

Experiências Significativas para a Educação a Distância 2

Andreza Regina Lopes da Silva
(Organizadora)



Andreza Regina Lopes da Silva
(Organizadora)

**Experiências Significativas para a
Educação a Distância
2**

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação e Edição de Arte: Lorena Prestes e Geraldo Alves

Revisão: Os autores

Conselho Editorial

Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Profª Drª Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

E96 Experiências significativas para a educação à distância 2 [recurso eletrônico] / Organizadora Andreza Regina Lopes da Silva. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. – (Experiências Significativas para a Educação a Distância; v. 2)

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-258-6

DOI 10.22533/at.ed.586191504

1. Educação permanente. 2. Ensino à distância. 3. Internet na educação. 4. Tecnologia da informação. I. Silva, Andreza Regina Lopes da.

CDD 371.35

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores.

2019

Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

www.atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

Falar em educação a distância é falar em tecnologias de informação e comunicação. Mas recentemente é discutir, principalmente, à luz das tecnologias digitais que vem promovendo novas formas de entender e vivenciar o mundo atual. E é a partir desta reflexão que este volume 2, da obra *Experiências Significativas para a Educação a Distância*, foi organizado.

Inicialmente apresento o cenário que se reorganiza enquanto tempo e espaço, sob a ótica de uma vivência observado no Consórcio Cederj, em um curso de licenciatura de química e ainda no desenvolvimento de um projeto de iniciação científica. Um conjunto de exposição que constata a relevância de se conviver de modo descentralizado, com grande alcance espacial, formando redes de desenvolvimento. Este movimento se amplia e desafia novas práticas de produção de materiais didáticos e objetos de aprendizagem, agora disponíveis em vídeo, em aplicativo, utilizando redes sociais. Um conjunto de ações que tem sido trabalhado e aprimorado com vista a ampliar o engajamento dos alunos no seu processo de formação. E neste viés a avaliação também se beneficia das tecnologias disponíveis no ambiente virtual, incentivando possibilidades de formação que transcenda o quantitativo uma vez que são diferentes possibilidades, como destaca o artigo que discute as possibilidades e limites de recursos do Moodle.

Este cenário é expandido por estudos de casos que trazem a discussão e referencia prática que transcende a formação tradicional. Amplia-se em ações de treinamento e desenvolvimento também no ambiente corporativo, que vai apostar em *microlearning* e *gamificação* para solucionar e inovar a aprendizagem contextualizada a partir de situações problemas reais. Chega-se ainda a outros contextos de formação, como, o exemplo da abordagem pedagógica aplicada a aprendizagem da dança. É um mix de abordagens, onde fica claro que o importante é o desenvolvimento contínuo com resultados expressivos. Não se limita a modalidade ou a formalidade. Amplia-se de modo espiralado e ascendente sob o propósito de desenvolver pessoas, o recurso principal da sociedade contemporânea.

Esta discussão intersectada por novas práticas de se promover o ensino e a aprendizagem. Traz a reflexão sob a aplicação das metodologias ativas e sala de aula invertida, discutindo os seus benefícios qualitativos no processo de ensinar e aprender visando sustentabilidade neste processo de desenvolvimento onde: planejar, desenvolver, aplicar, avaliar e ajustar, são regras quando o assunto é criar elementos de aprendizagem significativos, ou seja, articulados com o contexto de desafio real do aluno. É uma ideia de aprendizagem significativa onde os conceitos são interpretados e executados sob a compressão de contexto do aluno o que tem se mostrado significativamente satisfatório como observou a pesquisa realizada na disciplina de lógica de programação integrada a esta obra.

A partir destes princípios, infere-se que a EaD tem se expandido a passos largos

no Brasil e sendo reconhecida também como uma educação acessível a muitos. Com debates que a desafiam ser uma modalidade que inclui socialmente as pessoas com deficiência nas mais diversas atividades da vida diária. Uma discussão que incorpora cenários de aceitação e respeito a diversidade e se beneficia das diversas soluções tecnológicas já disponíveis para atender a públicos com deficiência, como baixa visão ou cegueira. Mas não para por aí. Esta discussão é elucidada pela prática da Universidade de Taubaté, que tem ações voltadas a atender estudantes com necessidades educacionais especiais, com foco na deficiência sensorial. O cenário chama atenção ainda para a necessidade de se pensar em acessibilidade a partir das possibilidades de uso do ambiente virtual a partir dos dispositivos móveis, é o conceito de responsividade chamando atenção para que o conteúdo seja planejado para ser acessível de qualquer dispositivo, seja ele mobile ou não, a qualquer pessoa, com ou sem deficiência.

Entende-se que as tecnologias digitais tem inferência direta e significativa no processo de ensinar e aprender. Na sociedade do conhecimento, baseada numa economia que movimenta-se por valores que transcendem ao material. Toda esta mudança exige reflexões que instigam novas práticas no âmbito social e econômico. É diante de toda contribuição da EaD, seu crescimento sólido e suas infinitas possibilidades, que fechamos a organização desta obra convidando você a conhecer mais dois cases de sucesso: um primeiro que relata um projeto de extensão universitária que versa sobre Startups; e um segundo que apresenta os agentes e artefatos tecnológicos utilizados para uma formação significativa a partir dos objetivos didáticos específicos.

A partir de cenários práticos, com base na riqueza de cases compartilhados nesta obra, é possível reconhecer a EaD como uma oportunidade presente e futura do fazer pedagógico que se beneficia dos diferentes recursos tecnológicos digitais. E, frente a este cenário de possibilidades ilimitadas é fundamental que instituições, corpo discente e docente estejam preparados para aproveitar todo o conjunto de facilidades que as tecnologias digitais oferecem. Além disso, acredita-se ser necessário e urgente o desenvolvimento de um plano de políticas públicas que trabalhe a formação continuada de professores que nem sempre é preparado para uma atuação integrada de saberes técnicos e tecnológicos.

