

ARTÍCULO ORIGINAL

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

*Beatriz Barros<sup>1</sup>*  
*Natália de Mesquita Matheus<sup>2</sup>*  
*Lais Schalch<sup>3</sup>*

### 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.

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

### 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

---

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).



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 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.

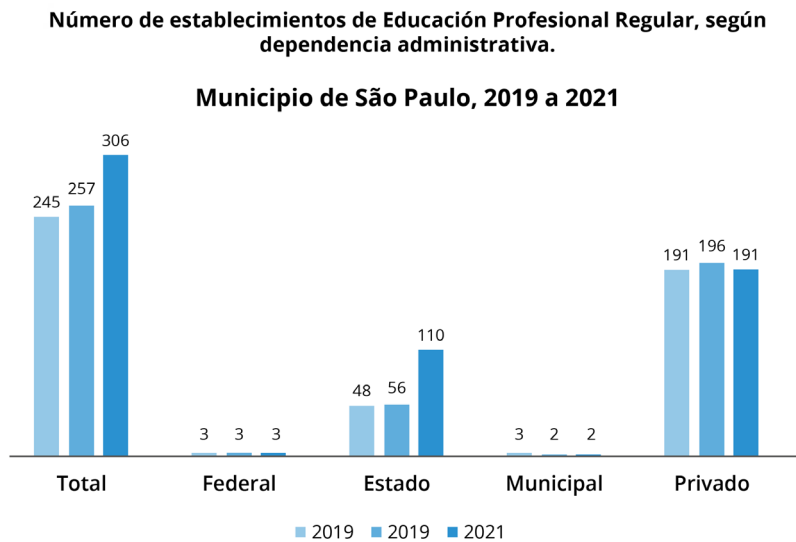
### **1. Introducción**

Según la investigación Escasez de Talentos 2023 – Brasil (Manpower Group, 2023), el número de empleadores que informan sobre la falta de profesionales calificados en el mercado nacional es superior al promedio mundial, habiendo alcanzado más del 80% en ese año. En la ciudad de São Paulo, la escasez de mano de obra calificada es cercana a la del país (79% de los empleadores reportaron esta falta en 2023).



Estos datos son confirmados por el Observatorio del Trabajo de São Paulo-SP (2022b), en un estudio publicado por la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico y Trabajo de São Paulo (SMDET) y por el Departamento Intersindical de Estadística y Estudios Socioeconómicos (Dieese), que indica al municipio como la dependencia administrativa que menos ofreció formación profesional de 2019 a 2021 (Figura 1).

Figura 1 – Educación profesional por dependencia administrativa en São Paulo



Fuente: Inep, Censo.  
Elaboración: DIEESE.

© VG Educacional

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

Por otro lado, las tasas de desempleo también son elevadas. Según una investigación de la Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (Seade), en diciembre de 2019, el desempleo en la ciudad alcanzó el 12,8% (São Paulo, 2020).

Para mejorar esta situación, la Alcaldía de São Paulo, con el apoyo técnico de la Fundación Carlos Alberto Vanzolini (FCAV), una institución con significativa experiencia en el área de Educación y Trabajo, inició la implementación de un canal digital que permitiera su intervención en las cuestiones señaladas.

El portal del Centro de Apoyo al Trabajo y Emprendimiento (Portal Cate), desarrollado por la SMDET con el apoyo de la FCAV, es una plataforma de contenido sobre trabajo e ingresos que reúne diversas acciones gratuitas en áreas como la formación profesional, la oferta de vacantes de empleo, el fomento al emprendimiento, los servicios de apoyo al trabajador y el soporte a programas sociales para el público vulnerable. Centraliza información sobre formación profesional, generación de ingresos y empleo, facilitando el acceso de los ciudadanos a acciones de esta naturaleza en la capital paulista. Se trata de una experiencia integrante de la política pública de desarrollo económico que, mediante estrategias intersectoriales, integra diferentes políticas de trabajo e ingresos y surge

como un espacio que reúne diversas posibilidades, dependiendo del interés y la necesidad del ciudadano.

Este artículo presenta la concepción del Portal Cate a través de un relato de experiencia, con el objetivo de documentar una estrategia que puede ser adoptada por otros municipios en la integración de políticas de fomento a la generación de ingresos. El análisis aquí expuesto se construyó con base en un conocimiento específico, explorando la conexión entre vivencias directas y el referencial teórico-metodológico, con el fin de examinar la implementación de la política pública de empleabilidad y generación de ingresos mediada por tecnología.

Los siguientes apartados presentan los conceptos de política pública (PP) y tecnología digital, seguidos por la descripción de la composición del equipo de la FCAV movilizado en el proyecto y de las metodologías y tecnologías empleadas en el Portal Cate, así como las estrategias adoptadas para la producción de contenido y el desarrollo de nuevos recursos. Finalmente, se enumeran algunos de los resultados del Portal Cate y se realiza un análisis de cómo estos alcanzan los objetivos propuestos para la iniciativa.

## 2. Marco Teórico

### 2.1. Formulación de Políticas Públicas

La ciudad de São Paulo presenta una gran demanda de mano de obra calificada, lo que, a su vez, plantea la necesidad de acciones del sector público para apoyar la inserción de personas en el mercado laboral, aumentando la empleabilidad y reduciendo las desigualdades sociales. Con el propósito de atender esta demanda, se creó el Centro de Apoyo al Trabajo y Emprendimiento (Cate) como una política municipal.

El concepto de política pública es extremadamente plural y ha tenido una evolución histórica densa, durante la cual los estudiosos han presentado diferentes definiciones. Souza, considerando que “no existe una única ni mejor definición sobre lo que es política pública” (Souza, 2018, p. 13), enumera algunas de ellas, de las cuales tres destacan para los fines de este artículo: área de estudio que evalúa a los gobiernos considerando grandes cuestiones públicas; conjunto de acciones gubernamentales que buscan determinados resultados; conjunto de actividades gubernamentales directas o delegadas con impacto en la vida de los ciudadanos.

Una política pública se orienta hacia la solución de problemas públicos o hacia la mejora del bienestar social (Dias; Matos, 2017) y debe establecer estrategias y procedimientos apropiados para una necesidad o problema específico de una ciudad o región, mediante respuestas contingentes, ya que lo que tiene éxito en una situación o lugar determinado puede no tener el mismo éxito en una situación o lugar diferente.

El Informe de 2006 del Banco Interamericano de Desarrollo (BID; David Rockefeller Center

for Latin American Studies, 2007) examina seis aspectos clave necesarios para delinear las políticas públicas y garantizar sus cualidades: estabilidad; adaptabilidad; coherencia y coordinación; calidad en la implementación y aplicación efectiva; consideración del interés público; y eficiencia.

Dias y Matos (2017) detallan estos aspectos de la siguiente manera:

- Estabilidad: los cambios deben ocurrir únicamente para superar las dificultades encontradas.
- Adaptabilidad: debe haber adaptación y ajustes a las circunstancias en busca de mejores resultados.
- Coherencia y coordinación: los actores participantes en la formulación e implementación deben actuar de manera coherente y coordinada.
- Calidad en la implementación y aplicación efectiva: debe haber capacitación del personal técnico.
- Consideración del interés público: la política pública debe ser capaz de promover el bienestar general, como bien público y no limitado a beneficios privados.
- Eficiencia: debe haber altos retornos sociales correspondientes a la asignación de recursos públicos.

Estos autores consideran que las complejidades de las sociedades modernas imponen nuevas áreas de políticas públicas que atiendan las demandas de la diversidad y las necesidades sociales, como el medio ambiente, el turismo, las acciones orientadas a personas mayores y la política tributaria. Asimismo, las políticas públicas pueden agruparse según su naturaleza de acuerdo con las arenas decisionales, los propósitos y el alcance de las acciones.

Para el Ministerio de Trabajo y Empleo (MTE), la creación de empleos y el aumento de ingresos pueden lograrse mediante políticas que se encuentran en la intersección de los ámbitos laboral y educativo (Brasil, 2007). Para ello, deben orientar un proyecto de desarrollo inclusivo que busque distribuir ingresos y mitigar las desigualdades regionales, lo que impone la necesidad de diferentes acciones de desarrollo económico de manera integrada y transversal.

