

A IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NO ENSINO À DISTÂNCIA

The importance of welcoming in distance learning

Priscila Resmer Castilho – SENAC-PR

Thalita Aparecida Foster – SENAC-PR

Bruna Lorena de Lima Fonseca – SENAC-PR

Ana Maria Boguslawski – SENAC-PR

Ana Paula Duarte – SENAC-PR

<priscila.resmer@pr.senac.br>, <thalita.foster@pr.senac.br>,
<bruna.lima@pr.senac.br>, <ana.m@pr.senac.br>, <anapaula.duarte@pr.senac.br>

RESUMO

Esse estudo teve por objetivo avaliar o impacto de ações de acolhimento ao estudante na experiência de aprendizado dos cursos de aprendizagem e no curso técnico em Radiologia ofertados no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), na Educação à Distância (EaD) em Instituição de Educação Profissional. Para tanto, foram criados vídeos curtos para dar boas-vindas aos alunos e dicas relacionadas ao EaD, disponibilizados em diferentes momentos através da ferramenta “mural de avisos”, “espaço do instrutor” no AVA e encaminhamento direto ao contato eletrônico, previamente informado pelo discente. Foram então coletados os resultados através de um questionário eletrônico. Entre os 153 alunos participantes, 19 responderam ao questionário e observou-se que os meios de comunicação com maior aderência informado para comunicação com o aluno foram o e-mail e o WhatsApp. Assim como o perfil dos alunos prevalente é o visual. Ao serem questionados sobre a expectativa em relação ao EaD e a satisfação pessoal, os alunos atribuíram uma média de 7 em uma escala de 0 a 10. O estudo destaca a importância da humanização no ensino a distância e as contribuições dos vídeos de acolhimento para a criação de um ambiente virtual mais receptivo, motivador e humanizado.

Palavras-chave: Acolhimento; Educação à distância; Humanização; Experiência de aprendizado.

ABSTRACT

This study investigated the impact of student welcoming actions on the learning experience of radiology apprenticeship and technical courses offered through the Virtual Learning Environment (VLE) of Distance Education (EaD) program. To achieve this, short welcome videos were produced and disseminated via the VLE's "notice wall" and "instructor space," as well as directly to students' email addresses. Additionally, tips on distance learning were shared through these channels. To assess the effectiveness of these actions, an electronic questionnaire was distributed to 153 students, with 19 responding. The results indicated that email and WhatsApp were the most preferred communication channels. Furthermore, most students were visually oriented learners. When asked to rate their overall satisfaction with the EaD experience on a scale of 0 to 10, the average score was 7. This study underscores the significance of humanizing distance learning. The welcome videos contributed to creating a more welcoming, motivating, and personalized virtual learning environment.

Keywords: Welcoming; Distance learning; Humanization; Learning experience.

1 INTRODUÇÃO

A crescente oferta de cursos no Ensino a Distância (EaD) e o consequente aumento da sensação de isolamento entre os alunos são temas de pesquisa relevantes (CROW & MURRAY, 2020). O acolhimento, que envolve a maneira como o indivíduo é recebido e tratado, é um fator crucial na experiência do aluno na EaD e influencia diretamente seu processo de aprendizagem, sendo comparável ao sentimento de pertencimento a um curso ou grupo. Esse sentimento varia de acordo com o contexto de vida do aluno, acesso a tecnologias e questões culturais e ambientais (Vygotsky, 1995).

Entre as abordagens teóricas sobre desenvolvimento humano e aprendizagem, destacam-se as contribuições de Jean Piaget e Lev Vygotsky (CORRÊA, 2017). Para Piaget, a aprendizagem é um processo de adaptação cognitiva, onde a assimilação e acomodação são fundamentais para o equilíbrio cognitivo do aluno. No contexto educacional, o objetivo das instituições é provocar esse desequilíbrio e equilíbrio para

promover a construção do conhecimento. Vygotsky, por sua vez, defende que o desenvolvimento psicológico é influenciado pelas condições culturais e sociais, sendo mediado por interações sociais, e que o processo educativo deve focar nessa mediação para promover o aprendizado. A aprendizagem humana envolve o processo cognitivo, que é capaz de conscientemente compreender e relacionar aspectos de uma forma de pensar (NATEL, 2013). É válido ainda, dizer que ela é influenciada por interações sociais e ambientais, além de ser multifacetada (CORRÊA, 2017).