Boa leitura.

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
A REORGANIZAÇÃO ESPACIAL E O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA EAD: UM ESTUDO SOBRE O CONSÓRCIO CEDERJ	
Eduardo Pimentel Menezes Adilson Tadeu Basquerote Silva	
DOI 10.22533/at.ed.5861915041	
CAPÍTULO 2	18
TECNOLOGIAS DIGITAIS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: FERRAMENTAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO E ARTICULAÇÃO DE UM PROJETO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	
Indiara Beltrame Alexander Luis Montini Ariane Maria Machado de Oliveira Hallynnee Héllenn Pires Rossetto Helenara Regina Sampaio Figueiredo Ivan Ferreira de Campos Leuter Duarte Cardoso Junior Mariana da Silva Nogueira Ribeiro Renata Karoline Fernandes Vânia de Almeida Silva Machado	
DOI 10.22533/at.ed.5861915042	
CAPÍTULO 3	27
IDENTIFICAÇÃO DOS FATORES CRÍTICOS NO PROCESSO DE ELABORAÇÃO DE MATERIAIS DIDÁTICOS PARA EAD	
Ana Elisa Pillon Herley Cesar Reinert Tais Sandri Avila	
DOI 10.22533/at.ed.5861915043	
CAPÍTULO 4	36
OBJETO DE APRENDIZAGEM PARA APOIO AO PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM DE GOTEJAMENTO DE SORO E CÁLCULO/DILUIÇÃO DE MEDICAMENTOS	
Lucas da Cunha Alves Gabriel Bocato Ferreira Alex Di Vennet Xicatto Gabriela Barbosa Pegoraro Silvia Sidnéia da Silva Edilson Carlos Caritá	
DOI 10.22533/at.ed.5861915044	
CAPÍTULO 5	46
A FERRAMENTA VÍDEO PARA A EAD A GRAVAÇÃO DE AULA PARA O FORMATO EM EAD	
Eliziane Jacqueline dos Santos Marina Mariko Adatti Hardt Robson Paz Vieira Alonso Thuler de Souza	
DOI 10.22533/at.ed.5861915045	

CAPÍTULO 6	65
AS VIDEOAULAS NO CONSÓRCIO CEDERJ: MÉTRICAS DE AUDIÊNCIA E SUBGÊNEROS	
Filipe Moura Cravo Teixeira	
DOI 10.22533/at.ed.5861915046	
CAPÍTULO 7	77
O USO DO ARTEFATO TECNOLÓGICO SKYPE COMO INSTRUMENTO DE ENSINO E APRENDIZAGEM NAS AULAS INTERDISCIPLINARES DO EMITEC/BA	
Maria de Fatima Ferreira Lopes	
Fonseca Marcia Maria Vieira da Silva	
Letícia Machado dos Santos	
Silvana de Oliveira Guimarães	
DOI 10.22533/at.ed.5861915047	
CAPÍTULO 8	85
APLICATIVO PARA APOIO AO PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM DA TAXONOMIA <i>NORTH AMERICAN NURSING DIAGNOSIS ASSOCIATION</i> (NANDA)	
Anicésia Cecília Gotardi Ludovino	
Leonardo Feriato Moreira	
Sílvia Sidnéia da Silva	
Edilson Carlos Caritá	
DOI 10.22533/at.ed.5861915048	
CAPÍTULO 9	94
A GAMIFICAÇÃO COMO SOLUÇÃO PARA O ENGAJAMENTO - UM ESTUDO DE CASO	
Marilene Santana dos Santos Garcia	
Leonardo Honório dos Santos	
Luisa Dalla Costa	
Joice Martins Diaz	
DOI 10.22533/at.ed.5861915049	
CAPÍTULO 10	110
ATIVIDADES AVALIATIVAS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: POSSIBILIDADES E LIMITES DOS RECURSOS NO MOODLE	
Jeniffer de Souza Faria	
Josimary de Oliveira Pinto	
Rosana Salles Raymundo	
DOI 10.22533/at.ed.58619150410	
CAPÍTULO 11	118
INOVANDO A EDUCAÇÃO CORPORATIVA COM <i>MICROLEARNING</i> E GAMIFICAÇÃO	
Marcelle Minho	
Thaís Araújo Soares	
Igor Nogueira Oliveira Dantas	
Victor Cayres	
Sergio Eduardo Cristofolletti	
Ricardo Santos Lima	
Luis alberto Breda Mascarenhas	
DOI 10.22533/at.ed.58619150411	

