

ARTIGO ORIGINAL

Portal Cate: tecnologia e política pública para qualificação profissional e geração de renda

*Beatriz Barros¹
Natália de Mesquita Matheus²
Lais Schalch³*

RESUMO

Este artigo apresenta a experiência da criação do portal do Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo (Portal Cate), uma iniciativa do poder público para a promoção de qualificação profissional e geração de renda para municípios de São Paulo. O artigo tem como objetivo detalhar a estratégia de concepção e desenvolvimento de uma plataforma que integra e potencializa políticas de desenvolvimento econômico, possibilitando uma referência para outros municípios. Os fundamentos teóricos abordam questões sobre políticas públicas e tecnologias digitais. O relato de experiência foi o método escolhido para apresentar o trabalho realizado, cujos resultados demonstram a eficácia do portal quanto a seus propósitos iniciais no contexto de integração à política pública de inclusão produtiva, o que evidencia seu potencial de contribuição para outros municípios interessados em implantar ações semelhantes, desde que aplicados constante acompanhamento e atualizações para o atendimento das demandas locais.

Palavras-chave: Desenvolvimento econômico. Empreendedorismo. Tecnologias digitais. Trabalho e renda.

Portal Cate: technology and public policy for professional qualification and income generation

ABSTRACT

This article presents the experience of creating the Portal Cate (Center for Support to Work and Entrepreneurship), a public initiative aimed at promoting professional qualification and income

1. Fundação Carlos Alberto Vanzolini (e-mail: beatriz.ferrazbarros@gmail.com).

2. Fundação Carlos Alberto Vanzolini (e-mail: nmesquita@vanzolini.org.).

3. Universidade Estadual de Campinas (e-mail: lais.schalch@gmail.com).



generation for residents of the city of São Paulo. The article aims to detail the strategy of conception and development of a platform that integrates and enhances an economic development policy, serving as a reference for other municipalities. The theoretical foundations address issues related to public policies and digital technologies. The experiential report was the chosen method to present the work conducted, and its results demonstrate the effectiveness of the Portal in the fronts it set out to achieve, integrating with public policies for productive inclusion and potentially contributing for other municipalities to leverage this experience in their cities, highlighting the constant need for monitoring and updates to meet demands.

Keywords: Digital technologies. Economic development. Employment and income. Entrepreneurship.

Portal Cate: tecnologia y política pública para calificación profesional y generación de ingresos

RESUMEN

Este artículo presenta la experiencia de la creación del portal del Centro de Apoyo al Trabajo y Emprendimiento (Portal Cate), una iniciativa del poder público para la promoción de la calificación profesional y la generación de ingresos para los ciudadanos de São Paulo. El artículo tiene como objetivo detallar la estrategia de concepción y desarrollo de una plataforma que integra y potencializa la política de desarrollo económico, posibilitando una referencia para otros municipios. Los fundamentos teóricos abordan cuestiones sobre políticas públicas y tecnologías digitales. El relato de experiencia fue el método elegido para presentar el trabajo realizado, cuyos resultados demuestran la eficacia del portal en cuanto a sus propósitos iniciales en el contexto de integración a la política pública de inclusión productiva, lo que evidencia su potencial de contribución para otros municipios interesados en implantar acciones similares, siempre que se apliquen seguimiento y actualizaciones constantes para atender las demandas locales.

Palabras clave: Desarrollo económico. Emprendimiento. Tecnologías digitales. Trabajo e ingresos.

1. Introdução

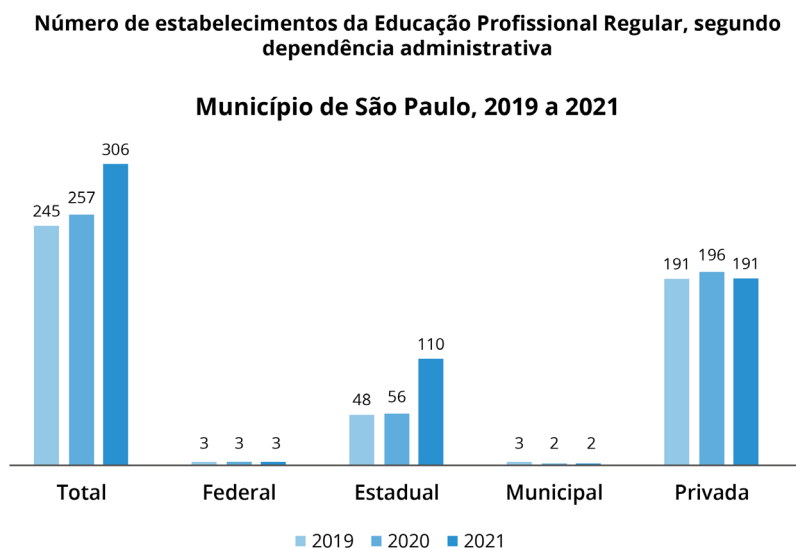
Segundo a pesquisa *Escassez de Talentos 2023 – Brasil* (Manpower Group, 2023), o número de empregadores que relatam falta de profissionais qualificados no mercado nacional é acima da média mundial, tendo chegado a mais de 80% naquele ano. Na cidade de São Paulo, a escassez de mão de obra qualificada é próxima à do país (79% dos empregadores relataram essa falta em 2023).

Esses dados são ratificados pelo Observatório do Trabalho de São Paulo-SP (2022b), em estudo publicado pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho de São Paulo



(SMDDET) e pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese), que indica o município como a dependência administrativa que menos ofertou qualificação profissional de 2019 a 2021 (Figura 1).

Figura 1 – Educação profissional por dependência administrativa em São Paulo



Fonte: Inep, Censo Escolar.
Elaboração: DIEESE.

© VG Educacional

Fonte: Observatório do Trabalho de São Paulo-SP (2022b, p. 7).

Por outro lado, as taxas de desemprego também são altas. Segundo pesquisa da Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (Seade), em dezembro de 2019, o desemprego na cidade chegou a 12,8% (São Paulo, 2020).

Para melhorar esse quadro, a Prefeitura de São Paulo, com apoio técnico da Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV), instituição com significativa experiência na área de Educação e Trabalho, iniciou a implantação de um canal digital que possibilitasse sua atuação nas questões apontadas.

O portal do Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo (Portal Cate), desenvolvido pela SMDDET com apoio da FCAV, é uma plataforma de conteúdo sobre trabalho e renda, que agrega diversas ações gratuitas em áreas como qualificação profissional, oferta de vagas de emprego, fomento ao empreendedorismo, serviços de apoio ao trabalhador e suporte a programas sociais para o público vulnerável. Ele centraliza informações sobre qualificação profissional, geração de renda e trabalho, facilitando o acesso dos cidadãos a ações dessa natureza na capital paulista. Trata-se de uma experiência integrante de política pública de desenvolvimento econômico que, por meio de estratégias intersetoriais, integra diferentes políticas de trabalho e renda e surge como espaço que reúne diversas possibilidades, a depender do interesse e da necessidade do cidadão.

Este artigo apresenta a concepção do Portal Cate por meio de um relato de experiência, com o objetivo de documentar uma estratégia que pode ser adotada por outros municípios na

integração de políticas de fomento à geração de renda. A análise aqui exposta foi construída com base em um conhecimento específico, explorando a conexão entre vivências diretas e o referencial teórico-metodológico, a fim de examinar a implementação da política pública de empregabilidade e geração de renda mediada por tecnologia.

Os próximos itens apresentam os conceitos de política pública (PP) e tecnologia digital, seguidos pela descrição da composição da equipe da FCAV mobilizada no projeto e das metodologias e tecnologias empregadas no Portal Cate, além das estratégias adotadas para a produção de conteúdo e o desenvolvimento de novos recursos. Por fim, são elencados alguns dos resultados do Portal Cate, e é feita uma análise de como eles alcançam os objetivos propostos para a iniciativa.

2. Referencial teórico

2.1. Formulação de políticas públicas

A cidade de São Paulo apresenta grande demanda por mão de obra qualificada, o que, por sua vez, levanta a necessidade de ações do setor público para apoiar a inserção de pessoas no mercado de trabalho, aumentando a empregabilidade e reduzindo desigualdades sociais. No intuito de atender essa demanda, foi criado o Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo (Cate) como uma política municipal.

O conceito de PP é extremamente plural e teve uma evolução histórica densa, ao longo da qual estudiosos apresentaram diferentes definições. Souza, considerando que “não existe uma única, nem melhor, definição sobre o que seja política pública” (Souza, 2018, p. 13), elenca algumas delas, três das quais se destacam para os fins deste artigo: área de estudo que avalia governos considerando grandes questões públicas; conjunto de ações governamentais que visam a determinados resultados; conjunto de atividades governamentais diretas ou delegadas com impacto na vida dos cidadãos.

Uma PP orienta-se para soluções de problemas públicos ou para obter a melhoria do bem-estar social (Dias; Matos, 2017) e deve estabelecer estratégias e procedimentos apropriados a uma necessidade ou a um problema específico de uma cidade ou região, por meio de respostas contingentes, pois o que alcança sucesso em determinada situação ou lugar pode não ter o mesmo êxito em situação ou lugar diferente.

O Relatório de 2006 do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID; David Rockefeller Center for Latin American Studies, 2007) examina seis aspectos-chave necessários para delinear as PP e garantir suas qualidades: estabilidade; adaptabilidade; coerência e coordenação; qualidade da implementação e da aplicação efetiva; consideração do interesse público; e eficiência.

Dias e Matos (2017) detalham tais aspectos desta forma:

- Estabilidade: mudanças devem ocorrer apenas para superar as dificuldades encontradas.

