

PRÁTICAS EDUCATIVAS NO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL: ESTUDO DE CASO SOB A ÓTICA DO ESTUDANTES DO CURSO TÉCNICO DE SEGURANÇA DO TRABALHO DO SENAC EAD

EDUCATIONAL PRACTICES IN THE TEACHING AND LEARNING PROCESS IN PROFESSIONAL EDUCATION: CASE STUDY FROM THE PERSPECTIVE OF STUDENTS ON THE TECHNICAL COURSE IN OCCUPATIONAL SAFETY AT SENAC EAD

Sheila Mena Barreto Silveira – SENAC
Eliaana Cacia de Melo Machado – SENAC
Jocieli Francisco da Silva – SENAC
Daniel Reis – SENAC
Roberto Alexandre Mopert – SENAC
Érica Sales – SENAC

<smsilveira@senacrs.com.br>, <edmachado@senacrs.com.br>, <jfdfsilva@senacrs.com.br>, <dvreis@senacrs.com.br>, <ramopert@senacrs.com.br>, <eosales@senacrs.com.br>

Resumo. As flexibilidades temporal e locacional associadas à alta qualidade de ensino inserem os cursos EaD em destaque no cenário de ensino brasileiro. O Curso Profissionalizante de Técnico em Segurança do Trabalho, oferecido pelo SENAC, na modalidade EaD, cuja abrangência nacional contou, em 2024, com mais de 17 mil alunos, é o objeto de estudo deste trabalho. Analisou-se de forma quantitativa e qualitativa as práticas educacionais desenvolvidas no cotidiano de trabalho dos tutores, possuindo, exclusivamente, o viés humano no atendimento. Foi observado que as práticas educativas desenvolvidas motivam a aprendizagem dos alunos, devido ao acolhimento gerado pelo atendimento humano.

Palavras-chave: Educação Profissional Ead; Práticas Educativas; Feedback Pedagógico.

Abstract. Temporal and locational flexibility associated with high quality teaching place distance learning courses in the spotlight in the Brazilian education scenario. The Professional Course for Occupational Safety Technician, offered by SENAC, in the distance learning modality, whose national scope had, in 2024, more than 17 thousand students, is the object of study of this work. The educational practices developed in the daily work of tutors were analyzed quantitatively and qualitatively, having, exclusively, the human bias in the service. It was observed that the educational practices developed motivate the students' learning, due to the reception generated by the human service. Keywords: Professional Distance Education; Educational Practices; Pedagogical Feedback.

Keywords: Distance Learning Course; Practical Classes; Pedagogical Communication.

1 Introdução

No Brasil, várias são as legislações que norteiam o Ensino a Distância, dentre elas a Lei nº 9.394/96 que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação – LDBEN e o Plano Nacional de Educação de 2001 que aborda a educação a distância e as tecnologias educacionais como também o Decreto nº 5.622/05 que regulamenta a Educação a Distância no Brasil (CHAGAS; OLIVEIRA, 2020). Em relação ao conceito da educação a distância e ensino online, as literaturas apresentam uma gama de definições e de acordo com Aires (2016) é unânime a sua relevância no cenário educacional devido a potencialidade da disseminação das informações e conhecimento seja pela quebra do paradigma espaço e tempo caracterizado pela flexibilidade de horários, pelo alcance a um número ilimitado de estudantes que transcende as barreiras geográficas ou pela facilidade de acesso, menor custo-benefício com descentralização do ensino dentre outras.

Nesta ótica, se por um lado as tecnologias de informação e comunicação (TICs) avançam “sem fronteiras” modificando de forma tenaz a economia, culturas, modos de trabalho e, principalmente, configuram sucesso à educação *online* por outro, ressaltam a necessidade da reflexão sobre “a humanização” no processo educativo do ensino online. Para Machado (2022) toda a *práxis educativa*, precisa acontecer independente das modalidades do ensino uma vez que objetivam muito mais que apenas o desenvolvimento dos aspectos técnico cognitivos nos indivíduos, mas compõem-se de ações e atividades que visam ampliar, pela diversidade, a autonomia na função social que as pessoas exercem no mundo e não apenas para o mercado do trabalho. Para tanto, devem considerar em nível individual e coletivo a capacidade de aprendizado, os interesses e os saberes prévios dos indivíduos num processo autônomo, criativo e emancipatório de construção do conhecimento e educação em sua totalidade.

