

# **A IMPORTÂNCIA DA PADRONIZAÇÃO VISUAL E ESCRITA NAS COMUNICAÇÕES REALIZADAS NO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM**

**MARINGÁ/PR MAIO/2017**

**TAESSA PENHA SHIRAIISHI VIEIRA - UNICESUMAR - taessa.vieira@unicesumar.edu.br**

**CAROLINA ZAVADZKI MARTINS - UNICESUMAR - carolina.martins@unicesumar.edu.br**

**DAYANE BITENCOURT DA SILVA - UNICESUMAR - dayane.silva@unicesumar.edu.br**

**MARIA DO CARMO TELES FERREIRA - UNICESUMAR - maria.teles@unicesumar.edu.br**

**LEONARDO BARBOSA SPAINE - UNICESUMAR - leonardo.spaine@unicesumar.edu.br**

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

**Categoria: MÉTODOS E TECNOLOGIAS**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR**

## **RESUMO**

*As instituições de ensino precisam estar preparadas para a grande expansão da modalidade a distância. É preciso que haja uma estruturação da equipe pedagógica no recebimento e acompanhamento destes alunos, pois é a principal responsável no processo ensino aprendizagem. Considerando este crescimento, o objetivo deste trabalho é apresentar, a importância da comunicação e padronização no ambiente virtual de aprendizagem (AVA), e a ação realizada para melhoria desta comunicação após a reestruturação da tutoria na instituição apresentada. O propósito foi estabelecer um melhor padrão visual e escrito para o aluno. Foi realizado um estudo de caso utilizando a observação. A pesquisa utilizada foi a exploratória de cunho qualitativo. Depois de realizada a observação, verificou-se que algumas falhas aconteciam no processo, uma vez que cada curso possuía o seu modo de trabalhar. Percebeu-se que uma mesma mensagem pode ser transmitida de maneiras diferentes, de forma que o aluno, principal envolvido, seja beneficiado com tal ação. Após a criação de uma célula responsável pela comunicação dos alunos, houve padronização visual e escrita, de forma institucionalizada, com a utilização de templates específicos.*

**Palavras-chave: Crescimento; comunicação; padronização; processo; ação.**

## 1 INTRODUÇÃO

O modelo de educação a distância tem crescido significativamente, uma vez que muitas pessoas, devido à flexibilidade ofertada, estão tendo a possibilidade de atualizar seus conhecimentos. As instituições de ensino precisam estar preparadas para atender esta demanda, organizando assim, a equipe pedagógica, que é a principal responsável pelo processo ensino aprendizagem.

De acordo com o último Censo.EAD.BR (2016) houve aumento no número de matrículas em 31,9%. O censo aponta que os investimentos em EAD tendem a permanecer constantes, com uma parcela relativamente superior de instituições que aumentaram o investimento sobre as que diminuíram (20,26% e 8,56%, respectivamente).

Considerando que o perfil do aluno desta modalidade deve ser dedicado e responsável para realizar as atividades propostas, cabe à equipe pedagógica desenvolver estratégias, de forma que o motive para que isto aconteça. É fundamental que a comunicação dentro do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) seja clara e objetiva, de forma que auxilie o aluno no seu desempenho durante o curso.

Mediante um estudo de caso utilizando a observação, foi analisado de que forma as ações de comunicação dos cursos eram realizadas, e a partir desta observação, a apresentação de uma nova célula, que ficou responsável pelas comunicações no AVA, criando uma padronização visual e escrita aos alunos.

## 2 A COMUNICAÇÃO

Grande parte dos cursos a distância caracteriza-se pela interação. Os alunos interagem realizando as atividades solicitadas. Porém, não são as diferentes mídias utilizadas que transformam uma interação em colaboração, mas sim a prática pedagógica em torno de um objetivo comum. Ao desenvolver projetos e atividades propostas, utilizar ferramentas do ambiente e os meios de comunicação disponíveis, a colaboração se torna um elemento básico de construção do conhecimento (CORTELAZZO, 2013).

