), que dá continuidade à evolução da educação corporativa no Banco do Brasil.
- Em 2003 é criado o programa de co-gestão do orçamento de treinamento com os funcionários. O Programa Extraordinário de Desenvolvimento Profissional reserva 1/3 do orçamento de treinamento para ser utilizado por escriturários, caixas e comissionados do grupamento técnico-operacional. A gestão dos recursos é feita por Comitês eleitos pelos funcionários e que contam com a participação de representantes sindicais.
- Em abril de 2004 são lançadas as bases do Programa de Gestão de Desempenho por Competências no BB. O Projeto, experimental no ano de 2004, vai mapear as competências profissionais em toda a empresa e orientar o sistema de avaliação e desenvolvimento de competências no BB.
- Em maio de 2004 é realizado na Sede e por iniciativa da UniBB o Primeiro Encontro de Bancos Públicos para o desenvolvimento de competências profissionais. O Evento marca nova forma de atuação da UniBB no sentido de formar parcerias fortes dentro da própria indústria bancária para o desenvolvimento profissional.
- Em junho de 2004 é assinado convênio entre o BB/Universidade Corporativa e o Ministério da Educação - INEP para desenvolvimento do Projeto de Certificação de Competências Ocupacionais no BB. O projeto é inovador e pretende estabelecer

as bases de um sistema de certificação de conhecimentos e habilidades dentro do setor bancário.

O Banco do Brasil veio oferecendo desde então cursos em várias modalidades, seja presenciais, seja a distância, nas mais diversas mídias. A partir da criação da UniBB com site específico para treinamento, foram sendo aprimoradas as possibilidades de desenvolvimento nas carreiras do Banco do Brasil, inclusive existe no site um ambiente próprio denominado Trilhas, onde o funcionário pode selecionar seu objetivo dentro da instituição e verificar os treinamentos disponíveis e necessários para facilitar o alcance do seu objetivo profissional.

Os cursos oferecidos na modalidade à distância são em sua maioria na forma auto-instrucional, onde a Diretoria de Gestão de Pessoas (DIPES) encaminha o material de estudo, e o aluno define junto a um coordenador de treinamento, funcionário trabalhando na mesma unidade que o aluno, um cronograma de desenvolvimento de atividades e data de conclusão de curso. Eventuais dúvidas em treinamentos são buscadas no próprio site da UniBB, que contém o item dúvidas freqüentes para a maioria dos cursos oferecidos, bem como através de consulta interna por email, ou correio eletrônico, a ser efetivada pelo coordenador, às Gerências Regionais de Pessoas (GEPES), setores ligados diretamente à DIPES. A avaliação destes cursos é realizada através de teste de aproveitamento. Os testes podem ser na forma escrita, aplicados pelo coordenador, que apura o resultado conferindo a validação do curso, ou mesmo de forma on line, realizados diretamente no site da UniBB, que já apresenta o resultado imediatamente após o término do teste, e na sua aprovação, inclui o curso automaticamente no cadastro de formação do funcionário.

Existem também treinamentos realizados de forma on line, onde todo o treinamento é realizado no site da UniBB, inclusive a avaliação.

Sobre estes últimos cursos oferecidos na modalidade on line, alguns deles são disponibilizados para o público em geral, sejam clientes, acionistas e outros, bastando acessar o site <http://uni.bb.com.br> e se inscrever, realizando o treinamento automaticamente e sua avaliação no final, sem qualquer custo.

O Curso de Certificação em Investimentos é um curso oferecido hoje na modalidade auto instrucional, na qual o aluno recebe as apostilas e realiza o treinamento num período de 100 horas em um prazo de até 4 meses. Objetiva capacitar o profissional para o atendimento a clientes com investimentos financeiros, e é preparatório para a prova de certificação da Andima.

1.2 Educação a Distância e Educação Corporativa

Períodos letivos flexíveis e o ensino baseado no aluno, considerando a rotina massiva de trabalho atual, ao invés de no conteúdo fazem com a educação à distância seja adequado à Educação Corporativa.

Diversos autores apresentam conceitos diferentes para definir a Educação a Distância. Entre eles, Edith Litwin a define como:

“uma modalidade de ensino com características específicas, isto é, uma maneira particular de criar um espaço para gerar, promover e implementar situações em que os alunos aprendam. O traço distintivo da modalidade consiste na mediatização das relações entre os docentes e os alunos. Isso significa, de modo essencial, substituir a proposta de assistência regular à aula por uma nova proposta, na qual os docentes ensinam e os alunos aprendem mediante situações não convencionais, ou seja, em espaços e tempos que não compartilham”. (LITWIN, 2001,13).