O modelo pedagógico das instituições deve garantir uma mediação efetiva, com ações como o acompanhamento contínuo dos alunos no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), a avaliação construtiva e a promoção de reflexões sobre o processo de aprendizagem. Essas práticas devem ser direcionadas ao desenvolvimento de competências essenciais como autonomia digital, visão crítica, colaboração, comunicação e atitude empreendedora (Senac, 2022).

A falta de acolhimento é associada à evasão na EaD, um fenômeno complexo, mas que claramente está relacionado à ausência de interação humana, falhas na comunicação digital e dificuldades como a exclusão digital e falta de suporte técnico-pedagógico (BRANCO, 2020). Fiuza (2012) aponta que esses desafios, combinados com questões financeiras e emocionais, afetam a capacidade dos alunos de se comunicarem e aprenderem efetivamente no ambiente digital. Portanto, a formação de professores e a capacitação contínua são essenciais para que os alunos recebam o suporte necessário e o processo de aprendizagem seja eficaz.

A pesquisa proposta busca entender como os alunos percebem o acolhimento e como isso impacta sua aprendizagem, com a aplicação de um formulário a 153 alunos de diferentes cursos, incluindo o Programa de Aprendizagem e o Curso Técnico de Radiologia. O objetivo é analisar a relação entre a interação com tutores e a percepção do processo de aprendizagem, fornecendo dados que possam informar práticas pedagógicas mais eficazes na EaD.

Implicações amplas da pesquisa: Essa pesquisa pode fornecer insights valiosos sobre como melhorar a experiência do aluno na EaD, especialmente em relação ao acolhimento e à interação com tutores. O desenvolvimento de estratégias pedagógicas baseadas

nessas percepções pode reduzir a evasão, aumentar a retenção e melhorar os resultados acadêmicos. Além disso, a pesquisa destaca a importância de investir na formação contínua de tutores e docentes, garantindo que os alunos recebam o suporte necessário em termos pedagógicos e tecnológicos, promovendo um ambiente de aprendizagem mais inclusivo e eficaz.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

A Instituição em que foi aplicado o estudo tem em seu modelo pedagógico, o desenvolvimento de competências, que consiste em ações profissionais que sejam, potencialmente criativas e que permitam o desenvolvimento contínuo. Segundo KULLER, 2013:

“A Educação Profissional baseada no desenvolvimento de competências coloca em xeque a tradição pedagógica centrada na transmissão de conteúdo ou na demonstração de formas prontas e certas de como fazer”.

Ou seja, desenvolver competências é diferente de simplesmente “passar” conteúdos, requer a atuação prática do aluno envolvendo problemas que exigem mobilização e a articulação de saberes para sua resolução. Assim, segundo o documento técnico nº 1: Senac. Departamento Nacional. Concepções e princípios [livro eletrônico] / Senac, Departamento Nacional, 2022:

“A designação Modelo Pedagógico, no entendimento essa Instituição, representa um conjunto de concepções orientadoras das práticas pedagógicas realizadas nos ambientes de aprendizagem da Instituição.”

Essa referência orienta a prática em todos os ambientes de aprendizagem, o que inclui, no contexto da modalidade EAD o AVA- Ambiente Virtual de Aprendizagem, onde as ações se organizam a partir do conceito de ação-reflexão-ação, que consiste em aprender fazendo, refletindo o próprio fazer por meio das atividades que permitem articular a prática profissional com o conhecimento prévio dos alunos, proporcionando uma aprendizagem significativa, superando o ensino tradicional, focado apenas na transmissão de conteúdo. Para que esse processo de desenvolvimento de competências ocorra, de acordo com KULLER, 2013 é necessário que haja

A importância do acolhimento no Ensino à Distância

mobilização, que tem por objetivo motivar os alunos durante o processo de ensino e aprendizado. Na modalidade EaD a mobilização que consiste na mediação docente, pode ser utilizado diversos recursos, como, vídeos, áudios, webs, tutoriais e etc.

Dessa forma, com o objetivo de mobilizar e estimular a aprendizagem humanizada e melhorar o desempenho pedagógico dos alunos na EaD foram realizadas ações de acolhimento, como apresentação Institucional e vídeos esclarecendo quais são as expectativas esperadas do aluno em relação ao processo ensino-aprendizagem no Ensino à Distância. As práticas aplicadas estão descritas na Tabela 1.