CAPÍTULO 12	127
DANÇA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UMA APRENDIZAGEM MEDIADA PELA FORMATAÇÃO DA DANÇA NO AMBIENTE DIGITAL	
Everson Luiz Oliveira Motta	
DOI 10.22533/at.ed.58619150412	
CAPÍTULO 13	142
METODOLOGIA ATIVA: A UTILIZAÇÃO DO LÚDICO NA EDUCAÇÃO SUPERIOR EAD	
Ivana Maria Saes Busato	
Izabelle Cristina Garcia Rodrigues	
Ivana de França Garcia	
Vera Lucia Pereira dos Santos	
João Luiz Coelho Ribas	
DOI 10.22533/at.ed.58619150413	
CAPÍTULO 14	150
METODOLOGIAS ATIVAS: FLIPPED CLASSROOM NA FORMAÇÃO BÁSICA	
Renato Marcelo Resgala Júnior	
Ludmilla Carvalho Rangel Resgala	
André Raeli Gomes	
Luiz Gustavo Xavier Borges	
Carolina de Freitas do Carmo	
Fabiana Pereira Costa Ramos	
DOI 10.22533/at.ed.58619150414	
CAPÍTULO 15	157
UM MODELO DE SALA DE AULA INVERTIDA APLICADO NA DISCIPLINA DE LÓGICA DE PROGRAMAÇÃO	
Alicia Margarita Sosa Mérola Muller Lopes	
Danilo Santiago Gomes Valentim	
Valéria Ribeiro Collato	
DOI 10.22533/at.ed.58619150415	
CAPÍTULO 16	163
UTILIZAÇÃO INTENSIVA DE TECNOLOGIAS E AVALIAÇÕES FORMATIVAS PARA OPERACIONALIZAÇÃO DAS METODOLOGIAS ATIVAS	
Dilermando Piva Jr.	
Angelo Luiz Cortelazzo	
Maria Rafaela Junqueira Bruno Rodrigues	
DOI 10.22533/at.ed.58619150416	
CAPÍTULO 17	174
MINERAÇÃO DE DADOS: A TEMÁTICA “ACESSIBILIDADE” COMO PAUTA EM ANÁLISE NO ÂMBITO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	
Rita de Cássia dos Santos Nunes	
Lisboa Marcia Maria Pereira Rendeiro	
DOI 10.22533/at.ed.58619150417	

CAPÍTULO 18	181
ACESSIBILIDADE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: POSSIBILIDADES TECNOLÓGICAS PARA ESTUDANTES COM DEFICIÊNCIA	
Luciane Maria Molina Barbosa Jeniffer de Souza Faria Eliana de Cássia Salgado Mariana Aranha de Souza	
DOI 10.22533/at.ed.58619150418	
CAPÍTULO 19	189
RESULTADOS DO USO DE REA EM CURSO SOBRE INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	
Édison Trombeta de Oliveira Nádia Rubio Pirillo	
DOI 10.22533/at.ed.58619150419	
CAPÍTULO 20	199
PROJETO DE EXTENSÃO NA MODALIDADE EAD: “STARTUPS: FERRAMENTAS PARA O DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS INOVADORES COM O USO DE TECNOLOGIAS”	
Juliane Regina Bettin Santana Grace Kelly Novais Botelho Fernando Alves Negrão Dorival Magro Junior Marcio Ronald Sella Bruno Cezar Scaramuzza	
DOI 10.22533/at.ed.58619150420	
CAPÍTULO 21	209
CENTRAL DE TUTORIA E MONITORIA: UMA EXPERIÊNCIA INOVADORA EM EAD COM EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO ALUNO	
Fernanda Cristina da Silva Ana Paula Gutierrez Rafaela Carvalho de Oliveira Sérgio Guardiano Lima Simone Soares Haas Carminatti	
DOI 10.22533/at.ed.58619150421	
CAPÍTULO 22	220
ARQUÉTIPO PARA USO DO FACEBOOK COMO AMBIENTE DE APOIO AO PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM	
Mariana Rodrigues Lima Edilson Carlos Caritá	
DOI 10.22533/at.ed.58619150422	

CAPÍTULO 23 229

A CONTRIBUIÇÃO DE UM PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTINUADA PARA
A AUTOFORMAÇÃO DO PROFESSOR DOS ANOS INICIAIS DO ENSINO
FUNDAMENTAL

Giovana Cristiane Dorox

Daniele Saheb

DOI 10.22533/at.ed.58619150423

CAPÍTULO 24 245

FORMAÇÃO DE PROFESSORES PARA A ERA DIGITAL À LUZ DA DIMENSÃO
PESSOAL PELA VIA DA PSICOMOTRICIDADE RELACIONAL

Edna Liz Prigol

Elisângela Gonçalves Branco Gusi

DOI 10.22533/at.ed.58619150424

SOBRE A ORGANIZADORA..... 259

CENTRAL DE TUTORIA E MONITORIA: UMA EXPERIÊNCIA INOVADORA EM EAD COM EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO ALUNO

Fernanda Cristina da Silva

DOT digital group, EdTech
Florianópolis – Santa Catarina

Ana Paula Gutierrez

DOT digital group, EdTech
Florianópolis – Santa Catarina

Rafaela Carvalho de Oliveira

DOT digital group, EdTech
Florianópolis – Santa Catarina

Sérgio Guardiano Lima

DOT digital group, EdTech
Florianópolis – Santa Catarina

Simone Soares Haas Carminatti

DOT digital group, EdTech
Florianópolis – Santa Catarina

RESUMO: O presente artigo descreve a metodologia operacional da Central de Tutoria e Monitoria do DOT digital group como uma experiência sucesso em EaD, com foco na excelência no atendimento e na mediação do processo de ensino-aprendizagem do aluno. São apresentados os agentes envolvidos com a atuação da Central de Tutoria e Monitoria, o papel de cada um no processo e as ferramentas que permitem a realização deste trabalho. O foco está no impacto que essa metodologia operacional, por meio da Central de Tutoria e Monitoria, possui no contato e na aproximação do aluno que estuda a distância, por meio dos

seus agentes e da aplicação de diferentes recursos e tecnologias. Para embasar essa atuação, foram realizadas pesquisa descritiva, bibliográfica, documental e observação, que permitem a apresentação de dados e resultados do atendimento e da satisfação dos alunos atendidos pela Central de Tutoria e Monitoria.

PALAVRAS-CHAVE: Educação a distância; Tutoria; Monitoria; Metodologia Operacional de EaD; Mediação Pedagógica.