Silva (2020) introduce el término “inclusión productiva” al tratar los programas dirigidos, en especial, a las personas en condiciones de vulnerabilidad social, ya que estos crean posibilidades para el trabajo al ofrecer servicios como: formación educativa básica, capacitación técnica y profesional, apoyo a microempresas, servicios de intermediación laboral o, incluso, generación de empleos.

En este contexto, la formación inicial o continua y la educación formal o no formal, especialmente para ciertos grupos sociales, tienen un papel relevante en la realización personal de las personas y en el desarrollo de una carrera profesional, preparándolas para el mundo laboral.

La integración de tecnologías innovadoras en el sector público optimiza procesos, mejora la prestación de servicios y fortalece la participación ciudadana, promoviendo equidad a través de un análisis preciso de las demandas poblacionales. Pischetola (2015) argumenta que la exposición a tecnologías específicas puede desencadenar procesos de crecimiento e innovación, demostrando

la importancia estratégica de la adaptación tecnológica en el sector público para lograr gobiernos más eficaces, transparentes y responsables.

Cabe destacar que el estudio presentado en este artículo delimita el alcance del entendimiento conceptual. No analiza la política pública que dio origen a la implementación y evaluación del Portal Cate, sino que relata la experiencia de dicha implementación y su seguimiento, lo que incluye la presentación y el análisis de resultados.

## 2.2. Tecnología Digital

La tecnología, herramienta que amplía las capacidades humanas, puede ser adaptada continuamente y contribuir al desarrollo de la sociedad. Para Mattos, esta debe ser “como una extensión del propio ser que la utiliza de manera cada vez más personalizada” y “solo a través de su uso práctico puede proporcionar nuevas formas de comunicación, potenciando una transformación social que podría exigir un nuevo desarrollo tecnológico” (Mattos, 2012, p. 33-34, 36).

Anjos y Silva (2018) consideran que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) tienen el objetivo de satisfacer las necesidades individuales y sociales de información, y aclaran que la Tecnología Digital de Información y Comunicación (TDIC), un término más reciente en el campo de las tecnologías digitales, se utiliza tanto para tecnologías en conexión con redes como para nuevas tecnologías constituidas por la combinación de tecnologías digitales preexistentes.

La cultura digital resulta de la expansión del uso social de las TDIC, concretizadas como diferentes dispositivos móviles conectados a internet inalámbrico. La segunda década del siglo XXI se caracterizó por el uso de estos dispositivos en diversos contextos y por los cambios sociales consecuentes que “provocan la disolución de las fronteras entre el espacio virtual y el espacio físico, creando un espacio híbrido de conexiones” (Almeida, 2018, p. 8). Estos cambios convocan a la participación y colaboración, influyendo en la cultura y dando lugar a la emergencia de la cultura digital.

Con el rápido avance de la tecnología, los procesos educativos y pedagógicos han sido impactados, lo que ha llevado a la adopción de nuevas modalidades, como la Educación a Distancia (EaD). El Portal Cate, foco de este relato de experiencia, utiliza las Tecnologías Digitales de Información y Comunicación (TDIC) para democratizar el acceso a la formación profesional. Antes de detallar la experiencia con el Portal Cate, es importante destacar su interfaz educativa.

La educación a distancia es el pilar de la plataforma, ofreciendo flexibilidad y autonomía a los aprendices. Pueden estudiar en cualquier momento y en cualquier lugar, democratizando el acceso al conocimiento. Esto califica a la fuerza laboral e impulsa el desarrollo económico y social. Con recursos digitales innovadores, los procesos de enseñanza y aprendizaje promueven la cultura digital y la construcción continua y significativa del conocimiento.

Según Belloni (2005), la EaD tiende a convertirse cada vez más en un componente regular

y esencial de los sistemas educativos, no solo para atender demandas o grupos específicos, sino también para desempeñar funciones importantes, especialmente en la educación postsecundaria. Esto incluye la educación de la población adulta, abarcando la educación superior regular y la gran y variada demanda por formación continua en la educación no formal, generada por la rápida obsolescencia de la tecnología y del conocimiento. La discusión sobre el uso de las TDIC impone la abordaje de un problema extremadamente grave: la exclusión digital y sus consecuencias en el municipio de São Paulo. Fantin y Girardello (2009) resaltan la necesidad de asegurar la democratización del acceso a los medios digitales como forma de ampliar la participación de los diversos sectores de la población y de superar la discriminación y la dominación. Alertan sobre la importancia de apoyar “nuevas formas de apropiación de las prácticas sociales de lectura y escritura, promovidas sobre todo con el acceso a la cultura digital” (Fantin; Girardello, 2009, p. 79).

Examinar la inclusión digital en países denominados periféricos exige atención a las manifestaciones culturales que transcurren fuera del ciberespacio, entendiendo esta ausencia no necesariamente como atraso, pobreza simbólica o incompetencia, sino como una diferencia valiosa y elocuente, un posible lugar de constitución crítica. También requiere atención a las políticas públicas de formación de educadores, así como a programas especiales de educación y cultura (Fantin; Girardello, 2009, p. 72).

La democratización del acceso, o la vivencia de la cultura digital, debe superar un escenario tecnoburocrático, y trascender la inclusión del mayor número de personas mediante la cualificación para el mercado laboral. Las acciones deben considerar los deseos y necesidades colectivas, incentivar la desconcentración del poder y la autonomía local, regional y nacional. “La inclusión digital digna de este nombre involucra dimensiones sociales, culturales, tecnológicas e intelectuales, con el fin de favorecer formas de pertenencia y asegurar la participación efectiva de las personas en la cultura” (Fantin; Girardello, 2009, p. 83).

### **3. Método: el Portal Cate como experiencia relatada**

Para Mussi, Flores y Almeida (2021), el relato de experiencia establece la relación entre la experiencia cercana (lo vivido) y la experiencia distante (el referencial teórico-metodológico), resultando en un tipo de producción de conocimiento orientado a la descripción de una intervención.

El relato de experiencia produce conocimiento científico al transformar en texto una vivencia académica y/o profesional. En este sentido, se manifiesta como una posibilidad de la narrativa científica, configurando una manera de leer la realidad en la construcción del conocimiento (Daltro; Faria, 2019). “Se refiere a una construcción teórico-práctica que se propone al refinamiento de conocimientos sobre la experiencia en sí, desde la perspectiva del sujeto-investigador en un contexto cultural e histórico determinado” (Daltro; Faria, 2019, p. 228).

En la búsqueda de la científicidad, el relato de experiencia debe respetar los parámetros científicos de legitimidad y generalización que sustentan el conocimiento teórico de un área determinada, al asimilar nuevas construcciones de sentido sin perder integridad. En relación con la

legitimidad, “el valor del conocimiento será juzgado por su capacidad para construir lo estudiado, integrando aspectos cualitativos y críticos de las construcciones teóricas que tengan significado en relación con la realidad estudiada” (Daltro; Faria, 2019, p. 228-229). La generalización como parámetro puede ser garantizada por la articulación de los diversos contextos que involucraron la experiencia relatada (teórico, histórico y temporal), en la medida en que vincula explícitamente lo singular expuesto en el relato con contextos sociales e históricos más amplios. En este artículo, se puede observar que el movimiento entre lo particular de la experiencia y los diversos contextos que la involucraron está explícito en todo el relato.

El referencial teórico que fundamenta la comprensión de la experiencia vivida en el Portal Cate tuvo la función de vincular el relato al campo científico y revelar la perspectiva desde la cual las autoras hablan, un proceso que permitió un diálogo entre los saberes científicos y los saberes construidos en la experiencia.

Las autoras de este artículo estuvieron directamente involucradas en todas las fases del proyecto, desde la planificación inicial hasta la ejecución y el análisis de los resultados, y todos los datos presentados fueron recolectados durante el período en que ellas lideraron el proyecto en la FCAV. Esta participación activa y total inmersión permitieron una gestión eficiente y una visión detallada de cada etapa del proceso, garantizando así la precisión y la relevancia de la información relatada.

