

# **FALE CONOSCO COMO FERRAMENTA PARA ESTREITAR O RELACIONAMENTO ENTRE A EQUIPE DE CURSOS AUTOINSTRUCIONAIS E SEUS ALUNOS**

**CAMPO GRANDE/MS MAIO/2017**

**JANAÍNA ROLAN LOUREIRO - FIOCRUZ MS - janrloureiro@gmail.com**

**VERA LUCIA KODJAOGLANIAN - FIOCRUZ MS - esc.fiocruz@saude.ms.gov.br**

**DÉBORA DUPAS GONÇALVES DO NASCIMENTO - FIOCRUZ MS - debora.dupas@fiocruz.br**

**HERCULES DA COSTA SANDIM - UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL -  
herculesandim@gmail.com**

**MARISA DIAS ROLAN LOUREIRO - FIOCRUZ MS - marisarolan@gmail.com**

**Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)**

**Categoria: SUPORTE E SERVIÇOS**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO CONTINUADA EM GERAL**

## **RESUMO**

*Cursos a distância autoinstrucionais têm por característica não determinar ao aluno horário nem local para acessar o conteúdo e realizar as atividades propostas, assim como não prever intermédio de um tutor ou professor no aprendizado. Ao disponibilizar cursos nessa categoria para mais de 70 mil alunos, observou-se que o portal Fale Conosco acabou sendo utilizado não apenas para reportar problemas de acesso, mas também para estreitar a relação entre a equipe pedagógica e técnica e os cursistas. Essa experiência é relatada em maiores detalhes nesse artigo.*

**Palavras-chave: EAD, canal de comunicação, relato de experiência**

## **1. Introdução**

Em 2010, o Ministério da Saúde identificou a necessidade de oferecer capacitação contínua aos profissionais de saúde atuantes no Sistema Único de Saúde (SUS). Isso porque o contexto da saúde enfrenta desafios constantes com a intensificação de novas doenças e mudanças de protocolos de tratamento. Dessa maneira, é essencial que os profissionais tenham como se manter atualizados e prontos para lidar na prática com as novas situações que surgem. Diante dessa demanda de educação permanente, criou-se então o Sistema Universidade Aberta do SUS (UNA-SUS).

Três elementos constituem o Sistema em questão: a Plataforma Arouca, o Acervo de Recursos Educacionais em Saúde (ARES) e a Rede colaborativa de instituições de ensino superior, da qual fazem parte a Fundação Oswaldo Cruz de Mato Grosso do Sul (Fiocruz MS) e a Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), entre demais instituições. O objetivo central da UNA-SUS é, utilizando os elementos mencionados, oferecer educação prioritariamente aos profissionais de saúde que atuam no SUS, apostando em cursos direcionados para a clínica prática visando a aplicação direta dos conhecimentos adquiridos na rotina do profissional.

Outros dois diferenciais dos cursos da UNA-SUS garantem sua disseminação mais ampla entre o seu público-alvo: todos os cursos são ofertados de maneira gratuita e na modalidade de educação a distância (EaD). Essa modalidade de ensino representa, para os profissionais da saúde, uma alternativa viável para a formação continuada, na medida em que eles não precisam se afastar de seu local de trabalho para estudar, fator de grande relevância para essa clientela, com múltiplos vínculos de trabalho (Fiocruz-EaD/ENSP, 2000).

Definido então esse contexto educacional, o presente trabalho irá tratar do papel dos canais de comunicação entre os alunos e a equipe do curso em três cursos autoinstrucionais ofertados na UNA-SUS pela parceria entre a UFMS e a Fiocruz MS: Doenças do Aparelho Digestivo, Manejo Clínico de Chikungunya e Zika: Abordagem Clínica na Atenção Básica.

## **2. Objetivos**

Relatar a experiência da utilização do canal Fale Conosco como ferramenta para estreitar o relacionamento entre a equipe dos cursos autoinstrucionais e seus alunos, uma vez que essa modalidade de curso visa a independência do aluno, não apresentando interação direta entre eles e professores ou tutores.