Tabela 1 – Descrição e período das ações realizadas

Ação realizada:	Descrição:	Aplicação:
Vídeo institucional encaminhado aos alunos no início do curso	Vídeo Institucional: estrutura, local de apoio em todas as Unidades (biblioteca) e apresentação da equipe técnica.	Semana 1 (09 a 13/09/2024)
Dicas encaminhadas - via vídeo, sobre o esperado no Ensino à Distância	Vídeo com dicas orientando o que é esperado do aluno: realizar postagens individuais, organização, autonomia digital e reforço do apoio da instrutoria.	Semana 2 (16 a 20/09/2024)
Formulário – percepções da experiência	Encaminhado por e-mail para todos os alunos que receberam as ações anteriores um formulário com questões específicas sobre a percepção do aluno em relação as semanas anteriores com a EaD.	Semana 3 (23 a 27/09/2024)

Fonte: Autoria própria

As ações foram aplicadas em Cursos de Aprendizagem, Cursos Técnicos da área da saúde (Radiologia) ao longo de três semanas no mês de setembro de 2024. Na primeira semana, foi enviado, por meio do ambiente virtual, um vídeo institucional os tutores responsáveis. Na segunda semana de curso, um novo vídeo foi encaminhado com dicas de estudo e ressaltando o que é esperado do aluno. A fim de investigar a aplicabilidade deste projeto na terceira semana os alunos foram convidados a responder um questionário enviado através de um link dando acesso a um formulário eletrônico, no qual puderam relatar sobre as formas de aprendizagem, expectativas com o programa e curso, maneiras com que realizam contato com a instrutoria.

O formulário foi utilizado como ferramenta para análise dos resultados e ele compreendia os seguintes questionamentos:

1. Você se sentiu acolhido ao acessar o ambiente virtual? (Opções de resposta: termômetro em forma de coração com 6 corações iniciando de insatisfeito no primeiro coração à satisfeito no último coração).
2. Suas expectativas em relação ao ambiente virtual foram atendidas? (Opções de resposta: termômetro em forma de emoji com rosto sorridente de zero a dez iniciando de insatisfeito no primeiro emoji à satisfeito no último emoji).
3. Qual sua forma de contato com a instrutoria do curso? (Opções de resposta: e-mail, WhatsApp, Ligação Telefônica e Fórum de dúvidas)
4. Como você esclarece suas dúvidas técnicas sobre o conteúdo? (Opções de resposta: material do curso, Espaço do Instrutor, Vídeos, Momentos conectados, Contato direto com o instrutor)
5. No seu ponto de vista, qual sua melhor forma de aprendizagem? (Opções de resposta: texto, vídeo, imagem e áudio sendo possível assinalar para cada uma das opções: extremamente ineficaz, às vezes eficaz, eficaz, muito eficaz e extremamente eficaz).
6. Como você classificaria seu entendimento com relação ao curso (acesso, método avaliativo, prazos)? (Opções de resposta: escala numeral de 1 a 10, sendo 1 baixo e 10 excelente).
7. Caso tenha alguma percepção que julgue importante para adicionarmos nesse primeiro contato com o EAD que não foi contemplado, registre aqui! (Opção de resposta discursiva).