El referencial teórico que fundamenta la experiencia vivida en el Portal Cate tuvo la función de vincular el relato al campo científico y revelar la perspectiva de los autores, permitiendo un diálogo entre los saberes científicos y los construidos en la práctica. Las autoras de este artículo estuvieron directamente involucradas en todas las fases del proyecto, desde la planificación inicial hasta la ejecución y el análisis de los resultados, lo que posibilitó una visión detallada de cada etapa. Los datos presentados fueron recolectados durante el período en que las autoras trabajaban en la FCAV, liderando el proyecto y asegurando así la precisión y la relevancia de la información.

Este relato presenta el historial de concepción y desarrollo del portal, basado en las actas de las reuniones realizadas desde diciembre de 2018 hasta noviembre de 2019. Además, analiza los principales datos y resultados del portal, entre el período de diciembre de 2019 y diciembre de 2023, extraídos de los informes del Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA) Moodle, base de datos de registros y Google Analytics.

## **4. Metodología de concepción y desarrollo del Portal Cate**

### **4.1. Definición del alcance**

Para el trabajo, la FCAV conformó un equipo multidisciplinario con profesionales en Gestión, Tecnología de la Información (TI), Diseño Instruccional, Audiovisual y Producción Editorial, con la participación de las autoras de este artículo, para integrar perspectivas y habilidades diversas



esenciales para enfrentar los complejos desafíos inherentes a la política pública. La Gestión proporciona una visión estratégica, la TI ofrece soluciones tecnológicas innovadoras, el Diseño Instruccional contribuye a la eficacia de la comunicación, el Audiovisual proporciona medios envolventes para transmitir información, y la Producción Editorial asegura la calidad y la accesibilidad de la documentación. La sinergia entre estas áreas resulta en enfoques más holísticos y adaptables, propiciando resultados más claros, eficientes, inclusivos y alineados con las necesidades de la sociedad.

Se consideró que un equipo con diferentes profesionales sería esencial para atender plenamente las necesidades del proyecto, ya que, según Behar et al. (2009), la interdisciplinariedad se caracteriza por la interacción y autorregulación de los especialistas en la producción de conocimiento científico, evidenciando conflictos y desequilibrios entre concepciones divergentes. De esta manera:

Para que un grupo pueda llevar a cabo su objetivo común, es necesario que los individuos comprendan el punto de vista del otro y, aunque no estén de acuerdo, argumenten y articulen las diferentes contribuciones, construyéndolas en un nuevo nivel. Dentro de este marco, las funciones individuales y colectivas se alimentan mutuamente en pos de una lógica común y un pensamiento equilibrado, no pudiendo ser entendidas como una relación dicotómica (Behar et al., 2009, p. 126-127).

En junio de 2019, durante el desarrollo del portal en relación con la navegación y la producción de contenido, se adoptó la premisa de que este debería satisfacer diversas demandas de los usuarios, a saber: calificación, inspiración y consejos, formación para el emprendimiento y ofertas de empleo. Además, se entendió la importancia de valorar las competencias socioemocionales, ya que, en Brasil, estas tienen una relevancia superior a la media mundial (Refkalefsky, 2019).

Otro factor importante que se consideró fue que el portal permitiera a los usuarios encontrar acciones gubernamentales de apoyo a la búsqueda de generación de ingresos. Finalmente, se indicó la necesidad de prototipar el portal en fases de desarrollo, para garantizar validaciones con el público y posibles ajustes, mejoras y nuevos desarrollos.

En la definición del público objetivo del Portal Cate, se priorizó a las personas con dificultades para insertarse en el mercado laboral – personas con hasta el nivel de Educación Media completo, de raza negra y jóvenes, que representan una gran parte de la población desempleada, según un estudio del Observatorio del Trabajo de São Paulo-SP (2022a). Además, el enfoque principal se centró en el público femenino, ya que, según el mismo estudio, la tasa de participación de las mujeres en el mercado laboral de la ciudad de São Paulo es mayor que en el estado y en Brasil, aunque todavía es menor que la de los hombres, habiéndose observado una diferencia de 18,5 puntos porcentuales en el tercer trimestre de 2020.

Por último, cabe destacar que la SMDET trabaja bajo la óptica del concepto de inclusión productiva, lo cual fue considerado en el proceso de desarrollo del Portal Cate como política pública. Según Silva (2020), los programas de inclusión productiva tienen como objetivo atender principalmente a individuos en edad activa que se encuentren en situación de vulnerabilidad social y ofrecen servicios como Educación Básica, capacitación técnica y profesional, apoyo a

microempresas, facilitación del acceso al mercado laboral y hasta la creación de empleos directos e indirectos. Además, “la búsqueda de la inclusión a través del trabajo parte de la comprensión de que la actividad laboral es el principal motor para la superación de la pobreza y un factor decisivo para la reducción de las desigualdades” (Silva, 2020, p. 15).

## 4.2 Establecimiento del formato

Con el fin de atender a las diversas demandas de los ciudadanos, el Portal Cate se organizó en cuatro secciones: “Cursos”, “Consejos e inspiraciones”, “Tu negocio” (orientaciones para el emprendimiento) y “Ofertas de empleo” (Figura 2). Esta división busca acompañar los diferentes momentos de la trayectoria del usuario: cuando define un objetivo profesional (“se inspira”), cuando se capacita para alcanzar ese objetivo y cuando aplica en la práctica el conocimiento adquirido, ya sea a través del emprendimiento o mediante una colocación formal en el mercado laboral.

Figura 2 – Portal Cate (página de inicio)



Fuente: Cate, 2024.

Durante el diseño y la concepción del Portal Cate, elaborado por la FCAV y la SMDDET, se consideraron algunas premisas. La primera fue la división de todo el contenido en ejes relacionados con las ocupaciones cuyas demandas están en mayor crecimiento en la ciudad de São Paulo y tienen un mayor potencial de generación de ingresos: Salud y Bienestar; Gestión, Emprendimiento y Trabajo; Medio Ambiente y Sostenibilidad; Economía Creativa; Tecnología; y Gastronomía. Según el boletín del Observatorio del Trabajo de São Paulo-SP (2023), que analiza la variación temporal de las vacantes disponibles en diferentes segmentos de actuación, estas áreas presentan un gran stock de empleos con contrato formal en el municipio, y la tasa de informalidad ha venido disminuyendo en los últimos años. Además, estas áreas tienen potencial de generación de ingresos a través del emprendimiento, que se presenta como una alternativa para generar ingresos para la población desempleada, de modo que la capacitación de este público también debe ser un objetivo de la política pública, con vistas a garantizar la inclusión productiva y la reducción de desigualdades.

#### 4.2.1 Sección “Cursos”

Todos los cursos disponibles en el Portal Cate (Figura 3) son gratuitos y han sido seleccionados o producidos de manera inédita por la FCAV. Hasta finales de 2023, el portal contaba con más de 130 cursos en diferentes temas vinculados al mercado laboral y a la generación de ingresos. De este total, 39 cursos fueron desarrollados íntegramente por la FCAV, que tuvo en cuenta las especificidades del público del portal y las demandas del mercado laboral.

La definición de los temas de los cursos se basa en los ejes mencionados anteriormente y considera las necesidades de los programas de la SMDDET, así como el compromiso y el interés del público en los contenidos de divulgación publicados. Se promovieron 13 cursos presenciales, 55 cursos gratuitos ofrecidos por otras plataformas e instituciones (con redirección del usuario a estos canales) y 70 cursos disponibles en el AVA del Portal Cate, que incluyen cursos de la SMDDET y de 26 instituciones asociadas, como Microsoft, el Centro de Integración Empresa-Escuela (CIEE) y la Fundación Paulistana de Educación, Tecnología y Cultura.

Figura 3 – Sección “Cursos” del Portal Cate

**CURSOS**

Quienes buscan **calificación profesional** y se mantienen informados sobre lo que sucede, aumentan **sus posibilidades** en el mundo laboral.

