



**Carla Salgado Aguietas**

**Ambiente Virtual de Aprendizagem:  
um estudo de caso baseado  
em co-criação em *Design*  
na pandemia de COVID-19.**

**Dissertação de Mestrado**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Design da PUC-Rio.

Orientadora: Claudia Renata Mont'Alvão

Rio de Janeiro

Abril de 2024



**Carla Salgado Aguietas**

**Ambiente Virtual de Aprendizagem:  
um estudo de caso baseado  
em co-criação em *Design*  
na pandemia de COVID-19.**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Design da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

**Profa. Claudia Renata Mont'Alvão**

Orientadora

Departamento de Artes e Design - PUC-Rio

**Prof. Ravi Figueiredo Passos**

UFG - Universidade Federal de Goias/ Faculdade de Artes Visuais

**Profa. Maria Aparecida Campos Mamede Neves**

Departamento de Educação - PUC-Rio

Rio de Janeiro, 16 de Abril de 2024

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, do autor e do orientador.

### **Carla Salgado Agueiras**

Graduada em Desenho Industrial pela Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ. Especialista em Gestão e Estratégia de Marketing e em Educação a Distância pelas Faculdades Integradas de Jacarepaguá - FIJ. MBA em Gestão de Pessoas e Gestão de Marketing pelo Centro Universitário Internacional Signorelli - UNISIGNORELLI.

#### Ficha Catalográfica

Agueiras, Carla Salgado

Ambiente Virtual de Aprendizagem: um estudo de caso baseado em co-criação em *Design* na pandemia de COVID-19 / Carla Salgado Agueiras; orientadora: Claudia Renata Mont'Alvão. – 2024.

133 f. : il. color. ; 30 cm

Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Artes e Design, 2024.

Inclui bibliografia

1. Artes e Design – Teses. 2. Ambiente Virtual de Aprendizagem. 3. AVA. 4. Co-criação. 5. Design. 6. COVID-19. I. Mont'Alvão, Claudia Renata. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Artes e Design. III. Título.

CDD:700

À minha família – Ao meu amor Eduardo, por sempre me apoiar em  
minhas escolhas e aos meus pais, irmãs, sobrinha, cunhados,  
tios e primos por sempre torcerem pelo meu sucesso.

## Agradecimentos

Primeiramente, a Deus, a Nossa Senhora da Aparecida, aos meus familiares e amigos por toda a compreensão e apoio neste momento tão importante em minha vida.

À minha mãe Iolanda, por ser a minha maior incentivadora e acreditar sempre em mim.

À minha tia Vera, minha revisora maravilhosa.

Ao meu amor Eduardo, por sempre me apoiar em minhas escolhas e projetos.

As minhas irmãs Claudia e Catia, por sempre estarem ao meu lado e acreditarem em mim.

À minha sobrinha e afilhada amada Júlia, por me incentivar sempre.

Um agradecimento especial ao corpo Docente e Discente do UNISIGNORELLI, principalmente ao meu Reitor Dr. Hércules Pereira pela compreensão que tornou esta pesquisa possível.

À minha orientadora Claudia Renata Mont'Alvão, obrigada por ter acreditado no meu projeto e ter me guiado com muita sabedoria e paciência até aqui.

Um obrigado muito especial ao amigo Cid Boechat, por todas as dicas. Não estaria aqui sem elas.

À PUC-Rio, pela estrutura, quadro de professores e incentivo à pesquisa científica. É uma honra fazer parte desta instituição, especialmente ao Laboratório LEUI - PPG em *Design* da PUC-Rio.

## Resumo

Aguieiras, Carla Salgado, Mont'Alvão, Cláudia Renata. **Ambiente Virtual de Aprendizagem: um estudo de caso baseado em co-criação em *Design* na pandemia de COVID-19.** Rio de Janeiro, 2024. 133p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Artes e Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

