

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO - PROPPG
CÂMPUS CURITIBA
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO – DEPED-CT
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM TECNOLOGIAS, COMUNICAÇÃO E TÉCNICAS
DE ENSINO**

DENISE DANTAS JERÔNIMO

**APLICAÇÃO DE MAPA CONCEITUAL COMO RECURSO DE TRILHA DE
APRENDIZAGEM PARA CAPACITAÇÃO EM ATENDIMENTO EDUCACIONAL DE
PROFISSIONAIS DO ENSINO A DISTÂNCIA**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO

CURITIBA

2018

DENISE DANTAS JERÔNIMO

**APLICAÇÃO DE MAPA CONCEITUAL COMO RECURSO DE TRILHA DE
APRENDIZAGEM PARA CAPACITAÇÃO EM ATENDIMENTO EDUCACIONAL DE
PROFISSIONAIS DO ENSINO A DISTÂNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso de **Especialização em Tecnologias, Comunicação e Técnicas de Ensino** da Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR, como requisito parcial para a obtenção do título de especialista.

Orientador: Prof. Dra. Jamile Cristina Ajub
Bridi

CURITIBA

2018



ATA DE DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO

No dia 4 de setembro de 2018, às 20h, compareceu ao seu respectivo polo de apoio presencial Denise Dantas Jerônimo para, em presença de docente representante da UTFPR, do(a) tutor(a) local do curso e da coordenação do polo, realizar a apresentação e defesa de sua monografia intitulada *APLICAÇÃO DE MAPA CONCEITUAL COMO RECURSO DE TRILHA DE APRENDIZAGEM PARA CAPACITAÇÃO EM ATENDIMENTO EDUCACIONAL DE PROFISSIONAIS DO ENSINO A DISTÂNCIA*, sob a ilustre orientação de Profa. Dra. Jamile Ajub Bridi. Após feita a apresentação, procedeu-se à leitura dos pareceres da orientação e avaliadores e eventuais questionamentos. Vencidas essas etapas formais, o trabalho foi considerado **APROVADO** e, pendendo correções pontuais solicitadas pela banca e o depósito da versão final junto à Universidade, dará ao(à) autor(a) o direito ao certificado de Especialista em Tecnologias, Comunicação e Técnicas de Ensino emitido pela *Universidade Tecnológica Federal do Paraná*, no âmbito do programa *Universidade Aberta do Brasil*.

Em 4 de setembro de 2018,

Prof. Dr. Marcus Vinicius Santos Kucharski
Coordenador do Curso de Especialização em Tecnologias, Comunicação e Técnicas de Ensino

Profa. Dra. Jamile Ajub Bridi
Orientador(a) da monografia

Profa. Dra. Rita de Cássia da Veiga Marriott
Avaliador(a) principal da monografia

Profa. Dra. Claudia Beatriz Monte Jorge Martins
Avaliador(a) secundário(a) da monografia

Denise Dantas Jerônimo
Especializando(a)

AGRADEDIMENTOS

Agradeço primeiramente a meus pais, Elcio e Márcia, que me incentivaram e apoiaram em todas as minhas escolhas e que, através de conhecimento e persistência, moldaram meu caráter. Ao meu esposo, Vinicius, quem, de forma especial me deu força e coragem, me apoiando nos momentos de dificuldades. Aos meus amigos de turma pelo apoio constante durante nossa especialização. Às amigas de trabalho, Ana Paula e Mariana, que deram ouvidos a explicações e dúvidas e tanto contribuíram no desenvolvimento deste trabalho.

Agradeço também a todos os Professores da Faculdade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), que me cederam suas experiências e conhecimentos ao longo da especialização em Comunicação, Tecnologia e Técnicas de Ensino, em especial à Prof. Dra. Jamile Cristina Ajub Bridi, pela orientação e incentivo que tornaram possível a conclusão deste trabalho.

Muito obrigada a todos!

“A tarefa não é tanto ver aquilo que ninguém viu, mas pensar o que ninguém ainda pensou sobre aquilo que todo mundo vê”.

(Arthur Schopenhauer)

RESUMO

JERÔNIMO, Denise Dantas. **Aplicação de mapa conceitual como recurso de trilha de aprendizagem para capacitação em atendimento educacional de profissionais do ensino a distância.** Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização (Pós-graduação em Tecnologia, Comunicação e Técnicas de Ensino) – Departamento de Educação. Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2018.

A educação à distância se desenvolveu institucionalmente a partir do século XIX e, com o avanço tecnológico, passou a se apropriar e a integrar essas tecnologias em sua forma de ensino, o que acarretou em sua contínua consolidação e no seu atual destaque na sociedade e, conseqüentemente, surgiu a necessidade de pensar/repensar as formas de atuação e a formação necessária ao professor e aos demais profissionais envolvidos no ensino a distância. Para além da formação específica na área de atuação do profissional, nesse contexto passou a ser necessária a aquisição de conhecimento em diferentes áreas, entre elas o atendimento ao cliente, visto que, durante o processo educacional, o relacionamento aluno-tutor ou tutor-pedagogo, que acontece por meio do atendimento telefônico ou escrito (e-mail), impacta de forma direta nesse vínculo, podendo, em casos negativos, até mesmo desenvolver tanto no aluno como no tutor uma certa sensação de abandono. Visto isso, neste trabalho foi desenvolvida uma trilha de aprendizagem baseada no recurso pedagógico chamado mapa conceitual, abordando-se os conceitos relacionados ao atendimento educacional. As características das trilhas permitem a flexibilização do conhecimento e a autonomia da aprendizagem, de forma que o profissional percorra os conhecimentos que considera relevantes para sua formação pessoal e profissional. A trilha de aprendizagem foi aplicada em um período de três semanas, nos quais os profissionais que atuam em cursos a distância foram estimulados a realizar as leituras e exercícios propostos (com base na aprendizagem por problemas), adicionados de uma semana de disponibilização do formulário de avaliação da trilha. A partir dos dados recebidos por cinco respondentes voluntários, foi possível identificar que se deu de forma satisfatória o uso da trilha de aprendizagem estruturada em um mapa conceitual como capacitação/atualização desses profissionais, um dos fatores envolvidos nesse resultado está associado à possibilidade de vinculação de diversos materiais de estudos no mapa e à garantia de autonomia e flexibilidade para aprendizagem. Ademais, tal metodologia permite que sejam levantados pontos de atenção para o desenvolvimento da trilha, como conteúdos, forma de disponibilização, itens de acompanhamento e intervenção, além da sua avaliação e melhoria a partir das sugestões dos próprios respondentes.

Palavras-chave: Formação de professores. Trilha de aprendizagem. Mapa conceitual.

ABSTRACT

JERÔNIMO, Denise D. **Application of concept map as a resource to track learning for training in educational service of distance education professionals.** 2018. Job specialization course completion (Postgraduate studies in technology, communication and teaching techniques) - Department of education, Federal Technological University of Paraná. Curitiba. 2018.

Distance education developed institutionally from the 19th century and with the technological advance, began to appropriate and integrate these technologies in their teaching, which resulted in its continuous consolidation and its current prominence in society and, consequently, the need to think / rethink the forms of action and the necessary training to the teacher and other professionals involved in distance education. In addition to the specific training in the area of professional work, in this context it became necessary to acquire knowledge in different areas, among them customer service, since, during the educational process, the student-tutor or tutor-pedagogue relationship, which happens through telephone or written assistance (email), has a direct impact on this link, being able, in negative cases, may even develop a certain sense of abandonment in both the student and the tutor. Given this, in this work a learning trail developed based on the pedagogical resource conceptual map, addressing the concepts related to educational service. The characteristics of the trails allow the flexibility of knowledge and the autonomy of learning, so that the professional traverses the knowledge that he considers relevant for his personal and professional formation. The learning path was applied over a three-week period in which distance learning professionals were encouraged to take the proposed readings and exercises (based on problem learning), plus a week of evaluation of the trail. From the data received by five volunteer respondents, it was possible to identify that the use of the structured learning trail on a conceptual map as training / updating of these professionals was satisfactory, one of the factors involved in this result is associated to the possibility of linking diverse study materials on the map and the guarantee of autonomy and flexibility for learning. In addition, such methodology allows points of attention to developed for the development of the trail, such as content, form of availability, monitoring and intervention items, as well as its evaluation and improvement based on the suggestions of the respondents themselves.