### 3. Referencial Teórico

O avanço tecnológico nas áreas de informação e comunicação ampliou as possibilidades para o acesso e a disseminação do conhecimento. A internet destaca-se neste cenário, abrindo novos horizontes para a Educação a Distância, que, por sua vez, vem crescendo rapidamente, contribuindo com a democratização do acesso ao conhecimento e ampliando as oportunidades de trabalho e aprendizagem. Os papéis tradicionais do ensino convencional passam por mudanças, em que o professor deixa de ser o centro da informação e torna-se mediador da aprendizagem (SILVA et al. 2012).

A Educação a Distância foi reconhecida no Brasil como modalidade de ensino em 1996, com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação 9.394/96 (BRASIL, 1996). Já suas diretrizes foram definidas em 2005 pelo Decreto Lei 5.622, que estabelece: Art. 1º Para os fins deste Decreto, caracteriza-se a educação a distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos. (BRASIL, 2005).

Sendo assim, Moore e Kearsley (2007) afirmam que a Educação a Distância exige a utilização de técnicas especiais desde a concepção do curso, instrução, e comunicação mediada por tecnologias diversas, além da necessidade de estratégias organizacionais e administrativas especiais.

Dentre essas estratégias especiais, Roque e Silva (2011) destacam os "serviços de apoio ao aluno" como essenciais para promover um acompanhamento constante do curso e permitir a detecção de falhas ao longo do processo de aprendizagem, buscando auxiliar os alunos a solucionarem suas dificuldades antes que essas resultem em seu abandono do curso. Muito mais do que apenas o processo de tutoria, os serviços de apoio em um programa de EaD devem estar à disposição para assegurar ao aluno amparo, firmeza, segurança, a fim de que o mesmo seja bem-sucedido em suas atividades de aprendizagem" (ROQUE e CAMPOS, 2007). Esses serviços podem ser oferecidos por meio de vários recursos, como um atendimento on-line, um canal de fale conosco, um serviço 0800, fax, entre outras formas de aproximar a equipe aos alunos.

Silva e Figueiredo (2012) defendem outro motivo pelo qual essa interação entre os alunos e a equipe deve ser fortalecida. Segundo as autoras, as pesquisas atuais vêm identificando que a aprendizagem humana não é constituída de forma fragmentada ou dissociada de nossas relações pessoais e afetivas, e por isso, a falta de relações sociais

e afetivas é um dos principais fatores da evasão de alunos matriculados na EaD.

Manter essa comunicação com os alunos na EaD é um desafio, particularmente dos cursos autoinstrucionais. Em tais cursos, são organizadas uma série de atividades didáticas para o estudo autodirigido, de forma que em geral não há um espaço para socializar dúvidas e receber orientações. A aprendizagem, portanto, acontece de forma individualizada sem interação entre os sujeitos envolvidos no processo de ensino aprendizagem (CONSTANCIO *et al.*, 2016).

#### **4. Procedimentos metodológicos**

Trata-se de um relato de experiência, elaborado com dados coletados durante o período de 01 dezembro de 2015 até 07 de maio de 2017 sobre o uso do Fale Conosco como ferramenta de comunicação, abrangendo 72448 alunos únicos matriculados em pelo menos um dos três cursos em questão. Serão descritos os recursos tecnológicos utilizados, a equipe envolvida, os assuntos mais recorrentes nas mensagens e os procedimentos adotados nas principais situações.

##### **4.1 Estrutura e clientela dos cursos**

Antes de avaliar os dados coletados, é interessante traçar o panorama dos cursos para melhor contextualização das informações disponíveis. Foram considerados três cursos ofertados pela UNA-SUS em conjunto com a Fiocruz MS e UFMS nesse estudo:

- Doenças do Aparelho Digestivo: 45 horas
  - Início: 30 de novembro de 2015
  - Matriculados: 6848
- Manejo Clínico de Chikungunya: 30 horas
  - Início: 01 de dezembro de 2015
  - Matriculados: 43866
- Zika: Abordagem Clínica na Atenção Básica: 45 horas
  - Início: 18 de fevereiro de 2016
  - Matriculados: 53742

Apesar de priorizarem os profissionais de saúde como público-alvo, os cursos sobre Chikungunya e Zika são abertos para o público em geral, enquanto o curso de Doenças do Aparelho Digestivo apresenta como pré-requisito que os cursistas sejam médicos ou enfermeiros, o que justifica seu número mais reduzido de contemplados.