As práticas educativas, para tanto, devem considerar em nível individual e coletivo a capacidade de aprendizado, os interesses e os saberes prévios dos indivíduos num processo autônomo, criativo e emancipatório de construção do conhecimento e educação em sua totalidade (Machado, 2022, p. 47)

Nessa perspectiva pedagógica as *práxis* no processo de ensino-aprendizagem EAD demanda dos tutores inúmeras competências tais como saberes científicos, tecnológicos, didático, metodológicos, pedagógicos etc.

O tutor a distância, educador com atuação muito próxima ao aluno, deve ser capaz de estimular os participantes de um curso de EaD por uma comunicação cordial, prazerosa e instigante, deixando-os mais confortáveis e seguros para a interação com todo o grupo. Nesse contexto, a competência socioafetiva cordialidade pode auxiliar o tutor em suas atividades.

Neste contexto e partindo do pressuposto de Freire (1996), patrono da educação brasileira, que “ensinar é uma especificidade humana”, o objetivo deste trabalho é refletir, caracterizar e descrever, através da ótica dos estudantes, quais são as práticas educativas desenvolvidas no cotidiano de trabalho dos tutores que motivam a aprendizagem dos alunos, no Curso Profissionalizante EaD - Técnico em Segurança do Trabalho.

2 Metodologia

A metodologia selecionada para este trabalho é o estudo de caso descritivo com abordagem qualitativa. Segundo Gil (2008), o estudo de caso descritivo é um método indicado quando se quer observar um caso específico, pois ele tem como objetivo descrever os fenômenos existentes em determinada população. Para Triviños (2009), a maior contribuição

da pesquisa qualitativa é que, através dela, é possível captar melhor realidades mais complexas, tendo a participação das pessoas, por outro ângulo, pode-se também descrever a experiência das pessoas e seu respectivo significado em relação aos cenários sociais em que estão imersos. Em relação às pesquisas quantitativas. Polit-O'Hara e Becker(2018) referem que elas são excelentes para destacar o contexto daqueles que estão vivenciando o fenômeno na totalidade da experiência humana, com seus aspectos dinâmicos, holísticos e individuais.

A metodologia é composta de uma análise qualitativa centrada nas práticas educacionais adotadas pelos tutores do curso. Dessa forma são discutidas as potencialidades do atendimento humanizado como forma de atender às necessidades individuais dos alunos e potencializar a qualidade do ensino. A abordagem quantitativa refere-se aos dados numéricos sobre o curso, seu impacto e relevância social. Além disso, é discutido os desafios desse atendimento humano frente a utilização de tecnologias como em substituição a tutores nos cursos de Educação a Distância.

Para tanto, inicialmente foi realizada pesquisa bibliográfica em periódicos, documentos internos do SENAC e publicações atuais sobre o tema. Após, sucedeu o levantamento de informações na base de dados institucional referente ao ano de 2024, que será o período de análise do presente estudo. Por fim, para compor os dados qualitativos foram extraídos depoimentos, mensagens no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e nas gravações dos momentos síncronos (neste estudo denominados de MO- momentos online) com os estudantes.