Edith Litwin (2001) destaca ainda importantes aspectos referentes a esta modalidade de educação, tais como: flexibilidade, multiplicidade de recursos contribuindo para facilitar a construção do conhecimento, mediatização das relações, eficácia dos aspectos organizacionais e autonomia dos estudantes. Estes aspectos são concebidos como argumentos suficientes para considerar a EAD como uma forte aliada no sistema de formação, seja ele em nível de graduação, pós-graduação, capacitação, aperfeiçoamento profissional ou ainda outra forma de ampliar ou atualizar o conhecimento.

Apesar de a Educação a Distância ter se tornado mais conhecida e aceita com o advento da Internet, ela não é considerada uma modalidade nova. O primeiro registro de utilização da EAD no mundo data de 1829, na Suécia. No Brasil a primeira experiência com Educação a distância que se tem registro data de 1923. No entanto, é sabido que as primeiras atividades de ensino por correspondência aconteceram ainda no final do século XIX.

Alguns autores classificam os programas e experiências em EAD em três gerações, entretanto, atualmente já são consideradas 5 gerações. Na primeira predominava a comunicação baseada em material impresso via correio. O aluno interagiu apenas com o material didático. Era praticamente impossível a comunicação direta entre tutor e aluno visto que, esses cursos visavam atingir prioritariamente alunos das classes mais desfavorecidas os quais raramente tinham acesso ao telefone, por exemplo.

Na segunda geração, com a difusão do rádio e da TV, foram desenvolvidos programas radiofônicos e televisivos, mas o contato tutor/aluno ainda era precário, pois dependia de contato telefônico e havia a limitação de o aluno ser obrigado a estar disponível no horário de transmissão dos programas (SEGOVIA 2009).

Na terceira geração os avanços tecnológicos (principalmente a internet) propiciaram uma interação tutor/aluno e aluno/alunos. À comunicação assíncrona soma-se a comunicação síncrona. Muda também o foco pedagógico que passa a visar uma educação continuada e ocupacional. “Na prática da EaD, essas gerações coexistem e se complementam de acordo com a necessidade de cada realidade socioeconômico-cultural” (CORRÊA, 2006, p. 25).

Podemos enumerar as seguintes principais características da Educação a Distância (BO, 2006, unid.5, p.18):

- Oferece oportunidade de educação continuada para pessoas com a agenda cheia de compromissos profissionais e familiares;
- Oferece aos alunos de todos os cantos do mundo a mesma educação de qualidade dos grandes centros universitários;
- Cada aluno pode seguir seu próprio ritmo de aprendizagem;
- O aluno é agente ativo da construção de seu conhecimento e não mero espectador;
- Separação física e temporal (na maioria das vezes) entre professor e aluno;
- Oferece educação de qualidade a preços mais acessíveis do que a educação presencial porque, apesar de os custos de produção de um curso a distância serem superiores aos de um curso presencial, o universo de pessoas que esse curso pode atingir reduz o custo por pessoa.
- Elimina despesas com deslocamento dos alunos;

No entanto, não podemos ignorar que a educação a distância também apresenta vários desafios:

- A EaD exige disciplina e responsabilidade por parte dos alunos por isso muitos duvidam de sua eficácia na educação de crianças e adolescentes.
- Não existe imediatismo na correção de erros. Às vezes é grande o lapso de tempo entre a atividade do aluno e o retorno do tutor.
- A taxa de evasão é alta se comparada com o ensino presencial. Uma das formas de prevenir isso é o tutor manter um permanente diálogo com cada aluno a fim de conhecê-lo melhor para saber como manter sua motivação;

Apesar dos desafios a EAD é uma modalidade de educação em amplo desenvolvimento e está sendo utilizada para implementar projetos educacionais diversos e para as mais diferentes situações, tais como: capacitação para o trabalho ou divulgação científica, estudos formais em diferentes níveis (graduação e pós-graduação, por exemplo), educação corporativa, entre outros.

Portanto, realizar um treinamento via web é uma oportunidade de capacitação que oferece grandes facilidades tanto para quem disponibiliza o curso, quanto para quem está em processo de capacitação. No Banco do Brasil, que conta com uma grande área de abrangência, estando espalhado por todo o Brasil, deslocar colaboradores para realizar um treinamento de capacitação cada vez mais é oneroso, e a internet e a intranet surgem como facilitadores para a realização de treinamentos, por não gerar a necessidade de deslocamento, podendo serem realizados diretamente no ambiente de trabalho. Aí se encaixa o Curso a Distância de Certificação de Investimentos, Módulo Básico.

1.3 Justificativa

O Banco do Brasil, através de sua Universidade Corporativa (UNIBB) apresenta diversas oportunidades de treinamento em diversas áreas afetas a atividade bancária. A forma de treinamento se dá por diversas formas, seja por meio presencial, seja na forma auto-instrucional. Uma das oportunidades de treinamento é o Curso de Certificação em Investimentos Módulo Básico, oferecido na forma auto instrucional. O curso se destina a capacitação de profissionais para o atendimento relacionado a investimentos financeiros, objeto de certificação da Anbid.