Key words: Teacher Training. Learning Trail. Concept Map.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Função/Cargo dos respondentes.	25
GRÁFICO 2 - Obrigatoriedade da participação na trilha de aprendizagem.	26
GRÁFICO 3 - Realização das leituras propostas na trilha.	26
GRÁFICO 4 - Realização das intervenções propostas na trilha.	27
GRÁFICO 5 - Avaliação dos conceitos apresentados na trilha.	27
GRÁFICO 6 - Avaliação da relação dos conceitos com a função e atuação profissional.	28
GRÁFICO 7 - Avaliação da influência da trilha na função e atuação profissional.	28
GRÁFICO 8 - Avaliação da trilha para capacitação inicial do colaborador.	29

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1. OBJETIVOS	10
2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	12
2.1. A EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA.....	12
2.2. A CAPACITAÇÃO POR TRILHAS DE APRENDIZAGEM	13
2.3. MAPAS CONCEITUAIS	15
2.4. APRENDIZAGEM BASEADA EM PROBLEMAS.....	16
2.5. ATENDIMENTO EDUCACIONAL	17
3. METODOLOGIA	19
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	22
4.1. DESENVOLVIMENTO E APLICAÇÃO DA TRILHA DE APRENDIZAGEM .	22
4.2. AVALIAÇÃO DA TRILHA DE APRENDIZAGEM	24
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
6. REFERÊNCIAS	32
APÊNDICE 1	35
TRILHA DE APRENDIZAGEM USANDO O RECURSO PEDAGÓGICO MAPA CONCEITUAL SOBRE O TEMA “ATENDIMENTO EDUCACIONAL”	35
APÊNDICE 2	37
QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA TRILHA DE APRENDIZAGEM “ATENDIMENTO EDUCACIONAL”	37

1. INTRODUÇÃO

O Ensino a Distância (EAD) tem sua origem em meados do século XIX (SARAIVA, 1996) com publicações em anúncios de jornais oferecendo “lições em casa” e a consequência de seu avanço e evolução na sociedade está marcada na mudança de papéis dos profissionais que atuam desenvolvendo e aplicando esses cursos a distância, antes por correspondência e, atualmente, na modalidade *online*.

Como sugere Saraiva (1996, p. 1), considerando os processos envolvidos no EAD:

a educação a distância só se realiza quando um processo de utilização garante uma verdadeira comunicação bilateral nitidamente educativa. Uma proposta de ensino/educação a distância necessariamente ultrapassa o simples colocar materiais instrucionais a disposição do aluno distante. Exige atendimento pedagógico, superador da distância e que promova a essencial relação professor-aluno, por meios e estratégias institucionalmente garantidos.

Dessa forma, a proposta desta pesquisa objetiva desenvolver e aplicar um mapa conceitual abordando os conceitos relacionados ao atendimento educacional¹, como um recurso de capacitação numa trilha de aprendizagem que relaciona o atendimento ao aluno a conceitos como “Comunicação” e os “Dez Princípios da Qualidade Total”. Argumenta-se que a trilha de aprendizagem, em sua natureza, permite que a aprendizagem se dê de forma alternativa e flexível, pois o profissional constrói sua trajetória de aprendizagem a partir de seus interesses pessoais e profissionais (FREITAS, 2002).

Para que a proposta seja possível, a questão norteadora deste trabalho será: quais os desafios e possibilidades da produção um mapa conceitual sobre os aspectos do atendimento educacional aplicado à atualização de conceitos e/ou capacitação inicial do profissional que atua em cursos a distância?

1.1. OBJETIVOS

Objetivo Geral

Desenvolver e aplicar uma trilha de aprendizagem para capacitação/treinamento do profissional em EAD baseado no recurso pedagógico mapa conceitual, abordando os conceitos relacionados ao atendimento educacional

¹ Trabalharemos entendendo o termo “atendimento educacional” como o atendimento telefônico e escrito atribuído a monitores, tutores e pedagogos/analistas educacionais em sua função de atendimento ao aluno (ou tutor, no caso do pedagogo ou analista educacional) em cursos a distância.

realizado por esses profissionais em sua atuação na assistência e acompanhamento dos alunos.

Objetivos Específicos

- Desenvolver um mapa conceitual abordando os conceitos relacionados ao atendimento educacional;
- Aplicar aos profissionais em EAD o referido mapa como capacitação/atualização dos conceitos;
- Analisar as participações e *feedback* dos profissionais; e
- Validar o uso do mapa conceitual como trilha de aprendizagem.

Tais objetivos específicos visam estruturar o desenvolvimento do trabalho para que o objetivo geral seja alcançado.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Neste capítulo realizaremos uma revisão bibliográfica abordando os conceitos teóricos necessários para elaboração e aplicação da proposta deste trabalho. Serão trazidos conceitos relacionados à educação a distância, às trilhas de aprendizagem, ao mapa conceitual, à aprendizagem baseada em problemas e ao atendimento educacional.

2.1. A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Nesta seção será produzido um breve histórico da Educação a Distância e serão considerados os seus aspectos importantes e as diferentes relações encetadas por esse método de ensino, particularmente as relações entre aluno-tutor, tutor-pedagogo, que são de interesse deste trabalho, uma vez que sua intercorrência interfere diretamente na permanência do aluno no curso a distância ou na atuação profissional do tutor a distância.

A Educação a Distância, também conhecida pelo termo “Ensino a distância”, se desenvolveu de forma institucionalizada a partir da metade do século XIX e apresentou um movimento contínuo de consolidação no início do século XX (SARAIVA, 1996). Inicialmente estava baseada no ensino por correspondência, contudo, no curso histórico, deu-se o avanço das tecnologias de comunicação e informação e sua incorporação no EAD, o que possibilitou o crescimento qualitativo dessa forma de ensino.

Saraiva (1996, p.3) afirma ser esse um

processo histórico que, apesar da enorme e marcante influência da correspondência, absorveu as contribuições da tecnologia, produzindo uma modalidade de educação capaz de contribuir para a universalização e a democratização do acesso ao saber, do contínuo aperfeiçoamento do fazer, da ampliação da capacidade de transformar e criar – uma modalidade que pode ajudar a resolver as questões de demanda, tempo, espaço, qualidade, eficiência, eficácia.

Assim, à medida que a Educação a Distância se apropriou da internet, observou-se uma reestruturação do trabalho do professor, além da necessidade da constituição de uma equipe de trabalho para o desenvolvimento dessa modalidade de ensino, como menciona Almeida (2010, p. 71)

a expansão espaço-temporal, a crescente complexidade e a perda de institucionalização do trabalho do professor provocam o desdobramento da sua função, que extrapola sua atuação individual e passa a englobar uma equipe composta por profissionais com distintas competências (especialista

em conteúdo, pedagogo, técnico de *web*, programador, *designer* instrucional, *designer* gráfico, roteirista, tutor etc.)

Dessa forma, a capacitação/formação desses profissionais para atuar no ensino a distância *online* se faz importante e necessário, principalmente na contemporaneidade, em que observamos nitidamente o avanço do EAD.

Assim, entendemos que a formação dos profissionais que atuam no EAD precisa levar em consideração, além da graduação relacionada à sua área de conhecimento, o emprego de conceitos e boas práticas da atividade de atendimento ao cliente, pois, para além da demanda e dos questionamentos dos alunos, a serem esclarecidos, tanto o aluno como o tutor (quando atendido por pedagogos, analistas educacionais etc.) precisam notar que está sendo estabelecido um vínculo entre quem demanda e quem o responde e ambos devem estar satisfeitos com esse atendimento.

A vinculação existente nessa relação interfere inclusive na motivação do aluno em continuar a se dedicar ao curso, bem como interfere, no caso do tutor, em sua prática com os alunos e em sua atuação em relação ao objetivo do curso que representa. Almeida (2006, p. 1) menciona que “caso esse tutor não compreenda a concepção do curso ou não tenha sido devidamente preparado para orientar o aluno, corre-se o risco de um atendimento inadequado que pode levar o aluno a abandonar a única possibilidade de interação com o tutor”.

A partir do exposto por Almeida (2006), referente à relação tutor-aluno, entendemos ser possível e pertinente expandir essa concepção para todas as relações em que, em um curso a distância, o aluno está envolvido (aluno-tutor, aluno-monitor), além das relações que perpassam a função do tutor (tutor-aluno, tutor-professor, tutor-pedagogo). Dessa forma, uma formação que considere as boas práticas no atendimento ao cliente dos profissionais que atuam no EAD, pensando o aluno ou tutor como o cliente a ser atendido, permite estabelecer e manter um vínculo necessário aos cursos a distância.

2.2. A CAPACITAÇÃO POR TRILHAS DE APRENDIZAGEM

Nesta subseção abordamos aspectos relacionados à trilha de aprendizagem como método de capacitação com o intuito de subsidiar o trabalho na construção da trilha que será aplicada como forma de capacitação/formação para o Atendimento Educacional.