2.1 Contexto estudado

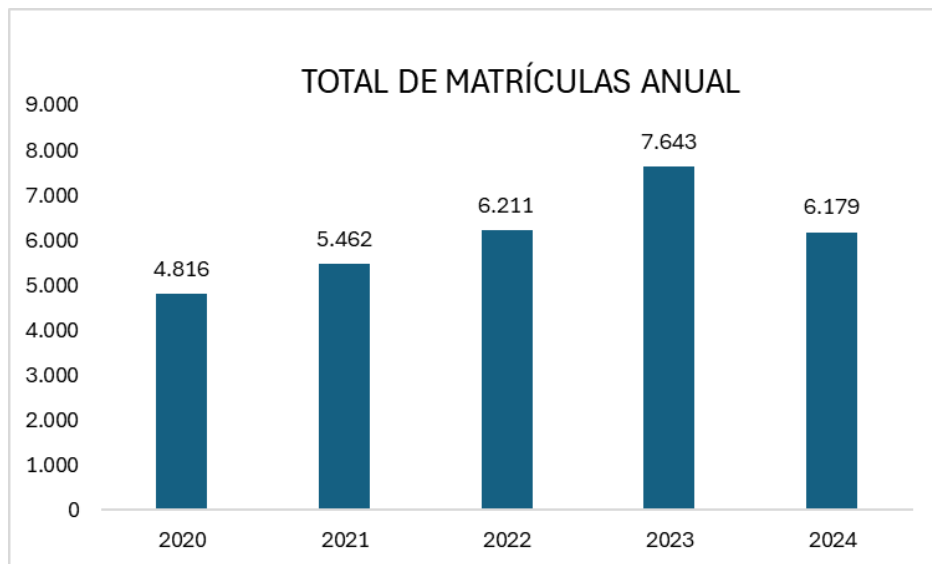
De acordo com o Projeto Pedagógico do Curso (SENAC, 2018), técnicos em Segurança do Trabalho são profissionais que assumem especial relevância social, por serem responsáveis por assegurar que os ambientes de trabalho estejam seguros e por desenvolver ações também no eixo de promoção e prevenção à saúde dos trabalhadores. Para tanto, requer-se uma formação técnica que atenda à perspectiva das normatizações e políticas de manutenção da saúde e segurança, bem como de prevenção de acidentes no trabalho.

O Senac EaD conta atualmente com 45.725 alunos ativos nos cursos técnicos de ensino à distância. Esses alunos estão matriculados em 12 cursos técnicos EaD. O curso selecionado para estudo é o curso Técnico em Segurança do Trabalho, modalidade EaD, oferecido pelo SENAC. Atualmente este é o maior curso técnico de Educação a Distância do Senac EaD. O curso atende 17.257 alunos em todo o Brasil, com duas formas de ingresso distintas. A primeira é o Programa de Gratuidade, em que o aluno não realiza o pagamento pela vinculação ao curso, sendo selecionado após passar por um processo seletivo, através de edital público. A outra forma de vinculação é através do pagamento particular do curso pelo próprio aluno, que é denominado de aluno de mercado. Ambos perfis de alunos têm acesso ao mesmo curso e tutores, demonstrando a isonomia no curso de Técnico em Segurança do Trabalho, modalidade EaD, oferecido pelo SENAC.

Os dados quantitativos de ingressos e egressos do curso, no período de 2020 até 2024 (incompleto, pois ainda não inclui as informações do mês de dezembro de 2024) estão apresentados nos gráficos presentes nas Figuras 1 e 2. Nestas imagens é possível notar a tendência de crescimento tanto do número de ingressos (cujo pico foi em 2023 mas os dados de 2024 ainda não são finais) assim como de egressos. A quantidade de Técnicos de Segurança do Trabalho oriundos do curso e inseridos no mercado demonstra a relevância do

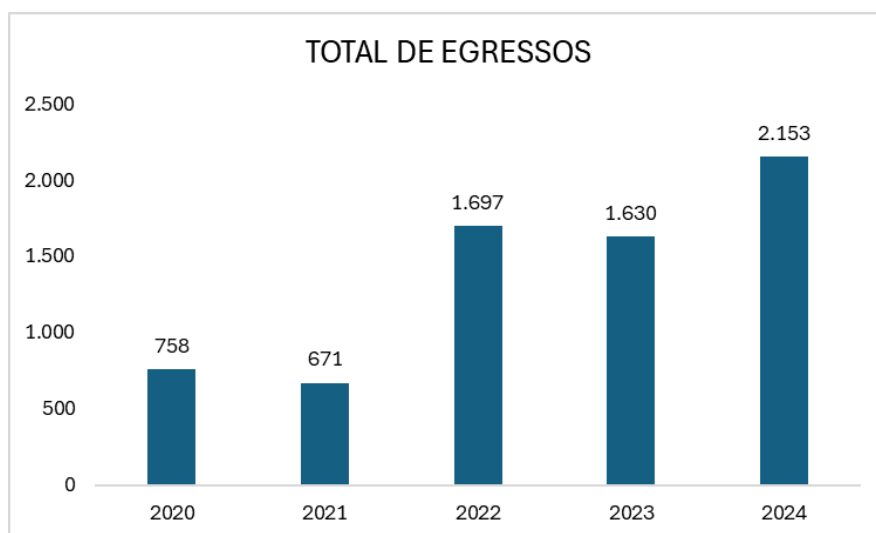
Curso Profissionalizante EaD - Técnico em Segurança do Trabalho tanto no âmbito educacional quanto para o mercado de trabalho (e, por consequência, para a sociedade).