A realização do curso de forma interativa, dentro da proposta, na modalidade a distância, vai ampliar a possibilidade de absorção, considerando que atualmente os índices de aprovação são relativamente baixos nos certames. Dados estatísticos da Anbid (Estatísticas da CPA – Quadro geral da CPA até Setembro/2008 disponível em <http://www.anbid.com.br> consulta em 14.01.2009) apontam que em 2008 os exames de 09/03/2008, 22/06/2008 e 21/09/2008 tiveram aprovações respectivamente de 58%, 38% e 38% nos exames impressos, do total de candidatos que prestaram os exames.

Através da adaptação do Curso de Certificação em Investimentos Módulo Básico para sua realização via web, o processo de aprendizado se tornará mais efetivo, ficando facilitado por intermédio da troca de informações entre os estudantes, situação que será possibilitada através da interação em ambiente virtual de aprendizagem. Com isto, compreender e assimilar

melhor o conteúdo virá como consequência, permitindo um maior índice de aprovação no teste de Certificação da Anbid.

A população a ser beneficiada com o projeto de curso é composta de todos os funcionários do Banco do Brasil do país que não foram certificado nos testes, quantidade esta estimada atualmente em 80 mil colaboradores. Portanto, este projeto apresenta as bases teórico-metodológicas para a adequação do Curso a Distância de Certificação em Investimentos Módulo Básico na modalidade de educação a distância, atendendo as suas especificidades.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Oferecer o Curso a Distância de Certificação em Investimentos Módulo Básico na modalidade à Distância aos colaboradores do Banco do Brasil visando contribuir em sua aprovação no teste de Certificação (CPA 10) realizado pela Anbid.

2.2 Objetivos Específicos

- Adaptar o curso de Certificação em Investimentos Módulo Básico da modalidade presencial para a modalidade a distância.
- Contratar equipe de profissionais para adequação do conteúdo didático para linguagem web.
- Preparar o curso no Ambiente Virtual de Aprendizagem.
- Organizar suporte educacional e tecnológico para a oferta do curso.
- Divulgar e realizar as inscrições.

3 METODOLOGIA

3.1 Tipo de Curso

Curso de capacitação.

3.2 Carga horária e duração

O curso tem uma carga horária total de 130 horas e um período de duração de 13 semanas (3 meses), correspondendo a 2 horas diárias de estudo durante 5 dias na semana.

3.3 Público alvo

O público alvo constituirá de colaboradores do Banco do Brasil que não foram aprovados no teste CPA 10 da Anbid, estimado em 80 mil pessoas.

3.4 Número de vagas

Serão oferecidas duas turmas de 20 alunos na fase piloto e posteriormente a toda a demanda.

3.5 Recursos tecnológicos

O curso será totalmente realizado de forma virtual (on-line) e o material didático disponibilizado impresso e na web. Para isso, as atividades serão realizadas com o suporte tecnológico do ambiente virtual Moodle, utilizando-se especialmente de chats, fóruns de discussão e correio eletrônico.

O Moodle é um software livre de apoio à aprendizagem. Software livre é qualquer programa de computador que pode ser usado, copiado, estudado, modificado e redistribuído com algumas restrições. As liberdades oferecidas por esse tipo de software são as seguintes:

- A liberdade para executar o programa, para qualquer propósito;
- A liberdade de estudar como o programa funciona, e adaptá-lo para as suas necessidades.
- A liberdade de redistribuir cópias de modo que você possa ajudar ao seu próximo;

- A liberdade de aperfeiçoar o programa, e liberar os seus aperfeiçoamentos, de modo que toda a comunidade se beneficie.

O software Moodle deriva do acróstico Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, e tem como proposta o aprendizado colaborativo no ambiente on-line, baseando-se na pedagogia sócio construtivista. “Moodle também é um verbo que descreve o processo de navegar despreziosamente por algo, enquanto se faz outras coisas ao mesmo tempo, num desenvolvimento agradável e conduzido freqüentemente pela perspicácia e pela criatividade” (MUZINATTI, 2007).

Por ser um projeto aberto, livre e gratuito, muitas Universidades e Escolas já utilizam o Moodle, tanto para a oferta de cursos totalmente virtuais, como também de apoio aos presenciais. “Também é indicado para outros tipos de atividades que envolvem formação de grupos de estudo, treinamento de professores e até desenvolvimento de projetos. Existem outros setores, não ligados diretamente à educação, que utilizam o Moodle como, por exemplo, empresas privadas, ONGs e grupos independentes que interagem na Internet.” (MUZINATTI, 2007).