De acordo com Almeida (2013), “o conceito de trilhas de aprendizagem procura conciliar as necessidades da organização com as aspirações de seus membros, assegurando certa autonomia às pessoas”. Tal asserção pode ser complementada pelo postulado por Freitas (2002, p.2) pois, “os caminhos são múltiplos e específicos para cada pessoa, uma vez que a trajetória percorrida por um indivíduo é diferente da trilhada por outro, mesmo que eles estejam exercendo idênticas funções”.

Almeida (2013) também oferece alguns exemplos de bons recursos a serem empregados na composição de trilhas, como *benchmarking*, bem como a participação em cursos, encontros, seminários e as fontes de informação, como livros, vídeos, sites, revistas. Dessa forma, as trilhas de aprendizagem se apresentam como uma importante ferramenta de capacitação, pois tal método pode ser aplicado para sistematizar e estruturar conceitos, a partir de uma considerável variedade de recursos. Ademais, a trilha ficará à disposição do indivíduo para seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Assim, as trilhas de aprendizagem oportunizam ao indivíduo a confluência de uma variedade de recursos para promover sua aprendizagem e capacitação de forma autônoma, sendo respeitado seu ritmo de aprendizagem, como menciona Freitas (2002, p. 5)

as pessoas aprendem de acordo com as suas necessidades de transformar o mundo, na existência de um caminho a percorrer, com ponto de partida e de chegada, na necessidade de garantir um mapa de oportunidades e no pressuposto de que cada um tem um conjunto de caminhos pessoais e profissionais específicos a serem trilhados ao longo da vida.

Cabe destacar que alguns aspectos característicos das trilhas de aprendizagem, como, por exemplo, a flexibilidade e a autonomia, também podem se apresentar como uma desvantagem, visto que em algumas análises já foi identificada “dificuldade quanto à aderência por parte dos colaboradores” (ALMEIDA, 2013), questão que deve ser devidamente observada, em razão da trilha de aprendizagem pressupor o protagonismo do indivíduo em seu processo de aquisição do conhecimento. Contudo, é necessário atentar, como dito por Freitas e Brandão (2005, p. 8), que “não se pode atribuir essa responsabilidade somente a ele. Cabe à organização fornecer os direcionamentos necessários e oportunidades de aprendizagem”.

A concepção de a responsabilidade sobre a trilha de aprendizagem deve ser compartilhada é um entendimento que vai ao encontro do objetivo deste trabalho,

visto que pretende elaborar e aplicar uma trilha de aprendizagem oportunizando ao profissional que atua no EAD formação/capacitação em aspectos do atendimento educacional, mas também considerando sua autonomia para trilhar os conceitos de acordo com sua formação inicial e seus interesses pessoais e profissionais.

2.3. MAPAS CONCEITUAIS

Ora, entendemos ser apropriado nos debruçarmos em aspectos relacionados ao mapa conceitual, método advindo da teoria de aprendizagem significativa, compreendendo-o como subsídio para a construção da trilha de aprendizagem pois permite ilustrar, de forma visual, as relações entre os conceitos e também propiciar ao indivíduo uma aprendizagem autônoma.

A teoria cognitiva de aprendizagem de David Ausubel entende que a aprendizagem significativa ocorre quando uma nova informação (novo conhecimento) é “ancorada (o)” em um conhecimento pré-existente (chamados “subsunçores”) da estrutura cognitiva do indivíduo “com determinado grau de clareza, estabilidade e diferenciação” (MOREIRA, 1997, p. 5). Essa teoria motivou Joseph Novak e seus colaboradores a desenvolver o mapeamento conceitual, método elaborado em meados nos anos 1970 na Universidade de Cornell, nos Estados Unidos (MOREIRA, 1997).

Conforme Arxer (2008, p.8) “o mapeamento conceitual é uma técnica muito flexível e em razão disso pode ser usados em diversas situações e diferentes finalidades; instrumento de análise de técnicas, recurso de aprendizagem, meio de avaliação, recurso didático”.

Outra contribuição relevante quanto aos mapas conceituais é dada por Moreira (1997), para quem, de modo geral, “mapas conceituais, ou mapas de conceitos, são apenas diagramas indicando relações entre conceitos” e a construção de mapas conceituais “considera uma estruturação hierárquica dos conceitos que serão apresentados tanto através de uma diferenciação progressiva quanto de uma reconciliação integrativa” (TAVARES, 2007, p. 73). Assim, tais “diagramas não podem ser confundidos com organogramas ou diagramas de fluxo, pois não implicam sequência, temporalidade ou direcionalidade, nem hierarquias organizacionais ou de poder” (MOREIRA, 1997, p. 1).

Dessa forma, um mapa conceitual construído com aspectos do atendimento educacional se apresenta como um possível recurso pedagógico em uma trilha de aprendizagem sobretudo graças à sua versatilidade, uma vez que “é possível traçar-se um mapa conceitual para uma única aula, para uma unidade de estudo, para um curso ou, até mesmo, para um programa educacional completo” (MOREIRA, 1997, p. 3).

2.4. APRENDIZAGEM BASEADA EM PROBLEMAS

Apresentamos nesta subseção alguns aspectos relacionados à aprendizagem baseada em problemas (ABP), que fornecerá instrumentos para elaboração de intervenções na trilha de aprendizagem visando permitir ao indivíduo confrontar situações reais com os conceitos disponíveis na trilha.

De acordo com Bizarria et al. (2013), a ABP está referenciada na teoria do processamento da informação e é influenciada por diversas teorias “desde Bruner e Dewey, passando por Piaget, Vygostky e Kolb, que propõe um modelo teórico a que denominou de aprendizagem vivencial” (BIZARRIA et al., 2013. p. 284).

Ainda de acordo com esses autores, a ABP “envolve o aluno ativamente na construção do conhecimento, em situações cotidianas e concretas” (BIZARRIA et al., 2013. p. 285). Assim, o sujeito envolvido passa a aprender a partir da resolução de situações reais. A ubiquidade dos processos de aprendizagem a partir de problemas é observada por Jonassen (2004, p. 1, tradução da autora)², quando diz que:

“aprendizagem em todo o mundo, onde as pessoas vivem e trabalham, é onipresente e essencial para a sobrevivência, quanto mais ao progresso. Nas casas, empresas, organizações e nas sociedades de todas as culturas, a aprendizagem é orientada por problemas que precisam ser resolvidos”.

O autor ainda apresenta os diferentes tipos de problemas, dividindo-os em 11 categorias: problemas lógicos (ou quebra-cabeças); algoritmos; problemas com história; problemas com uso de regras; tomada de decisão; solução de problemas (ou descoberta de defeitos); problemas de solução e diagnóstico; desempenho estratégico; análise de casos; projetos; e dilemas.

Particularmente para o desenvolvimento deste trabalho foram escolhidos os tipos de problemas caracterizados a seguir, como forma de incentivo à participação

² “*learning in the every world, where people live and work, is omnipresent and essential to survival, let alone progress. In homes, businesses, organizations, and societies in every culture, learning is driven by problems that need solving*”. JONASSEN, David H. **Learning to solve problems: An instructional design guide.** John Wiley & Sons, 2004, p. 1.

na trilha de aprendizagem sobre o atendimento educacional, visto que abordam-se problemas cotidianos enfrentados no atendimento aos alunos (ou tutores, no caso do suporte realizado por pedagogos ou analistas educacionais).

- Problema com uso de regras: envolve múltiplas soluções e caminhos para sua resolução, obtida através do uso de regras predefinidas.
- Análise de casos: envolve a identificação do problema e a definição de ações alternativas para sua resolução, pois não possui uma resolução definida.
- Dilema: envolve decisões complexas e não previsíveis, uma solução pode satisfazer apenas um pequeno grupo de interesse.

Vale destacar que uma atividade baseada na ABP pode apresentar características de mais de um tipo de problema, mas o objetivo do trabalho é que as propostas de atividades sejam elaboradas com os direcionamentos apontados anteriormente.

2.5. ATENDIMENTO EDUCACIONAL

Passamos, agora, a verticalizar os conceitos relacionados ao tema da trilha de aprendizagem, no caso, o atendimento educacional, o objeto de capacitação/formação de profissionais do EAD.

