

# Orientação Profissional *Online*: Uma Experiência em Processo

---

---

*Maria Elci Spaccaquerche*<sup>1</sup>

Pontifícia Universidade Católica, São Paulo

## RESUMO

Esse artigo tem como objetivo apresentar os princípios gerais que norteiam o programa de orientação profissional mediado por computador, bem como sua composição estrutural e metodológica. O Programa Orientação Profissional *online* – OP *online* – desenvolvido pela autora em parceria com a Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, teve seu início em agosto de 2000. Nos anos de 2003/2004 atendeu 851 adolescentes integrantes do Programa de Adolescentes Trabalhadores do Banco do Brasil, experiência cujos resultados gerais e observações são aqui apresentados.

*Palavras-chave*: orientação profissional *online*; escolha profissional; trabalho por computador.

## ABSTRACT: Vocational Guidance *Online*: Construction of a Project

This paper presents the general principles, the structure and methodology of a vocational guidance program conceived for the virtual mean. The Vocational Guidance Program – the VGP *online* – developed by the author together with the Catholic University of São Paulo, started in August, 2000. In the years 2003 and 2004, it attended a population of 851 boys and girls working at the Brazilian State Bank (Banco do Brasil), who participated in a program of education and development. The general results and observations of this experience are related.

*Keywords*: vocational guidance online; career choice; working by computer.

## RESUMEN: Orientación Profesional *Online*: Un proyecto en construcción

Este artículo tiene como objetivo presentar los principios generales del programa de orientación profesional mediado por computadora, así como su composición estructural y su metodología. El programa Orientación Profesional *online* – el OP *online* – desarrollado por la autora en asociación con la Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, se inició en agosto de 2000. En los años 2003 y 2004, atendió a 851 adolescentes integrantes del Programa de Adolescentes Trabajadores del Banco do Brasil. Los resultados generales y observaciones de esta experiencia son presentados aquí.

*Palabras-claves*: orientación profesional vía internet; elección profesional; trabajo por computadora.

---

<sup>1</sup> Endereço para correspondência. Rua Rutília 41, 01432-050, Jardim Paulista, São Paulo, SP. Fone/Fax: (11) 3884 6466. E-mail: mariaelci@uol.com.br

---

---

O Programa Orientação Profissional *online* (OP *online*) - está fundamentado na abordagem clínica, integrando especialmente idéias de Bohoslavsky (1977), e na concepção desenvolvimental de Ginzberg (1966), que considera a escolha profissional um processo contínuo na vida do indivíduo.

O eixo principal da proposta de Bohoslavsky é considerar o jovem como capaz de fazer sua escolha profissional. Ao propor a abordagem clínica contrapondo à atuarial, ele devolve ao jovem sua capacidade de reflexão, de liberdade de escolha e conseqüente responsabilidade pela mesma. O papel do psicólogo é auxiliá-lo na percepção de si mesmo, orientá-lo quanto às informações sobre as profissões, e encaminhá-lo na construção de critérios para sua escolha profissional.

Ginzberg (1966) entende a dimensão profissional de um indivíduo desenvolvendo-se a partir de escolhas feitas em diversos estágios de sua vida. “Durante esses estágios o indivíduo vai fazendo uma série de compromissos entre as suas necessidades e as oportunidades oferecidas pela realidade social em que vive”. (Neiva, 2002, p.15).

A orientação profissional, assim considerada, é um trabalho profilático, cujos objetivos aproximam-se de conceitos educacionais. Educação, aqui entendida num sentido amplo, inclui a *reflexão* e conseqüente desenvolvimento do pensar; a *percepção* do indivíduo de si mesmo e do seu contexto social, ou seja, a consciência do eu no mundo; e a *escolha* das próprias ações, o que implica no exercício da liberdade e da responsabilidade.

A partir das considerações teóricas e das experiências com orientação profissional seja em consultório, em grupos ou individualmente, seja em escolas, estabeleceu-se cinco pressupostos teóricos para o desenvolvimento do conteúdo e da metodologia de trabalho do programa OP *online* (Spaccaquerche, 2001). São eles:

1) *A orientação profissional é um processo de aprendizagem da escolha.* Nesse sentido, o programa apresenta atividades que levam os jovens à reflexão sobre os quesitos que envolvem uma escolha, e especificamente a escolha profissional.

2) *Para qualquer escolha é necessário que se disponha do conjunto de informações pertinentes ao objeto da mesma.* O OP *online* oferece no seu escopo oportunidades para que o jovem reconheça suas potencialidades, valores, interesses, como também fornece informações sobre as profissões, cursos, mercado de trabalho, e sugere habilidades necessárias para o desenvolvimento das mesmas.

3) *A interatividade e as dinâmicas grupais são facilitadores do processo da escolha profissional.* Nos trabalhos de orientação profissional desenvolvidos com grupos de jovens, em escolas ou consultórios, constata-se que as dinâmicas grupais auxiliam na obtenção de informações e nas reflexões referentes ao próprio processo de escolha. A troca de informações e a interação entre os componentes do grupo sempre se mostraram como elementos enriquecedores do processo individual de escolha. Para esse fim foram criados espaços virtuais dentro do programa OP *online*, como os fóruns e a sala de bate-papo.

4) *A escolha feita através de um processo de reflexão é uma escolha responsável.* Entendendo que toda escolha é um exercício de liberdade, o orientando ao fazer sua escolha profissional, após um processo de reflexão, está mais consciente dos seus atos e mais ciente das conseqüências dos mesmos. Ele se torna mais apto para responder por suas escolhas. Para que isso ocorra é necessário que haja um diálogo entre o orientador e orientando, com características específicas, focado na escolha profissional. No programa OP *online*, esse diálogo acontece principalmente através de mensagens personalizadas que o orientando recebe durante o processo, focando suas respostas às atividades do programa, e também nos fóruns e nas salas de bate-papo.