Em relação ao perfil dos alunos, tem-se que a maioria dos cursistas é do sexo feminino, atuantes na área de Enfermagem, vinculados ao serviço público, e estão distribuídos por todas as unidades federativas do Brasil, com concentração principal nos estados de SP, MG e estados do Nordeste com alta incidência das doenças abordadas, como o CE. Essa disseminação dos alunos por todo o território nacional reforça a ideia de que a Educação a Distância viabiliza a qualificação até mesmo de profissionais que, por diversos motivos, jamais teriam condições ou disponibilidade para frequentar cursos presenciais. Os cursos a distância diminuem o elitismo educacional na medida em que também tornam possível o acesso à educação àqueles indivíduos que residem em regiões ou cidades que não possuem universidades ou instituições que ofertam cursos profissionalizantes (SILVA e FIGUEIREDO, 2012).

Sendo cursos autoinstrucionais, os alunos contam com a flexibilidade de acessar todos os recursos do curso a qualquer momento, a partir de qualquer dispositivo com conexão a Internet. Isso é possível pois o conteúdo é disponibilizado em HTML, JavaScript e CSS através de uma plataforma chamada de Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle 2.5, que possui design responsivo e apresenta diversos recursos tecnológicos e pedagógicos para apoiar o estudo dos cursistas, como atividades e textos interativos, vídeos relacionados aos temas abordados, biblioteca com referências complementares, casos clínicos e a avaliação final para obtenção do certificado.

Sabendo-se da importância de manter canais de comunicação com o aluno, especialmente em cursos de natureza autoinstrucional, há também um fórum do especialista, mediado por um médico qualificado na temática do curso, em que são fomentadas discussões e esclarecidas dúvidas expressas pelos cursistas. Há ainda o Fale Conosco, ferramenta desenvolvida em linguagem PHP, com interface integrando HTML, Javascript e CSS, que permite ao aluno entrar em contato com a equipe do curso para tratar de todos os tipos de assuntos, desde problemas técnicos até dúvidas sobre o conteúdo. Com essas duas ferramentas, o objetivo é, como sugere Souza (2006), transformar o AVA em um espaço de cooperação e colaboração, sobretudo ao eliminar a sensação de isolamento, o desânimo, a ansiedade e a desmotivação.

## **5. Apresentação e Discussão dos Resultados**

Como exposto anteriormente, os cursos autoinstrucionais se caracterizam por apresentar pouca ou até nenhuma interação entre alunos e equipe do curso. Nos casos considerados no presente estudo, são oferecidas duas formas de contato para os cursistas: Fórum do Especialista e Fale Conosco.

Por ter um escopo mais específico, da solução de dúvidas relativas ao conteúdo abordado e aspectos clínicos de cada doença, o Fórum do Especialista apresenta menos interações. Até o momento da coleta de dados, foram registradas 75, 947 e 633 comentários nos fóruns dos cursos de Doenças do Aparelho Digestivo, Chikungunya e Zika respectivamente. O especialista responsável por cada fórum é encarregado de ler e responder essas mensagens com cordialidade e atenção, encaminhando para o Fale Conosco eventuais dúvidas que não são de sua abrangência.

Já o Fale Conosco concentra um grande volume de mensagens, proporcional à quantidade de alunos atendidos. Ao todo, já foram recebidas 16468 mensagens no portal, que oferece um formulário em que os alunos informam seu nome, e-mail, tipo de solicitação, curso referente, assunto e a mensagem propriamente dita, que pode ser conferido na Figura 1. Essas mensagens são então triadas em uma central, por uma profissional da equipe de apoio dos cursos, que encaminha as demandas para os responsáveis por cada assunto: dúvidas relacionadas ao conteúdo são direcionadas para a coordenadora pedagógica, e as demais dúvidas para uma profissional de tecnologia da informação com conhecimentos técnicos do ambiente.

