



A QUALIDADE DA FORMAÇÃO E-LEARNING

A DLC é uma empresa que lidera no mercado da formação online e tem como membro da administração, Ana Fernandes, que exerce essa função há mais de 20 anos. Para a nossa entrevistada, o maior desafio profissional foi o desenvolvimento da empresa numa área de ponta que, na altura, era desconhecida pela maior parte das pessoas. Esta empresa criou um sistema de avaliação inovador que também serve para analisar os comportamentos dos formandos na utilização da plataforma, e melhor compreender o formando através do conhecimento do seu estilo de aprendizagem.

O QUE REPRESENTA, PARA SI, SER ADMINISTRADORA DA DLC?

Ser administradora da DLC é uma função que desempenho há mais de 20 anos com muito orgulho, por ter contribuído para o crescimento de uma empresa cujos produtos e marcas como a DLC no mercado da formação online e a Plataforma Netforma que é a nossa plataforma eletrónica onde decorrem os nossos cursos em eLearning, serem reconhecidos pelos clientes e formandos, como produtos de qualidade e até o melhor que se faz a este nível no nosso país e mesmo à escala mundial.

DE QUE FORMA ABRAÇOU A EMPRESA?

Inicialmente fui contratada pela Universidade Católica para consultora do Projeto DISLOGO que se tratava de fazer formação em Gestão a empresários, num modelo de ensino à distância, isto no longínquo ano de 1995, ainda com recurso a livros pedagogicamente preparados para essa metodologia, CR-Roms, e filmes em VHS, em que os formandos recebiam estes materiais em Kit e depois tinham apenas aulas presenciais ao sábado.

Posso então dizer que a minha empresa nasce assim como uma spin-off da Universidade Católica, tendo deixado de ser consultora em nome individual e tendo criado a empresa em outubro de 1998. Obviamente, como entretanto surgiu a Internet, a DLC passou logo a fazer um ensino com a utilização da nova metodologia de eLearning, construindo conteúdos consubstanciados num Modelo Pedagógico interativo o SAFEM-D, os quais passaram a ser utilizados na nossa escola virtual que foi concetualmente criada pelo meu atual sócio e que serviu de base ao seu doutoramento e que é a Plataforma NetForma. Sempre acompanhei esta função com a de docente universitária até me reformar em 2010, e considero que foi importante para ambas as profissões o contributo uma da outra.

QUE DESAFIOS TEM ENFRENTADO, ENQUANTO PROFISSIONAL NUM CARGO DE CHEFIA?

Não posso dizer que tenha enfrentado desafios específicos à minha condição de mulher empresária porque nunca senti que esse facto tivesse em si mesmo qualquer relevância na minha atividade. Penso que os maiores desafios tiveram a ver com o facto de trabalhar numa área de ponta, desconhecida pela maior parte das pessoas, pois habitualmente a formação era feita presencialmente e a DLC chegava com a “Boa nova” de que se podia fazer o aperfeiçoamento das pessoas através de uma nova metodologia, a qual permitiria um ganho imenso de tempo e de custos, pois deixava de ser necessário viagens, pagamentos de deslocações e hotelaria a formandos e formadores, isto à distância de um clique, ou seja quando se quisesse, onde se estivesse



Ana Fernandes, Administradora da DLC



A equipa pedagógica e os dois administradores da DLC

e a qualquer hora do dia ou da noite, era possível aceder aos conteúdos feitos pelos melhores profissionais, tirar dúvidas com um tutor automático ou tutor técnico de forma pessoal através de mensagem ou vídeo conferência previamente marcada, podendo as organizações replicarem os cursos a todos os seus funcionários distribuídos geograficamente pelo país ou mesmo pelo mundo, as vezes que quisessem, apenas com o pagamento inicial.

Quando há cerca de 20 anos se tentava explicar a bondade desta metodologia, podemos dizer que se tratava de uma espécie de evangelização e acreditam, não foi fácil, na medida em que as pessoas são, de um modo geral, avessas à mudança.

Penso que a utilização dos algoritmos que hoje tanto se fala quando abordamos o tema da moda e que é a Inteligência Artificial, nós na DLC já estamos a fazê-lo há muito, quando criámos um Sistema de Avaliação sofisticado e uma espécie de “big brother” para ajudar a gestão da formação a analisar os comportamentos dos formandos ao nível da utilização da plataforma, ou seja: o tempo que cada formando esteve a estudar, as horas mais utilizadas, os resultados dos testes, os trabalhos práticos e as questões dos fóruns, etc. Por outro lado, todos os formandos quando entram pela primeira vez na plataforma são suscitados a responder a testes que visam dar-lhes a conhecer o seu próprio estilo de aprendizagem e, com isso, permitir ao tutor um maior conhecimento de cada formando, assim como a plataforma automaticamente, poder criar aulas específicas para o estilo de cada formando.

COMO DESCREVE A SUA EMPRESA?

A minha empresa é a única do país que trabalha apenas com a formação em eLearning, e aquando da crise não foi fácil manter as mesmas equipas de trabalho, sem ter despedido ninguém, aguentando com capitais próprios os anos mais complicados, dado que em épocas de crise as empresas consideram sempre

que a formação não é muito importante e pode ser secundarizada, pois pensam que é apenas um custo e não um investimento. Todavia, passada essa fase, foi possível continuar e até crescer, aumentando exponencialmente o nosso volume de formação.