5) *A carreira profissional é um processo contínuo ao longo da vida do indivíduo.*

A percepção de que o processo de desenvolvimento de uma carreira profissional é um processo contínuo, leva o jovem a contextualizar sua escolha no momento presente, o que, além de conectá-lo à realidade objetiva, propicia a redução da alta ansiedade que tão freqüentemente aparece nessa fase de vida. A sua escolha é a possível no presente momento, com a perspectiva de que possa se tornar a viga mestra de sua carreira profissional, entendendo que outras escolhas poderão ser feitas no sentido de agregar conhecimento e dar consistência à mesma.

Tendo-se como base esses princípios teóricos, aqui abordados de maneira sucinta, desenvolveu-se uma metodologia e um conteúdo específicos para o processo de orientação profissional via internet.

Esse artigo tem dupla proposição. A primeira é de relatar o método e o conteúdo do programa *OP online*. A segunda é apresentar os primeiros resultados obtidos desse trabalho desenvolvido com grupos na Internet aberta, e junto aos jovens do “Programa de Adolescentes Trabalhadores” do Banco do Brasil (PAT/BB).

### Arquitetura do Programa

Foi a partir de um encontro na PUC-SP com as professoras Maristela Guimarães André, Vera Giffone e Rosa M. Farah que surgiu a idéia de transformar o livro de Spaccaquerche (1999) num programa de orientação profissional mediado pelo computador. Estabeleceu-se uma parceria de trabalho entre a autora e a Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, através de seus departamentos: Coordenação Geral de Especialização, Aperfeiçoamento e Extensão – COGEAE, e do Núcleo de Pesquisa em Psicologia e Informática – NPPI. Iniciou-se, então, um trabalho intenso de elaboração e adequação do conteúdo ao meio virtual, com o suporte técnico da COGEAE, além das discussões e estudos sobre questões éticas envolvidas. Esse entrelaçamento en-

tre as possibilidades técnicas do meio virtual e a adequação da linguagem às atividades propostas, além do próprio processo de orientação profissional foi um projeto de construção consolidado passo a passo pela autora e equipe técnica.

O conteúdo programático precisou ser adequado não só ao novo meio, como à linguagem coloquial da população a que era destinado. A linguagem *online* tem características próprias tanto na escrita digitada como na estrutura visual, o que foi considerado para a construção do programa, juntamente com as formas peculiares de escrita do público alvo, adolescentes, na faixa de 15 a 20 anos.

A regra básica para a comunicação via Internet é a comunicação concisa. “Escreva pouco, e, se puder, menos ainda. Tudo deve ser rápido objetivo e econômico. Objetividade e precisão são, portanto importantes”, aponta Nicolaci-da-Costa (1998, p. 177). A autora chega mesmo a sugerir que se crie um estilo novo para os textos na Internet, “que se tornam semelhantes a uma conversa com quem o escreveu” (p. 193). Assim, a formatação dos textos e linguagem escrita do programa foram cuidadosamente elaboradas de modo a se adequarem ao meio porém, sem prejuízo da integridade da língua portuguesa e da seriedade da proposta. A forma coloquial ficou bastante semelhante àquela já apresentada por Spaccaquerche (1999).

Outro fator importante para trabalhos desenvolvidos no meio virtual diz respeito à motivação. As questões que surgiram foram: Como atrair a atenção do jovem de modo que ele não abandone o computador e o programa? Como elaborar um programa não tedioso e ao mesmo tempo sério e eficaz? Além do cuidado em relação aos textos e à linguagem, houve cuidado com a composição das páginas e com as atividades específicas da orientação profissional que foram estruturadas de modo a atrair a atenção do jovem, mantendo-se um certo nível de leveza, velocidade e dinamismo.<sup>1</sup>

À medida que o projeto se desenvolvia dentro dessa nova tecnologia, muitos paradigmas do mundo acadêmico tiveram que ser revistos, reanalisa-

<sup>1</sup> A linguagem visual do programa foi desenvolvida dentro da plataforma oferecida pela PUC-SP pela equipe técnica, coordenada por Josely Affonso, tendo como webdesigners Valdemir Gonçalves dos Santos para a versão original do programa, e Alexandre Bocuto para a versão adaptada para a população dos jovens do PAT/BB.

dos, e reconsiderados. O novo mote para uma pedagogia atual, dentro da internet, poderia ser: “Vamos simplificar”, ou como dizem os jovens diante de explicações mais complexas “sem muita filosofia!”. E isso é muito diferente, se compararmos com o mote popular de algumas décadas atrás, quando era comum a frase: “se se pode complicar, por que simplificar?”. Esses motes ou frases populares que emergem de uma consciência coletiva revelam o *modus vivendi*, o modo de pensar e agir da cultura naquele momento, que perpassa todos as instituições e grupos sociais, desde o mundo burocrático até o mundo acadêmico e intelectual. Dessa maneira, qualquer trabalho desenvolvido via internet, que é uma tecnologia atual, traz no seu bojo elementos de transformação e mutações de paradigmas do ensino e da aprendizagem.