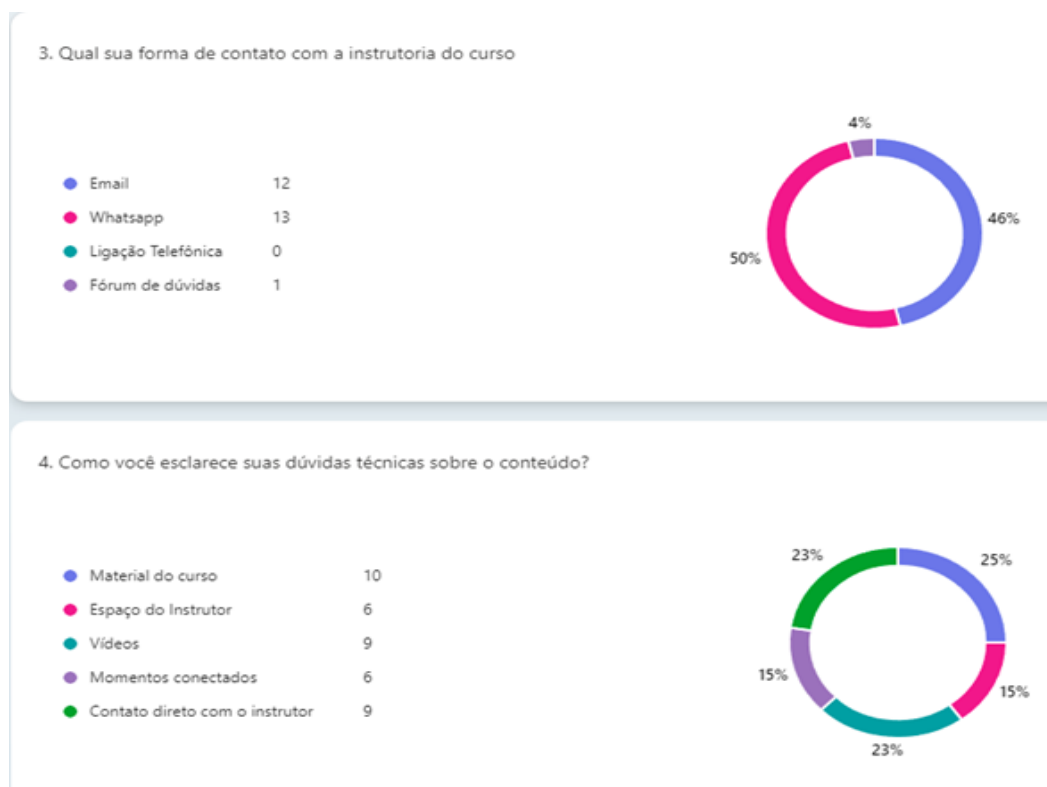
A pesquisa incluiu duas turmas iniciadas no segundo semestre de 2024 de Aprendizagem Profissional em Serviços Administrativos, totalizando 54 alunos, e 8 turmas do Curso Técnico em Radiologia com percentual de carga horária EaD, somando cerca de 153 alunos. Foi dedicado um prazo de 6 dias para resposta do formulário, o qual foi disponibilizado no mural de aviso do ambiente virtual. E que também foi enviado para cada aluno em contato eletrônico (e-mail) de preferência do mesmo, informado presencialmente no ato da matrícula no curso.

3 RESULTADOS

A ação foi realizada com 153 alunos e foram recebidas 19 respostas, no prazo de 6 dias de disponibilidade do formulário. No primeiro questionamento os alunos tinham 6 corações a assinalar, sendo que quanto menos corações assinalados, mais insatisfeito o aluno encontrava-se e quanto mais corações assinalados, mais satisfeito o aluno estava. Dos 19 alunos, 13 responderam com seis corações (totalmente satisfeitos – representativo à 68%), 1 com cinco corações (representativo de 5%), 3 com quatro corações (representativo à 16%), 1 com 2 corações (representativo de 5%), e 1 com um coração (representativo de 5%). Sendo a classificação média de 5.16, correspondente a cinco corações inteiros e um décimo do sexto.

No segundo questionamento haviam dez emojis sorrindo, e o aluno deveria assinalar de 0 a 10 quanto sua expectativa em relação ao ambiente virtual e abordagem foram atendidas. A classificação média de satisfação foi de 7.16 (sete emoji e uma parcial de um quinto do oitavo emoji). Sendo que, 6 alunos assinalaram a classificação máxima em satisfação, no valor de 10, e representaram 32% das respostas, 3 responderam com nível 9 de satisfação (representativo de 16%), mais 3 alunos com nível 8 de satisfação (representativo de 16%), 1 aluno respondeu para o nível 7, assim como apenas um aluno respondeu para o nível 6 e também par ao nível 4 (representativo de 5%), e 2 alunos responderam nível 3 e mais dois para nível 1 (representativo de 11% para cada nível). Na terceira pergunta os alunos deveriam informar quais meios para entrar em contato e esclarecer suas dúvidas técnicas foram utilizados. Conforme ilustrado na representação gráfica apresentada na Figura 1, observa-se que a forma de contato principal com a instrutoria é pelo WhatsApp (representativo de 50%), seguida do e-mail (46%) e então fórum de dúvidas (4%), e sem nenhuma resposta para ligação telefônica. No mesmo modelo (e também exibido na Figura 1), os alunos foram questionados sobre como esclareceram suas dúvidas técnicas e 10 responderam que utilizaram material do curso (representativo de 25%), 9 alunos responderam que utilizaram vídeos (23%), outros 9 relataram contato direto com o instrutor (23%), e 6 afirmaram que usaram o momento conectado (representativo de 15%), assim como outros 6 responderam que utilizaram o Espaço do Instrutor (15%).

