



“Desde que implementamos o programa no ano passado, mais de 1.000 estudantes concluíram nossos cursos on-line. E, agora, oferecemos um programa completo de mestrado em dois anos... por meio do WebEx.”

-- Laura Magaña Valladares, Pró-reitora para assuntos acadêmicos

## O Instituto Nacional de Saúde Pública do México adota o eLearning com WebEx.



### Ramo de negócios

Instituto de educação e pesquisa especializado em saúde pública

### Serviço WebEx em uso

WebEx Training Center

### Resumo

O Instituto Nacional de Saúde Pública precisava desenvolver um programa de educação virtual de alta qualidade que alcançasse alunos geograficamente dispersos. O instituto adotou o WebEx Training Center para criar um programa de educação eletrônica altamente interativo que ampliasse grandemente o alcance dos estudantes e reforçasse a sua posição como líder de mercado na América Latina em educação de saúde pública. Em um ano da implementação do programa, mais de 1.000 alunos concluíram cursos on-line e o INSP criou uma comunidade virtual unificada de pesquisadores globais, educadores e estudantes

### DADOS DO INSTITUTO NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA

- **Sede**  
Cuernavaca Morelos, México
- **Número de funcionários**  
675
- **Mercado-alvo**  
Profissionais e estudantes de saúde
- **Cliente WebEx desde 2005**

Fundado em 1922, o Instituto Nacional de Saúde Pública (INSP, el Instituto Nacional de Salud Pública), no México, é um dos principais centros de educação e pesquisa em saúde pública da América Latina. Com a oferta contínua de certificação para profissionais da área de saúde e com os programas de pós-graduação de mestrado e doutorado em saúde pública, o Instituto forma profissionais que elevam o nível de saúde e bem-estar da população heterogênea da América Latina. Além disso, ele conduz uma ampla pesquisa sobre controle e prevenção de doenças.

### O Desafio

Em 2005, o INSP queria melhorar a forma com que enfrentava o desafio de contatar uma população de alunos geograficamente dispersos. Muitos estudantes e trabalhadores da área de saúde interessados em educação voltada à saúde pública não podiam se inscrever nos programas de tempo integral, devido a compromissos familiares ou profissionais. Para outros candidatos, o problema era arcar com os custos da mudança para Cuernavaca. “Candidatos potenciais começaram a nos consultar sobre se possuíamos algum programa de educação virtual disponível” - relembra Laura Magaña Valladares, Pró-reitora para assuntos acadêmicos do INSP. Ela diz: “Imediatamente, passamos a considerar o desenvolvimento de um programa educacional na Internet. Queríamos tornar nossos recursos acessíveis a todos os estudantes, inclusive aos localizados em áreas rurais, que têm uma necessidade maior de educação de qualidade.” Magaña esteve envolvida nos programas de estudo pela Web desde o início. Sabendo que as taxas de evasão da EAD são, normalmente, muito maiores do que as dos ambientes das classes de aulas tradicionais, Magaña queria criar um programa de EAD excepcional que mantivesse os alunos amplamente envolvidos.

### A Solução

No INSP, Magaña formou uma força-tarefa para identificar e examinar os diversos modelos utilizados pelas universidades que possuíam programas de e-learning bem-sucedidos. “Depois da pesquisa, sabíamos que a combinação de abordagens educacionais síncronas e assíncronas poderia proporcionar o nível mais elevado de contato com os nossos estudantes”, esclarece Magaña. “Precisávamos de uma solução que nos concedesse a capacidade de criar uma grade curricular on-line em tempo real.” A força-tarefa descobriu o WebEx nas universidades de Emory e Tulane. “Avaliamos diversas outras soluções, mas elas não possuíam o conjunto completo de recursos que o WebEx oferecia”, afirma Magaña. O Instituto optou pelo WebEx porque ele viabilizava aulas em tempo real, além de apresentar recursos robustos de voz, vídeo e compartilhamento de aplicativos. Magaña acrescenta: “Além disso, o WebEx era muito fácil de usar e oferecia recursos de interatividade que poderiam manter o envolvimento de nossos alunos”.

O INSP usou WebEx Training Center para desenvolver cinco programas de EAD incluindo mais de 50 cursos on-line interativos. “O WebEx ajudou-nos com a nossa missão de prover um ambiente de e-learning acessível e high touch” - alega Magaña. Os instrutores usam a capacidade de compartilhamento de desktop do WebEx para apresentarem documentos, trabalhos dos alunos e slides do PowerPoint em tempo real. Os recursos de quadro de comunicações e ponteiro do WebEx permitem que eles ilustrem os exemplos instantaneamente e enfatizem determinados pontos enquanto falam. Os bate-papos públicos e privados entre alunos e professores simulam ainda mais o ambiente de uma sala de aula presen-

cial. Magaña observa: "Como os preços das chamadas telefônicas no México estão cada vez mais caros, usamos o WebEx Voice over IP (VoIP), o que permite que nossos cursos on-line sejam financeiramente acessíveis a todos."