- Adaptabilidade: deve haver adaptação e ajustes às circunstâncias na busca de melhores resultados.
- Coerência e coordenação: os atores participantes da formulação e implementação devem agir de forma coerente e coordenada.
- Qualidade da implementação e da aplicação efetiva: deve haver capacitação do corpo técnico.
- Consideração do interesse público: a PP deve ser capaz de promover o bem-estar geral, como bem público e não restrito a benefícios privados.
- Eficiência: deve haver retornos sociais elevados e correspondentes à alocação de recursos públicos.

Esses autores consideram que as complexidades das sociedades modernas impõem novas áreas de PP que atendam às demandas da diversidade e às necessidades sociais, como meio ambiente, turismo, ações voltadas para idosos e política tributária, e que as PP podem ser agrupadas quanto à sua natureza de acordo com as arenas decisórias, as finalidades e o alcance das ações.

Para o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), a criação de empregos e o aumento de renda podem ser alcançados por meio de políticas que se encontram na interseção dos âmbitos laboral e educacional (Brasil, 2007). Para isso, devem orientar um projeto de desenvolvimento inclusivo que busque distribuir renda e mitigar as desigualdades regionais, o que impõe a necessidade de diferentes ações de desenvolvimento econômico de forma integrada e transversal.

Silva (2020) traz o termo “inclusão produtiva” ao tratar dos programas dirigidos, em especial, para as pessoas sob condições de vulnerabilidade social, uma vez que eles criam possibilidades para o trabalho ao oferecerem serviços como: formação educacional básica, capacitação técnica e profissionalizante, apoio a microempreendimentos, serviços de intermediação laboral ou, até mesmo, geração de empregos.

Nesse foco, a formação inicial ou continuada e a educação formal ou não formal, principalmente para certos grupos sociais, têm papel relevante para a realização pessoal das pessoas e para o desenvolvimento de uma carreira profissional, preparando-as para o mundo do trabalho.

A integração de tecnologias inovadoras no setor público otimiza processos, aprimora a prestação de serviços e fortalece a participação cidadã, promovendo equidade por meio de uma análise precisa das demandas populacionais. Pischetola (2015) argumenta que a exposição a tecnologias específicas pode desencadear processos de crescimento e inovação, demonstrando a importância estratégica da adaptação tecnológica no setor público para alcançar governos mais eficazes, transparentes e responsivos.

Ressalta-se que o estudo apresentado neste artigo delimita o alcance do entendimento conceitual. Ele não analisa a PP que deu origem à implantação e à avaliação do Portal Cate, mas relata a experiência dessa implantação e seu acompanhamento, o que inclui a apresentação e a análise de resultados.

2.2. Tecnologia digital

A tecnologia, ferramenta que amplia as capacidades humanas, pode ser adaptada continuamente e contribuir para o desenvolvimento da sociedade. Para Mattos, ela deve ser “como uma extensão do próprio ser que a utiliza de forma cada vez mais personalizada” e “somente por intermédio de seu uso prático ela pode proporcionar novas formas de comunicação, potencializando uma transformação social que poderá exigir um novo desenvolvimento tecnológico” (Mattos, 2012, p. 33-34, 36).

Anjos e Silva (2018) consideram que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) objetivam satisfazer as necessidades individuais e sociais de informação e esclarecem que Tecnologia Digital de Informação e Comunicação (TDIC), um termo mais recente do campo das tecnologias digitais, é utilizado tanto para tecnologias em conexão com redes quanto para novas tecnologias constituídas da reunião de tecnologias digitais preexistentes.

A cultura digital resulta da expansão do uso social das TDIC, concretizadas como diferentes dispositivos móveis conectados à internet sem fio. A segunda década do século XXI foi marcada pelo uso desses dispositivos em diferentes contextos e pelas conseqüentes mudanças sociais que “provocam a dissolução de fronteiras entre espaço virtual e espaço físico e criam um espaço híbrido de conexões” (Almeida, 2018, p. 8). Essas mudanças convocam participação e colaboração, influenciando a cultura e levando à emergência da cultura digital.

Com o rápido avanço da tecnologia, os processos educacionais e pedagógicos foram impactados, levando à adoção de novas modalidades, como a Educação à Distância (EaD). O Portal Cate, foco deste relato de experiência, utiliza as Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) para democratizar o acesso à qualificação profissional. Antes de detalhar a experiência com o Portal Cate, é importante destacar sua interface educativa.

A educação a distância é o pilar da plataforma, oferecendo flexibilidade e autonomia aos aprendizes. Eles podem estudar a qualquer hora e em qualquer lugar, democratizando o acesso ao conhecimento. Isso qualifica a força de trabalho e impulsiona o desenvolvimento econômico e social. Com recursos digitais inovadores, os processos de ensino e aprendizagem promovem a cultura digital e a construção contínua e significativa do conhecimento.

Segundo Belloni (2005), a EaD tende a se tornar cada vez mais um componente regular e essencial dos sistemas educacionais, não apenas para atender a demandas ou grupos específicos, mas também para desempenhar funções importantes, especialmente no ensino pós-secundário. Isso inclui a educação da população adulta, abrangendo o ensino superior regular e a grande e variada demanda por formação contínua na educação não formal, gerada pela rápida obsolescência da tecnologia e do conhecimento. A discussão sobre o uso de TDIC impõe a abordagem de um problema extremamente grave: a exclusão digital e suas decorrências no município de São Paulo. Fantin e Girardello (2009) ressaltam a necessidade de assegurar a democratização do acesso aos meios digitais como forma de ampliação da participação dos variados setores da população e de

superação da discriminação e da dominação. Alertam para a importância de apoiar “novas formas de apropriação das práticas sociais de leitura e escrita, promovidas sobretudo com o acesso à cultura digital” (Fantin; Girardello, 2009, p. 79).

Examinar a inclusão digital em países ditos periféricos exige atenção às manifestações culturais que correm por fora do ciberespaço, entendendo essa ausência não necessariamente como atraso, pobreza simbólica ou incompetência, mas sim como diferença valiosa e eloquente, possível lugar de constituição crítica. Exige ainda atenção às políticas públicas de formação de educadores, assim como a programas especiais de educação e cultura (Fantin; Girardello, 2009, p. 72).

A democratização do acesso, ou a vivência da cultura digital, deve superar um cenário tecnoburocrático, ir além da inclusão do maior número de pessoas pela qualificação para o mercado de trabalho. As ações devem considerar os desejos e as necessidades coletivas, incentivar a desconcentração do poder e a autonomia local, regional e nacional. “A inclusão digital digna desse nome envolve dimensões sociais, culturais, tecnológicas e intelectuais, a fim de favorecer formas de pertencimento e assegurar a participação efetiva das pessoas na cultura” (Fantin; Girardello, 2009, p. 83).

3. Método: o Portal Cate como experiência relatada

Para Mussi, Flores e Almeida (2021), o relato de experiência estabelece a relação entre a experiência próxima (o vivenciado) e a experiência distante (o referencial teórico-metodológico), resultando em um tipo de produção de conhecimento voltado à descrição de uma intervenção.

O relato de experiência produz conhecimento científico ao transformar em texto uma vivência acadêmica e/ou profissional. Nesse sentido, expressa-se como possibilidade da narrativa científica, configurando um modo de leitura da realidade na construção do conhecimento (Daltro; Faria, 2019). “Refere-se a uma construção teórico-prática que se propõe ao refinamento de saberes sobre a experiência em si, a partir do olhar do sujeito-pesquisador em um determinado contexto cultural e histórico” (Daltro; Faria, 2019, p. 228).

Na busca da cientificidade, o relato de experiência deve respeitar os parâmetros científicos da legitimidade e da generalização que sustentam o conhecimento teórico de determinada área, ao assimilar novas construções de sentido sem perder a integridade. Em relação à legitimidade, “o valor do conhecimento será julgado pela sua capacidade de construção do estudado, integrando aspectos qualitativos e críticos das construções teóricas que tenham significado em relação à realidade estudada” (Daltro; Faria, 2019, p. 228-229). A generalização como parâmetro pode ser garantida pela articulação dos diversos contextos que envolveram a experiência relatada (teórico, histórico e temporal), na medida em que vincula explicitamente o singular exposto no relato a contextos sociais e históricos mais amplos. Neste artigo, pode-se observar que o movimento entre o particular da experiência e os diversos contextos que a envolveram está explícito em todo o relato.

O referencial teórico que fundamenta o entendimento da experiência vivenciada no Portal Cate teve como função vincular o relato ao campo científico e revelar o lugar de onde as autoras falam, processo que permitiu um diálogo entre os saberes científicos e os saberes construídos na experiência.

As autoras deste artigo estiveram diretamente envolvidas em todas as fases do projeto, desde o planejamento inicial até a execução e a análise dos resultados, e todos os dados apresentados foram coletados durante o período em que elas lideraram o projeto na FCAV. Tal participação ativa e imersão total permitiram uma gestão eficiente e uma visão detalhada de cada etapa do processo e garantiram a precisão e a relevância das informações relatadas.

O referencial teórico que fundamenta a experiência vivenciada no Portal Cate teve a função de vincular o relato ao campo científico e revelar a perspectiva dos autores, permitindo um diálogo entre os saberes científicos e os construídos na prática. As autoras deste artigo estiveram diretamente envolvidas em todas as fases do projeto, desde o planejamento inicial até a execução e a análise dos resultados, o que possibilitou uma visão detalhada de cada etapa. Os dados apresentados foram coletados durante o período em que as autoras atuavam na FCAV, liderando o projeto e assegurando, assim, a precisão e a relevância das informações.