A pandemia de COVID-19 revelou problemas graves gerados devido às mudanças climáticas e econômicas que o mundo vem passando há décadas. O mundo parou e teve que se reinventar a essa nova condição real. No dado momento, fez-se necessário uma conscientização própria e o entendimento da urgência de que cada indivíduo devesse ser estimulado a transformar seus hábitos. Como fonte de inspiração e de vasto material humano de pesquisa o foco foi o meio acadêmico, onde meu objetivo foi realizar um diagnóstico sobre as mudanças trazidas pela pandemia de COVID-19 a um Ambiente Virtual de Aprendizagem, no que tange suas interfaces e a experiência do usuário, a partir de um estudo de caso. Algumas questões foram levantadas na pesquisa: As mudanças atenderam realmente as necessidades dos discentes e docentes da IES em estudo? Passado o isolamento social elas precisam de revisão? De que forma elas impactam o ensino hoje, com as atividades retomadas presencialmente? Em relação à abordagem, defini como método de investigação no primeiro momento, fase 1, a pesquisa exploratória e no segundo momento, fase 2, a pesquisa explicativa. Os procedimentos técnicos adotados são: fase 1, primeiro uma pesquisa bibliográfica e na sequência uma revisão sistemática de literatura para complementar o que já foi investigado. De início na fase 2, apliquei o questionário aos docentes e aos discentes, respeitando o filtro temporal estipulado entre 2019 até 2023 para a escolha dos possíveis participantes que, apesar da divulgação por *e-mail* e *Instagram* teve baixa adesão. As técnicas: grupo de foco e entrevista contextualizada, fase 2, aconteceram de forma simultânea e permitiram o avanço na coleta de informações a partir de suas aplicações. Após toda a coleta de informações apresentei os resultados descritos na análise comparativa dos resultados. Por fim, obtive meios a responder as questões levantadas na pesquisa, pois de acordo com o que consegui concluo que sim as mudanças atenderam as necessidades da época, precisam de constante revisão e atualização e o AVA do UNISIGNORELLI, Prisma WEB, acrescentou em suas funcionalidades, as modificações propostas durante e após a pandemia.

## Palavras-chave

Ambiente Virtual de Aprendizagem; AVA; co-criação; *Design*; COVID-19.

## **Abstract**

Aguieiras, Carla Salgado, Mont'Alvão, Cláudia Renata. **Virtual Learning Environment: a case study based on co-creation in Design in the COVID-19 pandemic.** Rio de Janeiro, 2024. 133p. Master's Dissertation - Department of Arts and Design, Pontifical Catholic University of Rio de Janeiro.

*The COVID-19 pandemic revealed serious problems generated due to the climate and economic changes that the world has been experiencing for decades. The world stopped and had to reinvent itself to this new real condition. At a given moment, it was necessary to raise awareness and understand the urgency that each individual should be encouraged to transform their habits. As a source of inspiration and vast human research material, the focus was the academic environment, where my objective was to carry out a diagnosis on the changes brought by the COVID-19 pandemic to a Virtual Learning Environment, regarding its interfaces and experience. of the user, based on a case study. Some questions were raised in the research: Did the changes really meet the needs of students and teachers at the HEI under study? After social isolation, do they need review? How do they impact teaching today, with activities resumed in person? Regarding the approach, I defined exploratory research as the research method in the first phase, phase 1, and explanatory research in the second phase, phase 2. The technical procedures adopted are: phase 1, first a literature search and then a systematic literature review to complement what has already been investigated. Initially in phase 2, I administered the questionnaire to teachers and students, respecting the time filter stipulated between 2019 and 2023 to choose possible participants, which, despite dissemination via email and Instagram, had low participation. The techniques: focus group and contextualized interview, phase 2, took place simultaneously and allowed progress in collecting information from its applications. After all the information collection, I presented the results described in the comparative analysis of the results. Finally, I obtained the means to answer the questions raised in the research, because according to what I was able to conclude that yes, the changes met the needs of the time, they need constant review and updating and the UNISIGNORELLI AVA, Prisma WEB, added to its features, the modifications proposed during and after the pandemic.*

## **Keywords**

*Virtual learning environment; AVA; co-creation; Design; COVID-19.*

## Sumário

1 Introdução .....	16
1.1. Tema .....	18
1.2. Problema .....	18
1.3. Objetivo Geral .....	20
1.4. Objetivos Específicos .....	20
1.5. Objeto de Estudo .....	21
1.6. Justificativa .....	21
1.7. Metodologia Utilizada .....	22
1.8. Estrutura da Dissertação .....	24
2. EaD no Brasil, Ensino Remoto e Ensino Híbrido na Pandemia de COVID-19.....	25
2.1. EaD Brasileira no Ensino Superior: Vulnerabilidade, Dificuldades e Evasão .....	26
2.2. O Ensino Híbrido/Remoto: o Impacto da Pandemia da COVID-19 e o Ensino Emergencial .....	32
2.3. Reflexões sobre o Capítulo 2 .....	39
3. Conceitos, Métodos e Avaliações em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs).....	40
3.1. Conceitos de Experiência do Usuário (UX) .....	40
3.2. Conceitos de Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).....	42
3.3. <i>Conceitos de Design</i> Centrado no Humano (DCH) e Interação Humano Computador (IHC).....	44
3. 4. O <i>Design</i> Centrado no Humano (DCH) em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs).....	45
3.5. Métodos e Avaliações em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs).....	47