ABSTRACT: This article describes the operational methodology of the DOT digital group's Mentoring and Monitoring Center as a successful e-learning experience, with a focus on excellence in attendance and mediation of the student's teaching-learning process. The agents involved with the work of the Center of Mentoring and Monitoring are presented, as the same as the role of each one in the process and the tools that allows the work to be carried out. The focus is on the impact that this operational methodology, through the Center of Tutoring and Monitoring, has in the contact and approach of the student who studies at distance, through its agents and the application of different resources and technologies. For this, a descriptive, bibliographic, documentary and observation research was carried out, which allowed the presentation of data and results of the attendance and satisfaction of the students

attended by the Center of Mentoring and Monitoring.

KEYWORDS: E-learning; Mentoring; Monitoring; E-learning Operational Methodology; Pedagogical Mediation.

1 | INTRODUÇÃO

A busca pelo conhecimento e pela aprendizagem contínua é uma realidade na vida da maior parte das pessoas. Atualmente, é preciso que os estudantes complementem seus estudos com atividades extracurriculares; que os profissionais estejam cada vez mais aptos para o competitivo mercado de trabalho; e que os empresários devam estar mais especializados para gerir adequadamente os seus negócios.

Nessa vertente, buscam-se profissionais com uma formação cada vez mais completa, com o domínio técnico em diferentes áreas, como em uma segunda língua, em tecnologias ou, ainda, na própria área em que se pretende atuar. É um consenso que as pessoas devem se aprimorar ao longo de toda vida para que se mantenham atualizadas e, conseqüentemente, precisam gerenciar seu tempo de forma cada vez mais eficaz.

Nesse cenário, a Educação a Distância (EaD) vem ganhando espaço, tanto na educação convencional quanto na corporativa, pois, em razão de suas características, ela torna o acesso e a possibilidade de continuação dos estudos cada vez mais adequados às novas realidades do modo de vida das pessoas.

Todavia, muitos ainda encontram dificuldades em migrar ou iniciar nessa modalidade de ensino por ela apresentar particularidades que se diferenciam do modelo inicial de formação. Entre as particularidades destaca-se a necessidade de disciplina, bem como de competências que nem sempre estão desenvolvidas em todos os alunos. Por essa razão, faz-se necessário que uma equipe de profissionais especializados possa realizar um suporte, pautado em estratégias e metodologias bem definidas, que promova a formação dos alunos de forma plena e significativa.

Mais do que um atendimento, serão apresentadas a metodologia operacional e as ações que foram desenvolvidas ao longo de mais de 21 anos pelo DOT digital group para realizar esse acompanhamento e desenvolvimento dos alunos por meio da Central de Tutoria e Monitoria (CTM), que é a base de operação das suas atividades de EdTech.

Nesse contexto, o presente artigo tem como objetivo apresentar a metodologia operacional da Central de Tutoria e Monitoria do DOT digital group, como uma experiência sucesso em EaD, com foco na excelência no atendimento e na mediação do processo de ensino-aprendizagem do aluno. Mais especificamente, será descrita a atuação da CTM na aproximação do aluno que estuda a distância, por meio dos seus agentes, de suas expertises, da aplicação de diferentes recursos e tecnologias, bem como os diferenciais que essa estratégia oferece.

2 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo consiste em uma pesquisa descritiva que traz dados qualitativos e quantitativos para representar a realidade do estudo de caso.

Para a coleta de dados, foram realizadas pesquisa bibliográfica, documental e observação. Os resultados aqui apresentados evidenciam estratégias utilizadas pelo DOT digital group que podem servir como referência de boas práticas na educação a distância para outros cenários e que, desse modo, poderão contribuir com pesquisadores, estudiosos e profissionais da área.

3 | A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E O DOT

A EaD está se propagando cada vez mais como uma modalidade de ensino e a sua disseminação tem feito com que mais pessoas tenham acesso a formações e a um ensino de qualidade. Segundo Cruz, Lima e Padilha (2009, p. 1), ela “vem sendo apontada como uma alternativa eficaz para atender à grande demanda por educação inicial e continuada”.

Corroborando o exposto pelos autores, Gomes e Assunção (2016) apontam que a EaD tem se revelado um instrumento estratégico e importante de educação continuada para a formação dos diversos tipos de profissionais. Além disso, eles reforçam que esse formato de ensino acaba por apoiar na alavancagem das organizações que buscam sua preservação e inserção em novos espaços em seus mercados.

Essa não é uma realidade exclusiva da educação inicial ou continuada, a EaD está em expansão em praticamente todos os níveis de educação. Um exemplo dessa abrangência é apontado por Santos (2017), que indica que, segundo dados dos censos da Educação Superior, é evidente a ocorrência de um processo de expansão do nível superior pela modalidade EaD. A autora expõe que em 2006 o número de matrículas era inferior a 207.000 alunos, já em 2016, o número chegou a cerca de 1.500.000 matrículas, uma expansão de mais de 570% em 10 anos.

Esse aumento se deve também ao fato de que na EaD, ensino e aprendizagem ocorrem sem que os envolvidos estejam no mesmo local e no mesmo momento, o que permite que mais pessoas tenham acesso. Sendo importante ressaltar que essa distância é apenas geográfica, porque eles podem estar conectados pelas mais diversas tecnologias.

O DOT digital group vem acompanhando de perto o desenvolvimento da EaD, pelo fato de estar presente neste mercado desde 1996. Por meio dos conhecimentos e experiências adquiridos, a instituição busca criar estratégias com o objetivo de identificar as reais necessidades dos projetos educacionais para desenvolver soluções cada vez mais adequadas dentro desse ramo.