Aquí puedes conocer los **los cursos en línea y gratuitos** que pueden marcar la diferencia en tu búsqueda de empleo. La mayoría de los cursos a distancia disponibles en el Portal Cate cuentan con un **certificado de finalización** lo cual complementará tu currículum. **#AprendeEnCasa**

**Consulta todos los cursos**

**TECNOLOGIA**  
**Curso: Fluidez en IA - Profundiza en el universo de la inteligencia artificial**  
 Carga horária: 7h  
 Mergulhe nos principais aspectos da inteligência artificial e entenda como colocá-la em ...  
 DIGITAL | DIVULGAÇÃO | MARKETING DIGITAL  
**VER MÁS >**

**GESTÃO, EMPREENDEDORISMO E TRABALHO**  
**Beca Joven - Aprende cómo acceder a tu curso**  
 Se você assinou seu termo de compromisso para o ingresso no programa, confira quais são ...  
 AUXÍLIO | BOLSA JOVEM | PRIMEIRO EMPREGO  
**VER MÁS >**

**GESTÃO, EMPREENDEDORISMO E TRABALHO**  
**POT Madres Guardianas - Accede al módulo de bienvenida y al cronograma de aprendizaje de las**  
 Carga horária: 30 horas semanais  
 Foi selecionada para o POT Busca Ativa "Mães Guardiãs"? Veja o passo a passo para ...  
 AUXÍLIO | MÃES | POT  
**VER MÁS >**

**ECONOMIA CRIATIVA**  
**Turismo y Hotelaría - Mercado y oportunidades**  
 Carga horária: 7h  
 Descubra formas de gerar renda com serviços de turismo e hospedagem para viajantes ...  
 CURSO | HOTELARIA | TURISMO  
**VER MÁS >**

**TECNOLOGIA**  
**Curso: Introducción al Diseño UX**  
 Carga horária: 2h  
 Entenda o que é experiência do usuário e os primeiros passos para trabalhar na área ...  
 EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO  
**VER MÁS >**

**GASTRONOMIA**  
**Curso: "Mesero: aprende las técnicas y conquista una nueva carrera"**  
 Carga horária: 7h  
 Conheça o mercado e veja como criar seu primeiro ...  
 GARÇONETE  
**VER MÁS >**

1 2 3 4 ... 25 **PRÓXIMA >**

© VG Educacional

Fuente: Cate, 2024.

Los cursos producidos por la FCAV para el Portal Cate están estructurados como Massive Open Online Courses (MOOC - Cursos Online Masivos y Abiertos), que tienen como principales características, como su nombre indica, ser abiertos, de acceso libre y atender a un número elevado de personas, es decir, son asincrónicos y permiten escalabilidad. Sin embargo, como destacan Arenas et al. (2017-2018), el carácter masivo está más relacionado con el hecho de ser abierto, siendo el alto número de estudiantes una consecuencia de esta apertura, y no un objetivo inicial. Además, el hecho de que estos cursos sean gratuitos y de corta duración contribuye a ampliar el acceso.

Los cursos desarrollados para el Portal Cate cuentan con recursos educativos diversificados, como video-clases, textos digitales, vídeos de diferentes géneros (animaciones, infografías animadas, etc.), audios y objetos digitales de aprendizaje, entre otros. El trabajo de definición de los recursos más adecuados para el contenido y los objetivos de aprendizaje es parte fundamental del trabajo de Diseño Instruccional (Barreiro, 2016), área del conocimiento que trabaja a partir del contenido bruto producido por especialistas en los diferentes temas para la planificación de los cursos. Después de la definición de cuáles serán los objetos, estos son cuidadosamente construidos, con diseño y maquetación unificados a la identidad visual. Contenidos que tienen una naturaleza más empírica, como la cocina o la belleza y estética, requieren vídeos “tutoriales”, mostrando el paso a paso para una práctica determinada. En cambio, los contenidos con un enfoque más teórico, como los que abordan el cooperativismo y el emprendimiento, presentan testimonios y conceptos en formatos de imagen, podcasts y animaciones.

Un tema más complejo, por ejemplo, suele abordarse en una video-clase de hasta siete minutos con un especialista, ya que la combinación de imagen y la experiencia del especialista puede ayudar al estudiante a comprender mejor el contenido. Las Tecnologías Digitales de Información y Comunicación (TDIC) son herramientas poderosas en este proceso. Anjos y Silva (2018) destacan que el uso de estas tecnologías como instrumentos semióticos para el aprendizaje no solo amplía las posibilidades de comprensión, sino que también fomenta la modificación, ampliación y exteriorización de diversas funciones cognitivas, como la memoria, la percepción, la imaginación y el razonamiento. En este sentido, la combinación de imagen con la orientación especializada puede potenciar la asimilación y el profundización de los conocimientos por parte del estudiante.

Una segunda premisa que guía las elecciones de Diseño Instruccional para los cursos creados para el Portal Cate es la expansión del capital cultural y del repertorio de los estudiantes. Los cursos presentan contenido que contextualiza los objetivos de aprendizaje específicos en un contexto más amplio. Por ejemplo, un curso que enseña específicamente el corte y la confección de un pantalón también aborda toda la cadena productiva de la moda y diferentes maneras de insertarse en este mercado.

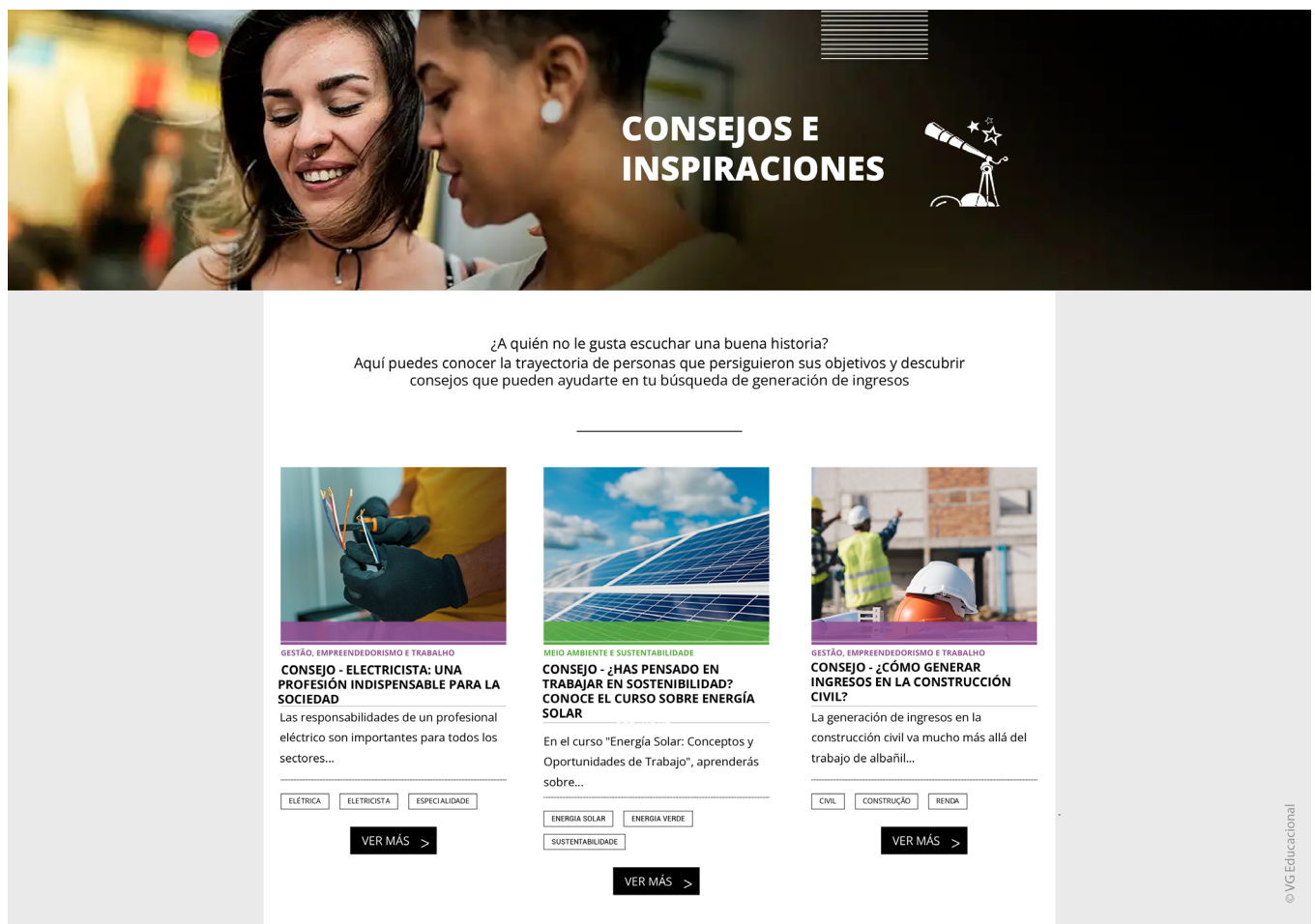
Los usuarios del Portal Cate pueden seguir un recorrido a través de diferentes cursos, profundizando sus conocimientos de acuerdo con sus intereses y objetivos profesionales, ya que hay cursos que se complementan y desarrollan ciertos conocimientos. El portal apoya la construcción de este trayecto mediante la recomendación de otros contenidos a lo largo de cada curso y recomendaciones al usuario basadas en sus intereses indicados en el registro.