A DLC é líder do mercado em algumas áreas de atividade, nomeadamente na área dos Seguros, pois também somos acreditados pela ASF, além da DGERT para ministrarmos os cursos que permitem aos Agentes, Auditores, Corretores de Seguros e Resseguros exercerem a sua função na Distribuição de Seguros e por tal, temos como clientes as maiores Seguradoras, alguns Bancos e muitas empresas de crédito aos consumo, assim como Mediadores em geral.

Outra das áreas em que somos líderes é a área da saúde, trabalhando para as Ordens e principais associações, assim como para farmacêuticas e hospitais. Fizemos vários protocolos com Universidades no sentido dos seus alunos frequentarem alguns dos nossos cursos.

Eu costumo afirmar que no eLearning de qualidade



A administração da DLC na Universidade de Macau

todas as matérias são passíveis de serem ministradas nesta metodologia e para nós é sempre desafiante prová-lo, como aconteceu quando entrámos na área do Desporto com a construção de cursos para Treinadores de Grau I e depois Grau II que prepara profissionais para qualquer tipo de atividade desportiva, desde o ténis, futebol, golfe, boxe, etc. Também temos uma equipa pedagógica que tem concebido cursos comportamentais, como liderança, empowerment e coaching, atendimento, vendas, negociação, marketing, etc. E, embora pretenda treinar as soft skills, que carecem de maior interatividade e treino, conseguimos colmatar essa falta, através dos vídeos e das aulas práticas.

Um dos aspetos que tem sido mais gratificantes para nós é constatarmos que a formação que construímos à medida dos nossos clientes, por exemplo na área da grande distribuição com cursos de talho, peixaria, etc. e que são ministrados a pessoas com baixas qualificações e nível etário elevado, dada a amigabilidade da nossa plataforma e a simplicidade dos conteúdos, têm sido um sucesso, com uma enorme adesão por parte desses trabalhadores que se sentiram mais integrados por terem acreditado neles e nas suas capacidades, o que resultou num aumento da sua motivação e subsequente aumento do negócio do cliente.

COMO É QUE A DLC FORMA O FUTURO DOS PROFISSIONAIS?

A nossa preocupação é de duas ordens de razão, uma interna, pois consideramos vital a preparação dos nossos colaboradores, daí a formação que lhes é dada a nível do software mais evoluído de forma a estarem sempre atualizados e com uma intensa formação interna sobre a nossa área que é muito específica ao nível do nosso Modelo Pedagógico e da nossa plataforma que tem vindo a ser desenvolvida de acordo com as necessidades e pedidos dos nossos clientes de forma a personalizarmos a nossa oferta.

E outra externa, tentando estudar a melhor forma de ensinar e reter os conhecimentos de molde a que os formandos possam ter uma aprendizagem efetiva, o que passa pela nossa metodologia de ensino: conteúdos bem construídos pelos especialistas, mas de acordo com o nosso modelo que exige que a matéria seja dada por tranches ou módulos e estes subdivididos em tópicos, no final dos quais existe uma autoavaliação e posteriormente uma avaliação por módulo que também é formativa, interatividade dos conteúdos de modo aos formandos poderem interagir com os mesmos, aulas práticas individuais e de grupo, de modo a transformar o saber em competências e a animação ao nível das imagens e dos vídeos para que o ensino contemple também aspetos visualmente apelativos.

Estes profissionais ganham tempo com o uso desta metodologia e, ao contrário do que costuma acontecer em geral, não desistem da formação e têm resultados que estão em média nos 87%, permitindo-lhes valorizar a sua função, evoluírem na carreira e adquirirem maior prestígio na sua organização.

QUAIS AS MAIS VALIAS DE UMA EQUIPA MULTIDISCIPLINAR?

São imensas e na DLC trabalhamos com várias equipas específicas, nomeadamente a de gestão, dos consultores pedagógicos, a dos técnicos multimédia e a dos programadores, mas todos interagem uns com os outros, quer no serviço ao cliente para o desenvolvimento de uma qualquer solução, quer no desenvolvimento de um produto inovador ou na construção de especificidades da própria plataforma. Nos nossos cursos também promovemos o trabalho em equipa e a comunicação interdisciplinar nos fóruns.

NESTE DIA INTERNACIONAL DA MULHER, QUE MENSAGEM GOSTARIA DE DEIXAR A QUEM TAMBÉM AMBICIONA UM LUGAR DE TOPO?

A única mensagem que posso dar a qualquer mulher é que é possível chegar a uma posição de topo de uma organização, ou criar a sua própria empresa, e isso apenas depende de: trabalho, trabalho e mais trabalho e acima de tudo, nunca desistir mesmo nas piores situações e acreditar, com uma atitude positiva, que é possível ultrapassar os problemas e atingir os objetivos.

Às mais jovens, apenas aconselho que se esforcem por terminar uma licenciatura, seja em que área for, pois é importante ter uma sólida formação de base, e, mais tarde, será possível acrescentar uma formação de pós-graduação, mais adequada à consolidação de uma futura profissão.



Avenida Infante D. Henrique Lote 333H,
2º Piso, Escritório 24 Urbanização
Lisboa Oriente
Expo 1800-282 Lisboa

T.: 96 4016839
www.dlc.pt
Email: dlc@dlc.pt