Gráfico 1 - Número de alunos matriculados anualmente no curso Técnico em Segurança do Trabalho



Fonte: autores (2025).

Gráfico 2- Número de egressos anualmente no curso Técnico em Segurança do Trabalho



Fonte: autores (2025).

As estratégias educacionais das escolas para o desenvolvimento de habilidades e competências no ensino técnico profissionalizante podem espelhar o comportamento social. Partindo desse pressuposto, a adoção de práticas educativas centradas no acolhimento, na ética, na empatia e na afetividade amplificam o protagonismo de egressos proativos, comprometidos e com pensamento crítico ao competitivo mercado de trabalho. Neste contexto, o presente texto apresenta as diversas práticas educacionais adotadas pelos tutores, do curso TST, as quais ocorrem em diferentes momentos e de formas distintas, sempre baseadas nas interações humanas

Feedback humano e pedagógico: os feedbacks (retornos textuais, em vídeos ou áudios com apontamentos para melhoria e adequações) aos alunos são individuais e sem nenhum tipo de padronização. Os feedbacks são realizados diariamente pelos tutores no momento de avaliação de cada atividade, possibilitando a comunicação assertiva, individualizada e humana, pois é nesse momento que o tutor alerta para os pontos que devem ser ajustados direcionando o caminho a ser seguido, bem como, motiva e parabeniza os estudantes pela dedicação e esforço na realização das atividades. Cada atividade é corrigida individualmente e o feedback é elaborado para o aluno, considerando as suas entregas. Como o curso atende alunos de todo o Brasil, há um cuidado na elaboração do feedback, cuja linguagem não pode ser informal (com presença de coloquialismos e regionalismos), porém, deve ser acolhedora e afetiva.

Encontro Síncronos (MOs): são promovidos encontros síncronos em dia e horário estabelecidos em cronograma, disponível desde o início da disciplina curricular. Nestes encontros síncronos são realizadas aulas sobre temas centrais do curso e, também, atendimento aos alunos para sanar suas dúvidas quanto à confecção das atividades e conteúdos didáticos. Nestes momentos síncronos os alunos têm oportunidade de expressar suas incertezas e questionar determinadas dúvidas tanto sobre a disciplina quanto sobre mercado de trabalho, atuação profissional e até mesmo sobre o AVA. O tutor em sala responde a todos os questionamentos de forma individual, afetiva e acolhedora.

Atividades Interdisciplinares: são promovidas web palestras e eventos com temas interdisciplinares, como forma de apresentar ao aluno aspectos sobre o mercado de trabalho. Estas web palestras e eventos tem como objetivo evidenciar ao aluno que nenhuma área de atuação é desconectada das demais áreas, que é preciso conectar diferentes áreas e saberes no seu cotidiano de trabalho, corroborando o conceito de que as equipes de trabalho necessitam ter profissionais e visões multidisciplinares.

Documentos de apoio para os tutores: considerando que os critérios de avaliação são baseados em indicadores e para garantir o atendimento destes, assim como o princípio da isonomia, existem documentos de apoio com informações orientativas para correções das atividades. Estes documentos são utilizados como modelos pelos tutores, garantindo assim a padronização técnica, considerando os requisitos mínimos de atendimento aos indicadores avaliativos que norteiam as correções das atividades. Esta normalização de documentos contribui para garantir a qualidade do ensino e melhoria contínua nas entregas.