O Moodle foi criado em 2001 pelo educador e cientista computacional Martin Dougiamas. É gratuito e pode ser instalado em qualquer ambiente que consiga executar a linguagem PHP (linguagem de programação livre utilizada para gerar conteúdo dinâmico na WEB). Trata-se de um sistema de construção colaborativa e passa por permanente atualização através da contribuição de diferentes profissionais das mais diversas áreas do planeta.

O curso está organizado em um ambiente virtual e dividido em módulos de estudo. Em sua página inicial o aluno encontrará um box com a introdução do tutor para os assuntos da semana. Logo abaixo aparecem oito boxes, um para cada unidade. Eles serão alimentados semanalmente com links para material de leitura ou áudio-visual e espaço para encaminhamento das atividades, conforme descrição a seguir:

Box principal

- Chat – espaço para a realização de atividades síncronas onde tanto os alunos quanto o tutor podem participar;
- Fórum – ambiente para a discussão dos temas colocados pelo tutor onde a comunicação ocorre de forma assíncrona. Sempre que achar conveniente o tutor pode intervir nas discussões;

- Tarefa – espaço onde o tutor apresenta uma proposta de atividade (normalmente um texto) e os alunos podem enviar os arquivos com seus trabalhos;
- Bloco de Notas – espaço onde cada aluno pode fazer suas anotações pessoais a respeito do curso Funciona como um diário ao qual apenas o titular tem acesso;
- Glossário – lista de termos importantes relacionados aos assuntos estudados no curso;
- Material de apoio – links para textos complementares, de aprofundamento nas matérias.

Box laterais

- Participantes – neste ícone o aluno pode acessar uma lista com todos os participantes do curso ordenados pelo último acesso de cada um. Pode também, a qualquer momento, editar o seu perfil e, verificar quem está on-line no mesmo momento;
- Correio – espaço para o envio de mensagens particulares entre os participantes.

3.6 Material didático

A adaptação do curso ao ambiente web se dará através do aproveitamento dos materiais hoje existentes e sua digitalização, para a disponibilização através da web utilizando o ambiente virtual Moodle, utilizando-se dos recursos que possibilitam fazer link para os textos. Para tanto, o material deverá passar por uma equipe de profissionais visando a adequação à web em atendimento às especificidades desta modalidade.

O material de aprendizagem é composto atualmente com 5 livros didáticos com o conteúdo das matérias a serem ministradas.

3.7 Tutoria

Uma das principais atribuições do professor na Educação a Distância é construir um ambiente de constante interação onde todos os participantes possam fazer contribuições para a construção do conhecimento do grupo. No ambiente virtual as tecnologias permitem que os participantes comuniquem-se sem a necessidade de estarem no mesmo lugar e sem precisar se conectar ao mesmo tempo. Mas para isso é necessário que o tutor esteja atualizado com os recursos tecnológicos disponíveis além, é claro de ter domínio do conteúdo didático da área.

O tutor tem como tarefa primordial criar um ambiente de interação e cooperação entre os participantes. Esse ambiente virtual amigável é um fator importante para manter a motivação do aluno. Outro ponto importante para manter o interesse do aluno no curso é ele não se sentir sozinho. Para isso o tutor precisa manter um diálogo constante com cada aluno a fim de conhecê-lo melhor e assim desenvolver a afetividade.

Está também entre as tarefas do tutor gerenciar os fóruns e chats e intervir nas discussões quando essas estiverem se distanciando do tema proposto ou quando o tutor perceber que pode surgir algum tipo de desentendimento entre os participantes. É também atribuição do tutor avaliar e informar as notas das atividades e das provas.

Para atuarem como tutores neste curso serão convidados funcionários do quadro gerencial que já atuem como instrutores em cursos presenciais do Banco. Como é sabido que mais de 90% dos instrutores internos do Banco não tem formação ou experiência em EAD, aos instrutores selecionados para atuarem como tutores nesse curso será ministrado um curso pela Diretoria de Pessoas (DIPES) sobre navegação no ambiente virtual e tutoria. Cada tutor dedicará duas horas por dia durante 65 dias dentro de sua jornada normal de trabalho para as atividades do Curso a Distância de Certificação em Investimentos Módulo Básico.

Para a prática de tutoria serão utilizados os fóruns, chats, e-mail, telefone e encontro presencial caso haja necessidade.

3.8 Equipe de Desenvolvimento

O curso será desenvolvido pela DIPES sediada em Brasília e, será distribuído para todas as Gerências Regionais (GEPES) que se encarregarão de disponibilizá-lo para todos os funcionários participantes.

O funcionário interessado (desde que pertencente ao público-alvo) deve solicitar ao Gerente da Unidade a qual pertence que o inscreva no curso. As GEPES Regionais organizarão um cronograma de realização do curso durante cada ano de acordo com a demanda. A cada edição do curso convocará 20 dos funcionários inscritos.