O grande desafio de um programa via internet é a sintonia entre conteúdo e forma, sendo fundamental que essa sintonia aconteça. Sabe-se que uma apresentação visual inadequada leva à perda de todo o conteúdo. O mundo da imagem: cinema, televisão, vídeo, revistas, a mídia em geral, e agora a internet, privilegia, na maioria das vezes, a forma em detrimento do conteúdo, pois a forma, ou seja, a imagem capta o indivíduo de maneira total e, em geral, pouco se atém aos valores transmitidos. “O meio é a mensagem” já profetizava MacLuhan, nos anos 60. No entanto, para o processo de orientação profissional o conteúdo é condição primordial e, ainda que se considere a importância do meio, esse não pode ser em si mesmo a mensagem. Emprestando os conceitos de Pierre Lévy, esse é um programa cuja arquitetura está inserida no contexto da ecologia cognitiva. (Ramal, 2002, p. 191), entendendo-se por ecologia cognitiva o sistema de apreensão do conhecimento que leva em consideração e está em harmonia com os outros sistemas em que o indivíduo se insere.

Dois outros aspectos importantes na construção desse programa, e que se referem especificamente à orientação profissional foram considerados. O primeiro refere-se à questão da ética que envolve os trabalhos de psicólogos na internet. Esse foi tema de análise e estudo de um grupo para isso constituí-

do junto à Comissão de Ética do Conselho Regional de Psicologia de São Paulo. Como resultado desses estudos foi promulgada em 25 de setembro de 2000 a Resolução nº 003/2000 do Conselho Federal de Psicologia – CFP - que regulamenta os serviços oferecidos por psicólogos na rede, e reconhece a orientação profissional como um dos possíveis serviços psicológicos mediados por computador.<sup>2</sup> O segundo refere-se ao enquadre da orientação profissional dentro do meio virtual. Sabe-se que para o processo de orientação profissional, seja em clínica ou em escola, o enquadre é um dos elementos fundamentais, senão elemento chave para o seu desenvolvimento. Para Bleger (1980, p.15) “o enquadramento... consiste em transformar um conjunto de variáveis em constantes” e isto inclui “não apenas a atitude técnica e o papel do entrevistador... como também os objetivos, o lugar e o tempo da entrevista”. Conforme esse mesmo autor: “O enquadramento funciona como uma espécie de padronização da situação estímulo”.

Conforme Bohoslavsky (1977, p. 122), “o modo como o campo (psicológico) é configurado pelo entrevistador, designa-se com o termo ‘enquadre’”. “Basicamente, enquadrar uma entrevista consiste em estabelecer dois parâmetros: *tempo* e *lugar*; e atribuir os *papéis* e os *objetivos*”. Ele continua: “se os papéis, o tempo, o lugar e os objetivos não foram preestabelecidos, o comportamento do entrevistado assume um caráter caótico e incompreensível ao entrevistador”. Dentro dessa perspectiva, formulou-se uma sistemática de trabalho com o intuito de propiciar um enquadre consistente e coerente com o processo orientação profissional, evitando qualquer espaço que o conduzisse para uma terapia *online*, ou mesmo, o reduzisse a uma atividade mecânica de respostas a testes, o que contradiria a proposta do programa *OP online*.

### Conteúdo programático

A orientação profissional se desenvolve em três momentos: o autoconhecimento, informações sobre as profissões bem como mercado de trabalho, e por

<sup>2</sup> O serviço de *OP online* é reconhecido e cadastrado no Conselho Federal de Psicologia, e seu certificado de aprovação aparece na primeira página do site – <http://cogeaedialdata.com.br/opbb>

fim, a escolha propriamente dita (Lucchiari, 1993). No programa OP *online*, denominou-se esses momentos como três etapas, cada uma com atividades específicas a serem desenvolvidas pelos orientandos. Para cada etapa do programa previu-se um tempo determinado, sendo que as etapas são abertas uma após outra, garantindo a elaboração e a reflexão das atividades propostas.

### 1. As Etapas da OP *online*

1ª Etapa: Descobrir você mesmo

Essa etapa tem como objetivo propiciar a percepção e organização das características pessoais dos orientandos, necessárias para o encaminhamento da escolha profissional. As atividades que compõem essa etapa são: a) Fale um pouco de você; b) Meu momento de escolha; c) Modelo Profissional; d) Verbos; e, e) Autobiografia. A primeira atividade é uma espécie de entrevista *online*, em que o orientando descreve sua realidade e seu cotidiano. Em seguida, ele se coloca num quadro referencial quanto ao seu momento de escolha. As duas atividades seguintes são uma versão *online* de atividades descritas no livro de Spaccaquerche (1999). A 'Autobiografia' é um questionário de frases incompletas, semelhante ao proposto por Bohoslavsky (1977).

2ª Etapa: O mundo das profissões

O objetivo dessa etapa é fornecer informações sobre as profissões, bem como incentivar o orientando a pesquisar sobre as de sua preferência, através de sites e/ou consultas pessoais, ampliando seu conhecimento sobre possíveis cursos, sejam técnicos ou universitários, sobre rotinas de trabalho, e sobre o mercado de trabalho. As atividades dessa etapa são: a) Preferências; b) Mundo das Profissões; e, c) Siga o Mestre.

Ao responder a atividade 'Preferências', o orientando entra em contato com oito áreas profissionais, que no programa recebem o nome de 'Mundo das Profissões'. As profissões foram agrupadas de maneira empírica, levando-se em conta afinidades acadêmicas e afinidades quanto ao objeto de trabalho, o que resultou em oito grupos ou mundos. São eles: 1- Mundo do Campo, da Natureza e seus Recursos; 2- Mundo das Empresas e dos Negócios;

3- Mundo das Indústrias e das Engenharias; 4- Mundo das Artes e das Comunicações Sociais; 5- Mundo da Saúde e das Relações de Ajuda; 6- Mundo do Ensino e da Educação; 7- Mundo dos Esportes; 8- Mundo da Segurança Pública e das Carreiras Militares.

