

# INTERAÇÕES QUE ENGAJAM: COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA ENTRE COORDENAÇÃO E ESTUDANTES NO ENSINO A DISTÂNCIA

## *ENGAGING INTERACTIONS: STRATEGIC COMMUNICATION BETWEEN COORDINATORS AND STUDENTS IN DISTANCE EDUCATION*

Flavia Kai - PUCPR

Weber Henrique Radael - PUCPR

Emília Juliana Ferreira - PUCPR

Gerson Amaury Marinho – PUCPR

<flavia.kai@pucpr.br>, <h.weber@pucpr.br>, <emilia.ferreira@pucpr.br>,  
<gerson.marinho@tecuc.com.br>

**Resumo.** O objetivo do artigo é demonstrar os meios de comunicação da coordenação de curso como forma de engajamento aos estudantes. Quando a coordenação desempenha um papel central na articulação de ações que fortalecem o vínculo entre discente/instituição, cria um ambiente acolhedor e colaborativo. Por meio de uma comunicação contínua, personalizada e transparente, fortalece o senso de pertencimento, motiva os estudantes e promove a construção de uma experiência educacional significativa, atendendo às demandas específicas do EaD. A coordenação, portanto, se posicionada como articuladora de um ambiente educacional inclusivo e transformador, focado na interação, no engajamento e no sucesso acadêmico dos estudantes.

**Palavras-chave:** Engajamento; comunicação; coordenação de curso; estudantes; ensino a distância.

**Abstract.** The aim of this paper is to demonstrate the communication strategies used by a course coordinator to engage students. When coordinator plays a central role in organizing actions that strengthen the bond between students and the institution, it creates a welcoming and collaborative environment. Through continuous, personalized, and transparent communication, it enhances the sense of belonging, motivates students, and fosters the development of a meaningful educational experience, addressing the specific demands of Distance Education. Thus, coordinator positions itself as a key driver of an inclusive and transformative educational environment, focused on interaction, engagement, and students' academic success.

**Keywords:** Engagement; communication; course coordinator; students; distance education.

## 1 Introdução

No contexto da educação a distância (EaD), uma modalidade educacional consolidada que oferece flexibilidade de acesso de forma assíncrona e síncrona (Tomaz; Silva; Borges, 2021), a comunicação estratégica com os estudantes emerge como um fator importante para o sucesso e a motivação dos mesmos (Torelli, 2020). Por parte da Instituição de Ensino Superior - IES, diversos sujeitos atuam para que essa comunicação ocorra da melhor forma possível, coordenação e Núcleo Docente Estruturante, professores-tutores, secretaria acadêmica, Community Manager, equipe de polos, entre outros. Neste artigo, procuraremos destacar o papel da coordenação de curso nessa comunicação e engajamento. A interação entre essas partes vai além do simples repasse de informações, ela envolve um conjunto de ações planejadas para criar um ambiente de aprendizado acolhedor, colaborativo e motivador, capaz de sustentar o compromisso e a participação ativa dos alunos ao longo de sua trajetória acadêmica. Em um modelo educacional que, por natureza, tende a ampliar o distanciamento físico entre alunos e a equipe pedagógica (Silva; Melo; Muylder, 2015), a comunicação estratégica assume a responsabilidade de promover o engajamento e o

pertencimento, fundamentais para a continuidade e a eficácia do processo de ensino e aprendizagem.

Nesse sentido, o papel da coordenação se torna mais do que o de apenas orientador acadêmico. Esse profissional é uma ponte importante entre as decisões institucionais, o núcleo docente e discente do curso e precisa atuar como facilitador de uma experiência educacional completa, ao qual a comunicação se torna uma ferramenta de suporte emocional, social e acadêmico. Por atuar nessas diversas frentes, o contato com os estudantes tende a ser esporádico, em eventos específicos e sob demanda, entretanto, essa realidade pode ser diferente, criando assim uma maior aproximação entre a universidade, na figura da coordenação, e os estudantes. Contudo, para que essa comunicação seja efetiva, ela deve ser contínua, personalizada e atenta às necessidades dos estudantes, envolvendo *feedbacks* regulares e orientações que incentivem o engajamento dos alunos com o conteúdo e com os colegas.