A DIPES convocará funcionários com comprovada experiência nos assuntos abordados no curso para fazerem parte da equipe de desenvolvimento do mesmo. Às GEPES Regionais caberá a responsabilidade de convidar funcionários com experiência nos tópicos da Estrutura Curricular e, que já façam parte do quadro de instrutores do Banco para participarem de um treinamento sobre navegação no ambiente virtual e práticas de tutoria a

distância. Após esse treinamento cada instrutor será convocado para desenvolver a tutoria para grupos de, no máximo, 20 alunos. Todo o suporte técnico será disponibilizado pela Diretoria de Tecnologia, com sede em Brasília.

3.9 Estrutura do curso

A estrutura curricular do curso será composta de 5 livros, divididos em Unidades, conforme mostra o quadro 01:

Quadro 01: Estrutura Curricular do Curso

Livro 1	UNIDADE I	Introdução
	UNIDADE II	Sistema Financeiro Nacional
Livro 2	UNIDADE III	Noções de Economia e Finanças
	UNIDADE IV	Princípios de Investimento
Livro 3	UNIDADE V	Fundos de Investimento
Livro 4	UNIDADE VI	Demais produtos de investimento
	UNIDADE VII	Mercado de Derivativos
Livro 5	UNIDADE VIII	Produtos Bancários
	UNIDADE IX	Ética e Relacionamento

O curso terá a duração de 13 semanas sendo que o tutor disponibilizará o material e as atividades da semana toda segunda-feira e, os alunos terão prazo até a sexta-feira imediatamente posterior para incluir suas participações nos fóruns ou encaminharem suas tarefas. Quanto for programado Chat o tutor fará uma pesquisa a fim de verificar o horário no qual mais participantes poderão estar on line. Todos os participantes terão uma hora por dia (inclusa na jornada de trabalho) para dedicarem-se ao curso em seu local de trabalho. No entanto, nada impede que, se o participante assim o desejar, acesse o curso em outros horários ou em casa, uma vez que o acesso será através da internet com uma senha previamente cadastrada no Banco. Como existe essa prerrogativa de acessar o curso fora do local de trabalho, a participação nas atividades e o envio das tarefas ficará aberto até o domingo. No entanto, é importante frisar que dez horas por semana serão consideradas horas trabalhadas, isto é, o colaborador irá participar no ambiente web durante 10 horas na semana dentro de seu horário de trabalho, no ambiente do BB.

3.9.1 Cronograma de Atividades do Curso

As atividades do curso serão distribuídas em semanas, conforme apresentado no quadro 02.

Quadro 02: Cronograma de atividades do Curso

Semanas	Unidades	Atividades
Semana 1	Unidade I	Capítulo 1 e Fórum
Semana 2	Unidade II	Capítulos 1, 2 e 3 e Fórum
Semana 3	Chat Opcional, Unidade III	Capítulos 1 e 2 e Fórum
Semana 4	Unidade IV	Capítulos 1, 2, 3 e 4 e Fórum
Semana 5	Unidade V	Capítulos 1, 2, 3, 4, 5 e 6 e Fórum
Semana 6	Unidade V	Capítulos 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 e 14 e Fórum
Semana 7	Tarefa Unidade V	
Semana 8	Unidade VI	Capítulos 1 e 2 e Fórum
Semana 9	Chat Opcional, Unidade VII	Capítulos 1, 2, 3 e 4 e Fórum
Semana 10	Unidade VIII	Capítulos 1, 2, 3, 4, 5 e 6 e Fórum
Semana 11	Unidade IX	Capítulos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 e Fórum
Semana 12	Tarefa Unidade IX	
Semana 13	Avaliação	

3.10 Avaliação de Aprendizagem

A Unidade I (Introdução ao Ambiente Virtual) é dedicada à familiarização dos alunos com o ambiente virtual. Serão feitas demonstrações da forma de utilização e funcionamento dos recursos desse ambiente. Os alunos serão convidados a participarem de pequenos fóruns e chats e a encaminhar na ferramenta “tarefa” um pequeno texto com suas expectativas em relação ao curso. Essas atividades serão analisadas e comentadas pelo tutor, porém não lhes serão atribuídas notas.

Da Unidade II a Unidade IX será proposto um fórum por semana referente ao capítulo em estudo. Será atribuída nota de 0 a 10 para a participação de cada aluno. Essa nota levará em consideração os seguintes pontos, que serão avaliados pelo tutor:

- frequência de participação durante a semana;
- pertinência das inserções;
- comentários às inserções dos colegas;
- apresentação de informações sobre o assunto buscadas em materiais complementares, evidenciando pesquisa.

A cada duas semanas será proposto um chat não obrigatório. Funcionará como uma atividade substitutiva para aqueles alunos que deixaram de participar de algum dos fóruns realizados nas semanas anteriores e será opcional para os alunos que estiverem com suas atividades em dia. Devido à necessidade de sincronicidade o tutor fará uma pesquisa junto aos alunos para verificar em qual horário a maioria tem disponibilidade. Utilizando os mesmos critérios dos fóruns será atribuída nota de 0 a 10 para essa atividade.