Atividades Dissertativas: a maioria das atividades do curso são dissertativas e do formato de estudo de caso. Nessas atividades é apresentado um caso real do mundo do trabalho de um técnico e segurança do trabalho e o aluno deve refletir sobre o caso e propor uma solução. Este tipo de atividade prepara melhor o aluno para o mundo do trabalho imergindo-o em situações do seu futuro cotidiano e promove a qualidade da entrega dos alunos, de forma que as atividades não possam ser copiadas e necessitam ser elaboradas pelo aluno, garantindo assim a qualidade na entrega.

Menções: as menções são retornos com relação ao desempenho do aluno, dado os indicadores avaliativos. Neste cenário, a simples atribuição de uma menção não corresponde ao atendimento humano que se espera. Variáveis como saúde mental e física do aluno, problemas nas relações interpessoais no ambiente onde reside e/ou trabalha e dificuldades financeiras ao serem expostas permitem que o tutor vá além de um simples registro de menção ou ajuste calendário de entrega de atividades. Ao externar uma menção é atribuído juntamente um comentário textual, no qual o tutor destaca os pontos positivos, reforçando as conquistas e o progresso do aluno, enquanto oferece orientações assertivas sobre os pontos que o aluno precisa reforçar tanto nos estudos quanto na confecção da atividade. Ainda, quando o aluno aponta dificuldades de caráter pessoal, como os supracitados, ocorre o

acolhimento e incentivo para superar as dificuldades, ao mesmo tempo em que o tutor disponibiliza mais assistência ao aluno.

Fale com Tutor/ Fórum: há o relacionamento ativo entre o aluno e o tutor, por meio de um canal direto e específico que é a base para o desenvolvimento de uma experiência de aprendizagem diferenciada, pois oferece ao aluno um suporte individualizado, focado em suas necessidades e contínuo, possibilitando também uma releitura das trocas feitas ao longo de sua formação, criando um ambiente de ensino acolhedor, aberto a se adequar a visão do aluno, plural e motivador. Por meio de trocas de experiências, adequadas e inseridas aos assuntos teóricos, abordando os critérios exigidos para o desenvolvimento das atividades, o tutor pode esclarecer dúvidas, destacar na escrita os pontos fortes do aluno, pontuar melhorias e orientar o aluno para uma evolução acadêmica e profissional mais assertiva. Esse relacionamento singularizado e humano, além de contribuir para o raciocínio técnico na aplicação do conteúdo tanto na unidade curricular quanto no futuro profissional, contribui, também, para reduzir o isolamento e sensação de abandono, característico que o ensino à distância pode gerar, promovendo um relacionamento de confiança, troca, ajuda, amparo e engajamento. A companhia ativa e linear do tutor, com um feedback empático, pedagógico, assertivo e humano, solidifica e desenvolve a automotivação do aluno, favorecendo sua adaptação ao ritmo do curso e preparando-o para os desafios do mercado de trabalho, tornando o aprendizado mais dinâmico, colaborativo e humano.

3 Resultados e Discussões

A compilação e exemplificação dos resultados das práticas educacionais realizadas pelos tutores para o período de janeiro até outubro de 2024 estão apresentados a seguir, tal como análises e discussões.

Momentos síncronos: Realizou-se em torno de 1.500 momentos online/encontro com o tutor até outubro de 2024, abrangendo todas as unidades curriculares do curso. Este valor foi superior aos anos anteriores, resultado do aumento do número de turmas. Os depoimentos dos alunos, extraídos do chat de momentos síncronos, demonstram a relevância desta prática para a aprendizagem dos mesmos.