Neste trabalho entendemos o atendimento educacional como o atendimento oral (telefônico, por exemplo) e verbal (escrito, por exemplo) realizado com alunos e tutores em cursos a distância, visando-se oferecer suporte e acompanhamento ao aluno em seu processo de aprendizagem e ao tutor em sua atuação durante o curso. Esse atendimento quando realizado de maneira adequada pode fortalecer o vínculo do aluno no curso. De acordo com Saraiva (1996, p. 17)

a utilização pedagógica deve ocupar lugar central no processo de planejamento da educação a distância. Respondendo a necessidades educacionais a serem atendidas, as alternativas de efetivação da relação pedagógica são o critério que deve presidir a escolha dos meios, o modo de produzir materiais, a organização da veiculação e dos canais de comunicação à distância entre professores e alunos durante todo o processo.

Assim, este trabalho aborda na constituição do mapa conceitual aspectos dos seguintes conceitos:

- (i) comunicação: elementos da comunicação, linguagem, comunicação verbal e não-verbal;

- (ii) qualidade: os dez princípios da qualidade total;
- (iii) conhecimento: técnicos, operacionais e específicos; e
- (iv) atendimento educacional: atendimento oral e escrito, considerando aspectos do atendimento ao cliente.

Pois consideramos importante trazer elementos do atendimento ao cliente para o atendimento educacional, que servirá como suporte para efetivar os canais de comunicação a distância entre alunos e tutores durante seu processo de aprendizagem.

3. METODOLOGIA

Neste capítulo, destinado à metodologia, apresentamos pontos relacionados ao desenvolvimento e aplicação da trilha de aprendizagem intitulada “Atendimento educacional” baseada no recurso pedagógico mapa conceitual para capacitação/formação de profissionais do EAD. Para o desenvolvimento do trabalho proposto foi elaborado um mapa conceitual a partir de conceitos relacionados ao atendimento ao cliente (como, exemplo, “qualidade” e “comunicação”, e subconceitos, como “elementos da comunicação”, “linguagem” etc.) como base teórica para formação sobre aspectos do atendimento educacional.

Este trabalho lançou mão de uma abordagem qualitativa que, por sua vez, tem por característica o “respeito ao caráter interativo entre os objetivos buscados pelos investigadores, suas orientações teóricas e seus dados empíricos” (GERHARDT, 2009, p. 32). Tal metodologia, portanto, vai ao encontro do intuito da pesquisa, de analisar a aplicação da trilha de aprendizagem em profissionais que atuam no ensino a distância, a partir de momentos de estímulo (intervenções com ABP) na participação/leitura dos elementos constituintes da trilha e o *feedback* desses profissionais, também sendo um método interessante para avaliar a relevância dessa capacitação/atualização para sua atividade profissional. Ademais, salientamos a natureza aplicada da pesquisa que, segundo Gerhardt (2009, p. 35), “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos”.

Além de, possuir procedimentos de pesquisa ação que “recorre a uma metodologia sistemática, no sentido de transformar as realidades observadas, a partir da sua compreensão, conhecimento e compromisso para a ação dos elementos envolvidos na pesquisa” (FONSECA, 2002, p. 34).

Para tanto, o trabalho foi aplicado em colaboradores de uma empresa que atua há mais de 20 anos no mercado digital, com estratégias para criar, implementar e oferecer soluções inovadoras para educação a distância. A empresa possui escritórios em Belo Horizonte, Brasília, São Paulo, Santa Catarina, Rio de Janeiro e Portugal.

À vista disto, foi construído um mapa conceitual com o *software* gratuito Cmap Tools®, que permite o vínculo de vídeos, links, textos externos, imagens, entre outros, para ser aplicado como recurso da trilha de aprendizagem, com o objetivo de

ilustrar a relação entre os conceitos e flexibilizar a disponibilização dos materiais teóricos para leitura e participação dos profissionais à medida que avançam na trilha.

A trilha de aprendizagem foi disponibilizada no *software* digital Confluence® para colaboração de equipes, visando dinamizar sua divulgação e acesso, pois tal recurso permite a criação, o compartilhamento e a colaboração dos usuários de forma mais rápida (ATLASSIAN, 2018). Durante as quatro semanas de aplicação da trilha de aprendizagem, os profissionais foram estimulados, a visitar semanalmente a página da trilha e isso foi feito por meio da divulgação de pequenas partes dos conteúdos da trilha de aprendizagem utilizando a rede social corporativa Social Base®, que tem por objetivo facilitar a comunicação e transmissão de informações internas aos funcionários da empresa (SOCIAL, 2018).

Vale destacar que uma das principais características da trilha de aprendizagem diz respeito à sua flexibilização. Coerentemente com tal flexibilidade, em nossa proposta os profissionais foram convidados a participar, e não “obrigados”, vislumbrando-se, então, a autonomia do profissional quanto aos conteúdos que considera relevante para sua capacitação/atualização. Para que fosse possível um mínimo de acompanhamento da participação dos colaboradores, foram inseridas três intervenções na trilha de aprendizagem, convidando-os a compartilhar suas opiniões e conclusões no Confluence®, ou seja, na página de divulgação da trilha.

As intervenções foram elaboradas trazendo exemplos do dia a dia profissional, com base nas teorias da aprendizagem baseada em problemas, apoiada nos exercícios de “problemas com uso de regras”, “análise de casos” e “dilemas”, pois a ABP possui uma estratégia de ensino que é coerente com a base teórica das trilhas de aprendizagem que “unem conhecimento teórico e desenvolvimento prático de habilidades e atitudes” (EAD SKILL, 2017).

Como forma de validação da aplicação da trilha de aprendizagem, na quarta e última semana de disponibilização da trilha foi solicitado aos profissionais que participaram das intervenções propostas na trilha que a avaliassem por meio de um formulário online, destacando-se que o preenchimento do formulário não foi obrigatório.

O formulário apresentou onze questões distribuídas com os as seguintes categorias: identificação do profissional (primeira e segunda questão); autoavaliação do profissional no uso da trilha (da terceira a quinta questão); avaliação da trilha e os

materiais disponibilizados (da sexta a nona questão) e sugestões de melhoria para serem implementadas na trilha (décima e décima primeira questão).

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1. DESENVOLVIMENTO E APLICAÇÃO DA TRILHA DE APRENDIZAGEM

Trazemos nesta subseção os aspectos relacionados aos desafios e aos resultados obtidos durante o desenvolvimento e aplicação da trilha de aprendizagem, com base no recurso pedagógico mapa conceitual, como formação/capacitação de profissionais que atuam em cursos a distância.

As primeiras considerações estão relacionadas ao desenvolvimento da trilha propriamente dita, pois foi necessário realizar leituras sobre os conceitos relacionados ao tema atendimento educacional, a fim de obtermos subsídios teóricos para a elaboração do mapa conceitual e para a escolha dos materiais que foram vinculados à trilha.

A diversidade dos materiais é muito importante na construção da referida trilha, em acordo com Almeida (2013), já mencionamos aqui (a diversidade de cursos, encontros, materiais que sejam fonte de informação etc.). Visto isso, foram utilizados vídeos, apresentações em slides, artigos de diversas fontes, imagens, fluxogramas, descrições, testes relacionados aos conceitos, além das intervenções utilizando a ABP.

Para a elaboração das intervenções utilizando a ABP foram necessárias entrevistas com colaboradores para identificar situações reais de atuação dos profissionais de cursos a distância, visando trazer para a trilha um diálogo entre a teoria apresentada e sua aplicação em situações problema que simulam o cotidiano do trabalho.

A escolha do *software* Cmap Tools® para a elaboração do mapa conceitual foi baseada em sua gratuidade e na estrutura do software, que possibilita a vinculação de diferentes formatos de arquivos para complementar as informações dos conceitos (Figura 1), além de permitir que o mapa seja arquivado (“salvo”) no formato html (extensão de uma página *web*).