Para facilitar essa conexão, utiliza-se a internet como um dos principais recursos para agilizar todo o processo de aprendizagem, bem como para possibilitar a criação

de tecnologias adequadas e atualizadas com o mercado e área acadêmica. Dessa forma, entende-se que:

A tecnologia deva estar a serviço da educação, respeitando seus princípios norteadores e trabalhando na evolução de sistemas tecnológicos cada vez mais integrados alicerçados na finalidade social e transformadora que permeiam a educação. A partir desse preceito, objetiva-se criar um processo de educação mais atrativo e efetivo, de forma a acompanhar o novo *modus operandi* da sociedade atual, sem esquecer do olhar para o futuro, evidenciando um ecossistema sustentável e dinâmico (DOT DIGITAL GROUP, 2017, p. 9).

Para proporcionar esse cenário, o DOT aprofunda-se em metodologias essenciais para o desenvolvimento de soluções ligadas à EaD, sendo elas aplicadas a soluções e cursos corporativos, acadêmicos, livres ou de extensão.

Para atender de forma personalizada a cada um dos projetos de EaD e às necessidades específicas e gerais de cada um deles, o DOT conta com uma equipe multidisciplinar que vai de ponta a ponta no processo de ensino-aprendizagem. Em muitos casos, essa equipe atua desde a concepção do curso, até a elaboração de seu conteúdo, publicação e, posteriormente, o atendimento dos milhares de alunos por meio de uma Central de Tutoria e Monitoria, a qual representa o cerne da estratégia de atendimento em excelência do DOT e que será apresentada na sequência.

3.1 A Central de Tutoria e Monitoria (CTM)

Para atender aos diferentes projetos de educação a distância, é importante compreender, primeiro, que a CTM conta com um grupo de diferentes profissionais cuja atuação extrapola apenas o atendimento aos alunos.

Suas atividades estão abarcadas por um processo de planejamento e organização que se conecta com os objetivos de formação e estão intrínsecas nas diferentes ações. Essas atividades ocorrem desde o processo de concepção, planejamento, execução e acompanhamento dos resultados da formação para o aprimoramento contínuo de suas ações. Isso se deve ao fato de que esses agentes, fazendo parte de todo o processo, não estarão alheios aos resultados e planejamentos futuros.

A ideia de construção e reconstrução das ações da CTM é um movimento contínuo, que vai se consolidando ao longo do tempo. Contudo, a CTM está sempre em processo de transformação, buscando melhorar seus resultados.

A CTM utiliza uma estratégia educacional que abrange todas as fases do processo de implantação de uma formação a distância, além de permitir que a satisfação dos alunos em relação aos serviços prestados seja muito bem avaliada.

Não há uma hierarquia entre esses agentes que compõem a CTM, na verdade, a atuação de cada um deles se complementa e contribui com as estratégias e ações dos demais. Nessa vertente, cada um dos profissionais possui papéis muito bem definidos dentro da metodologia adotada pela CTM. No Quadro 1, é possível compreender melhor quais são esses papéis. Veja:

Monitoria	Desenvolve estratégias didáticas que buscam a compreensão e esclarecimento técnico do aluno para que este possa realizar seu curso de forma plena, permitindo que seu aproveitamento no curso seja ainda mais proveitoso. Cada monitor realiza essas ações nas turmas atendidas. Suas mediações estão relacionadas com todas as questões que envolvem navegação, acesso, conclusão e funcionalidades do Ambiente Virtual de Aprendizagem.
Tutoria	Da mesma forma que a monitoria, cada tutor atende a um grupo diferenciado de turmas, nas quais ele utiliza diferentes metodologias e abordagens que garantam que os alunos tenham maior compreensão e aprofundamento dos conceitos que são tratados ao longo do curso. A ideia é que esse agente possa potencializar o processo de ensino-aprendizagem por meio de suas estratégias e mediações, mantendo foco no conteúdo e no conhecimento.
Analista Educacional	Para garantir uma mesma identidade e assertividade das estratégias utilizadas, o analista educacional possui uma visão mais ampla, averiguando o andamento de todas as turmas, e buscando alinhar e aprimorar as estratégias adotadas pela equipe, permitindo que novas ações possam ser redefinidas a partir da coleta e análise dos resultados obtidos e, ainda, assegura as diretrizes educacionais que permeiam as ações que vão desde a concepção do desenho de uma solução educacional à mediação do processo de ensino e aprendizagem.

Quadro 1: Agentes da Central de Tutoria e Monitoria do DOT digital group.

Fonte: Elaboração própria.

Vale ressaltar que as ações desses agentes podem variar de acordo com o projeto de formação, podendo ser adotada uma metodologia pautada principalmente em ações receptivas ou proativas.

Na primeira delas, o atendimento prestado pela monitoria e tutoria assume uma postura em que o contato parte do aluno quando ele sinaliza suas dificuldades, dúvidas e inquietações, trazendo uma reação do monitor ou tutor, que precisa atender ao chamado. Essa é uma postura que se aplica somente ao atendimento, afinal, há um conjunto de ações já planejadas que são executadas de forma proativa, como a delimitação de metas e ações prévias que serão executadas ao longo da formação ou até mesmo a elaboração e a disponibilização de conteúdos que auxiliem na aprendizagem dos alunos.

No formato proativo, tutores, monitores, bem como o analista educacional buscam antecipar possíveis ocorrências que possam surgir dos alunos, para isso, se pautam em dados analíticos que são extraídos do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) para analisar o comportamento de um grupo ou até mesmo de um aluno em específico para criar estratégias que possam ajudar na obtenção do sucesso em sua formação. Entretanto, é importante ressaltar que os alunos também podem buscar auxílio sempre que necessário.

Independentemente de ser receptiva ou proativa, para que as mediações aconteçam de modo eficaz, é necessário dispor de diferentes ferramentas de informação e comunicação, as quais apresentaremos a seguir buscando relatar seus principais usos e importância no processo de formação dos alunos.