Em cada um dos "mundos" estão arroladas as profissões e seus cursos correspondentes: técnicos, universitário-tecnológicos, universitários. Foram incluídas informações sobre cursos de pós-graduação, MBAs, cursos seqüenciais e de extensão. Nessa etapa, a atividade denominada 'Siga o Mestre' orienta o jovem na pesquisa das profissões de sua área de preferência.

3ª Etapa: O meu projeto

Essa etapa consiste em escolher uma profissão, área de estudo ou trabalho, através de critérios. Essa é a etapa em que ocorre a síntese do processo de orientação profissional, resultando num trabalho final, "O meu projeto". Neste, o orientando descreve a profissão escolhida, avalia sua escolha, e estabelece seus próximos passos para a concretização da mesma. Por fim, após concluir seu trabalho, o orientando avalia sua própria evolução no processo vivido. As atividades que compõem essa etapa são: a) Critérios de Escolha; b) O Meu Projeto; e, c) Avaliação Final.

O programa OP *online* assim estruturado funcionou em rede aberta desde o seu início em 2000. No entanto, para atender os adolescentes do Programa Adolescentes Trabalhadores, a equipe responsável do Banco do Brasil solicitou a inclusão do tema "Ética e Cidadania" no escopo do programa já existente.

### 2. Ética e Cidadania

Partindo dos pressupostos anteriormente mencionados de que a orientação profissional é uma aprendizagem de escolha, e que esse processo conduz o orientando a reflexões que dizem respeito aos valores sociais e pessoais, pode-se inferir que o pensar sobre ética e cidadania é intrínseco ao processo de orientação profissional. Além disso, sabe-se que é na primeira metade da vida que os princípios morais são internalizados integrando a formação da per-

sonalidade. Considerou-se, então, não só pertinente como pioneiro colocar tais temas dentro do programa OP *online*.

Novos desafios surgiram para a construção de uma comunicação que propiciasse e garantisse os objetivos propostos pelo tema: “ética e cidadania”, e que assegurasse a atratividade e seriedade, aspectos considerados fundamentais desde a construção inicial do programa. A resposta veio de um lado com os estudos e trabalhos desenvolvidos na área dos contos de fadas e contos folclóricos; e de outro, o encontro de autores que focam o estudo de filosofia para jovens.

A importância dos Contos de Fadas no processo de formação do indivíduo foi amplamente demonstrada por Von Franz (2000) em seus livros e, em particular, no “Interpretação dos Contos de Fadas”, onde diz: “Pelos escritos de Platão sabemos que as mulheres mais velhas contavam às suas crianças histórias simbólicas – ‘mythoi’. Desde então, os contos de fadas estão vinculados à educação de crianças” (p. 17).

Conforme aponta Spaccaquerche (2000, p.166), o papel de contos de encantamento e fábulas favorecem a “recolocação de um princípio paterno positivo, que reconhece a necessidade de disciplina, de ordem, e de princípios gerais de ética e humanismo”.

Fox (1993), terapeuta junguiano e estudioso dos contos folclóricos, afirma que “as histórias precisam ser recontadas nas escolas, para que essas não se tornem fábricas de conhecimento, mas escolas de sabedoria, que reverenciam a vida e recuperam o maravilhamento diante do universo, e o amor aos homens”.<sup>3</sup>

Para a construção das atividades de “Ética e Cidadania” foram selecionados textos do filósofo espanhol contemporâneo Savater (1996), textos e contos dos livros de Bennett (1995 e 1996), fábulas de Esopo do livro “Fábulas” de Lobato (1968), e contos compilados por Cascudo (1986). A elaboração das atividades foi feita de modo a acompanhar os momentos da escolha profissional, que no programa se configuraram como as três etapas acima mencionadas.

Os temas apresentados foram:

- Etapa 1- Os filósofos; O que é a Ética? ; Entre o bem e o mal; A liberdade de saber viver.
- Etapa 2-Limites da Liberdade; Liberdade e Responsabilidade; Dicas para a sua escolha.
- Etapa 3- Eu e os outros; Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão; Aprendendo a viver num mundo melhor.

Alguns dos contos escolhidos foram: Pinóquio, O pequeno herói da Holanda, Os três desejos, Pregos no Poste, A história de Fátima, além de fábulas como: O velho, o menino e o burro, A rã e o boi, A menina do leite, A assembléia dos ratos.

## MÉTODO

A estruturação de um programa de orientação profissional no meio virtual pressupôs alguns riscos, ensaios e erros, pois não existiam referências de como elaborar um serviço como esse que aqui se apresenta. Na Internet encontram-se vários sites voltados para jovens que contém informação sobre profissões, vestibulares e cursos. Dentre eles, o site desenvolvido pela Universidade Federal de Santa Catarina além de fornecer informações precisas e cuidadas sobre profissões, complementa o trabalho presencial desenvolvido pelos profissionais ligados ao Laboratório de Informação e Orientação Profissional – LIOP – dessa universidade. A relevância da orientação profissional via internet e os desdobramentos em serviços como os prestados pelo LIOP são apontados por Filomeno e Regis (2003) e por Soares (2003). No âmbito acadêmico existem vários cursos desenvolvidos especialmente para o meio virtual, no entanto, a orientação profissional não se configura como um curso. Poder-se-ia dizer que a orientação profissional é um campo de trabalho numa área de intersecção entre a Psicologia e a Educação, pois se por um lado sua proposta é profilática, e nesse sentido pode ser entendida como educacional, por outro pressupõe uma específica compreensão psicológica do indivíduo quanto ao desenvolvimento de sua identidade profissional.