Na 7^a e na 12^a semanas serão propostas tarefas que consistem na elaboração de um texto baseado nas instruções do tutor. Cada uma valerá 10 pontos e a nota de “tarefas” será a soma das duas, dividida por 2.

Na 11^a semana serão propostos dois fóruns concomitantes, sendo um para a troca de idéias sobre a Unidade VIII e outro, sob orientação do tutor, de revisão toda a matéria estudada. Nenhum desses dois fóruns será pontuado.

Na 13^a semana será realizada uma prova dissertativa no próprio ambiente virtual englobando todos os assuntos estudados. Nesse dia o aluno terá 3 horas para concluir a avaliação. O tutor enviará o comentário e a nota diretamente para cada aluno através da ferramenta “correio” do Ambiente Virtual.

Para a aprovação no curso será necessária a nota mínima 7 (sete). Essa nota final será formada da seguinte forma:

- ✓ 10 Fóruns valendo 10 pontos cada um = 100
100: 10 = 10;
- ✓ 2 Tarefas valendo 10 cada uma = 20
20: 2 = 10;
- ✓ 1 Prova Dissertativa valendo 10 pontos.

NOTA FINAL = 10+10+10=30

30: 3 = 10.

Após a aplicação da prova, que é programada para ser concluída em 3 horas faltarão 2 horas para ser completado o período do curso. Essas duas horas, cada participante pode organizar da maneira que melhor lhe convier para responder um questionário que será disponibilizado no Ambiente Virtual. O aluno será convidado a opinar sobre o AVA, a estrutura curricular, os conteúdos, o sistema de avaliação e o desempenho do tutor, bem como realizar uma auto avaliação. Esse questionário tem a finalidade de verificar a reação do grupo

frente ao curso e servirá de subsídio para ações de melhorias e reformulações quando necessário.

3.11 Certificado

A aprovação no treinamento se dará a partir da obtenção de nota final mínima de 7 (sete). Após aprovado o aluno terá o curso incluído em seu cadastro de formação profissional existente no Banco do Brasil. Referido cadastro se trata de registro eletrônico do currículo de cursos realizados e concluídos com sucesso pelos colaboradores do Banco do Brasil.

4 CRONOGRAMA

O quadro 3 apresenta as principais ações do projeto e o prazo previsto para sua realização.

Quadro 03: Cronograma do Projeto

Atividade	Início	Término
Apresentação do projeto no BB	01/07/2009	30/09/2009
Formação da Equipe de desenvolvimento	01/01/2010	31/01/2010
Acompanhamento da adequação do conteúdo	01/02/2010	30/04/2010
Preparação do curso no Ambiente Virtual*	02/05/2010	31/10/2010
Definição dos tutores	01/11/2010	30/11/2010
Divulgação e Matrículas	01/12/2010	31/12/2010
Oferta do curso	02/01/2010	31/01/2010

* O tempo extenso de preparação considera a demora no departamento de tecnologia do Banco do Brasil.

5 CUSTOS E FINANCIADORES

O Curso a Distância de Certificação em Investimentos Módulo Básico será totalmente financiado pelo Banco do Brasil através de orçamento específico da Diretoria de Gestão de Pessoas.

O Banco do Brasil começou a utilizar software livre em 2001. Mas foi a partir de 2003 que seu uso começou a ser impulsionado chegando em 2006 a uma economia de aproximadamente 20 milhões de reais, que seria o valor aproximado gasto com licenças de programas proprietários. A Universidade Corporativa Banco do Brasil não poderia ficar de fora dessa revolução. Também está utilizando-se de softwares livres para seus cursos a distância via web.

Como já citado no item Recursos Tecnológicos (3.5) o ambiente virtual do curso de Certificação em Investimentos Módulo Básico será o Moodle que além de livre é gratuito. Assim não haverá custo com aquisição de tecnologia para o desenvolvimento do curso.

Todos os envolvidos no planejamento e na implantação do curso, desde a equipe técnica até os tutores, são funcionários do Banco do Brasil (exceção apenas para os digitadores que são contratados de empresas terceirizadas). Durante a concepção do curso será formado um grupo de trabalho composto por funcionários da área de tecnologia, da Diretoria de Gestão de Pessoas e funcionários instrutores dos cursos da área de administração e gestão. Esses funcionários efetuarão as atividades de desenvolvimento do curso dentro de sua jornada normal de trabalho e, portanto não haverá nenhuma alteração no valor de seus proventos. Apenas serão destacados para uma atividade diferente do seu dia a dia. O mesmo acontecerá com os funcionários (gerentes) que desenvolverão a função de tutores. Dedicarão uma hora por dia durante 65 dias dentro de sua jornada normal de trabalho.