Esse relato apresenta o histórico de concepção e desenvolvimento do portal, baseado nas atas de reunião realizadas de dezembro de 2018 a novembro de 2019. Ademais, analisa os principais dados e resultados do portal, entre o período de dezembro de 2019 e dezembro de 2023, extraídos dos relatórios do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle, banco de dados de cadastros e *Google Analytics*.

4. Metodologia de concepção e desenvolvimento do Portal Cate

4.1. Definição do escopo

Para o trabalho, a FCAV compôs uma equipe multidisciplinar com profissionais de Gestão, Tecnologia da Informação (TI), *Design Instrucional*, Audiovisual e Produção Editorial, com participação das autoras deste artigo, de forma a integrar perspectivas e habilidades diversas essenciais ao enfrentamento dos complexos desafios inerentes à PP. A Gestão fornece visão estratégica, a TI oferece soluções tecnológicas inovadoras, o *Design Instrucional* contribui para a eficácia da comunicação, o Audiovisual proporciona meios envolventes de transmitir informações, e a Produção Editorial garante a qualidade e a acessibilidade da documentação. A sinergia entre essas áreas resulta em abordagens mais holísticas e adaptáveis, propiciando resultados mais claros, eficientes, inclusivos e alinhados às necessidades da sociedade.

Considerou-se que uma equipe com diferentes profissionais seria essencial para atender plenamente às necessidades do projeto, pois, segundo Behar *et al.* (2009), a interdisciplinaridade é caracterizada pela interação e autorregulação dos especialistas na produção de conhecimento científico, evidenciando conflitos e desequilíbrios entre concepções divergentes. Dessa forma:

Para que um grupo possa colocar seu objetivo comum em prática, é necessário que os sujeitos compreendam o ponto de vista do outro e, mesmo que não concordem, argumentem e articulem as diferentes contribuições, construindo-as em um novo patamar. Dentro disso, as funções individuais e coletivas alimentam-se mutuamente em prol de uma lógica comum e de um pensamento equilibrado, não podendo ser entendidas como uma relação dicotômica (Behar *et al.*, 2009, p. 126-127).

Em junho de 2019, durante o desenvolvimento do portal em relação à navegação e produção de conteúdo, foi adotada a premissa de que ele acolhesse diversas demandas do usuário, a saber: qualificação, inspiração e dicas, formação para empreendedorismo e vagas de emprego. Além disso, entendeu-se a importância da valorização das competências socioemocionais, uma vez que, no Brasil, elas têm relevância acima da média mundial (Refkalefsky, 2019).

Outro importante fator levantado foi que o portal possibilitasse aos usuários encontrar ações governamentais de apoio à busca por geração de renda. Por fim, indicou-se a necessidade de sua prototipação em ondas de desenvolvimento, para garantir validações com o público e possíveis ajustes, melhorias e novos desenvolvimentos.

Na definição do público-alvo do Portal Cate, foram priorizadas as parcelas da população com dificuldade de inserção no mercado de trabalho – pessoas com até o Ensino Médio completo, pretas e jovens, que representam grande parcela da população desempregada, segundo estudo do Observatório do Trabalho de São Paulo-SP (2022a). Além disso, o grande enfoque ficou no público feminino, uma vez que, segundo o mesmo estudo, a taxa de participação das mulheres no mercado de trabalho da cidade de São Paulo é maior do que no estado e no Brasil, porém ela ainda é menor do que a dos homens, tendo sido observada diferença de 18,5 pontos percentuais no terceiro trimestre de 2020.

Por fim, cabe ressaltar que a SMDDET trabalha sob a ótica do conceito de inclusão produtiva, o que foi levado em consideração no processo de desenvolvimento do Portal Cate como PP. Segundo Silva (2020), programas de inclusão produtiva visam atender principalmente a indivíduos em idade ativa que estejam em situação de vulnerabilidade social e oferecem serviços como Educação Básica, treinamento técnico e profissional, apoio a microempreendimentos, facilitação de acesso ao mercado de trabalho e até criação de empregos diretos e indiretos. Além disso, “a busca da inclusão pelo trabalho parte de um entendimento de que a atividade laboral é o principal motor para a superação da pobreza e um fator decisivo para a redução das desigualdades” (Silva, 2020, p. 15).

4.2 Estabelecimento do formato

A fim de atender às diversas demandas dos cidadãos, o Portal Cate foi organizado em quatro seções: “Cursos”, “Dicas e inspirações”, “Seu negócio” (orientações para empreendedorismo) e “Vagas de emprego” (Figura 2). Essa divisão busca acompanhar os vários momentos da trajetória do usuário: quando ele define um objetivo profissional (“inspira-se”), quando ele se qualifica para atingir esse objetivo e quando ele aplica na prática o conhecimento adquirido, seja por meio de empreendedorismo, seja com colocação formal no mercado de trabalho.

Figura 2 – Portal Cate (página inicial)



Fonte: Cate, 2024.

Durante o desenho e a concepção do Portal Cate, elaborado pela FCAV e SMDDET, foram consideradas algumas premissas. A primeira foi a divisão de todo o conteúdo em eixos relacionados às ocupações cujas demandas mais crescem na cidade de São Paulo e têm maior potencial de geração de renda: Saúde e Bem-Estar; Gestão, Empreendedorismo e Trabalho; Meio Ambiente e Sustentabilidade; Economia Criativa; Tecnologia; e Gastronomia. Segundo boletim do Observatório do Trabalho de São Paulo-SP (2023), que verifica a variação temporal de vagas disponíveis em diferentes segmentos de atuação, essas áreas apresentam grande estoque de empregos com carteira de trabalho assinada no município, e a taxa de informalidade vem sendo reduzida nos últimos anos. Além disso, essas áreas possuem potencial de geração de renda por meio do empreendedorismo, que se apresenta como alternativa de geração de renda para a população desempregada, de forma que a qualificação desse público deve ser também alvo de PP, com vistas a garantir a inclusão produtiva e a redução de desigualdades.

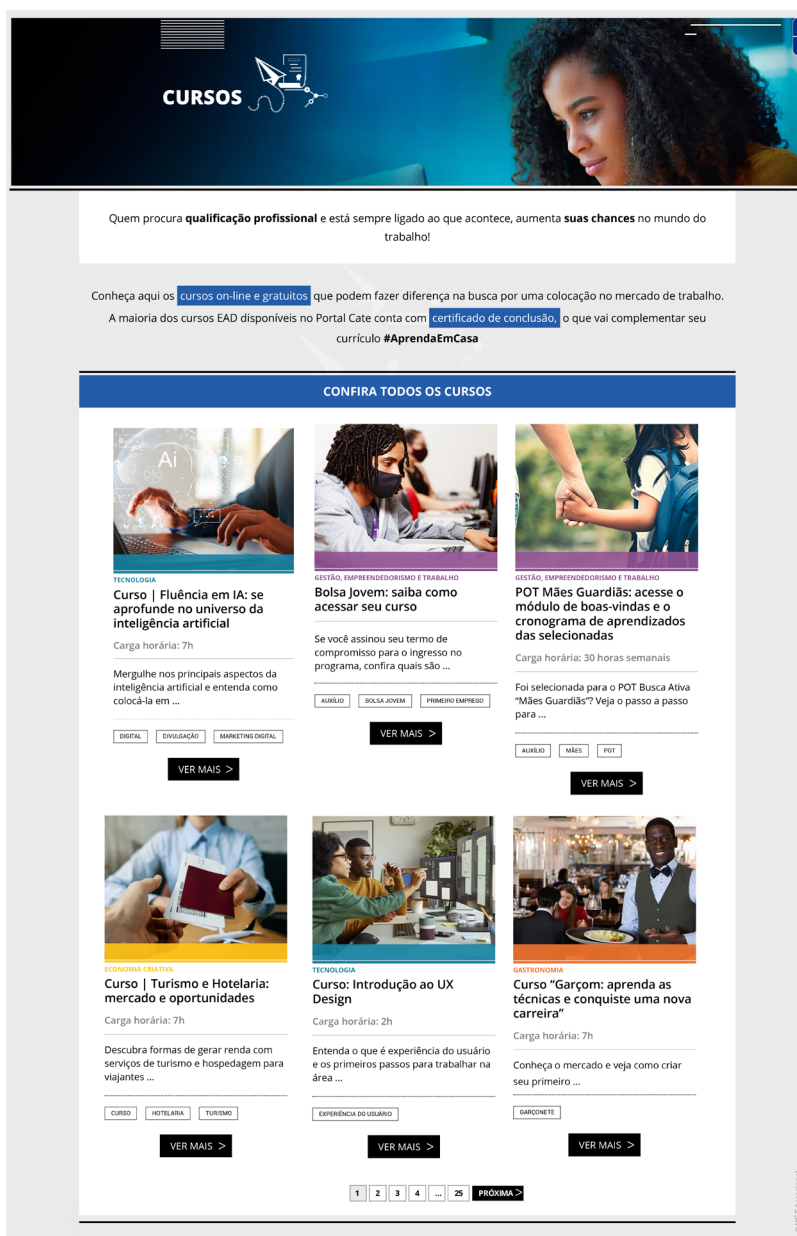
4.2.1 Seção “Cursos”

Todos os cursos disponíveis no Portal Cate (Figura 3) são gratuitos e passaram por curadoria ou produção inédita pela FCAV. Até o final de 2023, o portal contou com mais de 130 cursos em

diferentes temas vinculados ao mercado de trabalho e à geração de renda. Desse total, 39 cursos foram desenvolvidos integralmente pela FCAV, que considerou as especificidades do público do portal e as demandas do mercado de trabalho.