<sup>3</sup> Tradução livre da autora.

Assim sendo, partiu-se da experiência da COGEAE no que se refere a cursos à distância, e da experiência do setor NPPI no que se refere à orientação psicológica através do computador, para se delinear e se pensar nos principais quesitos que viabilizassem o serviço de OP *online*. Além dos itens mencionados no que concerne a conteúdo e estruturação do programa, três outros aspectos foram focados. O primeiro refere-se à execução propriamente dita do processo de orientação profissional pelo orientando através da internet. Quanto a este aspecto, elaborou-se uma sistemática que propiciou o desenvolvimento do programa pelo orientando de modo a assegurar a orientação profissional dentro dos pressupostos e objetivos estabelecidos e das normas éticas. O segundo, o tempo de execução do programa, a saber, a duração de cada atividade e de cada etapa. Na medida em que esses dois aspectos se complementam e são interdependentes, eles configuram a operacionalização do programa. O terceiro aspecto focado refere-se à população alvo, jovens, na faixa de 15 a 20 anos, usuários da internet.

## **1. Operacionalização do programa OP *online***

### **1.1. A Execução do Programa**

A execução do programa seguiu uma logística configurada pelo suporte técnico da COGEAE dentro dos padrões da internet. Assim, o orientando ao se inscrever, era cadastrado no programa, recebendo em seguida um *login* e uma senha, com os quais tinha acesso ao mesmo. Ao ser aberto, o programa fornecia orientações de como navegar e de como proceder nas suas diversas áreas: etapas, fóruns, salas de bate-papo, além das áreas de produção do orientando. Estabeleceu-se um tempo e uma seqüência para a abertura de cada etapa, de modo a garantir o caminho a ser percorrido pelo orientando no seu processo de orientação profissional. Ao término de cada etapa, foi previsto um feedback, ou seja, uma mensagem do orientador para o orientando com comentários sobre suas características e suas escolhas profissionais, a partir da sua produção naquela etapa.

Quanto ao acesso aos fóruns previu-se continuidade e abertura durante todo o tempo em que o OP *online* estivesse aberto para aquele determina-

do grupo. O fórum ‘Ajuda’ referia-se às questões eminentemente técnicas, e o fórum ‘OP’ à troca de informações entre os orientandos, e um ‘tira dúvidas’ com o orientador.

Foram previstos dois ‘Bate-papos’ entre orientandos e orientadores. O Bate Papo é uma modalidade de interação entre as pessoas que acontece em tempo real. Os espaços dos fóruns, dos bate-papos, além das mensagens/comentários enviadas pelos orientadores tiveram como finalidade propiciar a reflexão sobre o processo, a orientação propriamente dita e a interação entre os jovens do grupo.

### **1.2. A Produção do orientando**

O conteúdo do programa de OP *online* foi formatado com diferentes modalidades de atividades de modo que o orientando pudesse dar suas respostas ora escrevendo, ora clicando, mas sempre podendo revê-las e refazê-las. Previu-se que ao término de cada atividade o orientando deveria enviar sua resposta para um arquivo pessoal, um local de acesso contínuo para o orientando (e orientador) denominado “Produção Individual”. Esse material constituía-se dos dados essenciais e necessários para que o orientador pudesse analisar e construir suas mensagens de orientação.

O programa previu a possibilidade de impressão das respostas, bem como das mensagens e comentários do orientador, de modo que o orientando pudesse montar um arquivo pessoal do seu processo de orientação profissional.

### **1.3. Duração do programa**

O programa foi organizado de modo que o orientando participasse das atividades no horário de sua conveniência. O tempo médio semanal estimado para o orientando foi de cinco horas, considerando-se a média de uma hora por dia para responder às atividades, ler os textos, enviar mensagens, pesquisar as profissões e participar dos fóruns e bate-papos.

O tempo estimado para a execução de todo o programa de OP *online* foi de quatro semanas. Uma quinta semana foi prevista para cobrir possíveis problemas que costumam ocorrer com trabalhos em computadores: acesso à rede, queda de energia, panes ou vírus, que viessem impedir a execução do

mesmo pelo orientando. O tempo total para cada grupo foi estimado em cinco semanas. Este foi o cronograma proposto para as turmas em Internet aberta.

Tendo em vista que para os jovens do PAT/BB o acesso à internet se fazia somente em dias úteis e no horário comercial, optou-se por um cronograma em que a primeira etapa tivesse a duração de dez dias úteis, a segunda etapa de oito dias, e a terceira e última etapa de sete dias, num total de 25 dias úteis ou cinco semanas. Do mesmo modo, previu-se uma semana a mais, no caso uma sexta semana, a fim de garantir a continuidade de casos que viessem a ter quaisquer problemas.

## 2. A População

O programa OP *online* foi concebido para atender uma população jovem, na faixa etária de 15 a 20 anos, com escolaridade variável desde o final do ensino fundamental até o ensino médio concluído. A partir do contrato firmado entre PUC-SP e o Banco do Brasil, iniciou-se a primeira turma de orientados do PAT/BB em abril de 2003, sendo que a última turma aconteceu em junho de 2004.<sup>4</sup>

O PAT/BB envolveu adolescentes na faixa de 15 a 17 anos e 11 meses, que trabalhavam em serviços internos das agências do Banco, cursando ensino médio, ou 7<sup>a</sup> / 8<sup>a</sup> séries do ensino fundamental. Jovens esses cuja renda familiar, segundo dados fornecidos pelo banco, era em torno de meio salário mínimo per capita.