3.6. Reflexões sobre o capítulo 3.....	50
4. Objeto de Estudo: um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) de uma Instituição de Ensino Superior (IES).....	51
4.1. O processo de co-criação para atender a demanda de serviço durante a pandemia de COVID-19.....	66
4.2. Necessidades do usuário no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da Intituição de Ensino Superior (IES) em estudo .....	72
4.3. Reflexões sobre o Capítulo 4 .....	73
5. Método e Técnicas Aplicadas.....	74
5.1. Pesquisa Bibliográfica e Revisão sistemática – Fase 1 (Pesquisa Exploratória).....	76
5.1.1. Pesquisa Bibliográfica .....	76
5.1.2. Revisão Sistemática .....	76
5.2. Questionários, Grupo Focal e Entrevistas Contextualizadas – Fase 2 (Pesquisa Explicativa) .....	81
5.2.1. Questionário .....	84
5.2.2. Grupo de Foco .....	86
5.2.3. Entrevistas Contextualizadas .....	88
5.3. Reflexões sobre o Capítulo 5 .....	90
6. Apresentação e Análise Comparativa dos Resultados.....	91
7. Considerações Finais.....	95
8. Referências Bibliográficas.....	97
9. Anexos .....	105
10. Apêndices.....	108

## Lista de figuras

<b>Figura 1.1.</b> - As fases da Educação, relacionadas com inovações tecnológicas e tendências sociais .....	18
<b>Figura 2.1.</b> - Tecnologias para Recursos Educacionais Abertos .....	27
<b>Figura 2.2.</b> - Matrículas em Cursos de Graduação Presencial e EaD entre 2009 e 2018. ....	29
<b>Figura 2.3.</b> - Percentual de participação das instituições na UAB e na UNA-SUS. ....	35
<b>Figura 2.4.</b> - Percentual de instituições formadoras por região. ....	35
<b>Figura 2.5.</b> - Modalidades ofertadas pelas instituições respondentes .....	36
<b>Figura 2.6.</b> - Oferta de cursos regulamentados totalmente à distância. ...	36
<b>Figura 2.7</b> - Controle de acesso dos estudantes à plataforma virtual na modalidade EaD.....	37
<b>Figura 2.8.</b> - Controle de acesso dos estudantes à plataforma virtual na modalidade híbrida.....	37
<b>Figura 2.9.</b> - Número de vagas em cursos de graduação por tipo, segundo a categoria administrativa e a modalidade de ensino – BRASIL – 2022 ..	38
<b>Figura 2.10.</b> - Número de ingressantes de graduação por modalidade de ensino, segundo o grau acadêmico – BRASIL – 2022. ....	39
<b>Figura 3.1.</b> - O processo de Interação Humano Computador .....	45
<b>Figura 3.2.</b> - Incidência de métodos usados nas avaliações de AVAs ....	48
<b>Figura 3.3</b> - Métodos usados em teses para avaliações de AVAs.....	48
<b>Figura 3.4.</b> -Métodos usados em dissertações para avaliações de AVAs.	49
<b>Figura 3.5.</b> - Métodos usados em artigos para avaliações de AVAs .....	49
<b>Figura 4.1.</b> - Interfaces do AVA na visão dos alunos(as) da graduação presencial e EaD. ....	52
<b>Figura 4.2.</b> – Interfaces do AVA na visão do professor(as) e coordenador(as) da graduação presencial e EaD. ....	53
<b>Figura 4.3.</b> - Interface inicial do AVA. ....	54
<b>Figura 4.4.</b> - Interface 1 – Painel Inicial. ....	54
<b>Figura 4.5.</b> - Interface 2 – Biblioteca – Virtual da Pearson. ....	55