Los cursos no cuentan con instrumentos formales de evaluación y aprendizaje, sino con una encuesta de satisfacción, cuya cumplimentación por parte del usuario es necesaria, independientemente de la opinión expresada, para la emisión de su certificado. Esta encuesta está estructurada en: cuatro preguntas de opción múltiple, con escalas de 0 a 5; dos preguntas de respuesta abierta (opcionales); y una pregunta con Net Promoter Score (NPS), en la que el usuario indica en qué medida recomendaría el contenido, utilizando una escala de 0 a 10.

#### 4.2.2 Sección “Consejos e Inspiraciones”

Los contenidos para la sección “Consejos e Inspiraciones” (Figura 4) son producidos en diversos formatos (podcasts, videos inspiracionales, infografías y textos), de acuerdo con la línea editorial establecida por la FCAV en función de las directrices de la SMDDET. A través del análisis de las tendencias del mundo laboral, se identifican temas relevantes para el Portal Cate, siempre considerando los ejes de desarrollo de la ciudad. Hasta finales de 2023, se han publicado más de 200 contenidos, elaborados especialmente para atender los intereses y necesidades del público objetivo en relación con la generación de empleo y renta.

Figura 4 – Sección “Consejos e Inspiraciones” del Portal Cate



Fuente: Dicas [...], 2024.



Preservando la interactividad, el Portal Cate permite al usuario evaluar las publicaciones mediante “estrellas”. La media de las calificaciones asignadas indica la “satisfacción del usuario” en relación con el contenido. Además, hay una sección de comentarios utilizada por el público y supervisada por un perfil institucional del portal.

### 4.3 Tecnologías utilizadas

El Portal Cate está compuesto por un ecosistema de herramientas completamente desarrolladas o personalizadas para alcanzar a su público. Este ecosistema incluye un WordPress<sup>4</sup> integrado con diferentes herramientas, como el AVA (Moodle), una herramienta de inscripción para cursos presenciales y una herramienta de gestión de vacantes de empleo. La FCAV desarrolló y mantiene todos estos recursos con el objetivo de contribuir al trabajo de la SMDet en las acciones de generación de empleo y renta en el municipio de São Paulo.

Para acceder a este ecosistema, es necesario realizar un único registro, ya que todas las aplicaciones están integradas mediante Single Sign-On (SSO – inicio de sesión único)<sup>5</sup>, una funcionalidad que mejora la experiencia del usuario al permitir acceder a varias plataformas con una sola autenticación, reduciendo la complejidad y facilitando la navegación.

Con el propósito de generar indicadores de seguimiento para la evaluación y mejora de la política pública y orientar la producción de nuevos contenidos para el Portal Cate, dicho registro requiere datos personales como género, nivel educativo, experiencia en el mercado laboral, edad, nacionalidad, ingresos promedio, discapacidades, raza, intereses relacionados con los ejes vocacionales de la ciudad y datos personales de identificación (CPF), lo que impide la creación de múltiples registros por una misma persona. El dato de identificación permite controlar correctamente los cuantitativos de acceso.

Además, para completar su registro, el usuario debe leer y aceptar los Términos de Uso y la Política de Privacidad del portal. Estos documentos subrayan que todos los datos proporcionados se tratan con confidencialidad y en total conformidad con la Ley General de Protección de Datos (LGPD), y serán utilizados únicamente para la formulación, mejora y evaluación de políticas públicas de la Prefeitura de São Paulo.

En consonancia con las legislaciones gubernamentales sobre accesibilidad, el Portal Cate cuenta con audiodescripción de todas las imágenes, tanto del WordPress como de los cursos,

---

4. WordPress es un Content Management System (CMS – sistema de gestión de contenido), de código abierto, ampliamente utilizado para la creación y administración de sitios web y blogs. Está construido en el lenguaje PHP y utiliza una base de datos, generalmente MySQL, para almacenar información.

5. SSO (Single Sign-On) es una técnica de autenticación que permite al usuario acceder a varios sistemas o aplicaciones utilizando un único conjunto de credenciales de inicio de sesión. En lugar de requerir que el usuario recuerde contraseñas diferentes para cada servicio, el SSO autentica al usuario una sola vez y le concede acceso automático a todos los sistemas interconectados.

Lengua Brasileña de Señas (Libras) y subtítulos en las videoaulas y demás vídeos. Además, siguiendo la Recomendación 2.7<sup>6</sup> del Modelo de Accesibilidad en Gobierno Electrónico – eMAG (Brasil, 2014), el Portal Cate adopta medidas como evitar el disparo automático de contenidos “en movimiento”, como los carruseles de banners, garantizando al usuario con discapacidad el control sobre estas animaciones.

La investigación TIC Domicilios 2019, realizada por el Centro Regional de Estudios para el Desarrollo de la Sociedad de la Información bajo los auspicios de la Unesco (Cetic, 2020), señaló que el 71% de los hogares en Brasil tiene acceso a internet, un número que ha ido en aumento en los últimos años. El índice de la ciudad de São Paulo es superior a la media nacional: 77% en las zonas urbanas y 44% en las zonas rurales. Observando que un alto porcentaje de estos accesos se realiza a través de dispositivos móviles, todo el contenido del Portal Cate está diseñado para ser responsivo en todos los tipos de dispositivos.

El Portal Cate también cuenta con un asistente virtual, que responde a dudas y ayuda en las búsquedas, y con un servicio de soporte para los casos en los que el usuario no queda satisfecho con la respuesta proporcionada por el asistente. Este servicio es gestionado por el equipo de la FCAV como parte del mantenimiento del portal. Las interacciones del asistente con los usuarios se analizan con frecuencia, y los resultados de este análisis se utilizan para realizar mejoras en el portal, como facilitar el proceso de registro, elaborar y destacar orientaciones importantes, y corregir posibles errores en las aplicaciones.

Se destaca que se ha llevado a cabo un trabajo minucioso de Search Engine Optimization (SEO – optimización de motores de búsqueda), un conjunto de prácticas y estrategias utilizadas para optimizar un sitio web u otro contenido en línea, incluyendo el uso de palabras clave, etiquetas y estructura, con el objetivo de aumentar la cantidad y la calidad del tráfico orgánico, es decir, el tráfico no pagado que un sitio recibe a través de los resultados de búsqueda.

## 5. Resultados del Portal Cate

Desde su lanzamiento en diciembre de 2019 hasta finales de 2023, el Portal Cate registró 2,843,394 accesos, 425,812 personas registradas, 498,073 inscripciones y 282,228 emisiones de certificados para cursos disponibles en el AVA (se destaca que los datos sobre recomendaciones de cursos de socios no están contabilizados aquí).

Estos datos revelan que el Portal Cate ha logrado una masificación y una expansión de contenidos gratuitos relevantes para el público en busca de empleo e ingresos en la ciudad de

---

6. Recomendación 2.7 – Asegurar el control del usuario sobre las alteraciones temporales del contenido: “Contenidos como diapositivas, desplazamientos, movimientos en general o animaciones no deben ser activados automáticamente sin el control del usuario, incluso en anuncios en la página. El usuario debe tener el control sobre estos movimientos (ya sea mediante la opción de preferencias de visualización de la página o cualquier otro método accesible para usuarios con discapacidad). Además, el usuario debe poder detener y reiniciar.