A coordenação de curso desempenha um papel importante no monitoramento e no ajuste das estratégias de comunicação. Cabe a ela garantir que todos os participantes, incluindo professores-tutores e alunos, tenham acesso a informações claras e consistentes, promovendo um ambiente organizacional que favoreça a clareza e o comprometimento com os objetivos do curso. Ao planejar e alinhar as práticas de engajamento com as necessidades individuais dos alunos, a coordenação pode também identificar e implementar melhorias contínuas que tornam a comunicação mais eficiente e significativa. Nesse contexto aqui apresentado, a coordenação realiza uma ação e comunicação estratégica mais próxima aos estudantes, como encontros síncronos (integração com a coordenação intitulado 'Café com a coordenação'), publicação contínua de avisos na comunidade do curso do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), a intermediação da Comissão de Qualidade e Comunicação, *workshops* presenciais com os estudantes, além dos agendamentos que os estudantes realizam com a coordenação para esclarecimento de dúvidas de forma síncrona e, quando possível, presencial.

Portanto, a comunicação estratégica entre a coordenação e os estudantes transcende o suporte pedagógico tradicional, consolidando-se como uma prática fundamental para manter o engajamento dos alunos, promover um ambiente inclusivo e proporcionar uma experiência acadêmica rica e estimulante, no qual há um ambiente de troca e uma dinâmica de co-construção entre as partes (Azevedo *et al.*, 2021). Esse tipo de comunicação é, cada vez mais, uma peça-chave para enfrentar os desafios de um ambiente de aprendizado digital, onde a construção de uma rede de apoio e orientação é importante para o sucesso e a satisfação dos estudantes em sua jornada educacional.

Dessa forma, o objetivo deste artigo é demonstrar os meios de comunicação da coordenação de curso como forma de engajamento aos estudantes da PUCPR. Ressalta-se que os cursos em específico analisados neste artigo serão os cursos de Tecnologia em Gestão Comercial e Tecnologia em Logística da PUCPR.

## 2 Estratégias de Comunicação - construção da comunicação entre coordenação e estudante

A atuação da coordenação nos cursos EaD é fundamental para promover uma comunicação eficiente e a integração dos estudantes com o ambiente acadêmico. Nesse contexto, diferentes estratégias têm sido implementadas na IES do presente estudo para garantir um relacionamento próximo e transparente entre coordenação e estudantes, fortalecendo o engajamento e a satisfação no percurso formativo. Dessa forma, a coordenação de curso buscou criar um canal direto de diálogo, especialmente em momentos iniciais do curso, promovendo o acolhimento e a familiarização com a estrutura acadêmica. Este contato inicial estabelece um vínculo de confiança, facilita a resolução de dúvidas e orienta os estudantes sobre as expectativas e dinâmicas do curso.

Outra iniciativa realizada pela coordenação de curso foi a criação da Comissão de Qualidade e Comunicação (CQC) do curso. Tal iniciativa surge com o intuito de promover um espaço coletivo que reúne representantes do curso para discutir questões relacionadas à experiência acadêmica. Por meio da Comissão, discentes e coordenação trocam *feedbacks* contínuos para a construção conjunta de soluções para demandas específicas, estreitando o relacionamento entre os membros.

Os encontros síncronos com a coordenação de curso também são constantes. Intitulado ‘Café com a Coordenação’, esses encontros virtuais são estratégicos para que a coordenação escute os estudantes ao compartilharem experiências, desafios e ideias de forma espontânea em um momento descontraído, fortalecendo o senso de pertencimento na IES. Além disso, esses momentos favorecem a humanização do relacionamento entre coordenação e estudantes, uma vez que a informalidade facilita a troca genuína de experiências.

Complementando essas ações, os Encontros Presenciais com *Workshop* oferecem momentos de interação presencial que combinam atividades práticas e reflexivas. Esses eventos proporcionam uma experiência enriquecedora, que vai além do ambiente virtual, fortalecendo a rede de contatos entre os participantes e a coordenação, além de promover aprendizagens significativas.