É preciso que o aluno a distância não se sinta distante dos envolvidos com o seu aprendizado. Para que isto ocorra, é fundamental que a equipe pedagógica desenvolva um trabalho de acompanhamento e aproximação com este aluno, fazendo com que o conhecimento adquirido por ele seja absorvido de forma efetiva.

A comunicação pode ser definida como o modo de compartilhar informações, e para que

a comunicação aconteça, é necessário alguns elementos, conhecidos como o emissor, a mensagem e o receptor. O emissor é aquele que transmite uma mensagem, seja através do diálogo ou de forma escrita. Esta mensagem será codificada pelo receptor. Assim, pode-se dizer que a mensagem é um conjunto de informações da comunicação (MATOS, 2009).

O mesmo autor afirma ainda que no processo de comunicação pode haver ruídos, que são distorções que acontecem até que a mensagem chegue ao destinatário final. Estas distorções podem ser definidas como tudo o que pode interferir ou dificultar a informação. Um exemplo é a falta da compreensão dos significados e equivalência do sentido das palavras, ou também, a falta de interpretação de determinada mensagem.

Segundo Vital (2015), na busca de resultados positivos, os profissionais do meio educacional necessitam investir em uma comunicação mediada por uma linguagem dialógica, objetiva e concisa, com o intuito de que o aluno consiga compreender, analisar e refletir o assunto apresentado de forma mais precisa e atraente.

### 3 A PADRONIZAÇÃO DAS ROTINAS PEDAGÓGICAS

É natural que quando várias pessoas realizam o mesmo trabalho de maneiras diferentes, que uma dessas maneiras seja a melhor. É importante que a organização identifique esta melhor maneira.

O objetivo de utilizar um método é que haja a eliminação de desperdício de esforço humano e tempo na realização de um trabalho; aumento do desempenho das pessoas; distribuição uniforme do trabalho; otimização do treinamento das pessoas e agregar valor ao trabalho, de forma que os atendidos neste processo fiquem satisfeitos. Com a utilização de métodos, conseqüentemente há organização do trabalho (CHIAVENATO, 2010).

Um dos modelos utilizados para organização do trabalho é o cronograma, que relaciona as atividades a serem executadas. Ao elaborar e definir uma rotina de trabalho, há a redução da variabilidade humana nas realizações das atividades da empresa (CHIAVENATO, 2010).

Dentro de uma empresa, faz-se necessário envolver a avaliação dos procedimentos estabelecidos. O processo de padronização deve incluir a criação, o treinamento, a disseminação, a avaliação do uso e dos resultados, além de sua atualização (BARROS e BONAFINI, 2014).

Com a padronização da comunicação é possível identificar alguns benefícios, como a redução das falhas na comunicação decorrentes de ruídos no canal de transmissão das mensagens e a certeza da comunicação igual a todos, evitando distorções das informações transmitidas. A linguagem utilizada deve ser clara e concisa a fim de atingir seu objetivo com a comunicação.

É importante que, com o grande crescimento da modalidade a distância, que as instituições estabeleçam padrões nas atividades desenvolvidas diariamente, facilitando o acompanhamento das tarefas diárias e garantindo assertividade nas ações.

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No presente trabalho foi realizado um estudo de caso utilizando a observação. A pesquisa utilizada foi a exploratória de cunho qualitativo sobre o tema abordado.

Yin, (2010) afirma que para que um estudo de caso aconteça, é preciso desenvolver uma teoria, permitindo que ela seja testada, como por exemplo, implantando um novo processo. O estudo de caso mostrará se esta implantação obteve êxito ou não para a organização, uma vez que vários critérios poderão ser observados.

O estudo de caso é um exame detalhado sobre alguma situação ainda não esclarecida. É a análise de um determinado assunto que acontece em um determinado lugar. (ARY et al 1987).

A observação foi realizada em um período de cinco semanas, e teve o objetivo de entender e acompanhar os processos realizados pelos 37 cursos que a instituição oferta. De acordo com os acontecimentos semanais, de que forma cada curso, fazia a comunicação com o seu aluno dentro do ambiente virtual de aprendizagem (AVA). A observação permite a coleta de dados, pois como o próprio nome já diz observar é olhar, ouvir, prestar a atenção. Deve ser utilizada em situações em que esteja sendo desenvolvido um novo experimento, onde é possível visualizar o desempenho desta utilização. Para que se efetue uma observação condizente, é fundamental que se construa instrumentos de registros dos fatos para evitar que opiniões sejam tomadas como fatos (SANTO, 1992).