Para personalizar a instrução, o INSP atribui um tutor dedicado para cada um dos 12-15 alunos que participam de um curso on-line. Enquanto o professor ensina até 35 estudantes por aula, os tutores observam as sessões. Ao observarem a interação dos alunos, os tutores decidem se eles precisam de instrução e, facilmente, reprogramam sessões menores do WebEx para ampliar e reforçar o material. Além disso, o INSP grava todas as sessões do WebEx e elas ficam à disposição dos alunos para serem consultadas no momento mais conveniente. Magaña acrescenta: "Integramos o WebEx com a solução de EAD da Blackboard a fim de otimizar o gerenciamento do curso. Um portal do WebEx contém de forma evidente links para a Blackboard e para o nosso site público na Web, onde os estudantes podem se inscrever e fazer download das sessões gravadas."

Desde que o INSP implementou o WebEx, ele descobriu vários aplicativos para a solução. "O WebEx tornou-se providencial na forma como lidamos com as necessidades específicas das nossas organizações estatais", explica Magaña. O ministério da saúde e outras organizações similares enviam para o INSP um lista de cursos para os quais necessitam de treinamento, e o Instituto desenvolve cursos WebEx especiais para eles. Além disso, o Instituto recentemente começou a promover reuniões com pesquisadores ao redor do mundo por meio do WebEx. "Usamos o WebEx para facilitar as comunicações globais entre 150 profissionais de saúde que conduzem pesquisas em

*As pesquisas de opinião que fazemos continuamente com nossos alunos nos informam que eles estão completamente satisfeitos com o programa. Graças ao WebEx, eles se sentem envolvidos e integrados no corpo de estudantes, mesmo sendo alunos virtuais.*

-- Laura Magaña Valladares, Pró-reitora para assuntos acadêmicos

grupo na América Latina e na Europa", alega Magaña. Internamente, o INSP agora usa o WebEx para conduzir uma ampla variedade de reuniões, inclusive entre seus diversos campus.

#### Os Benefícios

O WebEx tornou possível que o INSP desenvolvesse um programa de EAD de alta qualidade que não só expandiu o alcance do Instituto aos estudantes, como viabilizou a criação de um ambiente de estudo high-touch. "Desde que implementamos o programa no ano passado, mais de 1.000 estudantes concluíram nossos cursos on-line. E, agora, oferecemos um programa completo de mestrado em dois anos, que se destina a administradores de sistema de saúde de alto nível, por meio do WebEx", observa Magaña. A melhor indicação do êxito do programa: as taxas de evasão são iguais às dos cursos presenciais. "As pesquisas de opinião que fazemos continuamente com nossos alunos nos informam que eles estão completamente satisfeitos com o programa. Graças ao WebEx, eles se sentem envolvidos e integrados no corpo de estudantes, mesmo sendo alunos virtuais", informa.

Ao interligar grupos de profissionais e alunos em diversos campus e países, o WebEx permitiu que o INSP construísse uma comunidade de educação unificada. Segundo Magaña: "Nosso campus em Chiapas se sentia excluído quando a unidade principal em Cuernavaca tinha eventos especiais. Com o WebEx, agora incluímos todos os nossos campus nos eventos acadêmicos e sociais." Os alunos do INSP recentemente organizaram um

seminário para apresentação de trabalhos de pesquisa. "Eles estavam preocupados de não terem dinheiro para o transporte aéreo dos alunos de Chiapas que apresentariam seus trabalhos. Resolvemos o problema usando o WebEx" - relata Magaña.

A incorporação do WebEx melhorou a qualidade do ensino no INSP e proporcionou ao Instituto uma vantagem em relação à concorrência. Magaña explica: "Levou três meses para que nossos instrutores avaliassem suas técnicas de ensino e desenvolvessem nossos materiais on-line". Com 100 professores treinados em WebEx, o INSP é o único instituto de saúde pública na América Latina que utiliza esta solução. "Até agora, a Espanha foi nosso maior concorrente", alega Magaña, e ela acrescenta: "Embora eles ofereçam programas semelhantes aos nossos na Espanha, a qualidade não se compara. Optamos pelo WebEx para podermos oferecer o programa de EAD voltado à saúde pública de maior qualidade na América Latina."

#### O Futuro

Como resultado do acachapante sucesso dos novos programas e atividades viabilizados pelo WebEx, Magaña pretende continuar a expandir a grade curricular da educação à distância. Além disso, ela tem planos para investigar outros serviços e recursos WebEx. Ela disse: "Já possuímos o WebEx Meeting Center e o Event Center". Não viamos a hora de os colocarmos em uso."

## Destaques

- O WebEx Training Center ampliou o alcance do INSP aos estudantes, permitindo que mais de 1.000 alunos concluíssem cursos on-line em um ano.
- Com o WebEx, o INSP facilitou a comunicação entre os campus e criou uma comunidade virtual fechada de pesquisadores globais, educadores e estudantes.
- WebEx viabilizou que o INSP criasse um programa de educação à distância (EAD) de alta qualidade, reforçando sua posição como líder na América Latina em educação voltada à saúde pública.