### 2.1. Formação dos grupos de orientandos.

O programa OP *online* em rede aberta da internet, teve seu primeiro grupo, o grupo piloto, formado com jovens convidados, interessados em orientação profissional. Posteriormente, o site da COGEAE/PUC-SP ofereceu o serviço de OP *online* com datas programadas. Assim como acontecia com outros cursos à distância, os interessados se inscreviam no site. Formavam-se grupos de no máximo dez orientandos. Esses primeiros grupos foram conduzidos pela autora, que contou com a equipe

de suporte técnico da COGEAE, além de monitores da equipe do NPPI.

Para a proposta de atendimento de mil jovens do PAT/BB para o período de um ano, foram previstas oito turmas de 125 jovens, subdividas em quatro grupos de 30 a 35 participantes.

A equipe para atendimento e suporte dos grupos constituiu-se de oito psicólogos: sendo quatro orientadores, responsáveis pela condução direta de cada um dos grupos, a autora, também coordenadora e supervisora do processo da orientação profissional propriamente dito, a coordenadora do NPPI, e dois monitores que auxiliaram na pesquisa de informações e na coleta dos dados necessários para o andamento do programa<sup>5</sup>. Além da formação de uma equipe de psicólogos treinados para esse fim, também houve a necessidade de uma equipe técnica, específica para o suporte desse trabalho, a qual foi disponibilizada pela COGEAE.

## RESULTADOS

### 1. Primeiros resultados

O OP *online* teve início em agosto de 2000, com um grupo piloto composto de 11 jovens de 15 a 19 anos. Mais cinco grupos aconteceram com um total de 54 participantes, e uma média de 8 a 10 participantes em cada um. No ano de 2002 o OP *online* não abriu devido às adaptações técnicas da nova plataforma desenvolvida pela equipe técnica da COGEAE para cursos e serviços à distância.

Os primeiros grupos realizados pelo programa OP *online* aconteceram na internet aberta e tiveram a eficácia do programa como foco principal, levando-se em consideração a qualidade do mesmo em termos técnicos e de conteúdo.

Segundo levantamento da COGEAE, para os anos de 2000/2001, dos 54 indivíduos que participaram do programa, tem-se os seguintes dados:

- Quanto ao sexo: 61% do sexo feminino e 39% do sexo masculino.

<sup>4</sup> Na vigência desse contrato estiveram à frente na coordenação da COGEAE, as professoras: Celeste M. Gama Melão e Jelssa Ciardi Avólio, que juntamente com a colaboração de M. Isabel Machado mantiveram os contatos com o Banco do Brasil.

<sup>5</sup> Psicólogos /orientadores da equipe do OP *online* e do OP/BB 2003/04: Ivelise Fortim de Campos, Paulo A. Lopes, Luciana Ruffo, Juliana Zacharias. Psicólogos/monitores: Guilherme Ohl, Katty Zuniga.

- Quanto à faixa etária: 67% até 20 anos, 11% até 30 anos, sendo o restante distribuído em 22% que ou não informou, ou era de faixa etária acima de 31 anos.
- Quanto à procedência dos Estados do Brasil, S. Paulo foi responsável por 85% dos participantes.
- Quanto à atividade funcional dos mesmos, 65% eram estudantes.

No grupo piloto obteve-se 90% de participação, o que decresceu nos grupos subsequentes para em média 70%. Observou-se nesses grupos indivíduos que entraram no programa com o intuito de conhecê-lo, principalmente aquelas com idade acima de 30 anos, desistindo do mesmo logo em seguida.

A avaliação qualitativa desses grupos baseou-se em dados obtidos a partir das mensagens e observações dos orientandos durante e ao final do programa. Tal avaliação permitiu ao grupo verificar a eficácia da orientação profissional feita no meio virtual, garantindo a continuidade do trabalho.

## 2. Resultados do OP *online* para o Banco do Brasil

A população do PAT/BB atendida pela OP *online* veio de quase todos os Estados do Brasil. Foram jovens provenientes de agências bancárias dos seguintes Estados: Acre, Alagoas, Amazonas, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Maranhão, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, São Paulo, Sergipe, e do Distrito Federal (Brasília e cidades satélites).

A análise dos resultados do OP *online* para o PAT/BB partiu de três avaliações: uma referente à participação dos orientandos no programa, e duas outras referentes às respostas dadas pelo próprio orientando. Do ponto de vista da equipe de coordenação e orientação, a avaliação se concentrou no aproveitamento do programa pelo orientando. Para essa apreciação, definiu-se como critério a realização de atividades que traduzisse o mínimo suficiente de informações recebidas, e de envolvimento com o programa. Estabeleceu-se como índice positivo de aproveitamento, a execução de pelo menos as duas primeiras etapas do programa, a saber: 'Descobrinha do mundo' e 'O Mundo das Profissões', o

que gerava no programa um percentual de 60%. Essas etapas, que abriam sequencialmente, continham as atividades da orientação profissional propriamente dita e as atividades de ética e cidadania correspondentes. Na OP *online* para o PAT/BB, os orientandos que fizeram pelo menos 60% do programa receberam um 'Certificado de Participação'. Percentuais menores que 60% foram considerados como desistência ou evasão do programa.

Para a análise de resultados aqui apresentada, consideraram-se como jovens integrantes do programa OP *online* todos aqueles que entraram pelo menos uma vez no site. O total de integrantes foi de 851 orientandos, sendo que 769, ou 90,4%, obtiveram o "Certificado de Participação", realizando um percentual igual ou maior que 60% das atividades. O restante que somou um total de 82 orientandos, ou 9,6%, obteve um percentual de realização entre 1% e 59%.