A pesquisa qualitativa permite o levantamento de dados subjetivos a partir de informações a serem investigadas. Esse tipo de pesquisa tem a pretensão de mensurar qualitativamente todas as informações levantadas através de um instrumento de coletas de dados adequado (SANTOS, 2006).

A pesquisa exploratória segundo Santos (2006) tem o objetivo de proporcionar uma ampla visão sobre o tema abordado. Este tipo de pesquisa não requer coleta de dados, tal como questionário ou entrevista, pois se dedica ao levantamento bibliográfico ou documental.

## 5 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA / SETOR (CIDADE)

O estudo de caso foi realizado em uma organização privada de ensino superior, situada na cidade de Maringá, no noroeste do Paraná. É uma instituição de ensino com grande importância para a região, e que nos últimos anos vem conquistando o cenário nacional por meio da educação a distância. Atualmente disponibiliza uma infraestrutura para atender a comunidade acadêmica e a comunidade, assentada em 90 mil m<sup>2</sup> de área construída.

A instituição conta com o NEaD (Núcleo de Educação a Distância), responsável pelos cursos na modalidade a distância. Hoje esse setor ocupa uma área de 3.000 m<sup>2</sup> na Unidade Sede. Além dos cursos superiores na modalidade presencial e a distância, a instituição oferece cursos de Pós-graduação lato sensu nas diferentes áreas do conhecimento e quatro programas de Pós-graduação stricto sensu.

A instituição possui como missão: “Promover a educação de qualidade nas diferentes áreas do conhecimento, formando profissionais cidadãos que contribuam para o desenvolvimento de uma sociedade justa e solidária”. Investe na melhoria da qualidade do ensino, sempre atenta às necessidades e anseios da região. Busca oferecer a população de nossa cidade e região, a oferta de cursos que atendam a demanda social e estejam em consonância com as diretrizes curriculares e os padrões de qualidades especificados pelos órgãos competentes.

## 6 ANÁLISE DOS DADOS E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Considerando a preocupação no aumento significativo das matrículas na modalidade a distância, a instituição apresentada optou pela reestruturação do departamento pedagógico, com o objetivo de aumentar a produtividade das rotinas operacionais e padronizar os processos, que antes eram executados pelos cursos, cada um de sua forma.

A nova estrutura foi dividida em duas diretorias, sendo, a Operacional de Ensino e a de Planejamento de Ensino. Na diretoria Operacional de Ensino encontram-se as células responsáveis pelas atividades operacionais, sendo: recebimento e validação das provas,

postagens para os alunos no AVA, atendimento de serviços solicitados pelos alunos, atendimento de estágio e célula de avaliação. Na diretoria de Planejamento encontra-se a equipe de coordenadores de curso e mediadores, responsáveis pelas decisões e ações pedagógicas.

Na observação realizada sobre o processo de comunicação dos cursos no ambiente virtual de aprendizagem, percebeu-se que não havia um padrão, cada curso possuía a sua própria linguagem e seu modo de trabalhar. Isso proporcionava algumas falhas de comunicação com os alunos, como por exemplo, mensagens confusas, extensas, visualmente poluídas ou faltas de informações relevantes. Em alguns casos, identificou-se a falta de postagem de determinada mensagem no mural de avisos.

Considerando as dificuldades supracitadas, a célula de postagem, composta por treze tutores operacionais, passou a assumir algumas responsabilidades sobre a comunicação dos cursos no mural de avisos no AVA, visando a organização e a padronização, tanto na comunicação escrita como na comunicação visual.

Para que houvesse êxito na organização e padronização na comunicação com os alunos, foi criada e implantada uma régua de atividades, onde constam as ações a serem realizadas durante o módulo (período de 10 semanas). Representada em forma de tabela, a régua apresenta todas as mensagens que precisam ser postadas nas respectivas semanas. O tutor operacional, responsável pelas postagens, visualiza a régua, e sabe qual a ação deverá realizar. Assim, foi possível padronizar as mensagens para todos os cursos, e a certeza de que todas as postagens fossem realizadas.