A imagem mostra a interface de um formulário de contato em um ambiente virtual. No topo, há logos de instituições como 'Portal Saúde MATO GROSSO DO SUL', 'FIOCRUZ', e 'UFMS'. À direita, há um campo de login com 'Usuário:' e 'Senha:'. Abaixo, há um menu de navegação com opções como 'Home', 'Quem somos', 'Notícias', 'Cursos', 'Parceiros', 'Biblioteca', e 'Galerias'. O formulário principal, intitulado 'Formulário de contato', contém os seguintes campos: 'Nome\*', 'Email\*', 'Grupo de contato\*' (menu suspenso com 'Problemas Técnicos' selecionado), 'Curso\*' (menu suspenso com 'Zika: abordagem clínica na atenção básica' selecionado), 'Assunto\*', e 'Mensagem\*'. Um botão 'Enviar Mensagem' está localizado na base do formulário. No topo direito do formulário, há uma barra de busca com o texto 'Busque aqui' e um ícone de lupa.

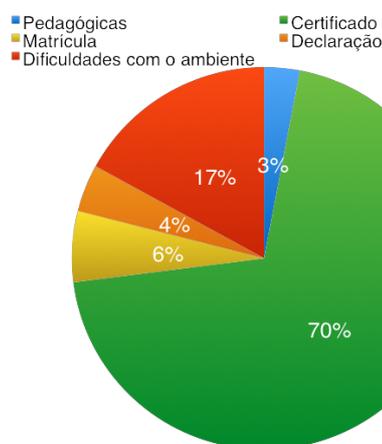
**Figura 1.** Ferramenta do Fale Conosco (Fonte: Elaboração Própria)

Apenas 3% das solicitações recebidas são relacionadas com o material didático ou temática sob responsabilidade da coordenadora pedagógica, pois os alunos preferem, em geral, utilizar o Fórum do Especialista no ambiente para esses assuntos. O restante das demandas são todas tratadas pela responsável técnica do ambiente. O assunto mais recorrente nas solicitações é a emissão de certificado dos cursos, referente a 70% das demandas. Isso ocorre porque muitos alunos apresentam dificuldade em localizar o

certificado em seu e-mail, que podem ser erroneamente classificados como SPAM de acordo com o provedor, e acabam recorrendo ao Fale Conosco para solicitar o reenvio.

Outra demanda frequente (cerca de 6%) é relativa ao aceite na matrícula do curso de Doenças do Aparelho Digestivo, que possui como pré-requisito que os cursistas sejam profissionais de Medicina ou Enfermagem. Em alguns casos, o sistema não consegue efetivar automaticamente a matrícula e há a necessidade dos alunos enviarem a documentação comprobatória de sua formação via e-mail para que a responsável técnica homologue a matrícula. Em outros casos, profissionais de áreas distintas das especificadas tentam argumentar o interesse em participar do curso.

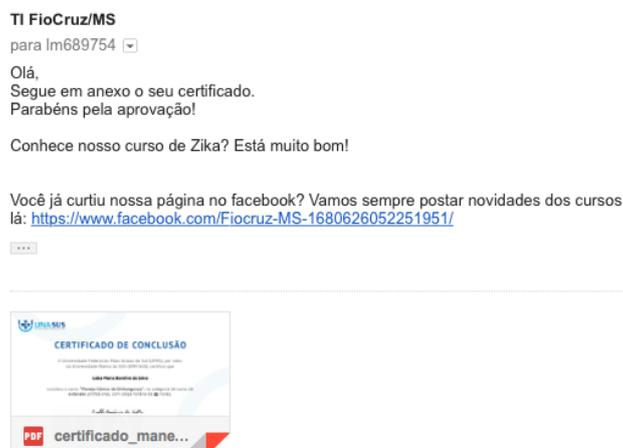
Muitos cursistas solicitam também a emissão de uma declaração complementar ao certificado de conclusão, constando a ementa, data de início, data de conclusão e nota obtida nos cursos. Essas representam 4% das demandas. As demais solicitações são de problemas diversos no ambiente, como dificuldades de acesso ao ambiente, problemas ao navegar pelo material de estudo, dificuldades relacionadas à realização da avaliação final, entre outros. Uma visão geral das demandas é apresentada na Figura 2.