A definição dos temas dos cursos tem como base os eixos anteriormente mencionados e considera as necessidades dos programas da SMDet, além do engajamento e do interesse do público em conteúdos de divulgação publicados. Houve divulgação de 13 cursos presenciais, 55 cursos gratuitos oferecidos por outras plataformas e instituições (com redirecionamento do usuário para esses canais) e 70 cursos disponíveis no AVA do Portal Cate, que incluem cursos da SMDet e de 26 instituições parceiras, como Microsoft, Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE) e Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura.

Figura 3 – Seção “Cursos” do Portal Cate



Fonte: Cate, 2024.

Os cursos produzidos pela FCAV para o Portal Cate são estruturados como *Massive Open On-line Courses* (MOOC – cursos on-line abertos e massivos), que possuem como principais características, como o nome sugere, serem abertos, de livre acesso e atenderem a um número elevado de pessoas, ou seja, são assíncronos e permitem escalabilidade. No entanto, como ressaltam Arenas *et al.* (2017-2018), o caráter massivo está mais relacionado ao fato de ser aberto, sendo o alto número de estudantes uma consequência dessa abertura, e não um objetivo inicial. Além disso, o fato de esses cursos serem gratuitos e de curta duração contribui para ampliar o acesso.

Os cursos desenvolvidos para o Portal Cate contam com recursos educacionais diversificados, como videoaulas, textos digitais, vídeos de diferentes gêneros (animações, infográficos animados etc.), áudios e objetos digitais de aprendizagem, entre outros. O trabalho de definição dos recursos mais adequados para o conteúdo e os objetivos de aprendizagem é parte fundamental do trabalho de *Design Instrucional* (Barreiro, 2016), área do conhecimento que trabalha a partir do conteúdo bruto produzido por especialistas nos diferentes temas para o planejamento dos cursos. Após a definição de quais serão os objetos, eles são cuidadosamente construídos, com *design* e *layout* unificados à identidade visual. Conteúdos que possuem natureza mais empírica, como culinária ou beleza e estética, exigem vídeos “tutoriais”, mostrando o passo a passo para determinada prática. Já os com viés mais teórico, como os que abordam cooperativismo e empreendedorismo, trazem depoimentos e conceitos em formatos de imagem, *podcasts* e animações.

Um assunto mais complexo, por exemplo, geralmente é abordado em videoaula de até sete minutos com um especialista, pois a imagem aliada à *expertise* do especialista pode ajudar o cursista a compreender melhor o conteúdo, sendo as TDIC ferramentas poderosas nesse processo. Anjos e Silva (2018) destacam que o uso dessas tecnologias como instrumentos semióticos para a aprendizagem não apenas amplia as possibilidades de compreensão, mas também promove modificação, ampliação e exteriorização de diversas funções cognitivas, como memória, percepção, imaginação e raciocínio. Nesse sentido, a combinação da imagem com a orientação especializada pode potencializar a assimilação e o aprofundamento dos conhecimentos pelo cursista.

Uma segunda premissa que orienta as escolhas de *Design Instrucional* dos cursos criados para o Portal Cate é a ampliação do capital cultural e repertório dos cursistas. Os cursos apresentam conteúdo que contextualiza os objetivos de aprendizagem específicos em um contexto mais amplo – por exemplo, um curso que ensina especificamente o corte e costura de uma calça aborda também toda a cadeia produtiva da moda e diferentes maneiras de se inserir neste mercado.

Os usuários do Portal Cate podem trilhar um percurso por diferentes cursos, aprofundando seus conhecimentos de acordo com seus interesses e objetivos profissionais, pois há cursos que se complementam e aprofundam determinados conhecimentos. O portal apoia a construção dessa trilha por meio da recomendação de outros conteúdos ao longo de cada curso e de recomendações ao usuário com base em seus interesses indicados no cadastro.

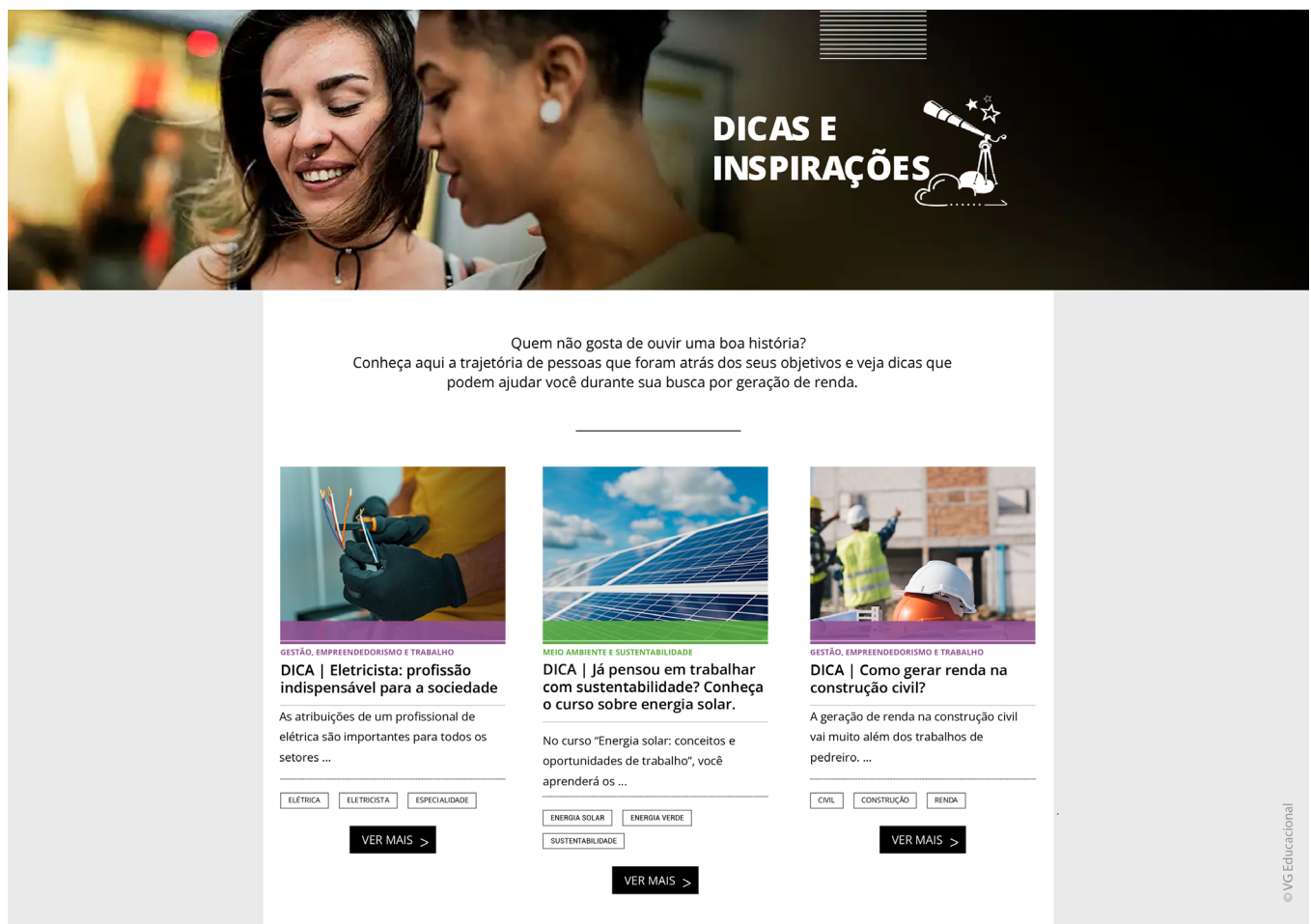
Os cursos não contam com instrumentos formais de avaliação e aprendizagem, mas sim com uma pesquisa de satisfação, cujo preenchimento pelo usuário é necessário, independentemente da opinião dada, para a emissão de seu certificado. Ela está estruturada em: quatro questões de múltipla

escolha, com escalas de 0 a 5; duas questões de resposta aberta (opcionais); e uma questão com *Net Promoter Score* (NPS), em que o usuário indica o quanto recomendaria o conteúdo, utilizando uma escala de 0 a 10.

4.2.2 Seção “Dicas e inspirações”

Os conteúdos para a seção “Dicas e inspirações” (Figura 4) são produzidos em diversas linguagens (*podcasts*, vídeos inspiracionais, infográficos e textos), conforme a linha editorial definida pela FCAV com base em diretrizes da SMDDET. Por meio da análise de tendências do mundo do trabalho, são identificados assuntos relevantes para o Portal Cate, sempre levando em consideração os eixos de desenvolvimento da cidade. Até o final de 2023, foram publicados mais de 200 conteúdos, produzidos especialmente para atender aos interesses e às necessidades do público-alvo em relação à geração de trabalho e renda.

Figura 4 – Seção “Dicas e Inspirações” do Portal Cate



Fonte: Dicas [...], 2024.

Prezando a interatividade, o Portal Cate permite ao usuário avaliar as publicações por meio de “estrelas”. A média das notas atribuídas indica a “satisfação do usuário” em relação ao conteúdo. Além disso, há uma seção de comentários utilizada pelo público e acompanhada por um perfil institucional do portal.

4.3 Tecnologias utilizadas

O Portal Cate é composto por um ecossistema de ferramentas totalmente desenvolvidas ou customizadas para atingir seu público. Nele, há um WordPress⁴ integrado a diferentes ferramentas, como o AVA (Moodle), uma ferramenta de inscrição para cursos presenciais e uma ferramenta de gestão de vagas de emprego. A FCAV desenvolveu e faz a manutenção de todos esses recursos, com a finalidade de contribuir para o trabalho da SMDet nas ações de geração de trabalho e renda no município de São Paulo.