Figura 1 – Resultados apresentados nos questionamentos aplicados por formulário aos alunos em relação aos contatos realizados com a instrutoria, na pergunta de número 3 na primeira imagem. E, na pergunta de número 4 são apresentados os dados dos resultados de preferência do aluno no esclarecimento de dúvidas



Fonte: Autoria própria

No que tange às preferências do processo de ensino-aprendizagem, os alunos foram questionados sobre sua percepção sobre sua melhor forma de aprendizagem. Como resposta, o aluno poderia escolher entre extremamente ineficaz (representado no gráfico abaixo em laranja forte), às vezes eficaz (laranja claro), eficaz (cinza), muito eficaz (azul claro) e extremamente eficaz (em azul escuro). Veja imagem na Figura 2. Para a opção de texto foi encontrado os valores de 5,3% para extremamente ineficaz; às vezes eficaz 21,1%; eficaz igual a 36,8%; 26,3% responderam muito eficaz e 10,5% das respostas foram para extremamente eficaz. Para vídeo não houveram respostas de extremamente ineficaz, e para às vezes eficaz foi obtido 10,5% das respostas, para eficaz 57,9% e 15,8% para muito eficaz e novamente 15,8% para extremamente eficaz. Imagem foi a opção que apresentou maior aceitação dos alunos, observe o deslocamento para direita no gráfico,

ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância

A importância do acolhimento no Ensino à Distância

sendo que foram encontrados os valores de extremamente ineficaz: 5,3%; para às vezes eficaz e eficaz: 26,3% (cada), e extremamente eficaz foram 42,1% das respostas. E para a opção de áudio as respostas foram de 5,3% para extremamente ineficaz; às vezes eficaz igual a 26,3%; eficaz de 36,8%; muito eficaz igual a 21,1% e extremamente eficaz igual à 10,5%. Observa-se nos resultados apresentados sobre a forma de aprendizado que não houveram respostas para extremamente ineficaz na opção de vídeo, assim como para às vezes eficaz para imagem.

Figura 2 – Resultados obtidos sobre o ponto de vista do aluno em relação a sua forma de aprendizado, classificado em relação à eficácia na aprendizagem por texto

5. No seu ponto de vista, qual sua melhor forma de aprendizagem?



Fonte: Autoria própria

Ressalta-se ainda que, em relação à compreensão geral sobre o curso — incluindo aspectos como acesso, prazos e método avaliativo a avaliação média obtida foi de 7,58% (em uma escala de 1 à 10). Sendo que a resposta mais respondida foi nível 9, respondido por 5 alunos (representativo de 26%), em segundo lugar, respondido por 4 alunos, nível 7 (21%), três alunos responderam nível 10 (16%), três alunos responderam nível 8 (16%), outros dois alunos responderam nível 6 (11%), apenas 1 aluno respondeu nível 4 (5%) e também apenas um aluno respondeu nível 1 (5%).

Em relação ao último questionamento, discursivo, sobre percepções e apontamentos que fossem relevantes e não contemplados pelas perguntas, apenas dois alunos responderam, sendo que um foi um teste da equipe no momento de envio do formulário, e

o outro referiu-se à um aluno que disse que perdeu um encontro, pois passou despercebido em seu e-mail. O tempo médio para responder ao questionário foi de dois minutos e dez segundos.

4 DISCUSSÕES

A teoria de Moore (1993) enfatiza a importância das interações entre docente, aluno e conteúdo no processo de ensino-aprendizagem, especialmente em contextos de educação a distância. O estudo revelou que as ações de acolhimento promovidas pelos docentes foram eficazes para estabelecer uma interação inicial positiva, essencial para o engajamento e confiança dos alunos. A percepção favorável dos alunos sobre o ambiente virtual e a abordagem adotada reflete uma interação eficaz entre aluno e conteúdo.

A diversificação das abordagens de tutoria, conforme proposto por Moore, foi observada na utilização de diferentes canais de comunicação para esclarecimento das dúvidas técnicas, essa flexibilidade contribui para a individualização do processo de aprendizagem, permitindo que os alunos interajam de maneiras diversas com o conteúdo e o docente, atendendo a diferentes estilos de aprendizagem.

Além disso, a teoria de Moore destaca a relevância de uma interação eficaz entre aluno-conteúdo. O estudo realizado demonstrou que, 42,1% dos alunos indicaram que a abordagem com imagens foi a mais eficaz. O que demonstra que a relação aluno-conteúdo tem suas particularidades, e que o uso de diferentes formatos de conteúdo (imagens, vídeos, textos e áudios) se alinha à necessidade de atender às diversas preferências de aprendizagem dos alunos.