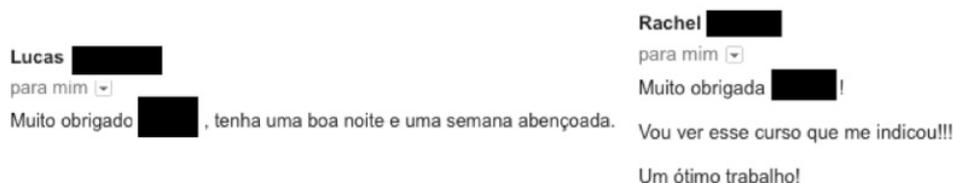
**Figura 2.** Distribuição das demandas do Fale Conosco (Fonte: Elaboração Própria)

Após o primeiro contato dos alunos via portal, muitos dão continuidade à comunicação via e-mail quando recebem o retorno da respectiva responsável, o que gerou outras 3581 novas mensagens em cerca de 17 meses de curso. Essa troca de mensagens reforça o contato entre os alunos e a equipe, tornando o atendimento mais humano. Conforme Haguenaer (2010) a linguagem utilizada deve ser diversificada, ou seja, intercalar textos acadêmicos a falas informais através de links específicos para comunicação, o que propicia uma maior aproximação entre os participantes. Dessa forma, a linguagem empregada pela equipe nessa comunicação via e-mails é mais casual, sendo suas conquistas (Figura 3), assim como receber retornos simpáticos

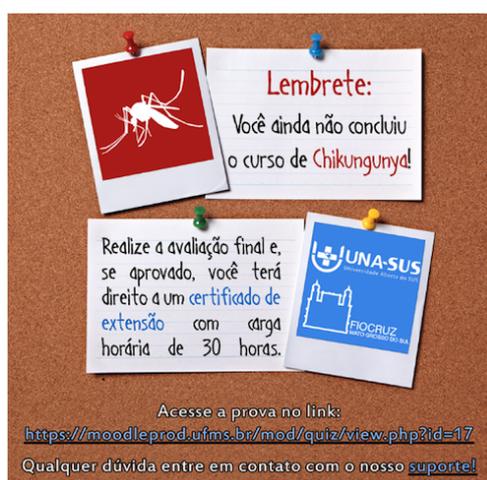
agradecendo a atenção, como pode ser observado na Figura 4.



**Figura 3.** Mensagem padrão de reenvio de certificado. (Fonte: elaboração própria)



**Figura 4.** E-mails de agradecimento recebidos dos cursistas. (Fonte: elaboração própria)



**Figura 5.** E-mail de campanha em certificação. (Fonte: elaboração própria)

O Fale Conosco também é empregado como e-mail base de campanhas de certificação dos cursos ofertados, um exemplo de e-mail de campanha é apresentado na Figura 5. Mensalmente lança-se uma campanha incentivando os alunos matriculados, mas que ainda não acessaram a prova final do curso, a tentarem concluir o mesmo e assim obter

o certificado. Notou-se que com o emprego de campanhas por e-mail e com ajuda do Fale Conosco para sanar eventuais dúvidas e ajudar no acesso a prova, aumentou-se em cerca de 10% a quantidade de certificados emitidos.

## 6. Considerações finais

Uma característica central dos cursos a distância autoinstrucionais é a ausência de interação entre alunos e equipe do curso, pois essa categoria de cursos prioriza a flexibilidade do cursista em realizar o curso da forma que desejar. Contudo, essa mesma independência leva muitos alunos a se sentirem isolados e acabarem por abandonar o curso. Estudos defendem então que a equipe ofereça canais de comunicação que permitam que os alunos entrem em contato caso sintam essa necessidade.