Como os salários dentro do Banco do Brasil variam não apenas em função do cargo exercido, mas também do tempo de admissão e do tipo de agência fica praticamente impossível fazer uma planilha exata de custos antes de termos conhecimento dos nomes dos funcionários envolvidos no projeto. No entanto, vamos apresentar abaixo uma estimativa baseada em valores de referências e no modelo de Cálculo de Custo de Curso Oferecido em Rede de Computadores desenvolvido por Vânia Lomônaco Bastos:

Pressupostos do cálculo:

- 1 tutor atende uma turma de 20 alunos;
- Estimou-se que, para cada hora/aula são necessárias 10 horas do tutor para preparar o material a ser disponibilizado em rede. Isso significa que todos os profissionais que participam da preparação do curso (coordenadores, conteudistas, webdesigners, digitadores, etc) dividem entre si o valor equivalente a 10 vezes o salário hora.

O Curso a Distância de Certificação em Investimentos Módulo Básico que tem carga horária de 130 horas tem um custo de preparação equivalente a 130 salários/hora.

Com o quadro mais enxuto possível a equipe de desenvolvimento e implantação do curso seria composta por 8 funcionários, sendo:

2 Gerentes Gerais

2 Analistas Seniores

2 Analistas Juniores

2 Digitadores (contratados)

Sem levar em consideração as variáveis tempo de Banco e tipo de agência na qual os participantes do grupo de trabalho estão lotados, vamos fazer uma média do salário/hora desses profissionais.

Tabela 01: Custos da equipe de desenvolvimento

Gerente Geral	R\$ 50,00/hr.
Analista Sênior	R\$ 40,00/hr
Analista Júnior	R\$ 25,00/hr
Digitador	R\$ 5,00/hr
Média	R\$ 30,00/hr

Então, R\$30,00 é a média de salário/hora dos funcionários envolvidos na preparação do curso.

Assim,

$$CA = \frac{11 \cdot t \cdot w}{20}$$

Onde:

CA= custo por aluno;

t= total de horas/aula;

w = média do salário/hora dos funcionários envolvidos no projeto;

11 = 10 horas de preparação + 1 hora de aula;

20 = n° de participantes em cada turma sob supervisão de 1 tutor.

Então, no nosso curso:

$$CA = \frac{11 \times 65 \times 30,00 \times 2}{20 \times 2}$$

$$CA = R\$ 1.072,50.$$

À primeira vista o custo por aluno de R\$ 1.072,50 parece extremamente alto, estando fora dos padrões de mercado, no entanto esse valor considera a aplicação do curso para apenas 20 alunos. Estando pronto, o mesmo curso pode ser disponibilizado para várias turmas, um número incontável de vezes, sendo necessárias apenas pequenas atualizações. O valor calculado considera que estamos lidando com uma base de cálculo em cima de profissionais do BB que possuem um custo relativamente alto, comparando com outros profissionais do mercado.

Vamos então adaptar esse cálculo para um número maior de alunos para verificarmos a redução no custo.

Para efeito do cálculo vamos considerar o número de agências no país, deixando de lado a Rede de Apoio e os Órgãos da Direção Geral.

São 3.155 agências no país. A longo prazo será necessário preparar um novo gerente para cada uma dessas agências e mais aquelas que estão por abrir. Assim, teríamos pelo menos 3.155 funcionários enquadrados no público alvo do curso Gestão do Conhecimento.

No entanto, devido ao número reduzido de gerentes instrutores para atuar como tutores, vamos considerar uma média de 4 turmas por ano em cada Estado do país. É necessário ressaltar que existem Estados onde não há demanda para 4 turmas de 20 funcionários por ano. Por outro lado, em Estados como São Paulo, 4 turmas por ano está muito longe de atender a demanda, tanto do Banco como dos funcionários. Mas apenas para efeito de cálculos vamos considerar 80 funcionários por ano em cada Estado mais Distrito Federal fazendo o curso. Isso perfaz um total de 2.160 funcionários por ano no país.

Para examinar o custo do curso oferecido para 2.160 funcionários/alunos vamos dividi-los em grupos de 20, o que leva a 108 grupos. Para o primeiro grupo de 20 alunos, o custo já é conhecido – R\$ 1.072,50.