<b>Figura 4.6.</b> - Interface 3 – Biblioteca – Waldyr Lima.....	55
<b>Figura 4.7.</b> - Interface 4 – Biblioteca – TCC.....	55
<b>Figura 4.8.</b> - Interface 5 – Lives .....	56
<b>Figura 4.9.</b> - Interface 6 – Manuais/Documentos.....	56
<b>Figura 4.10.</b> - Interface 7 – Material de Aula.....	56
<b>Figura 4.11.</b> - Interface 8 – Acadêmico - Boletim.....	57
<b>Figura 4.12.</b> - Interface 9 – Acadêmico – Histórico.....	57
<b>Figura 4.13.</b> - Interface 10 – Acadêmico – Estrutura Curricular.....	57
<b>Figura 4.14.</b> - Interface 11 – Acadêmico – Horários. ....	58
<b>Figura 4.15.</b> - Interface 12 – Financeiro – Boletim.....	58
<b>Figura 16.</b> - Interface 13 – Financeiro – Nota Fiscal.....	58
<b>Figura 4.17.</b> - Interface 14 – Financeiro – IR .....	59
<b>Figura 4.18.</b> - Interface 15 – Secretaria – Carteira do Estudante. ....	59
<b>Figura 4.19.</b> - Interface 16 – Secretaria – Documentação .....	59
<b>Figura 4.20.</b> - Interface 1 – Painel Inicial. ....	60
<b>Figura 4.21.</b> - Interface 2 – Cadastro – Guia de Estudo. ....	60
<b>Figura 4.22.</b> - Interface 4 – Cadastro – Conteúdo de Aula .....	61
<b>Figura 4.23.</b> - Interface 5 – Cadastro – Material Didático .....	61
<b>Figura 4.24.</b> - Interface 6 – Cadastro – Fórum.....	61
<b>Figura 4.25.</b> - Interface 7 – Cadastro – Tarefa.....	61
<b>Figura 4.26.</b> - Interface 8 – Biblioteca – Person.....	62
<b>Figura 4.27.</b> - Interface 9 – Biblioteca - Saraiva.....	62
<b>Figura 4.28.</b> - Interface 10 – Manuais/Documentos.....	62
<b>Figura 4.29.</b> - Interface 11 – Material de Aula.....	63
<b>Figura 4.30.</b> - Interface 12 – Frequência. ....	63
<b>Figura 4.31.</b> - Interface 13 – Notas .....	63
<b>Figura 4.32.</b> - Interface 14 – Tutoria EaD – Orientações .....	64
<b>Figura 4.33.</b> - Interface 15 – Tutoria EaD – Fórum.....	64
<b>Figura 4.34.</b> - Interface 16 – Tutoria EaD – Tarefas .....	64
<b>Figura 4.35.</b> - Interface 17 – Relatórios -Tutoria EaD – Participação dos Alunos. ....	65
<b>Figura 4.36.</b> - Interface 18 – Relatórios -Tutoria EaD – Estatístico das Disciplinas .....	65

<b>Figura 4.37.</b> Infográfico Pandemia de COVID-19 - 2019 até 2023 .....	68
<b>Figura 4.38.</b> Infográfico Pandemia de COVID-19 - 2019 até 2023 .....	71
<b>Figura 5.1.–</b> As fases da pesquisa exploratória e explicativa .....	75
<b>Figura 5.2. -</b> As fases de campo da pesquisa explicativa .....	83

## **Lista de tabelas**

<b>Tabela 1.1.-</b> Capítulos da dissertação e seus objetivos.....	24
<b>Tabela 2.1. -</b> Relação de programas ou aplicativos utilizados para as aulas em tempo de pandemia. ....	34
<b>Tabela 4.1.-</b> Interfaces do AVA da IES em Estudo.. ....	65
<b>Tabela 5.1. -</b> Revisão Sistemática. ....	76
<b>Tabela 5.2. -</b> Busca realizada nos bancos de dados científicos. ....	79
<b>Tabela 5.3. -</b> Artigos escolhidos e trechos dos resumos.....	80
<b>Tabela 5.4 -</b> Questionário.....	84
<b>Tabela 5.5. -</b> Grupo de Foco.....	87
<b>Tabela 5.6. -</b> Entrevista Contextualizada. ....	89
<b>Tabela 6.1. -</b> Apresentação e Análise Comparativa dos Resultados. ....	94
<b>Tabela 6.2. –</b> Sugestões e melhorias propostas ao AVA.....	94