Antes de abordar as principais ferramentas que são utilizadas pela CTM, faz-se necessário destacar que o uso de cada uma delas está alinhado com os objetivos metodológicos e didáticos previamente definidos, afinal, não há como se valer de uma ferramenta sem que haja um propósito didático em seu uso.

Dessa maneira, na metodologia adotada pela CTM, é realizado um planejamento prévio das ações que serão realizadas com foco no perfil dos alunos ao longo da formação, mas sempre estando de acordo com os resultados pedagógicos que se deseja alcançar. A esse planejamento dá-se o nome de Plano de Tutoria e Monitoria (PTM).

Essa metodologia destaca-se para o sucesso atingido nas formações, afinal, é por meio dela que as nuances e os riscos são previamente analisados e, conseqüentemente, darão meios para a tomada de decisões e planejamento das ações que serão realizadas ao longo da formação.

Como prática, esse planejamento se pauta em diferentes dados que podem garantir a efetividade e a personalização das ações, como levar em conta o perfil dos alunos, a duração do curso, os marcos importantes em que o aluno deve se atentar, a assiduidade de cada aluno, a linguagem a ser adotada, a frequência de abordagens, bem como as ferramentas pelas quais essa comunicação se mostrará mais eficiente.

Mais do que somente planejar, uma prática adotada pela CTM é analisar ao longo do tempo, de forma contínua, quais são as ações que precisam de maior refinamento para atingir a um número cada vez maior de alunos de forma qualitativa.

Por sua importância e valor agregado, o PTM é desenvolvido de forma colaborativa, em que primeiro há sua concepção, sendo realizada pelo analista educacional, e, posteriormente, recebe contribuições de um membro da equipe de tutoria e monitoria, cada um verificando as ações de modo global e específico.

3.2 Principais ferramentas utilizadas pela CTM

O AVA adotado para as formações do DOT é chamado StudiOn, que foi desenvolvido internamente com base nos preceitos metodológicos adotados pela CTM. Nesse AVA, é possível cadastrar as ações que foram arquitetadas nos PTMs elaborados pela CTM. Mais do que isso, é possível realizar seu gerenciamento, podendo gerar novas versões dos PTMs que serão executados ao longo do tempo e que, conforme mencionado anteriormente, permite por meio das análises feitas pela CTM que o PTM seja aprimorado.

Portanto, é possível afirmar que o StudiOn possui uma ferramenta interna em que é possível cadastrar as ações planejadas no PTM que posteriormente ele próprio se encarregará de enviar as ações conforme o planejado. Chamaremos essa ferramenta de PTM-Automatizado, que serve de apoio às ações de larga escala, em que o volume de alunos e de cursos atendidos é alto, afinal, uma vez que ela está pronta para executar as ações cadastradas, a CTM não irá se preocupar em realizar as ações

previamente planejadas posteriormente ao cadastro.

Com isso, o PTM-Automatizado evita que durante a operação uma ou mais ações não sejam realizadas em razão de problemas, como esquecimento, sobrecarga de atividades, descuido ou outros fatores sujeitos de acontecer no dia a dia.

Cabe ressaltar que, durante o cadastro das ações, é possível personalizar o atendimento trazendo variáveis que atendam a um perfil de aluno específico.

Sendo assim, é possível, com base nas diferentes variáveis e marcos das formações, programar que ações que já seriam realizadas pela monitoria e tutoria sejam executadas a cada nova oferta de um mesmo curso, possibilitando que a CTM possa focar seus esforços na elaboração de estratégias que assegurem maior sucesso dos alunos em curso.

Além do PTM-Automatizado, existem outros recursos importantes que auxiliam na proatividade de ações da CTM e que colaboram para a diminuição de dúvidas e, até mesmo, na redução de alunos evadidos, como a disponibilização da área de ambientação, o manual do aluno, os tutoriais que auxiliam nos procedimentos técnicos relacionados ao AVA e o plano de estudos.

Na área de ambientação, os alunos possuem acesso a um conteúdo explicativo sobre os papéis da tutoria e monitoria, para saber que tipo de dúvidas ele poderá direcionar para cada um deles, quais são os canais de comunicação, como acessar e navegar pelo conteúdo, bem como onde buscar por materiais instrucionais complementares. Segundo Vilarinho e Paro (2011), o módulo de ambientação, intitulado por eles como de acolhimento, atende ao objetivo de promover maior engajamento dos alunos em EaD e, concomitantemente, minimizar o fenômeno de evasão.

Na biblioteca do curso, o aluno encontra conteúdos instrucionais complementares, como o plano de estudos, em que ele terá acesso aos calendários de eventos previamente agendados no curso, ritmo de estudos sugerido para conseguir finalizar o curso dentro do prazo com sucesso, relação das atividades obrigatórias para a certificação e canais de comunicação.

Os tutoriais, que podem ser disponibilizados no formato de vídeos ou arquivo PDF, apresentam conteúdos instrucionais de como realizar uma determinada ação no AVA. Alguns exemplos são: como participar do fórum, enviar dúvidas, entre outros procedimentos. Há ainda a disponibilização do manual do aluno, no qual são apresentados procedimentos internos, uso do AVA, período do semestre letivo, estabelecido no calendário escolar, orientações sobre o processo avaliativo, além de outros esclarecimentos importantes.

Esses materiais e o PTM-Automatizado já se configuram como ações proativas que são fundamentalmente concebidas e colocadas em prática por meio da metodologia adotada pelo CTM para dar maior chance de os alunos sempre estarem bem informados e amparados pela equipe.