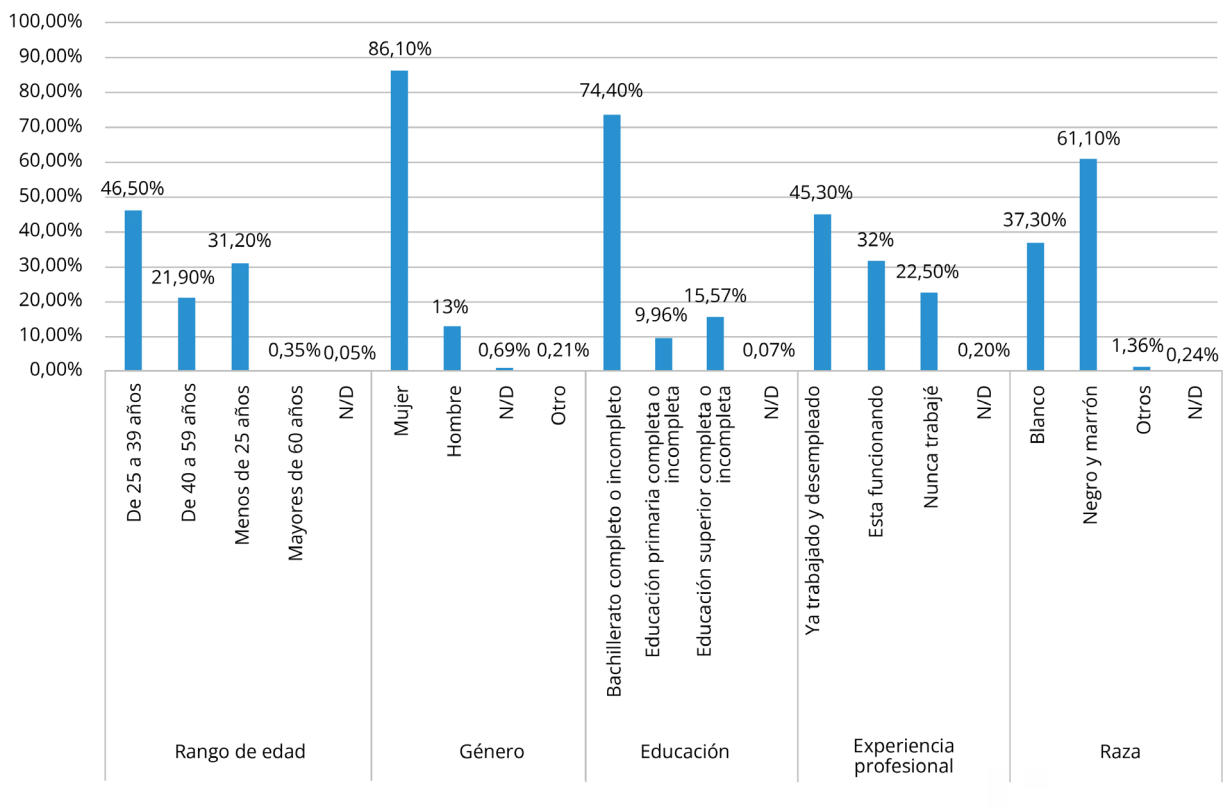


São Paulo, lo que respalda el argumento de Pischetola (2015) de que la integración de tecnologías innovadoras transforma radicalmente la dinámica del sector público.

Considerando que los cursos abiertos y gratuitos (MOOC) son conocidos en Brasil por sus altas tasas de deserción, Canto Filho (2022) discute si una de las causas de este fenómeno podría ser la ausencia de un proceso de selección previo a la inscripción, lo que permite que personas sin los requisitos previos necesarios para seguir y/o concluir el curso lo comiencen. Sin embargo, en el Portal Cate, las tasas de deserción son de aproximadamente 45%, bastante inferiores a las reportadas en la literatura, que llegan a informar hasta un 95% (Silva; Marques, 2015, apud Silva et al., 2021).

En relación con el perfil de los participantes en los cursos, información extraída de los informes del AVA del Portal Cate indica que tanto entre los inscritos como entre los certificados, durante el período del 01/12/2019 al 31/12/2023, predominan las mujeres, desempleadas, personas negras y pardas, con edades de 25 a 39 años y con nivel educativo de Educación Media (Figura 5). Estos datos demuestran que el portal es una experiencia exitosa en lo que respecta a alcanzar al público objetivo.

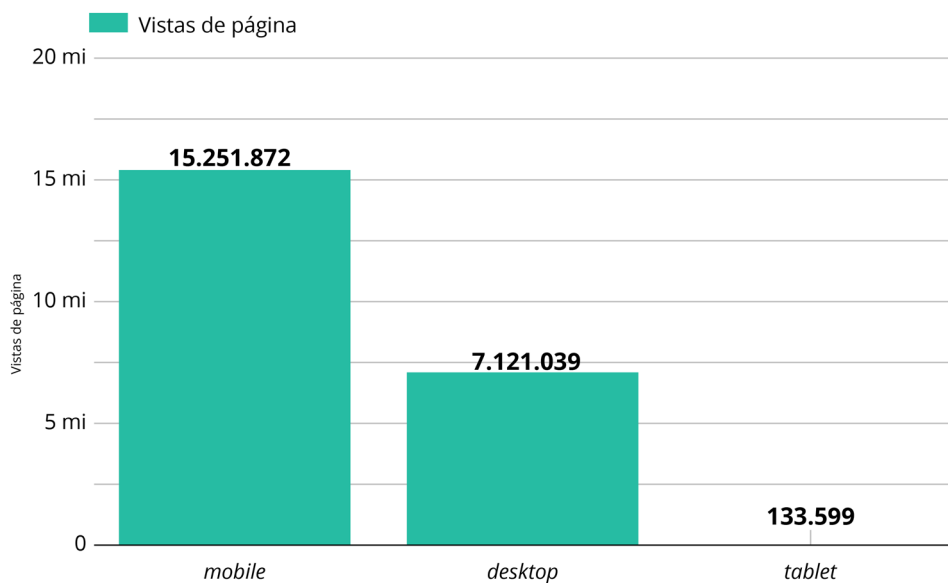
Figura 5 – Perfil del público certificado en los cursos del Portal Cate



Fuente: Elaborado por las autoras con datos del AVA – Portal Cate, 2024.

En cuanto a los accesos al portal, la mayoría se realizan a través de dispositivos móviles (Figura 6), lo que coincide con la realidad observada en la investigación TIC Domicilios 2019 (Cetic, 2020) y refuerza la importancia de la responsividad en el desarrollo de recursos digitales.

Figura 6 – Accesos al Portal Cate por dispositivo



© VGEducacional

Fuente: Google Analytics – Portal Cate, 2024.

Con base en los datos expuestos, se puede concluir que el Portal Cate cumple con su objetivo de alcanzar al público al que se dirige; sin embargo, esto conlleva desafíos. Un programa de políticas públicas centrado en un recurso digital, como el portal, tiene un gran potencial de expansión, pero su acceso puede ser una dificultad para personas con bajo alfabetismo digital y/o en situación de vulnerabilidad social, desaliento o marginalización, precisamente aquellas que más necesitan de estas acciones gubernamentales. Como afirman Fantin y Girardello (2009), es crucial democratizar el acceso a los medios digitales para promover la inclusión de diversos segmentos de la sociedad y, de esta manera, garantizar el acceso equitativo a las políticas públicas.

Otro punto importante es que, además de la baja escolaridad de los usuarios, la mayoría de los contenidos del Portal Cate son cursos libres no profesionalizantes. Por lo tanto, se requiere una mayor integración entre contenidos con el fin de posibilitar la construcción de una trayectoria de conocimiento que proporcione al estudiante una formación más completa en un área específica. Este proceso debe considerar el contexto del municipio de São Paulo, enfocándose en temas que dialoguen con el mercado laboral y con el interés de los ciudadanos. De esta manera, el Portal Cate estará más alineado con el concepto de medios-educación propuesto por Fantin y Girardello (2009), superando la concepción de curso en línea como un mero acceso a contenido en internet, y atendiendo a los deseos y necesidades colectivas de la población.

## 6. Discussión

El relato de experiencia sobre los procesos de implementación y seguimiento del Portal Cate demuestra que se configura como una acción de política social (Dias; Matos, 2017), en la medida en que presenta características de política específica para el incremento de ingresos y la disminución del desempleo, constituyendo, por lo tanto, elementos de política económica. Este carácter interdisciplinario (Calmon, 2016) resulta de los aspectos sociales y económicos que involucran la acción.