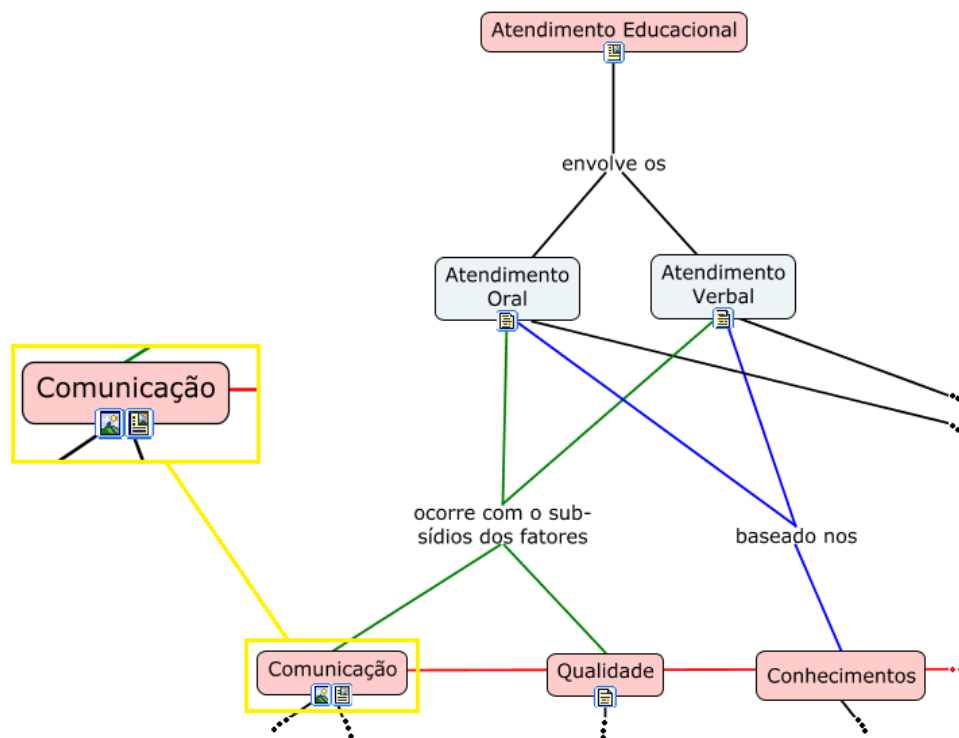


FIGURA 1 - Representação de parte da trilha de aprendizagem. (Destaque para os ícones de disponibilização de materiais externos de consulta - trilha completa no Apêndice 1)

Fonte: Arquivo da autora (2018)

Outro ponto em destaque foi a análise da forma de disponibilização da trilha e, nesse sentido, foi pensada a disponibilização da trilha de aprendizagem no formato de salvamento do mapa *conceitual*, como um html diretamente em uma página da trilha de aprendizagem no Confluence®, o que, afinal, apresentou-se ser inviável devido a restrições de segurança do próprio *software*. Como solução, o formato html foi salvo diretamente na rede empresarial e na página criada foi disponibilizado o *link* de acesso direto para a trilha a partir do local de salvamento.

Como a empresa possui colaboradores que trabalham no regime chamado de “*home office*”, o acesso à trilha de aprendizagem foi disponibilizado por meio de dois *links*, um para o colaborador que atua diretamente ligado na rede empresarial e outro para o colaborador que atua fora dela, assim pudemos garantir que todos os colaboradores que desejassem realizar a trilha conseguiriam fazê-lo.

Após a criação da página no Confluence® contendo a trilha de aprendizagem, para que os colaboradores pudessem acessá-la, foram realizadas divulgações periódicas no Social Base® convidando-os a participar. Foram elaboradas imagens e textos convidativos, durante as três primeiras semanas de disponibilização da

trilha e as postagens aconteceram no 1º, 11º, 18º dia após a criação da página. Na quarta semana de disponibilização, nos dias 24º e 30º foram realizadas postagens para convidar os participantes da trilha à avaliá-la. O Social Base®, por se tratar de uma rede social, permite acompanhar o número de usuários que visualizaram as postagens, mostrando uma média de 60 visualizações por postagem.

Durante o período de aplicação houveram três *feedbacks* na página de disponibilização da trilha, parabenizando-a e destacando a importância do tema para o desenvolvimento do atendimento realizado por monitores e tutores. Reproduzimos, um deles: “Gostaria de parabenizar a iniciativa. É uma ideia muito bacana, que permite o aprimoramento da equipe sobre o tema. A ideia de utilizar o mapa conceitual é ótima! Parabéns!”. Contudo, os convites realizados dentro das intervenções da trilha com o intuito de acompanhar o progresso do usuário com o compartilhamento das resoluções a respeito dos problemas cotidianos (intervenções usando ABP) não aconteceram, o que talvez seja resultado da não obrigatoriedade da realização de tal atividade, ou ainda, pelo fato de que o colaborador não tenha se sentido à vontade para compartilhar o que produziu, o que não impede que o colaborador tenha realizado a tarefa e apenas não a tenha publicado na página da trilha no Confluence®.

Observamos, assim, que, para estimular o compartilhamento da resolução das intervenções pelos colaboradores em sua passagem pela trilha, pode ser realizada a entrega de certificados sobre o tema, associada à publicação de determinadas resoluções na página de divulgação. Poderia por exemplo, ser necessária a publicação de duas das três intervenções disponíveis para que o colaborador recebesse uma certificação de sua capacitação. Tal possibilidade também implicaria e permitiria o desenvolvimento de um fórum de discussão na página de divulgação da trilha e estimularia a construção da aprendizagem em grupo.

4.2. AVALIAÇÃO DA TRILHA DE APRENDIZAGEM

Esta subseção analisa os resultados e discussões a respeito da aplicação do formulário de avaliação da trilha de aprendizagem, que foi respondido por cinco colaboradores voluntários.

Vale destacar que a trilha de aprendizagem foi disponibilizada com o caráter não obrigatório para 157 colaboradores, referente a todas as áreas de atuação da

empresa, dentre os quais, 33 atuam nas funções diretamente relacionados ao atendimento educacional, que são: monitores a distância, tutores a distância (internos) e analistas educacionais.

A questão 1 do formulário solicitava o nome do respondente, que não será aqui identificado, sendo utilizada em caso de eventuais dúvidas que surgissem da leitura do formulário e da necessidade de entrevistas complementares além das respostas apresentadas no formulário de avaliação da trilha de aprendizagem.

A partir da análise da questão 2, identificamos que 80% dos respondentes atuam em funções/cargos que estão diretamente relacionados ao atendimento educacional (Gráfico 1), seja no atendimento de alunos, no caso dos Monitores de cursos a distância, abrangendo 60% dos respondentes, seja no atendimento de tutores, no caso do Analista Educacional, abrangendo 20% dos respondentes. Devido à disponibilização da trilha para todos os colaboradores da empresa, observou-se que 20% dos respondentes atuam indiretamente com o tema proposto na trilha, no caso o respondente que atua como Especialista em Tecnologia.

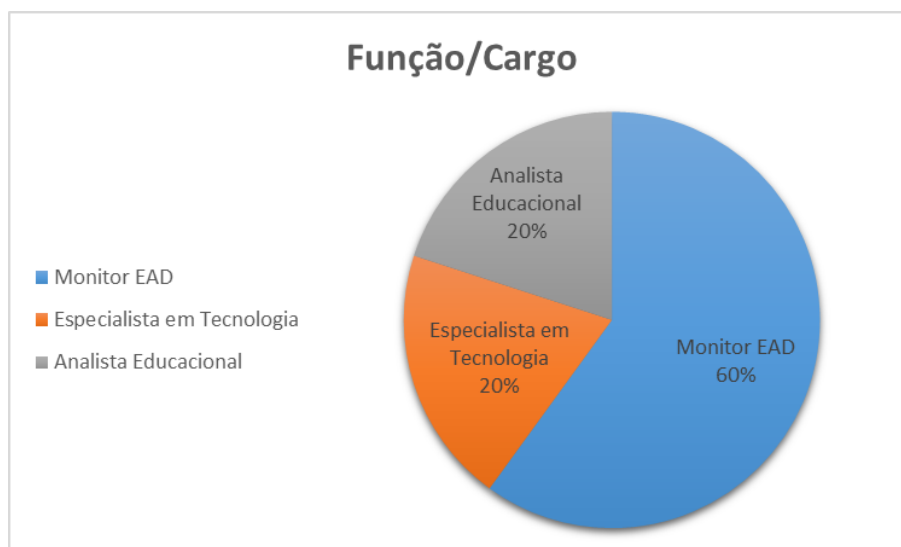


Gráfico 1 - Função/Cargo dos respondentes.
Fonte: Elaborado pela autora (2018).

A partir da análise das questões 3 a 5, identificamos que os respondentes realizaram a trilha por interesse próprio (100%) (Gráfico 2), característica fundamental para a constituição de uma trilha de aprendizagem. Ademais, observando as leituras efetuadas e a realização das intervenções, mesmo que não compartilhando na página de divulgação da trilha, notamos a autonomia que o colaborador obteve para realizar sua aprendizagem utilizando a trilha.