São essas ações que darão o embasamento necessário para que os alunos possam ter informações suficientes para adquirir a autonomia que irá permitir a

realização dos estudos sem que haja a necessidade de recorrer à monitoria e/ou à tutoria. Além disso, é importante destacar que tais ações permitem um maior engajamento dos alunos para a construção de conhecimentos.

As principais ferramentas que possuem vínculo com o PTM-Automatizado, em que o envio das ações é possível de ser realizado, são as seguintes:

Agenda	Eventos são previamente cadastrados e definidos, possibilitando que os alunos verifiquem os principais marcos do curso. Por meio da agenda os alunos podem organizar seus estudos, com isso, realizar as ações previstas dentro dos prazos propostos para adquirir sucesso em nas formações.
Biblioteca	Disponibilização de arquivos complementares à formação com conteúdos conceituais ou instrucionais, como tutoriais, manuais etc., os quais são disponibilizados desde o período de matrícula até a finalização do curso.
Fóruns	Cadastro de discussões assíncronas previamente definidas pelo tutor para aprofundar os conhecimentos dos alunos sobre determinados conceitos abordados no curso. Também podem ser definidas pelos monitores para esclarecimento de dúvidas ou para a integração dos alunos com seus pares, monitoria e tutoria. Os fóruns mostram-se como um ótimo local para a troca de conhecimento de modo colaborativo.
Chats	Agendados para promover discussões de mesmo cunho dos fóruns, contudo, acontecem de forma síncrona. Por essa razão, possuem uma maior dinâmica dos temas debatidos. Em alguns casos, podem ser realizados com diversas turmas ao mesmo tempo.
Mensagens	Assim como o funcionamento de um e-mail, por meio das mensagens é possível realizar a troca de mensagens entre monitores, tutores e alunos. Vale ressaltar que essa comunicação pode ser realizada internamente no AVA ou para o e-mail dos alunos. Por essa razão, tutores e monitores possuem grande uso da ferramenta para se comunicar com os alunos.
Mural	Avisos previamente cadastrados, como: lembretes, instruções e demais informações importantes são apresentadas aos alunos. Sendo assim, sempre que o aluno acessa o AVA, ele poderá visualizar importantes informações enviadas pelos tutores e monitores.
SMS	Mensagens previamente planejadas para ser enviadas aos alunos (principalmente para os que não acessam o AVA) e, dessa forma, podem estar com problema de acesso.

Quadro 2: Principais ferramentas internas associadas às ações do PTM.

Fonte: Elaboração própria.

Há outras duas ferramentas internas no AVA que auxiliam na análise e no entendimento do resultado atingido pelas estratégias adotadas ao longo das formações, pois ambas apresentam dados imprescindíveis para a tomada de decisões, são elas:

Relatórios	Diariamente utilizados por monitores, tutores e analistas educacionais para verificar diversos dados gerados sobre o desenvolvimento dos alunos e, com isso, possibilitar a análise e elaboração de estratégias de ações para a melhoria dos atendimentos e formações dos alunos.
Pesquisa de Satisfação	Como alguns projetos possuem metas, os relatórios se tornam substanciais para se planejar e realizar ações para que essas sejam alcançadas. Potencial ferramenta utilizada em todos os cursos, na qual é possível verificar a opinião e satisfação dos alunos referente a diversos aspectos relacionados à formação, possibilitando a extração de dados quantitativos e qualitativos.

Quadro 3: Ferramentas para obtenção de dados qualitativos e quantitativos.

Fonte: Elaboração própria.

Externamente ao AVA, o DOT conta ainda com duas ferramentas que trazem grande diferencial aos atendimentos prestados pela CTM, são elas:

Ligações telefônicas (0800)	Realizadas e recebidas pela equipe de monitoria para auxiliar os alunos de modo ágil e personalizado. Disponível entre 08:00 e 18:00 em dias úteis, contudo, há projetos em que esse atendimento se estende até às 21:00 e aos sábados.
CRM Customer Relationship Manager	Ferramenta de automatização do contato com os alunos. Permite cadastrar, trocar e-mails, manter histórico, direcionar o atendimento para o profissional mais indicado etc. Permite o controle, centralização, manutenção de dados e a localização de informações relevantes sobre os atendimentos realizados.

Quadro 4: Principais ferramentas externas ao AVA.

Fonte: Elaboração própria.

É importante ressaltar que as ligações telefônicas via 0800 são exclusivas para dúvidas de navegação, acesso, informações gerais e demais questões relacionadas ao Ambiente Virtual de Aprendizagem. Assim, é uma ferramenta de uso exclusivo da monitoria.

A atuação da Central de Tutoria e Monitoria, na figura dos seus agentes e com o suporte das ferramentas apresentadas, permite que o aluno conte com um apoio preciso e contínuo durante a realização do curso a distância. Ela permite a orientação e a personalização do atendimento de cada estudante, de acordo com as necessidades e particularidades do curso também.

Como é possível notar, a CTM, na figura dos seus agentes e com o suporte das ferramentas apresentadas, possui a capacidade utilizar uma metodologia que busca realizar ações estratégicas direcionadas para promover o processo de ensino-aprendizagem ao longo das formações, contribuindo para a permanência dos alunos em curso e para um maior número de concluintes.

4 | APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com o intuito de apresentar a dimensão dos resultados alcançados pela Central de Tutoria e Monitoria do DOT digital group, mostra-se necessária a apresentação da consolidação dos dados relativos às formações que contaram com a atuação direta da CTM.

Na Tabela 1 são apresentados os dados gerais referentes aos resultados dos projetos que datam do período correspondente entre 2007 e 2017:

DADOS CONSOLIDADOS	QUANTITATIVOS
Cursos	408
Turmas finalizadas	5.956
Matrículas	707.074
Índice de satisfação geral	95,00%

Tabela 1: Dados da atuação do DOT digital group de 2007 a 2017.