## Abreviaturas e siglas

AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem

CCI – Centro de Comunicação Integrada

COVID-19 - (co)rona (vi)rus (d)isease (19) 2019

DBD – Divisão de Bibliotecas e Documentação

EaD - Educação a Distância

ENADE - Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes

ERE - Ensino Remoto Emergencial

IES - Instituição de Ensino Superior

Inep - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio  
Teixeira

LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação

*LxD - Learning experience Design*

MEC - Ministério da Educação

SOApE – Serviço de Atendimento e Apoio ao Estudante

SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

SCIELO - *Scientific Electronic Library Online*

TICs - Tecnologias da Informação e da Comunicação

UNISIGNORELLI – Centro Universitário Internacional Signorelli

UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro

USP - Universidade de São Paulo

UX – Experiência do Usuário

5W2H - What, Who, Where, When, Why, How, How much

*Pense, acredite, sonhe e atreva-se!*  
Walt Disney

# 1 Introdução

A pandemia COVID-19 revelou problemas graves, gerados devido às mudanças climáticas e econômicas que o mundo vem passando há décadas. No dado momento fez-se necessário uma conscientização própria. O mundo parou e teve que se reinventar a essa nova condição real e como consequência aconteceu à urgência de que cada indivíduo precisou a transformar seus hábitos.

A presente pandemia coloca em evidência a necessidade de transicionarmos para um modo de vida mais sustentável, igualitário, justo do ponto de vista econômico, social, político, consonante com a nossa realidade latino-americana. (Botter *et al*, 2020, p 101 e 102)

Não é de hoje que existam discussões sobre aquecimento global, sustentabilidade, preservação do meio ambiente, mas a real ameaça à existência humana fez com que a população mundial revisse hábitos e valores, antes adormecidos pela intensa quantidade de informações do cotidiano ou pela desinformação.

Segundo Saboia (2007) por mais que existam similaridades entre um problema e outro, sempre existe pelo menos uma característica importante e única em cada um deles. Cada problema tem sua peculiaridade, um aspecto próprio ou uma combinação de aspectos inexistentes em outros problemas enfrentados no passado. Isso dificulta a replicação de soluções, uma vez que estas podem não funcionar dentro de um contexto diferente daqueles em que foram originalmente aplicadas.

Entendi que para se atingir o equilíbrio entre os possíveis eventos da natureza diversos deveriam surgir em paralelo algumas propostas de soluções reparadoras, seria preciso ter concomitância neste processo.

Sendo assim, foi proposto nesta dissertação, realizar um diagnóstico sobre as mudanças trazidas pela pandemia de COVID-19 a um Ambiente Virtual de Aprendizagem, no que tange suas interfaces e a experiência do usuário, a partir de um estudo de caso.

Para o processo de pesquisa foi fundamental a seleção do melhor método e técnicas, assim a escolha foi baseada no estudo bibliográfico inicial e na

circunstância e panorama do estudo de caso em questão. Definiu-se como método de investigação no primeiro momento a pesquisa exploratória e no segundo momento a pesquisa explicativa

A base de condução da pesquisa foi propor neste panorama descrito um trabalho coletivo e colaborativo. Neste caso, o papel do *designer* pode basear-se nas declarações abordadas por Krucken e Mol (2014), onde a co-criação no *design* considera que todas as pessoas possuem habilidade para criar, desde que seu processo seja facilitado e que sejam orientadas para tal. Além de possuírem conhecimento sobre suas próprias necessidades, os participantes fazem parte da geração coletiva de ideias, reunião de conhecimento e desenvolvimento do conceito. Desta maneira, entendeu-se que a inovação está intrinsecamente relacionada à co-criação e pode ser facilitada por meio de um processo participativo. Em resumo, a co-criação é um ato de criatividade coletiva experimentada e realizada em conjunto por um grupo de pessoas e se trata de uma plataforma que coloca todos os participantes em um mesmo nível de hierarquia e grau de envolvimento com o projeto a ser desenvolvido. (Krucken e Mol, 2014)

Um aspecto de suma importância e servindo de base de pesquisa e conhecimento é o assunto tecnologia e as mudanças na Educação, ponto chave para coleta de dados do momento atual.

Ao se falar da relação entre as Tecnologias de Informação e Comunicação e o campo educacional, é preciso considerar o cenário social como um todo. Vivencia-se, no século XXI, uma revolução tecnológica que mudou o mundo. A popularização da internet e da telefonia móvel, além das tecnologias de streaming, armazenamento de arquivos e o aumento da capacidade de processamento de dados, mudaram radicalmente a vida e a comunicação. A primeira década do século trouxe inovações como *Moodle*, *Skype*, redes sociais (*Orkut*, *Facebook*), *tablets*, smartphones, livros digitais (como o *Kindle*), streaming gratuito de vídeo (*Youtube*) e a banda larga móvel (3G e 4G), que impactaram fortemente a Educação. (Boechat e Mont'Alvão, 2019, p2 e 3).