Outro pilar importante da comunicação é a utilização dos avisos na Comunidade do Curso do AVA, que funciona como uma central de informações e atualizações. Por meio desse canal, a coordenação mantém os estudantes informados sobre prazos, eventos e novidades, garantindo acesso rápido e organizado às informações acadêmicas essenciais ao curso. Em comunicações mais relevantes, esses avisos também são reencaminhados por Whatsapp aos estudantes por meio do canal criado pela *Community Manager* da IES.

Por fim, o agendamento com a coordenação oferece aos estudantes a possibilidade de um atendimento personalizado e direcionado às suas necessidades, de forma remota e síncrona ou de forma presencial quando possível. Essa abordagem individualizada é essencial para atender demandas específicas, como planejamento acadêmico ou resolução de questões pontuais, promovendo um acompanhamento mais próximo e assertivo. Todas essas ações refletem o compromisso da coordenação em manter um diálogo ativo e consistente com os estudantes, garantindo que a experiência acadêmica no EaD seja marcada pela proximidade, transparência e engajamento.

## 2.1 Reflexão

Ao longo de uma jornada faz-se necessário doses de motivação, encorajamento e foco. Não seria diferente no Ensino a Distância, onde discentes e instituição precisam estar todos alinhados, mesmo que a distância, para encarar os desafios do aprendizado contínuo e relevante. É imprescindível a adoção de uma comunicação clara, motivadora e envolvente para alcançar no discente seu engajamento.

Com o engajamento vem o senso de pertencimento na comunidade (Ribeiro, 2022) e, com isso, é possível a promoção de um aprendizado acolhedor, colaborativo e motivador, que impulse os alunos a real e ativa participação. Todos estes aspectos se articulam com a busca da experiência educacional por parte do aluno que, ao ser positiva, terá muito mais comprometimento com melhores resultados e o alcance de objetivos por ele traçados. Entende-se que "a relevância dos aspectos afetivos em contextos de aprendizagem é pouco contestada na atualidade por serem tidas como indissociáveis da cognição" (Bastos; Bercht; Wives, 2012, p. 1049) e que "a interação, a interatividade, a percepção da presença social e das diferentes necessidades do sujeito constituem requisitos fundamentais para os processos de educação online" (Bassani *et al.*, 2012, p. 742).

Nesse sentido, percebe-se que a coordenação tem um papel de articulação de todos os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem, mas pode ter um papel ainda mais relevante buscando a promoção de espaços de diálogo com os estudantes para que eles se sintam seguros para expressar suas dificuldades ou sugestões, fazendo que as questões acadêmicas sejam tratadas de maneira ágil e garantindo o alinhamento e funcionamento da comunicação de forma coesa, clara e transparente.

É válido também lembrar que cada estudante possui um ritmo e um estilo de aprendizagem próprio. A comunicação estratégica deve então considerar essas particularidades, oferecendo apoio contínuo e personalizado, tendo o papel da coordenação como verdadeiro construtor de pontes, incentivando a reflexão e a participação dos alunos, proporcionando um ambiente de confiança e respeito alcançando, assim, uma experiência educativa mais significativa, acolhedora e transformadora.

## 3 Conclusão

A comunicação estratégica no contexto do EaD se revela como um pilar importante para superar desafios inerentes a essa modalidade de ensino, caracterizada pela flexibilidade e pelo distanciamento físico. Neste contexto, o papel da coordenação de curso emerge como um elemento central na articulação entre os vários agentes institucionais e os estudantes, criando relações que sustentam uma experiência educacional mais próxima, engajadora e significativa. Assim, as ações da coordenação como o canal direto com os estudantes, Comissão de Qualidade e Comunicação (CQC), encontros síncronos, *workshops* presenciais, avisos na comunidade do AVA e reuniões individuais agendadas com a coordenação promovem interações que estimulam o senso de pertencimento na universidade e a participação ativa dos estudantes, engajando-os desde o início até a conclusão do curso EaD.