Para os demais grupos de 20 alunos o custo de preparação do curso desaparece, uma vez que será usado o mesmo material. Como custo permanecerá apenas o salário do tutor e de um analista sênior que ficará responsável pela coordenação do curso. Tem-se, então:

$$CA = \frac{CA1 \times n^1 + CA2 \times n^2}{N} \quad \text{onde: } n^1 = \text{número de alunos da turma inicial}$$

$$n^2 = \text{número de alunos remanescente do grupo}$$

$$N = \text{número total do grupo}$$

$$CA1 = \frac{11.t.w^1}{20} \quad \text{onde: } w^1 = \text{média do salário/hora dos funcionários envolvidos no projeto;}$$

$$CA1 = 1.072,50$$

$$CA2 = \frac{107.t.w^2}{2.140} \quad \text{onde: } w^2 = \text{média do salário/hora do gerente tutor e do analista sênior.}$$

$$CA2 = \frac{107 \times 65 \times 45,00}{2140}$$

$$CA2 = 151,93$$

$$CA = \frac{1.072,50 \times 20 + 151,93 \times 2140}{2160}$$

$$CA = \text{R\$ } 160,78 \text{ por aluno.}$$

6 ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

Um analista sênior lotado na DIPES ficará encarregado de acompanhar o desenvolvimento e a aplicação do curso. Além de verificar a conformidade com as instruções de todos os procedimentos administrativos das GEPES Regionais e das dependências, ficará encarregado de avaliar a pertinência e a eficácia do curso.

No Questionário de Reação disponibilizado para os alunos no final do curso eles opinarão sobre o ambiente virtual, a estrutura, o conteúdo pedagógico, o sistema de avaliação, o tutor e qualquer outro aspecto que considerem relevante. Nesse questionário os alunos também poderão sugerir alterações e adaptações no curso. O analista fará a compilação de todas as opiniões e sugestões e as levará para a equipe responsável pelo desenvolvimento do curso, a qual se reunirá após a conclusão de cada edição do curso (essa reunião será feita através de vídeo-conferência para não acarretar gastos com deslocamento).

A cada seis meses todos os funcionários são avaliados. Caberá ao analista comparar a avaliação imediatamente anterior ao curso de cada funcionário participante, com a avaliação imediatamente posterior e, verificar a porcentagem de funcionários que apresentaram desenvolvimento nos tópicos abrangidos pelo curso. Se esse percentual for inferior a 70% o analista deverá propor à equipe de desenvolvimento uma reformulação ou a suspensão do curso. Essa é a chamada Avaliação de Impacto do Treinamento no Trabalho.

O analista deverá também comparar o resultado gerencial e financeiro das dependências onde 3 ou mais funcionários participaram do curso, com os resultados anteriores ao curso. No caso de não haver alteração ou o resultado apresentar diminuição, em 30% ou mais das dependências caberá ao analista levar essa constatação para a equipe de desenvolvimento do curso para que essa discuta quais tópicos podem ser melhorados, inseridos ou excluídos. Essa é a Avaliação de Impacto do Treinamento na Organização.

Para a avaliação e acompanhamento das etapas do projeto serão realizadas reuniões periódicas visando identificar a necessidade ou não de ajustes nas ações previstas.

7 REFERÊNCIAS

ANDIMA. Disponível em <<http://www.andima.com.br/andima/quemsomos.asp>>. Acesso: 14 maio 2009.

BO, Maria Clara Lanari. **Experiências em EAD**. Educação a Distância, SENAC, 2006.

Banco Central do Brasil. Disponível em <<http://www.bcb.gov.br>>. Acesso: 15 maio 2009.

Banco do Brasil. Disponível em:
<<http://www.bb.com.br/portalbb/page113,101,2303,0,0,1,1.bb?codigoNoticia=1910&codigoMenu=225>> Acesso: 15 maio 2009.

Certificação Anbid. Disponível em:
<http://www.anbid.com.br/institucional/CalandraRedirect/?temp=5&proj=ANBID&pub=T&comp=sec_EDUCACAO_CERTIFICACAO&db=CalSQL2000&docid=6B252E75062284AA032570D60062ACB7> Acesso 15 maio 2009.

CORRÊA, Juliane. **O cenário atual da EAD**. Rio de Janeiro: Especialização em Educação a Distância, SENAC, 2006.

LITWIN, Edithe. Das tradições à virtualidade. In: **Educação a Distância**. Porto Alegre: ArtMed, 2001.

LITWIN, Edith (org.). **Educação a Distância: Temas para Debate de uma Nova Agência Educativa**. Porto Alegre, Artmed, 2001.

SEGOVIA, Rogelio. **La Tercera Generacion de la Educacion a Distancia**, Fundesco
http://www.fe.unb.br/catedra/bibliovirtual/ead/la_tercera_generacion_de_la_educacion_a_distancia.htm consulta em 15.05.2009

UniBB. Disponível e.: <http://www.bb.com.br/portalbb/home1,139,139,23,0,1,8.bb> Acesso: 15 maio 2009

FICHA CATALOGRÁFICA

SAAR, Marcelo Marques. Curso de Certificação em Investimentos
Módulo Básico / Marcelo Marques Saar – Florianópolis, 2007.

Monografia (Especialização em Educação a Distância) – Faculdade
Senac de Florianópolis, 2009.

Bibliografia: Educação à Distância, Senac, 2009

1. Educação Corporativa 2. Educação a distância