“Obrigada pela aula maravilhosa, boa noite” (Aluno A)

“Por favor deee aulas sempre pra gente s2” (Aluno B)

“Essa aula foi muito esclarecedora, agora sim entendi o que preciso fazer. Obrigado” (Aluno C)

Fórum/Fale com o Tutor: As interações nos canais de atendimento Fórum/Fale com o Tutor seguem uma dinâmica inversamente proporcional ao longo do curso, com mais interações nos módulos iniciais I e II, cuja média é 60 e 40 interações por unidade curricular, respectivamente, enquanto que e nos módulos finais III e IV, a média decresce para 20 interações. Estas médias são para cada Unidade Curricular (UC), sendo que cada módulo possui 4 UC. Foram analisados os conteúdos das interações entre aluno e tutor, visando prioritariamente evidenciar essa comunicação individualizada e humana que há dentro desses canais. São exemplos dessas interações:

“Boa noite, fulana!

Tudo bem? Espero que sim. Mais uma vez, muito obrigado pela avaliação, estou realizando

as atividades agora da UC10, está bem claro o objetivo, e com sua ajuda estou conseguindo entender e tentando chegar no objetivo” Aluno A

“Boa noite, fulana.

Tudo bem?

Espero que sim. Gostaria de agradecer pela paciência e ajuda a finalizar minha atividade PI, gostei bastante das suas orientações, excelente profissional. Me ensinou o caminho nos mínimos detalhes, muito obrigado, e de profissionais assim dedicados a ensinar e ajudar ao próximo que precisamos. Gostaria de realizar esse elogio na página de ensino, mas está com problemas na página, está dando erro no envio.

Mas, fica aqui meus agradecimentos, muito obrigado.” Aluno B

Feedback Humano e Pedagógico: Cada tutor elabora, em média, 50 feedbacks individualizados, humanos e pedagógicos, diariamente durante a sua jornada de trabalho. Foram analisados os conteúdos desses feedbacks adotados pelos tutores nos retornos aos alunos, buscando evidenciar uma linguagem afetiva e individual considerando as suas entregas no ambiente virtual de aprendizagem. Considerando que o feedback é individualizado, não existe um padrão, ficando a critério do tutor o seu formato, que pode ser vídeo, texto ou, ainda, áudio. Esta seleção se dá de acordo com as necessidades individualizadas de cada aluno. No entanto, informações mínimas, como data do retorno, nome do aluno, saudação, disponibilidade de auxílio e despedida são realizadas em todos os feedbacks. A seguir são apresentados exemplos da forma de interação:

Data do retorno: xx/xx

Olá, fulano, tudo bem?

Obrigada pelo envio da sua atividade.

Há ajustes que precisam ser realizados.

Ação 1: No campo nome da ação educativa você precisa definir qual o título da ação educativa que você vai propor. Por exemplo: NR32: Treinamento sobre limpeza dos ambientes.

No campo assuntos a serem abordados, você deve incluir os conteúdos que devem ser ministrados nessa capacitação. Atenção: há algumas capacitações que a NR32 define o conteúdo programático. No caso da limpeza, a norma define os conteúdos da capacitação. Veja no item: 32.8.1. Nesse caso, estes devem ser os conteúdos indicados por você aqui

nesse campo:

- Princípios de higiene pessoal.

- Risco biológico;

- Risco químico

- Sinalização;

- Rotulagem;

- EPI, EPC e procedimentos em situações de emergência.

Quando a norma não define conteúdo, aí você escolhe quais conteúdos que devem ser ministrados naquela capacitação.

Ação 2: Ajuste o nome da capacitação. Nos assuntos abordados você deve descrever quais os temas serão dados nesta capacitação, o que será ensinado?

Ação 3: Tudo certo, parabéns!

Ação 4:

Você só pode usar textos elaborados com suas próprias palavras. Proponha a sua ação educativa usando somente as suas palavras.

Ação 5: Essa capacitação é importante, mas a NR32 sugere diversas capacitações específicas para a área da saúde. Logo é importante você conhecer a NR32 e sugerir

capacitações estabelecidas por essa norma, pois esse é o ambiente estudado. Proponha capacitações da NR32 pois essa é a norma que orienta esse ambiente da saúde.

Ação 6: Tudo certo, parabéns!