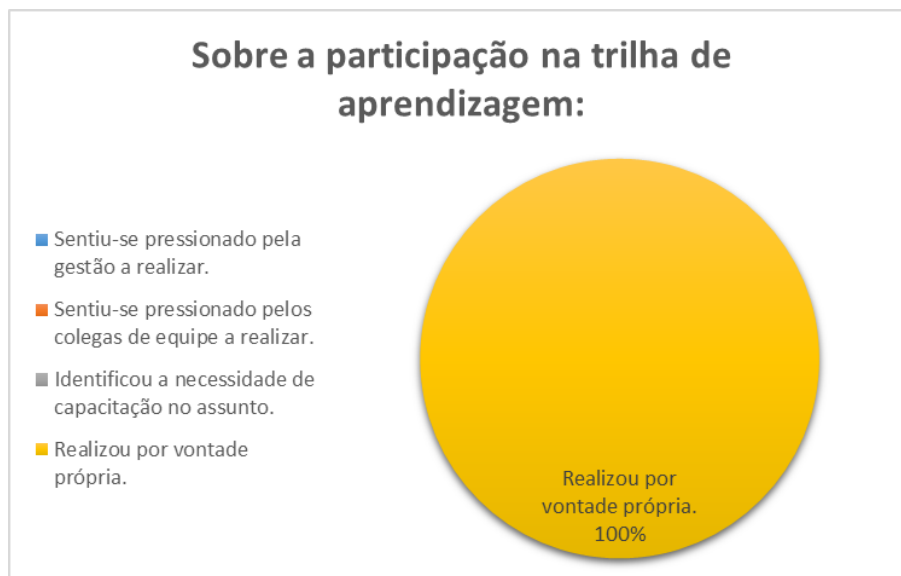


Gráfico 2 - Obrigatoriedade da participação na trilha de aprendizagem.
Fonte: Elaborado pela autora (2018).

Detalhadamente, temos que, 67% dos respondentes leram todos os materiais disponibilizados na trilha, enquanto 17% leram apenas os materiais relacionados ao conteúdo de Comunicação e 16% leram os materiais relacionados ao conteúdo de Atendimento Educacional (Gráfico 3).

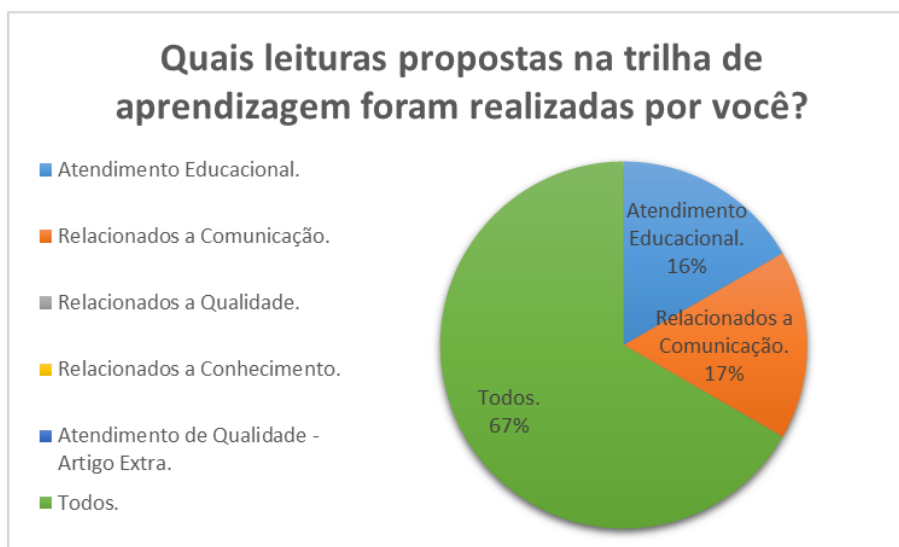


Gráfico 3 - Realização das leituras propostas na trilha.
Fonte: Elaborado pela autora (2018).

No que tange à realização das intervenções propostas na trilha, temos que 33% dos entrevistados realizaram a primeira intervenção, outros 33% não realizaram nenhuma das intervenções, 17% realizaram a segunda intervenção e 17% realizaram todas as intervenções propostas (Gráfico 4).

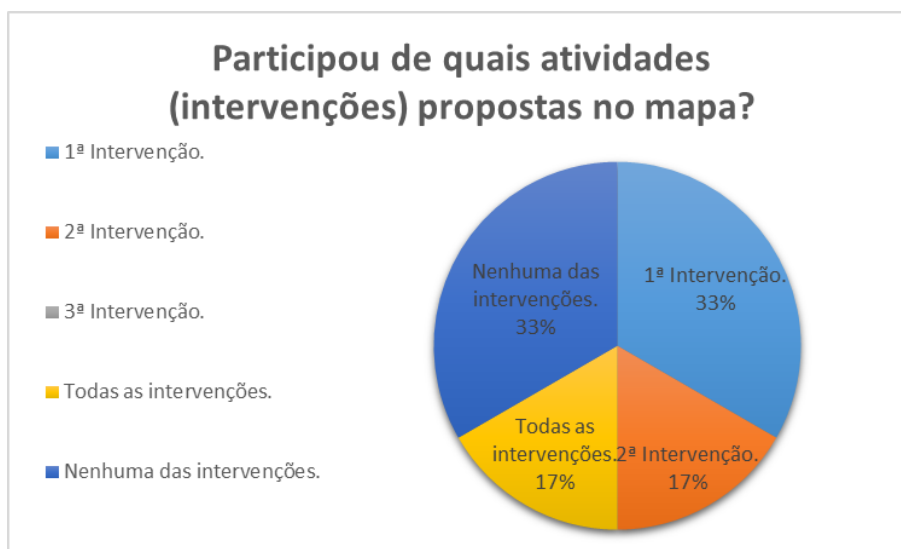


Gráfico 4 - Realização das intervenções propostas na trilha.
Fonte: Elaborado pela autora (2018).

A partir da análise das questões de 6 a 9, identificamos que 80% dos respondentes consideraram que os conceitos apresentados na trilha, a relação deles com sua atuação profissional e a influência que a trilha pode ter em sua atuação, como “muito relevante” (Gráficos 5, 6 e 7), esses dados de avaliação estão diretamente vinculados ao fato desses respondentes atuarem diretamente no atendimento de alunos e tutores (monitores de curso a distância e analista educacional), e apenas 20% avaliaram como “relevante”, respondente que atua indiretamente com o atendimento. A partir desses resultados podemos confirmar a importância do tema para os profissionais que atuam em cursos a distância.

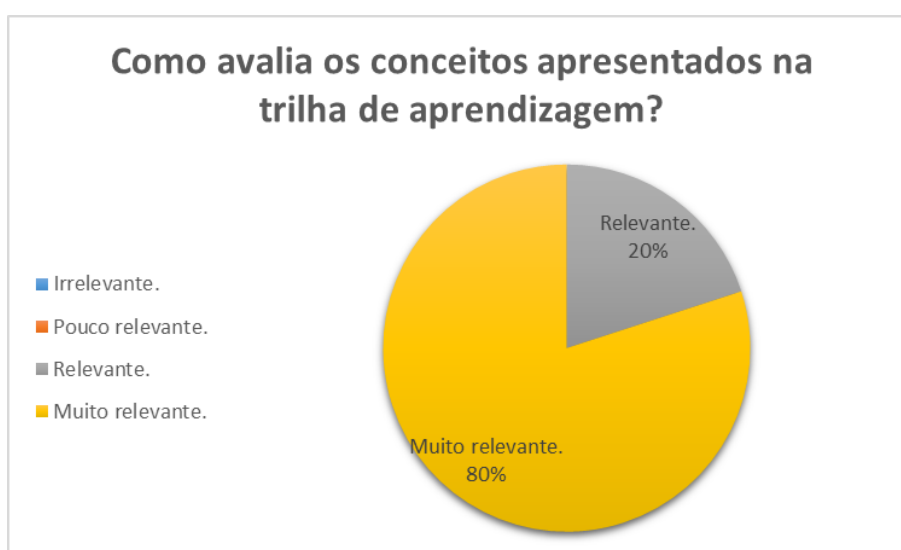


Gráfico 5 - Avaliação dos conceitos apresentados na trilha.
Fonte: Elaborado pela autora (2018).



Gráfico 6 - Avaliação da relação dos conceitos com a função e atuação profissional.
Fonte: Elaborado pela autora (2018).



Gráfico 7 - Avaliação da influência da trilha na função e atuação profissional.
Fonte: Elaborado pela autora (2018).

Os respondentes, quando questionados sobre a indicação da trilha para a capacitação de novos colaboradores, apontam que 60% indicaria a trilha sem nenhuma alteração e 40% indicaria a trilha com alterações (Gráfico 8), essas alterações foram apresentadas na questão 9a, *Caso tenha assinalado a opção Indicaria com alterações, na questão anterior utilize esse espaço para descrever quais seriam essas alterações.*, que complementa a questão 9.