Nos cursos autoinstrucionais oferecidos pela UNA-SUS em conjunto com a Fiocruz MS e UFMS, são adotados dois canais de comunicação com o aluno: o Fórum de Especialista e o portal Fale Conosco. Essas são maneiras encontradas de aproximar o aluno da equipe do curso, criando um espaço em que eles possam tirar dúvidas sobre o conteúdo, problemas técnicos no ambiente e demais assuntos relacionados.

Os dados de utilização desses canais mostram que os alunos buscam prioritariamente o Fórum do Especialista para dúvidas relativas ao conteúdo, e o portal Fale Conosco para demais assuntos. A maior demanda desse portal diz respeito ao reenvio de certificados de conclusão, seguido por questões com a matrícula e problemas técnicos do ambiente.

Os alunos chegam a criar uma relação de afetividade com a equipe durante essas trocas de mensagens, pois enxergam nesses canais a proximidade com equipe que falta no curso autoinstrucional. Isso reflete na motivação deles em continuarem seus estudos, participando muitas vezes de mais de um curso ofertado.

## 7. Referências

BRASIL, Ministério da Educação. **Decreto Lei 9.394/96**. 1996. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/lein9394.pdf> Acesso: 30 abril 2017.

BRASIL, Ministério da Educação. **Decreto Lei no 5.622 de 19 de fevereiro de 2005**. 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/portarias/dec5.622.pdf> Acesso: 30/04/17.

CONSTANCIO, F. G.; NOGUEIRA, D. X. P.; COSTA, J. P. C. L. da. **Proposta de Modelo Addie Estendido com Aplicação nos Cursos Autoinstrucionais Mediados por Tecnologias na Escola Nacional de Administração Pública** - XIII Encontro Virtual de Documentação em Software Livre e X Congresso Internacional de Linguagem e Tecnologia Online. Disponível em <http://evidosol.textolivre.org/papers/2016/upload/105.pdf> Acesso: 02/05/17.

FIOCRUZ-EaD/ENSP. **Formação de tutores para o Curso de Formação Pedagógica em Educação Profissional na Área de Saúde: Enfermagem**. Rio de Janeiro, 2000.

HAGUENAUER, C. J.; LIMA, L. G. R.; CORDEIRO FILHO, F. **Comunicação e interação em ambientes virtuais de aprendizagem**. Congresso Internacional de Educação a Distância, ABED, 2010. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010213152.pdf> Acesso: 04/05/17.

MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **Educação a distância: uma visão integrada** – Edição especial ABED. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

ROQUE, G. O. B.; SILVA, L. M. da. **Metodologia para avaliação e acompanhamento de cursos a distância: em busca da qualidade**. 2011. 17º Congresso Internacional de Educação a Distância ABED. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/155.pdf> Acesso: 02/05/17.

ROQUE, G.O.B. e CAMPOS, G.H.B. Métodos e Técnicas para o acompanhamento e Avaliação em Educação a Distância In XII Congresso Internacional de Educação a Distância. - ABED, 2007, Recife.

SILVA, H. B.; SOUZA, S. M. de O.; ALVES, T. dos S. **Educação a Distância, principais mudanças no processo educativo**. 2012. Disponível em: <http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/ueads/article/view/3608> Acesso: 25/04/2017.

SILVA, C. G.; FIGUEIREDO, V. F. **Ambiente virtual de aprendizagem: comunicação, interação e afetividade na EAD**. Revista Aprendizagem em EAD – Ano 2012 – Vol 1 – Taguatingá – DF outubro, 2012. Disponível em: <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/raead/article/view/3254/2229>. Acesso: 01/05/2017.

SOUZA, S. **Confio em ambientes virtuais de aprendizagem**. 2006. Laboratório de Educação Digital, Universidade Jean Piaget de Cabo Verde.