Questão 2: Aqui você deve dizer de forma geral qual a importância e necessidade de desenvolver ações educativas. Por que a empresa deve fazer essas ações?
Deixei os comentários do que deve ser ajustado no documento. Qualquer dúvida é só me chamar ali no Fale com o Tutor que eu ficarei feliz em te ajudar.

Um abraço,
Tutora Fulana” Tutor A

“Data do retorno:xx/xx
Olá, fulano, tudo bem?

Você atendeu aos objetivos da atividade. Você citou os programas adequados a serem implantados em cada empresa e definiu corretamente o objetivo de cada programa. Além disso, as medidas de controle sugeridas estão adequadas aos problemas existentes na empresa. Portanto, sua entrega está correta e foi aprovada. Parabéns pela dedicação no desenvolvimento da atividade. Fico muito feliz com a sua aprovação nesta atividade.

Parabéns!!!
Um abraço,
Tutora Fulana” Tutor B

Atividades interdisciplinares: Considerando que vivemos em uma sociedade globalizada que atrela a necessidade de visões multidisciplinares, estes tipos de atividades são essenciais para a formação profissional dos alunos. Neste viés, são realizadas, em média, uma atividade interdisciplinar por mês, cuja participação dos alunos é considerada satisfatória, visto que se obtém uma presença média de 100 alunos por webpalestra. Alguns feedback de participantes são apresentados a seguir e reforçam o valor que os alunos atribuem a essas práticas.

“Excelente webpalestra! Quando vai ser a próxima?” Aluno A

“ Apresentação condensada e ótima pra termos uma visão global e daí buscar aprofundar em cada item” Aluno B

“A palestra foi sensacional você está de parabéns” Aluno C

Menções: Em relação às menções atribuídas, a análise quantitativa não pode ser considerada como representativa, visto que é extremamente variável. Esta variabilidade é consequência da quantidade de alunos por turma, etapa do curso, da dedicação aos estudos e do momento de vida dos alunos. De forma qualitativa é possível apontar que os tutores possuem a sensibilidade de não somente atribuir uma menção às atividades, mas sim efetuar auxílio técnico e, em muitos casos, psicológicos, aos alunos. As menções atribuídas aos alunos são reflexos de todas as variáveis supracitadas aliadas ao atendimento dos indicadores esperados em cada atividade. São exemplos de feedbacks que demonstram o impacto positivo dessa prática:

“Olá, boa tarde. Muito obrigada mesmo por tudo. Você foi um anjo na minha trajetória e essa aprovação devo a sua ajuda e dedicação. Estou em uma fase conturbada de mudança e estágio obrigatório da faculdade, sem contar filhos, casa, marido. Enfim, Deus colocou você como anjo para que eu não perdesse a oportunidade de crescer e me desenvolver nesse módulo, obrigada por me entender e estender meu prazo de entrega. Espero que nos encontremos à frente , prazer foi em ter sua ajuda.” Aluno A

“Boa tarde tutora. Que bom que eu consegui alcançar os objetivos da atividade II. Agradeço de coração pela atenção e orientação. Deus abençoe você e toda sua família, espero que estejam todos bem na medida do possível. Um abraço, fiquem com Deus.” Aluno B

Documentos de apoio e atividades dissertativas: Ao longo do desenvolvimento do curso, foram elaborados documentos de apoio para orientar os tutores e os alunos, no intuito de nortear sobre quais formas de resultados atendem os requisitos esperados em cada atividade (para os tutores) e “dicas” de construção, para os alunos. Estes documentos permitem que os tutores possuam alinhamento de resultados esperados, abordando o princípio da isonomia no ambiente educacional, enquanto que para os alunos é uma forma de auxiliá-los nos pontos que possuem maior dificuldades. Até o momento, há 30 atividades dissertativas e seus respectivos gabaritos orientativos para correção, utilizados pelos tutores exclusivamente. Para os alunos, foram elaborados 12 documentos orientativos sobre a construção das atividades e temas centrais estudados na unidade curricular, denominados de dicas de Leitura, sendo um para cada unidade curricular do curso. Também, foram desenvolvidos 3 documentos de atualização de conteúdos, com complementações de conteúdo adicionais ao que está publicado em cada unidade curricular. Ainda, foram produzidos 2 protocolos orientativos para abertura das turmas no ambiente virtual de aprendizagem, que padronizam as informações mínimas disponíveis em cada unidade curricular, utilizados pelos tutores.