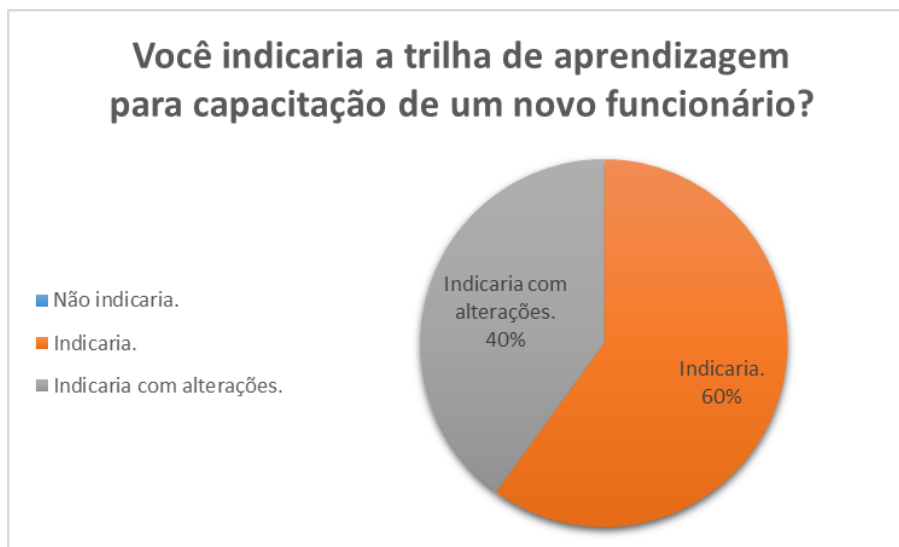


Gráfico 8 - Avaliação da trilha para capacitação inicial do colaborador.
Fonte: Elaborado pela autora (2018).

Os respondentes trouxeram algumas observações e sugestões, como as seguintes: “Talvez fazer a trilha mais linear (sem itens que ‘voltam pra cima’ por exemplo) para novos colaboradores, afim de facilitar a visualização” e “Tentaria utilizar outras ferramentas na construção, o conteúdo é ótimo”. Tais considerações dos respondentes podem estar relacionadas às características individuais da aprendizagem: como cada um aprende a partir das suas relações internas de conteúdo, cada um elaboraria seu mapa conceitual sobre o tema de forma diferente e única.

Na descrição da trilha presente em sua página de divulgação não foi explicitado o uso do mapa conceitual como ferramenta pedagógica para base de desenvolvimento da trilha, e, agora, entende-se que tal informação poderia ser muito relevante para a impressão dos usuários durante sua passagem por ela. Assim, talvez informados do mapa conceitual como um recurso pedagógico, os respondentes tivessem outras percepções do que as que nos foram oferecidas.

A partir da análise da questão 10, *Como você avalia sua capacitação inicial, na época da entrada na empresa, se tivesse acontecido utilizando essa trilha de aprendizagem?*, os respondentes quando questionados sobre como teria sido sua capacitação inicial na empresa se tivessem usado a trilha, quatro dos cinco respondentes apontaram em sua maioria uma utilização satisfatória como em: “Teria facilitado muito me processo de entendimento das atividades da empresa”. O outro respondente indicou que não poderia ser empregada isoladamente: “Gostei bastante

da trilha, principalmente por ser muito intuitiva. Acredito que somente ela não seria eficaz mas com certeza seria muito bom tê-la utilizado durante minha capacitação”. Assim, para essa abordagem devemos levar em consideração dois pontos: (i) que o tema da trilha não aborda todos os conteúdos relacionados a função do profissional, mas apenas parte dele; e (ii) que a aprendizagem é uma característica individual e a trilha não precisa descartar um treinamento presencial podendo, por exemplo, ser complementada por ele no processo da capacitação.

A partir da análise da questão 11, *Quais alterações/sugestões de organização da trilha e de materiais você considera importante?*, os respondentes foram convidados a sugerir melhorias para o desenvolvimento da trilha, sendo que um deles não respondeu, dois deles não indicaram alterações e dois deles apresentaram sugestões relacionadas à questão visual da trilha – “Evitar essas voltas (itens que voltam e se entrelaçam) e tópicos mais chamativos (em caixa alta ou em outra cor)” – e da estrutura de exibição dela – “O conteúdo é ótimo, só usaria outras ferramentas na construção”.

As respostas oferecidas são considerações válidas para a melhoria da trilha, pois alterações que permitam que ela seja mais visual e intuitiva favorecem o processo de aprendizagem do colaborador que utilizá-la para uma capacitação/atualização conceitual. Um dos respondentes novamente indicou que era importante “evitar as voltas”, porém, sua presença é importante visto que elas são representações das relações entre conceitos chaves do mapa constituinte da trilha e, como mencionado anteriormente, a construção de um mapa conceitual é única e individual.

Como trazido por Freitas e Brandão (2005, p. 7) e observamos na aplicação da trilha de aprendizagem sobre o atendimento educacional,

trilhas de aprendizagem remetem à idéia de liberdade, de autonomia para construir o próprio caminho. Além disso, como as trilhas vinculam-se à formação de competências, elas geralmente extrapolam os limites de um cargo específico, voltando-se para o desenvolvimento integral e contínuo da pessoa e para o desempenho de papéis ocupacionais mais amplos.

Dessa forma, constatamos que a aplicação da trilha ao grupo de profissionais de cursos a distância mostrou-se satisfatória, tanto no que concerne à importância do tema abordado, quanto ao retorno obtido pelo participantes dela e, ainda, enquanto o recurso pedagógico empregado para sua elaboração.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para a execução deste projeto os objetivos específicos foram de suma importância, pois delimitam cada etapa constitutiva do trabalho, partindo do desenvolvimento do mapa conceitual abordando o tema “atendimento educacional” e sua aplicação em profissionais que atuam em cursos a distância sob a forma de capacitação/atualização, além da análise das participações e *feedback* desses profissionais e a validação do uso do mapa conceitual como trilha de aprendizagem.

Dessa forma concluímos que o objetivo geral do trabalho, ou seja, desenvolver e aplicar uma trilha de aprendizagem para capacitação/atualização do profissional em EAD baseado no recurso pedagógico mapa conceitual, abordando os conceitos relacionados ao atendimento educacional, foi executado com êxito, tomando como referência o retorno apresentado pelos respondentes da trilha.

Como sugestão para trabalhos futuros que visem desenvolver trilhas de aprendizagem baseada em mapas conceituais, deve-se levar em consideração os seguintes fatores:

- o público a que se destina a trilha de aprendizagem, além do público que pode vir a ter interesse;
- a relevância do tema para esse público;
- os *softwares* que serão utilizados e sua compatibilidade;
- a diversidade de materiais para alcançar as diferenças de aprendizagem dos indivíduos; e
- a produção de uma estrutura clara e de fácil interpretação.

Observamos ainda que, com o intuito de aprimoramento da trilha de aprendizagem, será necessária a inserção de uma descrição dos mapas conceituais na página de divulgação da trilha, de forma a explicitar aos colaboradores que esse recurso foi empregado como base de estrutura da trilha de aprendizagem e atualizar os quadros do mapa conceitual visando deixar os conceitos chave com maior destaque na trilha.

6. REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. A. Trilhas de Aprendizagem: um estudo de caso. In: Congresso Nacional de Excelência em Gestão. 9, 2013. Rio de Janeiro. **ANAIS...** Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/educacao/trilhas-de-aprendizagem-um-estudo-de-caso/56827>>. Acesso em: 30 mar. 2018.

ALMEIDA, M. E. B. **Educação a distância no Brasil:** diretrizes políticas, fundamentos e práticas. São Paulo, 2006. Disponível em: <http://www.igm.mat.br/profweb/sala_de_aula/mat_computacional/2006_2/artigos/artigo2.pdf>. Acesso em: 8 mar. 2018.

_____. **Transformações no trabalho e na formação docente na educação a distância on-line.** Brasília: Em aberto, n. 84, v. 23. Nov. 2010.

ARXER, E. A. **Aspectos do ensino de química analítica qualitativa a partir de mapas conceituais.** Araraquara, São Paulo: UNESP, 2008. Unesp. Monografia, Instituto de Química, UNESP, 2008. Disponível em: <<https://www.researchgate.net/publication/305222238>>. Acesso em: 1 abr. 2018.

ATLASSIAN. **Confluence.** (Software). 2018. Disponível em: <<https://br.atlassian.com/software/confluence>>. Acesso em: 9 mar. 2018.

BIZARRIA, Fabiana Pinto de Almeida et al. Aprendizagem Baseada em Problemas em Contextos de Educação à Distância. **Revista EDaPECI**, v. 13, n. 2, p. 278-297, 2013.