Conforme as estatísticas e estudos da evasão no Ensino à Distância, encontra-se como referência de altos índices de evasão, números que variam entre 70% a 80% de participantes que iniciam e, em seguida, abandonam o curso ou atividade a que se propuseram. "Em educação à distância, tal qual em cursos presenciais, as taxas de 10% a 20% de evasão são aceitáveis, sendo desejáveis índices abaixo de 10%" (Loyolla, 2002).

Considerando um serviço à distância, pioneiro nessa proposta, o OP *online* apresentou um resultado positivo com uma porcentagem de participação de 90,4%, e um índice baixo de evasão de 9,6%, seguindo os índices apontados por Loyolla (2002).

Quanto às causas da evasão, observou-se que além da desistência propriamente dita, diversos fatores contribuíram para a interrupção dos jovens no programa, como por exemplo: questões de ordem pessoal, férias, priorização de trabalhos, questões internas das agências bancárias e problemas de ordem técnica envolvendo internet e computadores.

É importante ressaltar que a participação no programa OP *online* não teve caráter de obrigatoriedade. Os adolescentes foram convidados a participar do mesmo, podendo ou não fazê-lo e, ao participar, não precisavam necessariamente completá-lo. Esse resultado, portanto, revelou a aceitação do programa pelos jovens.

A avaliação do processo OP *online* a partir do ponto de vista do orientando teve dois objetivos: o primeiro referia-se à percepção do orientando quanto à sua evolução e aproveitamento no processo do OP *online*; o segundo, à avaliação do programa como um todo feita pelo orientando. Para a avaliação da evolução do seu processo de escolha profissional, o orientando respondia a duas escalas de pontos de 1 a 5, indicando como se via diante da escolha profissional ao iniciar o processo do OP *online*, e como se via quando terminava o programa.

Considerou-se evolução positiva quando a diferença entre o antes e o depois, ou seja, ao iniciar e ao finalizar o programa, ficava entre +1 e +4. Considerou-se evolução neutra quando o orientando colocou o mesmo número nas duas escalas, demonstrando que não houve, para ele, qualquer evolução, sendo diferença entre as duas escalas zero. A evolução negativa ocorreu quando a diferença entre as duas escalas ficava entre -1 e -4, ou seja, ao iniciar o programa o orientando considerava-se melhor em relação à sua escolha do que no final do mesmo.

Como resultado obteve-se em todas as turmas evolução positiva, sendo que a média da pontuação ficou entre +1,5 e +2,5. Quanto às diferenças negativas encontradas, observou-se que tal avaliação feita por alguns orientandos não correspondia à participação dos mesmos, tanto em relação ao envolvimento com as tarefas quanto às suas avaliações escritas. Levantou-se como hipótese a não compreensão da escala, pois para muitos deles o número um (1) foi compreendido como o melhor, o pódio, o primeiro lugar, e não o ponto mais baixo da sua evolução. Tal fato foi percebido e confirmado nas primeiras turmas, sendo corrigido para as turmas posteriores através da reformulação da página e apresentação da escala.

A avaliação do programa pelo orientando consistiu num questionário à parte, cujo preenchimento era facultativo e anônimo. O anonimato teve a finalidade de preservar a identidade do orientando e a possibilidade de maior espontaneidade nas respostas. Nesse questionário foram avaliadas todas as atividades de cada etapa, numa escala de 1 a 4, sendo que 1 corresponde a muito pouco (ou muito ruim), e

4 corresponde a bastante (ou muito bom). Fora da escala, o item “Nada a declarar” dava a alternativa para o orientando de não se manifestar na questão. Junto a essa avaliação quantitativa, o questionário previu um espaço para justificativas e observações. Além do conteúdo, também foram avaliados os itens referentes à tecnologia do programa, ao suporte técnico e aos procedimentos de navegação.

Para o presente artigo, destacou-se somente a questão mais geral que se refere ao aproveitamento do orientando em três áreas: autoconhecimento, conhecimento do campo profissional e compreensão do tema “Ética e Cidadania”.

Quanto ao autoconhecimento, 83,3% dos orientandos responderam que a OP *online* ajudou-os a melhor conhecer suas características pessoais, possibilitando-os a ampliação de suas percepções quanto às próprias habilidades e dificuldades no âmbito da escolha profissional.

No âmbito do conhecimento das áreas profissionais e campo de trabalho, 82,6% dos orientandos responderam ter ampliado suas informações sobre profissões e mercado de trabalho. Referente ao tema “ética e cidadania”, 81,8% disseram que o OP *online* ajudou-os a entender melhor essas questões. Os textos relativos à ética e cidadania mostraram-se eficazes e atraentes para a população de jovens do PAT/BB, cumprindo sua função educativa e de reflexão. Isso foi possível observar não só através dos dados quantitativos como através do material escrito pelos orientandos. Quanto ao aproveitamento geral, os resultados apresentaram um percentual de aprovação acima de 80%.

Outro item a ser destacado foi a participação no Fórum OP. A utilização desse espaço pelos adolescentes, tanto no que se refere ao número de mensagens enviadas, quanto à constância da participação, foi significativa e relevante para o processo de orientação. Os fóruns foram sempre acompanhados pelos orientadores. Os conteúdos das mensagens referiam-se a dúvidas na escolha profissional, dúvidas técnicas, ou mesmo bate-papos com outros colegas de turma. Observaram-se conversas pessoais além das trocas de informações, e até mesmo início de amizade entre jovens de diferentes estados. Alguns fóruns chegaram a ter mais de 400 mensagens,

sendo que a média ficou em torno de 150 a 200 mensagens em cada turma.