4 Conclusão

O objetivo deste trabalho foi discorrer, através da ótica dos estudantes, quais são as práticas educativas desenvolvidas no curso Técnico em Segurança do Trabalho EAD motivam a aprendizagem dos alunos. Os resultados obtidos demonstram que o modelo de trabalho humano adotado pelo curso é assertivo e parece ser reconhecido e validado pelos alunos.

A análise de conteúdo realizada através dos depoimentos dos alunos das diferentes práticas adotadas evidencia que: a interação humana é essencial para que o desenvolvimento educacional seja assertivo, inclusivo e principalmente, acolhedor. O contato humano, mesmo que a distância, agrega o sentimento de pertencimento do aluno tanto no curso quanto no seu papel na sociedade. As práticas educacionais apresentadas e os retornos dos alunos demonstram que o contato humano é muito importante para que o acolhimento seja efetivado, permitindo assim que o aluno se sinta seguro e, então, desenvolva os seus estudos de forma plena e satisfatória.

Estes resultados são importantes porque demonstram que o atendimento humano parece ser um diferencial na educação à distância do curso técnico em segurança do trabalho do Senac. Considerando o panorama atual, no qual o uso de tecnologias como inteligência artificial está sendo largamente empregado no ensino à distância, o atendimento humano merece destaque, uma vez que só pode ser realizado por uma pessoa natural, com suas percepções de vida, sua carga técnica e emocional e principalmente, com sua “humanidade”, que é uma habilidade que a inteligência artificial não possui.

Portanto, a adoção das diversas práticas educacionais empregadas aliadas com o atendimento humano, afetivo e individualizado permitiu que o Curso Profissionalizante - Técnico em Segurança do Trabalho oferecido pelo SENAC mantivesse o estilo de ensino “de colégio” mesmo no Ensino a distância.

5 Referências

Aires, Luísa - E-Learning, educação online e educação aberta: contributos para uma reflexão teórica. "RIED" [Em linha]. ISSN 1138-2783 (Print) 1390-3306 (Online). Vol. 19, nº 1 (2016), p. 253-269. Disponível em: <http://ried.utpl.edu.ec/sites/default/files/files/RIED%2019%20completo.pdf>

CHAGAS, Marcelo dos Reis das; OLIVEIRA, Bruno Alberto Soares. Determinantes da evasão dos alunos do curso técnico subsequente. *Revista Educação Pública*, v. 20, nº 22, 16 de junho de 2020. Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/20/22/determinantes-da-evasao-dos-alunos-do-curso-tecnico-subsequente>. Acesso em: 18 nov. 2024.

FREIRE, P. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. 25. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GIL, Antonio Carlos. *Atlas metodologia do ensino superior*. São Paulo: Atlas, 2010.

MACHADO, Eliana. O trabalho de supervisão de estágio curricular em enfermagem segundo enfermeiros assistenciais de hospitais públicos do Rio Grande do Sul. Tese (Doutorado em Educação) - Programa de Pós Graduação em Educação, Universidade de Santa Cruz do Sul. Santa Cruz do Sul, 2022. Disponível em: <https://repositorio.unisc.br/jspui/handle/11624/3417>

POLIT-O'HARA, D.; BECK, C. T. *Fundamentos de pesquisa em enfermagem: avaliação de evidências para a prática da enfermagem*. 9. ed. Porto Alegre: Artmed, 2018.

SENAC, Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. Departamento Nacional. Diretrizes do modelo pedagógico SENAC 2018. Rio de Janeiro: SENAC, Departamento Nacional, 2018.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. "Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a Pesquisa Qualitativa em Educação – O Positivismo, A Fenomenologia, O Marxismo" 5 ed. São Paulo: Atlas, 2009. 175p. _____. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. 1. ed. São Paulo: Atlas, c, c1987. 175 p.