Para acessar esse ecossistema, é necessário realizar um único cadastro, pois todas as aplicações estão integradas por meio de *Single Sign-On* (SSO – login único)⁵, funcionalidade que melhora a experiência do usuário, uma vez que permite acessar várias plataformas com apenas uma autenticação, reduzindo a complexidade e facilitando a navegação.

Com o propósito de gerar indicadores de acompanhamento para avaliação e aprimoramento da PP e de orientar a produção de novos conteúdos para o Portal Cate, tal cadastro exige dados pessoais como gênero, escolaridade, experiência no mercado de trabalho, idade, nacionalidade, renda média, deficiências, raça, interesses relacionados aos eixos vocacionais da cidade e dados pessoais de identificação (CPF), que impossibilitam a criação de múltiplos cadastros por uma pessoa. O dado de identificação possibilita controlar corretamente os quantitativos de acesso.

Além disso, para concluir seu cadastro, o usuário precisa ler e aceitar os Termos de Uso e a Política de Privacidade do portal. Esses documentos ressaltam que todos os dados fornecidos são tratados com confidencialidade e em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e serão utilizados unicamente para formulação, aprimoramento e avaliação de PP da Prefeitura de São Paulo.

Em sintonia com as legislações governamentais acerca da acessibilidade, o Portal Cate conta com audiodescrição de todas as imagens, tanto do WordPress quanto dos cursos, Língua Brasileira de Sinais (Libras) e legendas nas videoaulas e demais vídeos. Além disso, orientado pela Recomendação

4. WordPress é um *Content Management System* (CMS – sistema de gerenciamento de conteúdo), de código aberto, amplamente utilizado para criação e administração de *sites* e *blogs*. Ele é construído em linguagem PHP e utiliza um banco de dados, geralmente MySQL, para armazenar informações.

5. SSO é uma técnica de autenticação que permite ao usuário acessar vários sistemas ou aplicativos com apenas um conjunto de credenciais de *login*. Em vez de exigir que o usuário memorize senhas diferentes para cada serviço, o SSO autentica o usuário uma vez e concede-lhe acesso automático a todos os sistemas interconectados.

2.7^o do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG (Brasil, 2014), o Portal Cate adota medidas como evitar o disparo automático de conteúdos “que se movem”, como carrosséis de banners, garantindo ao usuário com deficiência o controle sobre essas movimentações.

A pesquisa *TIC Domicílios 2019*, realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação sob os auspícios da Unesco (Cetic, 2020), apontou que 71% dos domicílios no Brasil possuem acesso à internet, número que vem crescendo nos últimos anos. O índice da cidade de São Paulo é superior à média nacional: 77% nas regiões urbanas e 44% nas regiões rurais. Observando-se que um alto percentual desses acessos se dá por meio de dispositivos móveis, todo o conteúdo do Portal Cate apresenta responsividade para todos os tipos de dispositivos.

O Portal Cate conta ainda com um robô de atendimento, que responde dúvidas e auxilia nas buscas, e com um serviço de retaguarda para os casos em que o usuário não se mostra satisfeito com a resposta dada pelo robô. Esse serviço é realizado pela equipe da FCAV como parte da manutenção do portal, suas interações com os usuários são frequentemente analisadas, e os resultados dessa análise são utilizados para realizar melhorias no portal, como facilitar o processo de cadastro, elaborar e destacar orientações importantes e corrigir eventuais erros nas aplicações.

Destaca-se que foi feito um trabalho cuidadoso de *Search Engine Optimization* (SEO – otimização de mecanismos de pesquisa), conjunto de práticas e estratégias utilizadas para otimizar um *site* ou outro conteúdo *on-line*, inclusive o uso de palavras-chave, *tags* e estrutura, com vistas a aumentar a quantidade e a qualidade do tráfego orgânico, ou seja, tráfego não pago que um *site* recebe por meio de resultados de pesquisa.

5. Resultados do Portal Cate

Desde o seu lançamento, em dezembro de 2019, até o final do ano de 2023, o Portal Cate teve 2.843.394 acessos, 425.812 pessoas cadastradas, 498.073 inscrições e 282.228 emissões de certificados de cursos disponíveis no AVA (ressalva-se que os dados sobre recomendações de cursos de parceiros não estão aqui contabilizados).

Esses dados revelam que o Portal Cate alcança massificação e capilarização de conteúdos gratuitos relevantes para o público em busca de trabalho e renda na cidade de São Paulo, o que

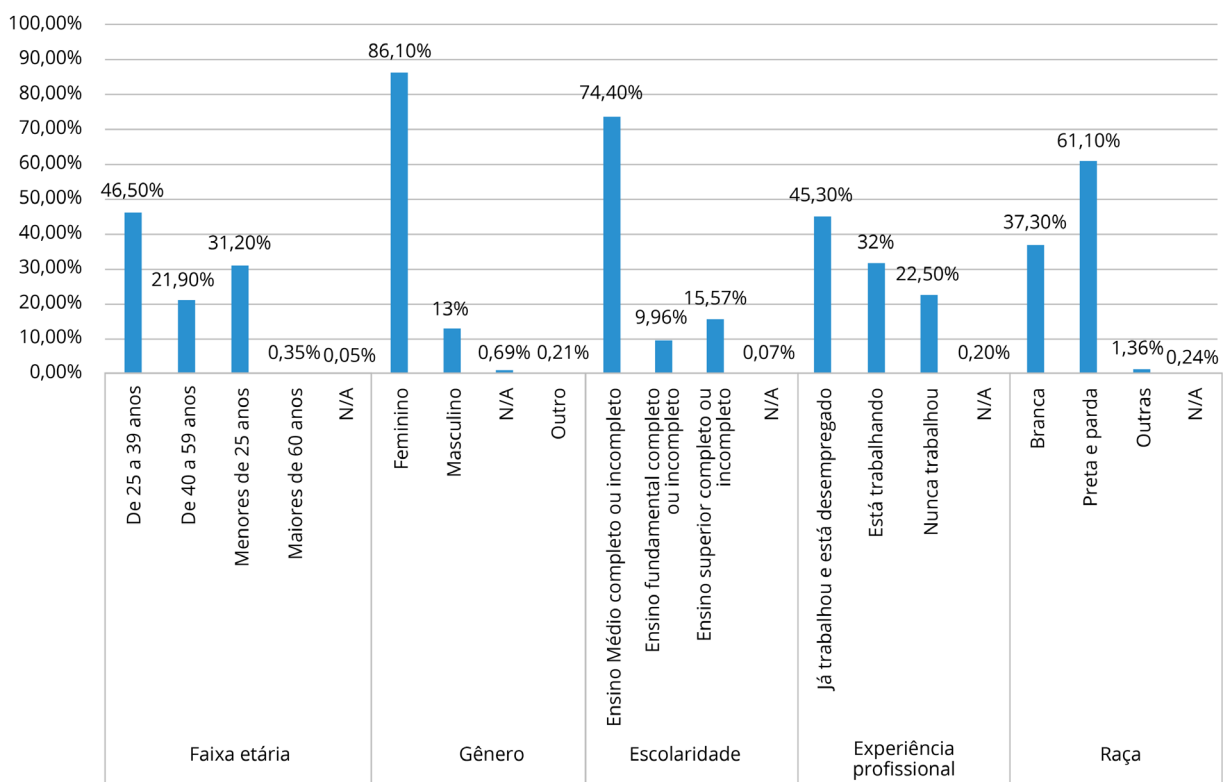
6. Recomendação 2.7 – Assegurar o controle do usuário sobre as alterações temporais do conteúdo: “Conteúdos como *slideshows*, que ‘se movem’, rolagens, movimentações em geral ou animações não devem ser disparadas automaticamente sem o controle do usuário, mesmo em propagandas na página. Ao usuário deve ser repassado o controle sobre essas movimentações (quer seja por escolha de preferência de visualização da página, quer por outro método qualquer acessível a usuário com deficiência). Além disso, o usuário deve ser capaz de parar e reiniciar conteúdos que se movem, sem exceção. É desejável que o usuário tenha também o controle da velocidade desses conteúdos” (Brasil, 2014).

corroborar o argumento de Pischetola (2015) de que a integração de tecnologias inovadoras transforma radicalmente a dinâmica do setor público.

Considerando que os cursos abertos e gratuitos (MOOC) são conhecidos, no Brasil, pelas altas taxas de evasão, Canto Filho (2022) discute se uma das causas desse fenômeno seria a ausência de processo seletivo anterior à inscrição, o que permite que pessoas sem os pré-requisitos necessários para acompanhar e/ou concluir o curso o iniciem. No entanto, no Portal Cate, os índices de evasão são de cerca de 45%, bastante inferiores aos apresentados pela literatura, que chega a reportar 95% (Silva; Marques, 2015, *apud* Silva et al., 2021).

Em relação ao perfil dos cursistas, informações retiradas dos relatórios do AVA do Portal Cate apontam que tanto entre os inscritos quanto entre os certificados, no período de 01/12/2019 a 31/12/2023, houve predominância de mulheres, desempregadas, pretas e pardas, com 25 a 39 anos e Ensino Médio (Figura 5). Esses dados mostram que o portal é uma experiência bem-sucedida no que se refere a atingir o público-alvo.