EAD SKILL. Treinamento e Desenvolvimento: O que são e quais os benefícios das trilhas de aprendizagem? 2017. Disponível em: <<http://blog.eadskill.com.br/o-que-sao-e-quais-os-beneficios-das-trilhas-de-aprendizagem/>>. Acesso em: 9 abr. 2018.

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FREITAS, I. A. Trilhas de desenvolvimento profissional: da teoria à prática. In: Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 26, 2002, Salvador. **ANAIS ELETRÔNICOS...** Salvador, 2002. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2002-cor-1336.pdf>>. Acesso em: 2 mar. 2018.

FREITAS, I. A. BRANDÃO, H. P. Trilhas de aprendizagem como estratégia para desenvolvimento de competências. In: Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 29, 2005, Brasília. **ANAIS ELETRÔNICOS...** Brasília: 2005. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2005-gpra-0316.pdf>>. Acesso em: 2 mar. 2018.

GERHARDT, T. E. SILVEIRA, D. T. (Org.), **Métodos de pesquisa**. UAB/SEAD/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em: 16 fev. 2018.

JONASSEN, David H. **Learning to solve problems: An instructional design guide**. John Wiley & Sons, 2004.

MOREIRA, M. A. Mapas conceituais e aprendizagem significativa. **O Ensino - Rev. Gálico Portuguesa de Sócio-Pedagogia e Sócio-Linguística**, Pontevedra/Gálicia/Espanha e Braga/Portugal, nº 23 e 28: 87-95, 1988. Adaptado e atualizado, 1997. Disponível em: <<https://www.if.ufrgs.br/~moreira/mapasport.pdf>>. Acesso em: 31 mar. 2018.

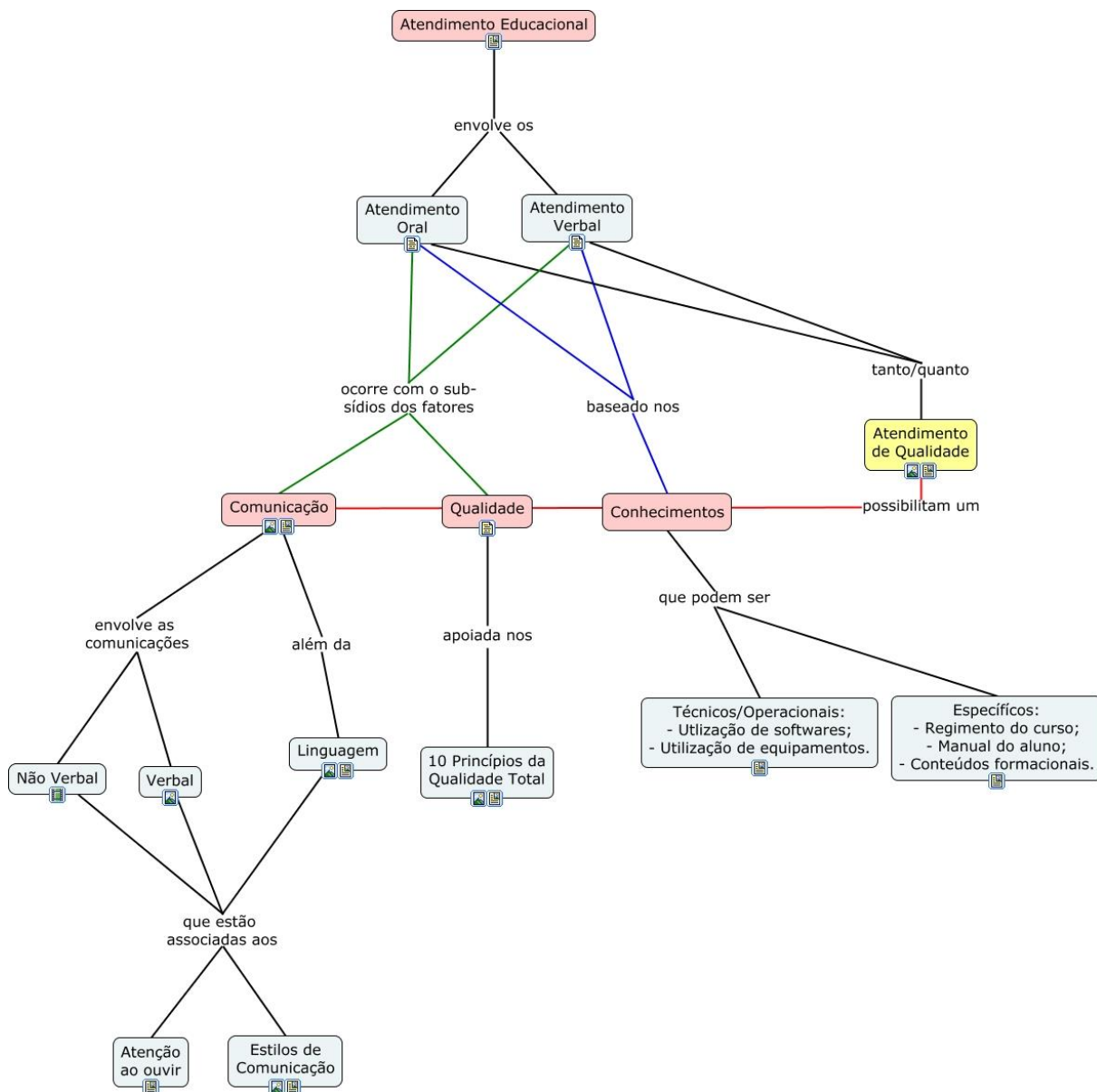
TAVARES, R. Construindo mapas conceituais. **Ciências & Cognição**: v 12, pp. 72-85, 2007. Disponível em: <<http://www.cienciasecognicao.org/pdf/v12/m347187.pdf>>. Acesso em: 1 abr. 2018.

SARAVA, T. **Educação a distância no Brasil: lições da história**. Brasília: Em Aberto, ano 16, n. 70. 1996.

SOCIAL Base. **Social base**: rede social corporativa. Rede Social, 2018. Disponível em: <<https://www.socialbase.com.br/>>. Acesso em: 9 abri. 2018.

APÊNDICE 1

Trilha de aprendizagem usando o recurso pedagógico mapa conceitual sobre o tema “Atendimento Educacional”.



APÊNDICE 2**Questionário de avaliação da trilha de aprendizagem “Atendimento Educacional”**

Formulário de Avaliação - Trilha de Aprendizagem “Atendimento Educacional”

1) Nome. (não obrigatório)

2) Função/cargo.

3) Sobre a participação na trilha de aprendizagem:

- Sentiu-se pressionado pela gestão a realizar.
- Sentiu-se pressionado pelos colegas de equipe a realizar.
- Identificou a necessidade de capacitação no assunto.
- Realizou por vontade própria.

4) Quais leituras propostas na trilha de aprendizagem foram realizadas por você?

- Atendimento Educacional.
- Relacionados a Comunicação.
- Relacionados a Qualidade.
- Relacionados a Conhecimento.
- Atendimento de Qualidade - Artigo Extra.
- Todos.

5) Participou de quais atividades (intervenções) propostas no mapa?

- 1ª Intervenção - Que abordou o Atendimento Educacional e a Comunicação.
- 2ª Intervenção - Que abordou a Qualidade Total.
- 3ª Intervenção - Que abordou a Qualidade Total, Comunicação.
- Todas as intervenções.
- Nenhuma das intervenções.

6) Como avalia os conceitos apresentados na trilha de aprendizagem?

- 1 - Irrelevante.
- 2 - Pouco relevante.
- 3 - Relevante.
- 4 - Muito relevante.

7) Como avalia a relação entre os conceitos apresentados na trilha com sua função e atuação profissional?

() 1 - Irrelevante.

() 2 - Pouco relevante.

() 3 - Relevante.

() 4 - Muito relevante.

() 5 - Outro: _____

8) Como avalia o impacto dessa trilha na sua função e atuação profissional?

() 1 - Irrelevante.

() 2 - Pouco relevante.

() 3 - Relevante.

() 4 - Muito relevante.

() 5 - Outro: _____

9) Você indicaria a trilha de aprendizagem para capacitação de um novo funcionário?

() Não indicaria.

() Indicaria.

() Indicaria com alterações.

9a) Caso tenha assinalado a opção Indicaria com alterações, na questão anterior utilize esse espaço para descrever quais seriam essas alterações:

10) Como você avalia sua capacitação inicial, na época da entrada na empresa, se tivesse acontecido utilizando essa trilha de aprendizagem?

11) Quais alterações/sugestões de organização da trilha e de materiais você considera importante?