Por fim, a avaliação positiva dos alunos sobre a compreensão do curso e a satisfação com as metodologias adotadas reforçam a importância das interações aluno-docente, corroborando a eficácia das ações de tutoria no contexto investigado. Em síntese, a teoria de Moore (1993) é diretamente aplicada ao estudo, destacando a relevância de interações dinâmicas e diversificadas para o sucesso do ensino a distância.

5 CONCLUSÕES

A importância do acolhimento no Ensino à Distância

A humanização no ensino a distância é algo essencial para garantir o sucesso da aprendizagem na modalidade e propiciar um ambiente virtual de aprendizagem acolhedor, que possa impactar de forma positiva no processo educativo. Ações promovidas pelos instrutores em sua mediação podem impactar na conexão emocional entre alunos e o curso, destacando a importância de integrar tecnologia e elementos humanizadores nas estratégias pedagógicas.

As ações de acolhimento mostraram ser uma estratégia para criação de uma atmosfera motivadora, essencial para uma aprendizagem significativa. Eles promovem a satisfação, o engajamento e a persistência dos estudantes, o que ajuda a evitar a evasão nos cursos. Diante do modelo pedagógico do Senac observa-se ainda, o valor integrado à mobilização do aluno através da mediação, e as marcas formativas no desenvolvimento das competências dos alunos.

AGRADECIMENTOS

Os autores agradecem à todos os envolvidos pela possibilidade e incentivo do desenvolvimento do projeto, assim como pelos treinamentos e revisões realizados pela equipe pedagógica, além dos manuais e suporte técnico.

REFERÊNCIAS

ACOLHIMENTO. OXFORD LANGUAGE. Oxford University Press, 2024. Disponível em: <https://languages.oup.com/google-dictionary-pt-en/> . Acesso em: 09/12/2024 às 11h43min.

BRANCO, Lilian Soares Alves; CONTE, Elaine; HABOWSKI, Adilson Cristiano. Evasão na educação a distância: pontos e contrapontos à problemática. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, v. 25, p. 132-154, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/aval/a/MHWXpfQMQ4jGQzR7TBrMXxN/?lang=pt&format=html>. Acesso em: 19 nov. 2024.

CORRÊA, Crístia R.G. L. A relação entre desenvolvimento humano e aprendizagem humana: perspectivas teóricas. *Psicol. Esc. Educ.* 21 (3); Sep-Dec, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1590/2175-3539201702131117>

FIUZA, Patricia Jantsch. Adesão e permanência discente na educação a distância: investigação de motivos e análise de preditores sociodemográficos, motivacionais e de personalidade para o desempenho na modalidade. 2012. 145f. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

KULLER, José Antônio e RODRIGO, Natalia de Fátima. Metodologia de Desenvolvimento de Competências. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2013.

MOORE, David S. New Pedagogy and New Content: The Case of Statistics. *International Statistical Review*, 65 (1997), 123–165.

NATEL, Maria Cristina; TARCIA, Rita Maria Lino; Sigulem, DANIEL SIGULEM. A aprendizagem humana: cada pessoa com seu estilo. *Revista Psicopedagogia*, 30 (92). São Paulo, 2013.

NASCIMENTO, Anielton Jose do Nascimento. Uso do processo de avaliação mútua aliado a conceitos de gamificação como suporte ao estudo colaborativo em ambientes de EaD. 2016. 108f. Dissertação (Mestrado em Informática) - Universidade Federal de Paraíba, João Pessoa, 2016.

SANTOS, Elaine Oliveira. Competências digitais docente na educação superior como um fator de acolhimento para a aprendizagem e influência de permanência discente em cursos EAD / Elaine Oliveira Santos. - Curitiba, 2022.

A importância do acolhimento no Ensino à Distância

SENAC. Departamento Nacional. Concepções e princípios [livro eletrônico] / Senac, Departamento Nacional. – 1. ed. rev. – Rio de Janeiro: Senac, Departamento Nacional, 2022. 600 KB; PDF. (Documentos Técnicos do Modelo Pedagógico Senac; 1)

SILVA, Fernanda Cristina da. Gestão da evasão na EAD: modelo estatístico preditivo para os cursos de graduação a distância da Universidade Federal de Santa Catarina. 2017. 137f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017.

UMEKAWA, Elienay Eiko Rodrigues. Preditores de fatores relacionados à evasão e à persistência discente em ações educacionais a distância. 2014. 256f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2014.

VYGOTSKY, L. S. (1995). Obras escogidas (vol.III). Madrid: Visor.