Diante dessas ações, a coordenação de curso analisada neste estudo assume um papel que vai além do suporte pedagógico tradicional, entende os aspectos inerentes do EaD e pratica ações específicas para essa modalidade e para esse público discente. Ao considerar

particularidades de cada estudante e oferecer apoio contínuo e personalizado, a comunicação estratégica contribui para uma jornada engajadora e o papel da coordenação torna-se central nessa relação do estudante com a universidade.

## Referências

- AZEVEDO, Adeliz Carvalho Costa; SILVA, Fabíola Cadete; PEREIRA, Petronilha Morais Moreira; SERRA, Ilka Márcia Ribeiro S. Tecnologias educacionais e mediações pedagógicas na educação inclusiva: limites e possibilidades para um ensino colaborativo. In: SERRA, Ilka Márcia Ribeiro S.; KNUPPEL, Maria Aparecida Crissi; HORST, Sheyla Joanne (org.). **Docência no ensino superior em tempos fluidos**. São Luís: Uemanet, 2021. Disponível em: [http://repositorio.unicentro.br:8080/jspui/bitstream/123456789/1849/1/Livro\\_Doc%C3%AanciaEnsi%20noSuperior.pdf](http://repositorio.unicentro.br:8080/jspui/bitstream/123456789/1849/1/Livro_Doc%C3%AanciaEnsi%20noSuperior.pdf). Acesso em: 12 dez 2024.
- BASSANI, Patrícia B. S. *et al.* Presença social na educação online: análise do ambiente de escrita coletiva ETC por sujeitos com deficiência visual. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO - SBIE, 22., 2011, Aracaju. **Anais do 22º Simpósio Brasileiro de Informática na Educação** – SBIE. Porto Alegre, 2012. p. 740-749. Disponível em: <http://milanesa.ime.usp.br/rbie/index.php/sbie/article/view/1636> Acesso em: 12 de dez. 2024
- BASTOS, Helvia P. P., BERCHT, Magda, WIVES, Leandro K. Presença Social e Pertencimento em Fóruns Educacionais: Manifestação e Percepção de Afetividade. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO - SBIE, 22., 2011, Aracaju. **Anais do 22º Simpósio Brasileiro de Informática na Educação** – SBIE. Porto Alegre, 2012. p. 1047-1056. Disponível em: <http://milanesa.ime.usp.br/rbie/index.php/sbie/article/view/1657> Acesso em: 11 de dez. 2024
- RIBEIRO, Priscilla Ramos Lara. **O modelo tpack na formação de professores para atuarem em educação à distância**. 2022. 147 f. Dissertação (Mestrado em Educação e Tecnologias Digitais) – Instituto de Educação, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2022.
- SILVA, Maria Paiva Damasceno; MELO, Marlene Catarina Oliveira Lopes; MUYLDER, Cristiana Fernandes. RAM. Educação a distância em foco: um estudo sobre a produção científica brasileira. **Revista ADM. Mackenzie**, São Paulo, v. 16, n. 4, p. 202-230, 2015. Disponível em: <https://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/RAM/article/view/5289/5436> Acesso em: 12 de dez. 2024
- TOMAZ, Amanda Felix Gonçalves; SILVA, Davi Neto Araújo; BORGES, Raul Elton Araújo. Metodologias em EaD e suas implicações no ensino em Odontologia durante a pandemia da COVID-19: revisão de literatura. **EaD Em Foco**, Florianópolis, v. 11, n. 2, 2021. Disponível em: <https://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/1386> Acesso em: 12 de dez. 2024
- TORELLI, Taisa de Oliveira. **Comunicação estratégica entre universidade e aluno**: estudo de caso Anhanguera Niterói. 2020. 88 f. Dissertação de mestrado (Ciências da Comunicação) - Universidade Fernando Pessoa, Porto – Portugal, 2020. Disponível em: [https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/8503/1/DM\\_Taisa%20de%20Oliveira%20Torelli.pdf](https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/8503/1/DM_Taisa%20de%20Oliveira%20Torelli.pdf) Acesso em: 12 dez 2024.