Fonte: Elaboração própria.

Ao longo de todo o período abrangido, nota-se uma quantidade significativa de alunos matriculados nos cursos oferecidos, maior do que 700.000 matrículas.

Analisando esses dados, é fácil notar que a metodologia executada nas formações aplicadas pela CTM do DOT digital group é muito bem avaliada, tendo em vista que a porcentagem de respostas positivas possui uma média muito alta em todos os projetos, sendo de 95% de satisfação.

Para o presente artigo, acreditamos que o índice de satisfação é o dado de maior relevância entre os apresentados, pois, além de validar todas as estratégias adotadas pela metodologia da CTM, mostra a importância de executar ações previamente planejadas e que se pautam nos objetivos pedagógicos das ações realizadas pela CTM.

É importante pontuar que não são contabilizadas as respostas enviadas pelos alunos que se enquadram na categoria “Não utilizei”, ou seja, que sinaliza que o aluno não teve um atendimento em determinado canal de comunicação.

Assim, com base nos dados apresentados, é possível compreender que a CTM tem um papel fundamental na condução dos cursos EaD, sendo o elo entre o conteúdo/AVA e o aluno.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo buscou salientar que a EaD vem ganhando cada vez mais espaço no mercado por conta das necessidades de atualizações e qualificações

profissionais e pessoais dos indivíduos e, que deste modo, se mostra como uma importante fonte de oportunização de qualificação.

Com isso, foi possível apresentar a CTM do DOT digital group como uma experiência inovadora em EaD, com foco na excelência no atendimento ao aluno.

Ademais, destacaram-se o papel da CTM no processo de ensino-aprendizagem dentro da EaD e a necessidade de adoção de estratégias que estejam de acordo com os objetivos didáticos das formações a distância.

O case do DOT digital group permite a visualização dos resultados que podem ser obtidos quando, além da CTM, são desenvolvidas ferramentas personalizadas e específicas, como é o caso do StudiOn e do PTM-Automatizado, destacados neste artigo.

Assim, buscou-se demonstrar que a elaboração de ações compatíveis com uma estratégia didática, que funcionem conforme uma metodologia, também são meios de atingir a excelência. Tendo em vista que as ações são planejadas entre os diferentes membros de uma equipe, que se preocupam em elaborar diferentes formas de propiciar maior ganho à aprendizagem dos alunos de forma colaborativa.

Dessa forma, conclui-se que o desenvolvimento e a execução de cursos nesta modalidade exigem metodologias educacionais estruturadas e coerentes com os seus tipos cursos, bem como com seus objetivos educacionais. Sendo de suma importância também a dedicação prestada desde a concepção até a operacionalização de formações a distância. Isso fica evidente nos altos índices de satisfação dos alunos e no percentual de concluintes expostos.

REFERÊNCIAS

CRUZ, F. A.; LIMA, T. N.; PADILHA, M. A. S. **A visão de alunos sobre o conceito de Educação a Distância e a possibilidade de autonomia e interatividade no ambiente virtual de aprendizagem (AVA).** Educação e Aprendizagem. *III Simpósio Nacional ABCIBER*, 3., 2009, São Paulo. *Anais eletrônicos...* Pernambuco: Esmp, 2018. Disponível em: <https://www3.ufpe.br/ce/images/Graduacao_pedagogia/pdf/2009.1/educacao%20a%20distancia%20uma%20visao%20dos%20alunos%20sobre%20os%20conceitos.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2018.

DOT DIGITAL GROUP. **O jeito DOT de fazer EdTech.** Florianópolis: Instituto de Estudos Avançados, 2017. 112 p.

GOMES; L. I. A.; ASSUNÇÃO, J. R. **Educação a distância: Uma estratégia de formação continuada no processo de aprimoramento profissional.** *9º Encontro Internacional de Formação de Professores*, 2016, Sergipe. *Anais eletrônicos...* Disponível em: <<https://eventos.set.edu.br/index.php/enfope/article/viewFile/2120/699>>. Acesso em: 15 maio 2018.

SANTOS, C. A. **Educação superior a distância no Brasil: democratização da oferta ou expansão do mercado.** *RBPAE*, Porto Alegre, v. 34, n. 1, p. 167-188, jan.-abr. 2018. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/rbpae/article/viewFile/82470/48076>>. Acesso em: 17 maio 2018.

VILARINHO, L. G.; PARO, E. M. **Evasão de alunos na educação superior a distância: a experiência do módulo de acolhimento.** *Voces y silencios. Revista Latinoamericana de Educación*, v. 2, n. 2, p. 139-155, 2011.

SOBRE A ORGANIZADORA

Andreza Regina Lopes da Silva - Doutora e Mestre em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina. Especialista em Educação a Distância e em Auditoria Empresarial. Graduada em Administração e Pedagogia. Profissional & Self Coaching. Experiência há mais de 15 anos na área de Educação com ênfase em Educação a Distância, mídia do conhecimento, ensino -aprendizagem e desenvolvimento de competências. Das diferentes atividades desenvolvidas destaca-se uma atuação por resultado, como: coach e mentora acadêmica, professora, palestrante, pesquisadora, avaliadora de artigos e projetos, designer educacional e consultora EaD. Como consultora atuou com projetos de segmento público e privado a partir de diferentes parcerias, como: IESDE, UFSC; CEDERJ; Cerfead/IFSC; IMAP e Delinea Tecnologia Educacional. Autora de livros e artigos científicos. Avaliadora de artigos científicos e projetos pelo MINC. Fundadora do Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico Andreza Lopes (IPDAAL).

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-258-6



9 788572 472586