Figura 5 – Perfil do público certificado nos cursos do Portal Cate

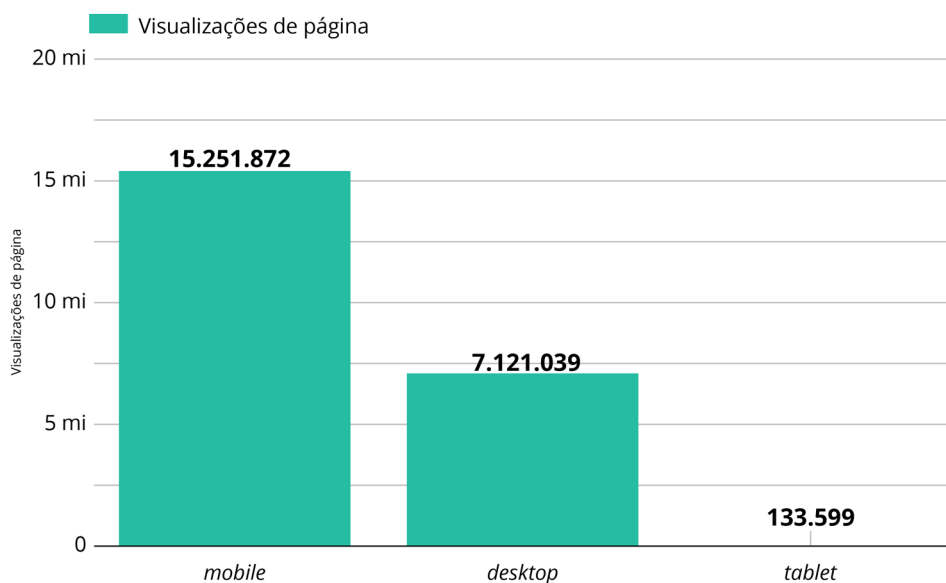


© VG Educacional

Fonte: Elaborado pelas autoras com dados do AVA – Portal Cate, 2024

Quanto aos acessos ao portal, em sua maioria, são feitos por dispositivos móveis (Figura 6), o que é condizente com a realidade captada na pesquisa *TIC Domicílios 2019* (Cetic, 2020) e reforça a importância da responsividade no desenvolvimento de recursos digitais.

Figura 6 – Acessos ao Portal Cate por dispositivo



Fonte: Google Analytics – Portal Cate, 2024.

Com base nos dados acima expostos, pode-se concluir que o Portal Cate atinge o público a que se propõe; porém, isso traz desafios. Uma PP centrada em um recurso digital, como o portal, tem grande potencial de capilaridade, mas seu acesso pode ser uma dificuldade para pessoas com baixo letramento digital e/ou em situação de vulnerabilidade social, desalento ou marginalização, exatamente aquelas que mais necessitam dessas ações governamentais. Como afirmado por Fantin e Girardello (2009), é crucial democratizar o acesso aos meios digitais para promover a inclusão de diversos segmentos da sociedade e, assim, garantir o acesso equânime à PP.

Outro ponto importante é que, além da baixa escolaridade dos usuários, a maioria dos conteúdos do Portal Cate são cursos livres não profissionalizantes. Assim, faz-se necessária maior integração entre conteúdos com vistas a possibilitar a construção de uma trilha de conhecimento que dê ao cursista uma formação mais completa em determinada área. Esse processo deve levar em consideração o contexto do município de São Paulo, focando temas que dialoguem com o mercado de trabalho e com o interesse dos cidadãos. Dessa forma, o Portal Cate estará mais próximo do conceito de mídia-educação de Fantin e Girardello (2009), ultrapassando o entendimento de curso *on-line* como mero acesso a conteúdo pela internet, de acordo com os desejos e as necessidades coletivas da população.

6. Discussão

O relato de experiência sobre os processos de implementação e acompanhamento do Portal Cate demonstra que ele se configura como ação de política social (Dias; Matos, 2017), na medida

em que apresenta características de política específica para incremento de renda e diminuição do desemprego, portanto, elementos de política econômica. Esse caráter interdisciplinar (Calmon, 2016) decorre dos aspectos sociais e econômicos que envolvem a ação.

O Cate representa uma PP de caráter focalizado (Dias; Matos, 2017), uma vez que está destinado a um público em condição específica – em busca de emprego ou aumento da renda auferida pelo trabalho. Devido a essa característica, na definição do público-alvo do Portal Cate, foram priorizadas as parcelas da população que mais têm dificuldade de inserção no mercado de trabalho. Privilegiaram-se também particularidades regionais em termos de oferta de trabalho.

Esses aspectos mostram como o portal manteve-se apropriado ao atendimento das necessidades regionais ao buscar soluções para problemas específicos das pessoas na comunidade, elemento essencial de uma PP (Dias; Matos, 2017), ao mesmo tempo que estabelece relação entre uma questão de domínio da vida pessoal, como renda e escolaridade, e um problema com contornos específicos na cidade de São Paulo, portanto, um problema público que demanda uma PP bem delineada (Dias; Matos, 2017).

Quando o problema social é desafiador e complexo, como o desemprego, uma ação isolada não é suficiente para atingir o objetivo visado – aumento de renda da população. Por isso, é necessário manter constante avaliação e aprimoramento do Portal Cate.

Por utilizar tecnologias e abordar temas a fim de atender necessidades regionais específicas do município e da população de São Paulo, o Portal Cate mostra-se como estratégia única e inovadora, desenhada e dedicada às demandas da cidade. Assim, representa um importante instrumento para solucionar um problema de caráter público, uma ação de governo para propósitos públicos (Dias; Matos, 2017). As tecnologias empregadas representam nítida contribuição para a transformação e o desenvolvimento social decorrentes de maior qualificação para o trabalho e maior possibilidade de incremento da renda dos munícipes de São Paulo.

O Portal Cate beneficia-se da cultura digital que expande o uso social de TDIC. Ele aposta na possibilidade de a cultura digital atravessar as relações sociais, o comportamento e a capacidade do usuário que busca qualificação profissional e geração de renda (Anjos; Silva, 2018). As TDIC, que, graças à conexão com a internet, multiplicaram as possibilidades de acesso, concretizaram, no portal, um espaço híbrido de conexões que permitiu explorar a dissolução de fronteiras entre o espaço virtual e o espaço físico (Almeida, 2018).

A preocupação com o processo de ensino e aprendizagem voltado para a formação profissional esteve presente em toda a concepção do portal, buscando proporcionar aprendizagens contínuas, por meio das tecnologias disponibilizadas para comunicação, e fomentar a cultura digital, proporcionando interação entre informações e pessoas, aspectos fundamentais na aprendizagem.

A seguir, são apresentadas considerações em relação aos seis aspectos-chave propostos pelo Relatório de 2006 do BID, já mencionados neste artigo, para examinar PP, que devem ser capazes de “melhorar o bem-estar, ser sustentáveis no tempo e contribuir para o desenvolvimento em geral” (BID; David Rockefeller Center for Latin America Studies, 2007, p. 7).

6.1 Estabilidade

A estabilidade de uma PP, para o BID, corresponde à possibilidade de mudança restrita apenas à necessidade de superar dificuldades. É possível afirmar que o Portal Cate atingiu esse critério, mostrando-se como uma PP significativamente estável por manter-se permanente e disponível ao público desde 01/12/2019, ou seja, por um período de mais de quatro anos.

Destaca-se também o constante aperfeiçoamento do portal na superação de dificuldades e na busca de melhor atendimento ao usuário.

6.2 Adaptabilidade

O critério de adaptabilidade, ou seja, adaptação e ajustes às circunstâncias de implementação e manutenção, permite destacar pontos já apresentados sobre o Portal Cate ao longo deste artigo.

Desde o início, foram considerados dados relativos às particularidades regionais de perfil do público-alvo e do município de São Paulo, bem como às áreas com maior crescimento de ofertas de trabalho e potencial de geração de renda. Adequação e ajustes às circunstâncias estiveram presentes desde a concepção inicial do portal, resultando na estratégia de criar ondas de desenvolvimento para garantir validações com o público-alvo e possíveis ajustes, melhorias e novos desenvolvimentos.

Em 2021, após pouco mais de um ano de seu lançamento, foram definidas formas de expandir o Portal Cate para além de cursos MOOC e aumentar sua integração com outros programas da SMDet. Por meio da integração transversal de diferentes ações, buscou-se construir um projeto de desenvolvimento inclusivo, para atingir o objetivo geral de geração de trabalho e renda na cidade. Nesse contexto, a FCAV desenvolveu uma ferramenta de inscrição para cursos presenciais e programas sociais integrada ao Portal Cate, que facilitou o processo de inscrição do usuário, pois seus dados ficam salvos e podem ser reutilizados em ações diferentes no mesmo canal.

Ademais, foi necessário aprimorar a área de vagas de emprego, buscando não só uma melhor experiência do usuário, mas também o aperfeiçoamento da política de intermediação de mão de obra. A intervenção tornou possível ao munícipe visualizar as vagas disponíveis, cadastrar seu currículo e candidatar-se a vagas aderentes ao seu perfil. Essa funcionalidade se baseia em um sistema de correspondência entre candidatos e vagas, que cruza as informações do currículo do usuário com os requisitos registrados na vaga, identifica compatibilidades em diferentes critérios e exibe as vagas para o usuário por ordem de compatibilidade. Na outra ponta, a SMDet passou a usar o mesmo sistema para cadastrar as vagas, controlar as candidaturas e fazer encaminhamentos.