## CONCLUSÃO

Em termos gerais, o resultado do trabalho nos levou à conclusão de que é possível desenvolver um trabalho de orientação profissional via internet de maneira proveitosa e eficiente para o orientando. Pode-se destacar, em especial, que o e até mesmo início de amizade entre jovens de diferentes estados desenvolvido junto ao PAT/BB possibilitou a inclusão de jovens de todo o Brasil, dos mais distantes rincões, dentro dessa nova tecnologia, fornecendo-lhes a oportunidade de um trabalho dinâmico, inovador e efetivo de orientação profissional, com psicólogos especialmente habilitados.

Os dados obtidos no programa de OP *online* são extensos, possibilitando estudos aprofundados

em diversos temas, como a análise de profissões mais procuradas, diferenças de escolhas profissionais conforme a região do país, possíveis diferenças entre meninos e meninas nas questões relativas à ética e cidadania, etc. Algumas dessas análises estão sendo realizadas pela equipe para próximas publicações.

Cabe ressaltar que o trabalho de OP *online*, como a maioria dos trabalhos do meio virtual, é dinâmico. Avaliações e modificações são contínuas, fazendo parte do cotidiano, caminhando ao lado do processo de orientação propriamente dito. Nesse sentido, muitas observações e dados levantados são traduzidos em ações imediatas para a melhoria e eficácia do programa. Mesmo atendendo à demanda dessa dinâmica, o trabalho de observação e o cuidado tanto com o processo de orientação profissional quanto com os jovens que participam do programa estiveram sempre presentes e foram prioridades para a equipe.

## REFERÊNCIAS

- Bennett, W. J. (Org.). (1995). *O Livro das Virtudes*. (L.R. Machado, adaptação e seleção de textos). Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira.
- Bennett, W. J. (Org.). (1996). *O Livro das Virtudes – II: O Compasso Moral*. (R. Silveira, A. L. Andrade, A Lobo de Andrade, Trad.; A. M. Machado, seleção de textos). Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira.
- Bleger, J. (1980). *Temas de Psicologia – entrevistas e grupos*. São Paulo: Martins Fontes.
- Bohoslavsky, R. (1977). *Orientação Vocacional: a estratégia clínica*. São Paulo: Martins Fontes.
- Cascudo, L.C. (1986). *Contos Tradicionais do Brasil – co-edição*: Belo Horizonte, M.G.: Editora Itatiaia Limitada; São Paulo: Editora da USP.
- Filomeno, K., Régis, R.S.F. (2003). Orientação Profissional na era da Internet. Em L.L. Melo-Silva (Org.). *Arquitetura de uma Ocupação*. (p. 270-279). São Paulo: Vetor Editora Psico- Pedagógica Ltda.
- Fox, M. (1993). Stories That Need Telling Today. Em C.&A. Simpkinson (Orgs.) *Sacred Stories: A Celebration of the Power of Story to Transform and Heal*. (pp.243-250). Harper SanFrancisco, CA.
- Ginzberg E.(1966). *Occupational Choice: An approach to a general Theory*. New York: Columbia University Press.
- Lobato, M. (1968). *Fábulas e Histórias Diversas*. São Paulo: Editora Brasiliense.
- Loyolla,(2000) entrevista na Internet, site: [http://www.miniweb.com.br/Destaques/Entrevistas/Prof\\_Loyolla/loyolla.html](http://www.miniweb.com.br/Destaques/Entrevistas/Prof_Loyolla/loyolla.html)
- Luchiari, D. H. P. S.(1993). *Pensando e Vivendo a Orientação Profissional*. São Paulo: Summus Editorial.
- Neiva, K. M.C (2002). *A Orientação Profissional*. São Paulo: Paulus Editora.
- Nicolaci-da-Costa,A. M.(1998). *Nas malhas da Rede: os impactos íntimos da Internet*. Rio de Janeiro: Editora Campus.
- Ramal, A.C. (2002). *Educação na Cibercultura*. Porto Alegre, RS: ArtMed Editora.

- Savater, F(1996). *Ética para meu filho*. São Paulo: Ed. Martins Fontes.
- Spaccaquerche , M. E. (1999). *O que você vai ser quando crescer?* São Paulo: Editora De Leitura.
- Spaccaquerche , M. E.(2000).Contos de fadas na psicoterapia e na Educação. Em E.A.F.S. Masini (Org.), *Ação\_Psicopedagógica : II ciclo de Estudos de Psicopedagogia Mackenzie* (pp.159-169).São Paulo: Ed. Mackenzie & Memnon Edições Científicas.
- Spaccaquerche, M.E. (2001). *Orientação Profissional via Internet* (obra não publicada,registrada na Biblioteca Nacional, em 25/01/2001, no gênero didático-pedagógico).
- Soares, D.H.P. (2003). A informação profissional via Internet. Em L.L. Melo-Silva (Org.), *Arquitetura de uma Ocupação* (pp. 363- 376) São Paulo: Vetor Editora Psico-Pedagógica Ltda.
- Von Franz, M. L. (2000). *A Interpretação nos Contos de Fadas*. São Paulo: Paulus (obra traduzida em 1981, R.J.: Ed. Achiamé ).

Recebido: 07/04/2005

1ª Revisão: 27/06/2005

Aceite final: 17/08/05

#### Sobre a autora

**Maria Elci Spaccaquerche**, é psicóloga, Mestre em Psicologia Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP). Autora e parceira do programa de Orientação Profissional online (OP *online*) desenvolvido com a PUC/SP, através dos seus departamentos: Coordenação Geral de Especialização, Aperfeiçoamento e Extensão (COGEAE), e o Núcleo de Pesquisa em Psicologia e Informática (NPPI) desde 2000. Trabalha em consultório como terapeuta e orientadora profissional desde 1972.