El Portal Cate representa una política pública de carácter focalizado (Dias; Matos, 2017), ya que está destinado a un público en una condición específica – en busca de empleo o aumento de los ingresos obtenidos mediante el trabajo. Debido a esta característica, en la definición del público objetivo del Portal Cate, se priorizaron las parcelas de la población que enfrentan mayores dificultades para su inserción en el mercado laboral. También se tuvieron en cuenta particularidades regionales en términos de oferta de empleo.

Estos aspectos muestran cómo el portal se mantuvo adecuado para atender las necesidades regionales al buscar soluciones para problemas específicos de las personas en la comunidad, un elemento esencial de una política pública (Dias; Matos, 2017). Al mismo tiempo, establece una relación entre una cuestión de dominio de la vida personal, como la renta y la escolaridad, y un problema con contornos específicos en la ciudad de São Paulo, por lo tanto, un problema público que demanda una política pública bien delineada (Dias; Matos, 2017).

Cuando el problema social es desafiante y complejo, como el desempleo, una acción aislada no es suficiente para alcanzar el objetivo previsto – el aumento de los ingresos de la población. Por ello, es necesario mantener una evaluación y perfeccionamiento constantes del Portal Cate.

Al utilizar tecnologías y abordar temas con el fin de atender necesidades regionales específicas del municipio y de la población de São Paulo, el Portal Cate se muestra como una estrategia única e innovadora, diseñada y dedicada a las demandas de la ciudad. Así, representa un importante instrumento para solucionar un problema de carácter público, una acción gubernamental para propósitos públicos (Dias; Matos, 2017). Las tecnologías empleadas representan una clara contribución para la transformación y el desarrollo social derivados de una mayor cualificación para el trabajo y una mayor posibilidad de incremento de los ingresos de los habitantes de São Paulo.

El Portal Cate se beneficia de la cultura digital que expande el uso social de las Tecnologías Digitales de la Información y la Comunicación (TDIC). Apuesta por la posibilidad de que la cultura digital atraviese las relaciones sociales, el comportamiento y la capacidad del usuario que busca cualificación profesional y generación de ingresos (Anjos; Silva, 2018). Las TDIC, que gracias a la conexión a Internet han multiplicado las posibilidades de acceso, han concretado, en el portal, un espacio híbrido de conexiones que ha permitido explorar la disolución de las fronteras entre el espacio virtual y el espacio físico (Almeida, 2018).

La preocupación con el proceso de enseñanza y aprendizaje orientado a la formación profesional estuvo presente en toda la concepción del portal, buscando proporcionar aprendizajes

continuos a través de las tecnologías disponibles para la comunicación y fomentar la cultura digital, facilitando la interacción entre información y personas, aspectos fundamentales en el aprendizaje.

A continuación, se presentan consideraciones sobre los seis aspectos clave propuestos por el Informe de 2006 del BID, ya mencionados en este artículo, para examinar políticas públicas (PP), que deben ser capaces de “mejorar el bienestar, ser sostenibles en el tiempo y contribuir al desarrollo en general” (BID; David Rockefeller Center for Latin America Studies, 2007, p. 7).

## 6.1 Estabilidad

La estabilidad de una política pública (PP), según el BID, corresponde a la capacidad de cambiar solo para superar dificultades. Se puede afirmar que el Portal Cate cumple con este criterio, demostrando ser una PP significativamente estable al mantenerse de manera permanente y disponible al público desde el 01/12/2019, es decir, por un período de más de cuatro años.

También se destaca el constante perfeccionamiento del portal en la superación de dificultades y en la búsqueda de una mejor atención al usuario.

## 6.2 Adaptabilidad

El criterio de adaptabilidad, es decir, la capacidad de adaptación y ajustes a las circunstancias de implementación y mantenimiento, permite resaltar aspectos ya presentados sobre el Portal Cate a lo largo de este artículo.

Desde el inicio, se consideraron datos relativos a las particularidades regionales del perfil del público objetivo y del municipio de São Paulo, así como las áreas con mayor crecimiento en ofertas de trabajo y potencial de generación de ingresos. La adecuación y los ajustes a las circunstancias estuvieron presentes desde la concepción inicial del portal, lo que resultó en la estrategia de desarrollar en fases para garantizar validaciones con el público objetivo y posibles ajustes, mejoras y desarrollos futuros.

En 2021, después de poco más de un año desde su lanzamiento, se definieron formas de expandir el Portal Cate más allá de los cursos MOOC y aumentar su integración con otros programas de la SMDDET. A través de la integración transversal de diferentes acciones, se buscó construir un proyecto de desarrollo inclusivo, con el objetivo general de generación de empleo e ingresos en la ciudad. En este contexto, la FCAV desarrolló una herramienta de inscripción para cursos presenciales y programas sociales integrada al Portal Cate, lo que facilitó el proceso de inscripción del usuario, ya que sus datos se guardan y pueden ser reutilizados en diferentes acciones dentro del mismo canal.

Además, fue necesario perfeccionar el área de ofertas de empleo, buscando no solo mejorar la experiencia del usuario, sino también el perfeccionamiento de la política de intermediación laboral. La intervención permitió al ciudadano visualizar las ofertas disponibles, registrar su currículum y

postularse a vacantes acordes a su perfil. Esta funcionalidad se basa en un sistema de correspondencia entre candidatos y ofertas, que cruza la información del currículum del usuario con los requisitos establecidos en la oferta, identifica compatibilidades en diferentes criterios y muestra las ofertas al usuario por orden de compatibilidad. Por otro lado, la SMDET comenzó a utilizar el mismo sistema para registrar las vacantes, controlar las postulaciones y realizar los encaminamientos.

Los cursos del Portal Cate fueron incorporados en el itinerario de aprendizaje de los programas sociales de la SMDET enfocados en el público vulnerable y desempleado: el Programa Bolsa Trabalho y el Programa Operação Trabalho (POT). En estos programas sociales de cualificación profesional e inclusión productiva, el beneficiario puede permanecer de seis meses a dos años y, durante este período, calificar a través del Portal Cate. El usuario también puede utilizar el portal para buscar empleo, ser dirigido a procesos selectivos mediante la herramienta de vacantes y obtener información sobre la apertura de emprendimientos.

Otros aspectos relacionados con el ajuste a las circunstancias de usabilidad incluyeron la estructuración de los cursos en tres módulos (en el primero, una visión general del curso para facilitar la decisión del usuario basada en su interés; en el segundo, enseñanzas específicas del oficio; y en el tercero, información sobre dónde y cómo buscar empleo) y la utilización de un robot de atención para proporcionar respuestas a las dudas del usuario y asistir en las búsquedas.

Todas las acciones de adaptación y ajuste a las circunstancias satisfacen las necesidades de aprendizaje y perfeccionamiento y están alineadas con la estrategia elegida por los técnicos que operan el Portal Cate. Al identificar un cuello de botella o punto de mejora, se buscan las herramientas y profesionales más adecuados para abordar la cuestión, garantizando que los conocimientos y tecnologías necesarios satisfagan las necesidades.

### 6.3 Coherencia y coordinación

Utilizando el criterio de coherencia y coordinación entre los actores en la formulación e implementación de políticas públicas, se evalúa la actuación tanto de la SMDET como de la FCAV, así como del público objetivo del Portal Cate. Esto se debe a que, a través del análisis de los comentarios de los usuarios, captados en todos sus canales de comunicación, como el robot de atención, encuestas de satisfacción de los cursos, comentarios en las páginas, etc., se identifican puntos de mejora y corrección, lo que convierte a los ciudadanos usuarios en participantes indirectos en el proceso de implementación de la política pública.

La visión estratégica adoptada tiene como objetivo integrar perspectivas y habilidades distintas, en consonancia con la idea de interacción y autorregulación de especialistas de diversas áreas con miras al enriquecimiento de la acción. Como resultado, el equipo multidisciplinario pudo integrar perspectivas e intereses para superar los desafíos en la implementación del portal. La acción coordinada de este equipo permitió enfoques más holísticos y adaptables, que posibilitaron el desarrollo de actividades objetivas, eficientes, inclusivas y alineadas con las necesidades del público objetivo.