Os cursos do Portal Cate foram incluídos na trilha de aprendizagem de programas sociais da SMDet focados no público vulnerável e desempregado: o Programa Bolsa Trabalho e o Programa Operação Trabalho (POT). Nesses programas sociais de qualificação profissional e inclusão produtiva, o beneficiário pode permanecer de seis meses a dois anos e, nesse período, qualificar-se por meio do Portal Cate. O usuário pode utilizar o portal também para procurar emprego, ser encaminhado

para processos seletivos por meio da ferramenta de vagas e obter informações sobre abertura de empreendimentos.

Outros pontos relativos ao ajuste às circunstâncias de usabilidade foram a estruturação dos cursos em três módulos (no primeiro, um panorama do curso para facilitar a decisão do usuário baseada no seu interesse; no segundo, ensinamentos próprios do ofício; e no terceiro, informações sobre onde e como buscar emprego) e a utilização de robô de atendimento para fornecer respostas a dúvidas do usuário e auxiliar nas buscas.

Todas as ações de adaptação e ajustes às circunstâncias atendem a necessidades de aprendizagem e aprimoramento e estão de acordo com a estratégia escolhida pelos técnicos atuantes no Portal Cate. Ao ser identificado um gargalo ou ponto de melhoria, buscam-se as ferramentas e os profissionais mais adequados para atuar na questão, garantindo que conhecimentos e tecnologias necessários atendam às necessidades.

6.3 Coerência e coordenação

Utilizando-se o critério de coerência e coordenação entre os atores na formulação e na implementação de PP, avalia-se a atuação tanto da SMDET quanto da FCAV, assim como do público-alvo do Portal Cate. Isso ocorre porque, por meio da análise dos *feedbacks* dos usuários, captados em todos os seus canais de comunicação, como robô de atendimento, pesquisa de satisfação dos cursos, comentários nas páginas etc., são identificados pontos de melhoria e correção, o que torna os munícipes usuários participantes indiretos no processo de implementação da PP.

A visão estratégica adotada tem como objetivo integrar perspectivas e habilidades distintas, em consonância com a ideia de interação e autorregulação de especialistas de áreas diversas com vistas ao enriquecimento da ação. Como resultado, a equipe multidisciplinar pôde integrar perspectivas e interesses para a superação dos desafios na implementação do portal. A ação coordenada dessa equipe tornou possível abordagens mais holísticas e adaptáveis, que permitiram o desenvolvimento de atividades objetivas, eficientes, inclusivas e alinhadas às necessidades do público-alvo.

6.4 Qualidade da implementação e da aplicação efetiva

Quanto ao critério de qualidade da implementação e da aplicação efetiva da PP em relação à capacitação do corpo técnico, desde a concepção do Portal Cate, ficou demonstrada significativa preocupação com a qualificação técnica dos profissionais encarregados do planejamento e da implementação das ações necessárias. São marcas dessa preocupação a reunião preliminar e interdisciplinar e a composição da equipe multidisciplinar da FCAV responsável pela implementação do portal.

O trabalho técnico qualificado realizado pela equipe da FCAV concretizou um processo contínuo de sustentação do Portal Cate, que contou também com o apoio de tecnologias de ponta, como SEO, utilizado na melhoria do tráfego orgânico para seus conteúdos. O emprego, em diversas

páginas do portal, de palavras-chave e tags correspondentes a termos frequentemente utilizados pelos internautas nos buscadores, como “cursos *on-line* gratuitos”, garante sua ocorrência nos resultados de buscas.

Durante a implementação do portal, a FCAV realizou diversas análises e melhorias relacionadas à experiência do usuário (UX) na navegação, à inclusão digital para pessoas de baixo letramento, a recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência (PcD) e à revisão da linguagem e de estratégias de comunicação.

6.5 Consideração do interesse público

Quanto ao critério de consideração do interesse público, evidencia-se o foco central do Portal Cate: atender às necessidades de pessoas em busca de trabalho e incremento da renda. Para tanto, as ações tomaram como base o perfil e as demandas desse público-alvo, sempre visando ao aprimoramento da PP, como um bem público não restrito a interesses privados (BID; David Rockefeller Center for Latin America Studies, 2007).

Nessa perspectiva, destacam-se: a gratuidade dos cursos e dos acessos ao portal; a diversidade de cursos; e os eixos temáticos baseados no interesse do público em conteúdos de divulgação publicados.

A priorização das parcelas da população com maior dificuldade de inserção no mercado de trabalho tomou como base o nível de escolaridade e as características de gênero. Foram produzidos cursos voltados ao público jovem e de baixa escolaridade, com pouco ou nenhum pré-requisito, e foram definidos eixos que representassem as ocupações que mais crescem na cidade de São Paulo e, portanto, têm maior potencial de gerar trabalho e renda. A organização do portal em quatro seções – “Cursos”, “Dicas e inspirações”, “Seu negócio” (orientações para empreendedorismo) e “Vagas de emprego” – seguiu as mesmas diretrizes.

A ampliação do atendimento do interesse público é viabilizada pela utilização de tecnologias de ponta – com destaque para o SSO, que facilitou a navegação e a utilização das ferramentas do Portal Cate, sobretudo por usuários com baixo nível de letramento digital – bem como pelos elementos implantados em atendimento à legislação sobre acessibilidade: audiodescrição de imagens (WordPress e cursos), Libras e legendas (vídeos).

Além disso, a possibilidade de navegação no Portal Cate por meio de dispositivos móveis tem permitido a democratização do acesso e maior potencial de alcance.

Ao priorizar o interesse do público-alvo, a equipe técnica adotou regras de negócio que permitem ao usuário visualizar conteúdos que acessou anteriormente e conteúdos que salvou, personalizando a navegação e respeitando os interesses e os objetivos do usuário. Na mesma linha de personalização, ressaltam-se o robô de atendimento e o serviço de retaguarda.

6.6 Eficiência

O critério de eficiência, estabelecido pelo BID, evoca retornos sociais elevados e correspondentes à alocação de recursos públicos. Duas métricas do retorno obtido pelo Portal Cate são o número de cursistas e a taxa de evasão dos cursos. Foram 122.357 usuários inscritos somente nos dez cursos mais frequentados do portal, com emissão de 94.393 certificados. As mulheres representaram 86,1% das pessoas certificadas; quanto à escolaridade, 74,4% são pessoas com Ensino Médio (completo: 48,4%; incompleto: 26%).

Para todos os cursos oferecidos, houve certificação em torno de 55%, o que demonstra taxa de evasão bastante inferior à observada na literatura para esse tipo de ação (Silva; Marques, 2015, *apud* Silva *et al.*, 2021). Frisa-se a predominância de mulheres e, entre elas, a predominância de desempregadas, pretas e pardas, com 25 a 39 anos e Ensino Médio, dados que evidenciam o caráter inclusivo do portal, reforçado pelos dados de raça, pois 61,1% das pessoas certificadas declararam-se pardas ou pretas.

Outro dado relativo à eficiência do portal em relação a seus objetivos está no alcance do público-alvo: 45,3% das pessoas certificadas já haviam trabalhado, mas estavam desempregadas, e 32% estavam trabalhando, mas buscavam melhor preparo para o trabalho.

Evidenciam-se também as possibilidades geradas pela ferramenta de vagas, lançada em abril de 2023, em que foram cadastrados 196.788 currículos, o que representa quase 50% dos usuários, e que gerou mais de 30 mil encaminhamentos para processos seletivos.

Um fator determinante quanto aos elevados retornos obtidos pelo Portal Cate refere-se à utilização de tecnologias sem subestimar a essencialidade do trabalho da equipe de sustentação técnica para a implementação e a manutenção das atividades desenvolvidas nessa PP.

7. Considerações finais

Considerando a inovação e o impacto positivo do Portal Cate no cenário das políticas públicas de desenvolvimento econômico e qualificação profissional, a iniciativa destacou-se como ferramenta integradora e potencializadora de esforços para promover geração de trabalho e renda. A abordagem estratégica adotada em sua concepção e seu desenvolvimento evidenciou a atenção à diversidade de demandas dos usuários e do mercado de trabalho, estabelecendo um alinhamento eficaz entre as necessidades desses dois polos estruturantes da ação. A escolha cuidadosa das tecnologias, a preocupação com a acessibilidade e a integração com outras PP demonstram um comprometimento genuíno em fornecer uma solução abrangente e eficiente.

A metodologia de concepção e desenvolvimento proporcionou uma base sólida para a criação do portal. A ênfase na qualificação de grupos vulneráveis, como jovens, negros e mulheres, é crucial para abordar as disparidades presentes no mercado de trabalho, além de apoiar no desenvolvimento pessoal e profissional deste público, por meio da oferta de uma formação continuada. A inclusão de

curso, dicas e vagas de emprego organizados de forma clara e intuitiva reflete a preocupação em atender às necessidades específicas de diferentes públicos.

Os resultados do Portal Cate demonstram sua eficácia e popularidade, especialmente entre as mulheres, reforçando a inclusão de gênero no mercado de trabalho. Seu formato *online*, com a disponibilização de cursos a distância, responde à demanda por qualificação para parte da população que opta por essa modalidade de formação, por permitir mais flexibilidade em seus estudos e adaptabilidade em sua rotina. A alta adesão à sua ferramenta de empregos evidencia a importância do portal. Além de prover recursos educacionais e empregatícios, o portal integra-se a políticas públicas de inclusão produtiva.