Foram desenvolvidos alguns tipos de templates para serem utilizados no Mural de Avisos. Alguns templates possuem ícones, de forma a familiarizar o aluno com determinado assunto. Por exemplo, no template de prova, utilizou-se o mesmo ícone ilustrado no Guia do aluno (material disponibilizado ao aluno no momento da matrícula). Segue abaixo um exemplo:



Imagem 1 – Template de Prova

Foram confeccionados também, alguns templates com a identificação do curso, onde a imagem de fundo representa a identidade do curso. Segue abaixo um exemplo:



Imagem 2 – Template do curso de Gastronomia

Todas as mensagens foram elaboradas por um grupo de trabalho, envolvendo alguns mediadores dos cursos, de forma que fossem claras, curtas e objetivas, ou seja, que consigamos prender a atenção do aluno e que sinta motivado em visualizá-la. Entendemos que a comunicação, tanto escrita como visual é muito importante para o bom desempenho do aluno durante o curso, por isso, a proposta é fazer com que este principal envolvido tenha percepção das atividades a serem desenvolvidas e que esta comunicação o ajude neste processo.

Segue abaixo um exemplo de mensagem padrão para todos os cursos. Alteramos somente as datas, disciplina e nome do professor:





Imagem 3 – Mensagem de aula do curso de Marketing

Percebeu-se uma melhoria significativa na comunicação, que antes era realizada sem padrão, com linguagens e formatações diferentes. Hoje, caso tenhamos um aluno que está matriculado em cursos diferentes, ele terá a mesma comunicação, padronizada, limpa e efetiva.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme apresentado, o presente trabalho teve como objetivo observar as ações realizadas pela equipe pedagógica dos cursos, e após os dados coletados, implantar uma padronização na comunicação dentro do AVA, tanto escrita como visual.

Foi identificado que antes da criação de uma célula específica para realizar as postagens, não existia uma organização e padronização das comunicações realizadas pelos cursos. Cada um, com seu modo de trabalhar, realizava a comunicação que muitas vezes era confusa, sem padrão, com textos longos, não chamando a atenção do aluno.

O objetivo do trabalho foi atendido. A melhoria foi significativa. Agora foi possível melhorar o processo de comunicação ao aluno, com mensagens mais claras e objetivas.

## REFERÊNCIAS

ARY, D.; JACOBS, L.; RAZAVIEH, A. Introdução à investigação pedagógica. México: Interamericana, 1987.

BARROS, Elsimar; BONAFINI, Fernanda (org). Ferramentas da qualidade. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

CENSO EAD.BR: Relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2015. Curitiba: Ibpex, 2016. Disponível em: [http://abed.org.br/arquivos/Censo\\_EAD\\_2015\\_POR.pdf](http://abed.org.br/arquivos/Censo_EAD_2015_POR.pdf) Acesso em: 09 de Maio de 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. Iniciação a sistemas, organização e métodos: SO&M. Barueri, SP: Manole, 2010.

CORTELAZZO, Iolanda Bueno de Camargo. Prática Pedagógica: aprendizagem e avaliação em educação a distância. Curitiba: Intersaberes, 2013.

MATOS, Gustavo Gomes de. Comunicação empresarial sem complicação: como facilitar a comunicação da empresa, pela via da cultura e do diálogo. Barueri: Manole, 2009.

SANTO, Alexandre do Espírito. Delineamentos de metodologia científica. São Paulo: Loyola, 1992.

SANTOS, Vanice dos. Trabalhos acadêmicos: uma orientação para a pesquisa e normas técnicas. Porto Alegre: Age, 2006.

VITAL, Adrielly C.O.R. Livro didático e a importância da linguagem no processo de ensino e aprendizagem da EAD. São Paulo: Revista Diálogos Interdisciplinares, 2015, vol.4, nº.1. Disponível em: . Acesso em: 08 de Maio de 2017.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2005.