## 6.4 Calidad de la implementación y de la aplicación efectiva

En cuanto al criterio de calidad de la implementación y de la aplicación efectiva de la política pública en relación con la capacitación del personal técnico, desde la concepción del Portal Cate, se demostró una significativa preocupación con la cualificación técnica de los profesionales encargados de la planificación y de la implementación de las acciones necesarias. Esta preocupación se evidencia en la reunión preliminar e interdisciplinaria y en la composición del equipo multidisciplinario de la FCAV responsable de la implementación del portal.

El trabajo técnico cualificado realizado por el equipo de la FCAV ha concretado un proceso continuo de sustentación del Portal Cate, que también ha contado con el apoyo de tecnologías de vanguardia, como el SEO, utilizado en la mejora del tráfico orgánico hacia sus contenidos. El uso, en diversas páginas del portal, de palabras clave y etiquetas correspondientes a términos frecuentemente utilizados por los internautas en los buscadores, como “cursos en línea gratuitos”, garantiza su aparición en los resultados de búsqueda.

Durante la implementación del portal, la FCAV realizó diversos análisis y mejoras relacionadas con la experiencia del usuario (UX) en la navegación, la inclusión digital para personas con bajo nivel de alfabetización, los recursos de accesibilidad para personas con discapacidad (PcD) y la revisión del lenguaje y las estrategias de comunicación.

## 6.5 Consideración del interés público

En cuanto al criterio de consideración del interés público, se evidencia el enfoque central del Portal Cate: atender a las necesidades de las personas en busca de empleo y aumento de ingresos. Para ello, las acciones se basaron en el perfil y las demandas de este público objetivo, siempre con el objetivo de mejorar la política pública, como un bien público no restringido a intereses privados (BID; David Rockefeller Center for Latin America Studies, 2007).

En esta perspectiva, destacan: la gratuidad de los cursos y del acceso al portal; la diversidad de cursos; y los ejes temáticos basados en el interés del público en los contenidos divulgados.

La priorización de las partes de la población con mayores dificultades para integrarse en el mercado laboral se basó en el nivel educativo y las características de género. Se produjeron cursos dirigidos a un público joven y de baja escolaridad, con pocos o ningún requisito previo, y se definieron ejes que representarían las ocupaciones con mayor crecimiento en la ciudad de São Paulo y, por lo tanto, con mayor potencial para generar empleo e ingresos. La organización del portal en cuatro secciones —“Cursos”, “Consejos e inspiraciones”, “Tu negocio” (orientaciones para el emprendimiento) y “Ofertas de empleo”— siguió las mismas directrices.

La ampliación de la atención al interés público se facilita mediante el uso de tecnologías de punta, destacando el SSO, que ha simplificado la navegación y el uso de las herramientas del Portal Cate, especialmente para los usuarios con bajo nivel de alfabetización digital. Asimismo, se han implementado elementos para cumplir con la legislación sobre accesibilidad: audiodescripción de

imágenes (en WordPress y en los cursos), Lengua Brasileña de Señas (Libras) y subtítulos en los videos.

Además, la posibilidad de navegar en el Portal Cate a través de dispositivos móviles ha permitido democratizar el acceso y ampliar el alcance del portal.

Al priorizar el interés del público objetivo, el equipo técnico ha adoptado reglas de negocio que permiten a los usuarios visualizar contenidos que han consultado anteriormente y aquellos que han guardado, personalizando la navegación y respetando los intereses y objetivos del usuario. En la misma línea de personalización, se destacan el robot de atención y el servicio de soporte.

## 6.6 Eficiencia

El criterio de eficiencia, establecido por el BID, se refiere a los altos retornos sociales correspondientes a la asignación de recursos públicos. Dos métricas del retorno obtenido por el Portal Cate son el número de usuarios inscritos y la tasa de abandono de los cursos. Solo en los diez cursos más populares del portal se registraron 122.357 usuarios inscritos, con la emisión de 94.393 certificados. Las mujeres representaron el 86,1% de las personas certificadas; en cuanto a la escolaridad, el 74,4% son personas con Educación Media (completa: 48,4%; incompleta: 26%).

Para todos los cursos ofrecidos, la tasa de certificación fue de aproximadamente el 55%, lo que demuestra una tasa de abandono bastante inferior a la observada en la literatura para este tipo de acciones (Silva; Marques, 2015, apud Silva et al., 2021). Se destaca la predominancia de mujeres y, entre ellas, la predominancia de desempleadas, negras y pardas, con edades entre 25 y 39 años y con Educación Media, datos que evidencian el carácter inclusivo del portal, reforzado por los datos de raza, ya que el 61,1% de las personas certificadas se identificaron como pardas o negras.

Otro dato relevante sobre la eficiencia del portal en relación con sus objetivos es el alcance del público objetivo: el 45,3% de las personas certificadas ya habían trabajado, pero estaban desempleadas, y el 32% estaban trabajando pero buscaban una mejor preparación para el empleo.

También se destacan las oportunidades generadas por la herramienta de empleos, lanzada en abril de 2023, que ha registrado 196.788 currículos, lo que representa casi el 50% de los usuarios, y que ha generado más de 30 mil derivaciones para procesos de selección.

Un factor determinante para los elevados retornos obtenidos por el Portal Cate es el uso de tecnologías, sin subestimar la importancia del trabajo del equipo de soporte técnico para la implementación y el mantenimiento de las actividades desarrolladas en esta política pública.

## 7. Consideraciones finales

Considerando la innovación y el impacto positivo del Portal Cate en el ámbito de las políticas públicas de desarrollo económico y calificación profesional, la iniciativa se ha destacado como una herramienta integradora y potenciadora de esfuerzos para promover la generación de empleo y

aumento de ingresos. La estrategia adoptada en su concepción y desarrollo mostró una atención significativa a la diversidad de demandas de los usuarios y del mercado laboral, estableciendo un alineamiento eficaz entre las necesidades de estos dos ejes estructurantes de la acción. La cuidadosa selección de tecnologías, el enfoque en la accesibilidad y la integración con otras políticas públicas reflejan un compromiso genuino con la oferta de una solución integral y eficiente.

La metodología de concepción y desarrollo proporcionó una base sólida para la creación del portal. La atención a la calificación de grupos vulnerables, como jóvenes, personas negras y mujeres, es crucial para abordar las disparidades presentes en el mercado laboral, así como para apoyar el desarrollo personal y profesional de este público a través de la oferta de formación continua. La inclusión de cursos, consejos y ofertas de empleo organizados de manera clara e intuitiva refleja la preocupación por atender las necesidades específicas de los distintos públicos.

Los resultados del Portal Cate demuestran su eficacia y popularidad, especialmente entre las mujeres, reforzando la inclusión de género en el mercado laboral. Su formato en línea, con la disponibilidad de cursos a distancia, responde a la demanda de calificación de una parte de la población que opta por esta modalidad de formación, ya que permite una mayor flexibilidad en sus estudios y adaptabilidad en su rutina. La alta adhesión a su herramienta de empleo evidencia la importancia del portal. Además de proporcionar recursos educativos y laborales, el portal se integra a políticas públicas de inclusión productiva.

Además, el Portal Cate ofrece una oportunidad única de aprendizaje continuo a través de sus recursos de educación a distancia. Este formato no solo facilita el acceso al conocimiento, independientemente de las barreras geográficas, sino que también permite a los usuarios desarrollar competencias digitales esenciales para el mercado laboral moderno. Al incorporar diversos recursos educativos virtuales, el portal enriquece la formación de los usuarios, preparándolos para los desafíos contemporáneos y aumentando significativamente sus posibilidades de inserción profesional. La integración de herramientas de monitoreo y retroalimentación continua posibilita una experiencia de aprendizaje personalizada, adaptándose a las necesidades individuales y promoviendo un desarrollo profesional y personal. De este modo, el abanico de oportunidades de capacitación se amplía y la empleabilidad de sus usuarios se potencia, consolidándose como una herramienta relevante para el desarrollo económico y social.

Otros municipios pueden utilizar la experiencia del Portal Cate para fomentar el desarrollo económico. A través de la identificación de la demanda, las particularidades regionales y las características de la población, es posible formular e implementar una política pública utilizando tecnologías y contenidos adecuados para atender las necesidades de la ciudad. No obstante, se destaca que tal política requiere un seguimiento y apoyo constantes, así como la actualización y mantenimiento de sus recursos, para mantenerse efectiva y satisfacer adecuadamente las demandas locales



## REFERENCIAS

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](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](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](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.