Além disso, o Portal Cate oferece uma oportunidade única de aprendizagem contínua por meio de seus recursos de educação a distância. Esse formato não apenas facilita o acesso ao conhecimento, independentemente das barreiras geográficas, mas também permite que os usuários desenvolvam competências digitais essenciais para o mercado de trabalho moderno. Ao incorporar recursos educacionais virtuais variados, o portal enriquece a formação dos usuários, preparando-os para os desafios contemporâneos e aumentando significativamente suas chances de inserção profissional. A integração de ferramentas de monitoramento e *feedback* contínuo possibilita uma experiência de aprendizagem personalizada, adaptando-se às necessidades individuais e promovendo um desenvolvimento profissional e pessoal. Assim, o leque de oportunidades de capacitação é ampliado e a empregabilidade de seus usuários potencializada, consolidando-se como uma ferramenta relevante para o desenvolvimento econômico e social.

Outros municípios podem se utilizar da experiência do Portal Cate para fomentar o desenvolvimento econômico. Por meio da identificação da demanda, das particularidades regionais e das características da população, é possível formular e implementar uma política pública com uso de tecnologias e conteúdos adequados para atender às necessidades da cidade. Salienta-se, contudo, que tal política exige acompanhamento e suporte constantes, além de alimentação e atualização de seus recursos, para se manter efetiva e atender às demandas locais de forma satisfatória.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, E. Apresentação. In: BACICH, L.; MORAN, J. **Metodologias ativas para uma educação inovadora**. Porto Alegre: Penso, 2018.

ANJOS, A. M. do; SILVA, G. E. G. da. **Tecnologias digitais da informação e da comunicação (TDIC) na educação**. [S.l.]: Ministério da Educação: Universidade Aberta do Brasil: Secretaria de Tecnologia Educacional: Universidade Federal de Mato Grosso, 2018. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/429662/2/Tecnologias%20Digitais%20da%20Informa%C3%A7%C3%A3o%20e%20da%20Comunica%C3%A7%C3%A3o%20%28TDIC%29%20na%20Educa%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 2 mar. 2024.

ARENAS, M. R. *et al.* MOOC (curso massivo aberto *online*): alternativa pedagógica na Era Digital. **Caderno de Educação**, ano 20, n. 49, v. 1, p. 199-211, 2017/2018. Disponível em: https://www.academia.edu/94523073/MOOC_Curso_Massivo_Aberto_Online_alternativa_pedag%C3%B3gica_na_Era_Digital. Acesso em: 2 abr. 2024.

BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO (BID); DAVID ROCKEFELLER CENTER FOR LATIN AMERICA STUDIES. **A política das políticas públicas**: progresso econômico e social na América Latina – Relatório 2006. Rio de Janeiro: Elsevier; Washington, DC: BID, 2007.

BARREIRO, R. M. C. Um breve panorama sobre o design instrucional. EaD em foco. **Revista Científica em Educação a Distância**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, 2016.

BEHAR, P. A. *et al.* **Modelos pedagógicos em educação a distância**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

BELLONI, M. L. Educação a distância e inovação tecnológica. **Trabalho, educação e saúde**, [S. l.], v. 3, p. 187-198, 2005.

BRASIL. Departamento de Governo Eletrônico. **eMAG** – modelo de acessibilidade em governo eletrônico, 2014. Disponível em: <https://emag.governoeletronico.gov.br/>. Acesso em: 25 fev. 2024.

_____. Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). **Ofício GM/MTE nº 1.992, de 22 de novembro de 2007**. Brasília, DF: Ministério do Trabalho e Emprego, 2007. Disponível em: <https://www.senado.leg.br/comissoes/documentos/SSCEPI/DOC0059-10Of%C3%ADcio%20ao%20Presidente%20da%20CPI%20das%20ONG's-%2022-11%20revisado.pdf>. Acesso em: 28 jan. 2024.

CALMON, P. C. D. P. **Introdução às políticas públicas**. Apresentação do curso de formação para o cargo de analista de planejamento e orçamento - 17ª edição. Brasília: Escola Nacional de Administração Pública/Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2016 Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1063>. Acesso em: 23 fev. 2024.

CANTO FILHO, A. B. do. Evasão em Moocs – mito ou realidade? **Renote – Revista Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre, v. 20, n. 2, 2022. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/renote/article/view/129144>. Acesso em: 5 mar. 2024.

CATE. Página Inicial, 2024. Disponível em: <https://cate.prefeitura.sp.gov.br/>. Acesso em: 24 ago. 2024.

CETIC - CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO SOB OS AUSPÍCIOS DA UNESCO. **TIC domicílios 2019**: Principais resultados. [S.l.]: Cetic.br: NIC.br: CGI.br, 2020. Disponível em: https://www.cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2019_coletiva_imprensa.pdf. Acesso em: 28 jan. 2024.

DALTRO, M. R.; FARIA, A. A. Relato de experiência: uma narrativa científica na pós-modernidade. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, [S. l.], v. 19, n. 1, p. 223-237, 2019.

DIAS, R.; MATOS, F. **Políticas públicas**: princípios, propósitos e processos. São Paulo: Atlas, 2017.

DICAS e inspirações. **Cate**, 2024. Disponível em: <https://cate.prefeitura.sp.gov.br/dicas-e-inspiracoes/>. Acesso em: 24 ago. 2024.

FANTIN, M.; GIRARDELLO, G. Diante do abismo digital: mídia-educação e mediações culturais. **Perspectiva**, Florianópolis, v. 27, n. 1, p. 69-96, 2009. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/perspectiva/article/view/2175-795X.2009v27n1p69/12291>. Acesso em: 5 mar. 2024.

KENSKI, V. M. **Educação e tecnologias**: um novo ritmo da informação. 8. ed. Campinas: Papyrus, 2008.

MANPOWER GROUP. **Escassez de talentos 2023** - Brasil. [S.l.]: Manpower Group, 2023. Disponível em: <https://blog.manpowergroup.com.br/pesquisa-escassez-de-talentos-2023>. Acesso em: 25 fev. 2024.

MATTOS, M. C. de. O papel da tecnologia na construção do conhecimento. **NAVUS – Revista de Gestão e Tecnologia**, [S. l.], v. 2, n. 2, p. 33-39, 2012. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3504/350450810004.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2024.

MUSSI, R. F. de F.; FLORES, F. F.; ALMEIDA, C. B. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Práxis Educacional**, [S. l.], v. 17, n. 48, p. 60-77, 2021.

OBSERVATÓRIO DO TRABALHO DE SÃO PAULO-SP. **Boletim trimestral VII** – mercado de trabalho no município de São Paulo. São Paulo: Dieese: SMD-ET-SP, 2023. Disponível em: <https://observatorios.dieese.org.br/ws2/producao-tecnica/arquivo/2/boletim-trimestral-vii-marco-2023>. Acesso em: 28 jan. 2024.

_____. **Estudo temático II** – a inserção das mulheres no mercado de trabalho paulistano em tempos de pandemia, uma análise comparada. São Paulo: Dieese: SMDDET-SP, 2022a. Disponível em: <https://observatorios.dieese.org.br/ws2/producao-tecnica/arquivo/2/a-insercao-das-mulheres-no-mercado-de-trabalho-paulistano-em-tempos-de-pandemia-uma-analise-comparada-fevereiro-2022>. Acesso em: 28 jan. 2024.

_____. **Estudo temático III** – a oferta de cursos da educação profissional e do Ensino Superior no município de São Paulo. São Paulo: Dieese: SMDDET-SP, 2022b. Disponível em: <https://observatorios.dieese.org.br/ws2/producao-tecnica/arquivo/2/a-oferta-de-cursos-da-educacao-profissional-e-do-ensino-superior-no-municipio-de-sao-paulo-julho-2022>. Acesso em: 28 jan. 2024.

PISCHETOLA, M. Tecnologias em sala de aula: contribuições para uma pedagogia sustentável. In: REUNIÃO ANUAL DA ANPED, 37, 2015, Florianópolis. **Anais** [...]. Florianópolis: Anped, 2015. Disponível em: <http://37reuniao.anped.org.br/wp-content/uploads/2015/02/Trabalho-GT16-3985.pdf>. Acesso em: 8 mar. 2024.

REFKALEFSKY, E. As 5 *soft skills* em alta segundo o LinkedIn. **LinkedIn**, 14 fev. 2019. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/5-soft-skills-em-alta-segundo-o-linkedin-eduardo-refkalefsky/?originalSubdomain=pt>. Acesso em: 28 jan. 2024.

SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Governo. Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (Seade). **Pesquisa Seade** – São Paulo diversa: uma análise a partir de regiões da cidade. São Paulo: Segov-SP, 2020. Disponível em: <https://trajetoriasocupacionais.seade.gov.br/wp-content/uploads/sites/6/2021/05/sp-diversa-analise-regioes-cidade.pdf>. Acesso em: 28 jan. 2024.

SILVA, H. S. *et al.* O uso dos *massive open online courses* (MOOCs) no contexto da Educação no Brasil. **South American Development Society Journal**, [S. l.], v. 7, n. 19, p. 60-73, 2021. Disponível em: <https://sadsj.org/index.php/revista/article/view/358>. Acesso em: 28 jan. 2024.

SILVA, S. P. **A inclusão produtiva como eixo de política de proteção social**: contexto latino-americano e questões para a realidade brasileira. Rio de Janeiro: Ipea, 2020.

SOUZA, C. **Coordenação de políticas públicas**. Brasília: Enap, 2018. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3329/1/Livro_Coordena%C3%A7%C3%A3o%20de%20pol%C3%ADticas%20p%C3%BAblicas.pdf. Acesso em: 23 fev. 2024.

_____. **Políticas públicas**: conceitos, tipologias e subáreas. [S. l.]: Fundação Luís Eduardo Magalhães, 2002. Disponível em: <https://professor.pucgoias.edu.br/SiteDocente/admin/arquivosUpload/3843/material/001-%20A-%20POLITICAS%20PUBLICAS.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2024.