Para compor o contexto exposto apresento a **Figura 1.1.**, cujo conteúdo relaciona momento atual, tecnologia e tendências, que permeia em diversas situações propostas de acordo com a necessidade do momento.

Momento Educacional	Tecnologia	Tendências
Educação face-a-face	Livros, lápis, caneta, quadro negro	Escola Tradicional.
EAD	Livros impressos, correspondência, rádio, telefone	Estudo em casa, baixa interatividade, liberdade de hora e local, <i>Open University</i> .
<i>T-Learning</i> (conteúdo passado através de transmissão)	Televisão, vídeo, transmissão ao vivo	Estudo independente, conferências por vídeo, interatividade.
<i>E-Learning</i>	Computador, internet, <i>sites</i> , portais, livros eletrônicos, <i>blogs</i> , Wiki	Alta interatividade, web conferência, Redes Sociais
<i>M-Learning</i> (ensino móvel)	Celulares, <i>tablets</i> , computadores portáteis. Leitores de <i>e-books</i>	Portabilidade, ensino informal, espontaneidade,
<i>T-Learning II</i> (baseado em IP)	IPTV, Web TV, Web 3.0	Ambiente pessoal de aprendizagem
<i>U-learning</i> (aprendizagem ubíqua)	Semântica, realidade aumentada, nanotecnologia	Imersão, integração com atividades cotidianas, Inteligência Artificial

**Figura 1.1.** - As fases da Educação, relacionadas com inovações tecnológicas e tendências sociais. **Fonte:** (Lima, 2016).

## 1.1. Tema

Uso do *design* centrado no humano para diagnosticar um ambiente virtual de aprendizagem, considerando as modificações em suas interfaces e a experiência do usuário em suas funcionalidades, na pandemia de COVID-19.

## 1.2. Problema

Segundo Marques *et al* (2022) a pandemia chegou e tudo mudou. O fato é que o ano de 2020 foi, sem sombra de dúvidas, o divisor de águas entre as modalidades de ensino: EaD e presencial. E as ferramentas tecnológicas digitais estão auxiliando o EaD rumo ao topo dessa modalidade. O ensino presencial certamente, perdeu espaço para o sistema EaD, pois, mesmo que o mundo volte ao normal, nunca mais esse mundo será como antes. Vivemos um novo normal e com uso exacerbado de ferramentas e plataformas digitais.

Então, se perguntar às pessoas, o que era o EaD, o que era ensino remoto ou ensino híbrido, foi no passado, algo ocasional, não atual conjuntura, é mais que uma obrigação. E ainda, é mais que uma obrigação, as pessoas saberem o que são essas novas terminologias do mundo pós-pandemia. Cabe buscar o conceito de

cada um destes termos, pois, provavelmente, com o advento do COVID-19, possivelmente, esse conceito venha a se ampliar.

Percebi que com o advento da pandemia mundial do COVID-19, muitos métodos de ensino foram colocados à prova com o objetivo de atender essa nova demanda no campo da educação. Seja no ensino fundamental e médio infantil, seja no ensino superior, os professores precisaram se reinventar.

Sendo assim, diversos tipos de aplicativos ligados à educação foram disponibilizados para este público que não é tão íntimo da tecnologia, e o trabalho do *designer* se torna primordial para as novas tecnologias implantadas favoreçam que o *design* projetado atenda a todas as necessidades dos docentes e discentes das Instituições de Ensino. De acordo com Lenhardt,

Antes da pandemia, já vivenciávamos a onda de metodologias ativas, cultura *maker/hands on*, apoio das tecnologias digitais em aulas presenciais ou no modelo de ensino híbrido e o discurso sobre a necessidade do protagonismo do aluno na aprendizagem. Agora, diante dessa necessidade rápida de transformação decorrente da ausência do espaço físico da sala de aula, a tecnologia digital tornou-se primordial para a manutenção da aprendizagem (Lenhardt, 2020)

Os professores se adaptaram a esta mudança para ferramentas digitais, sendo em forma de vídeo aulas ou em *lives*, através de plataformas digitais ou em redes sociais. O conteúdo de sala de aula passa a ser transmitido digitalmente em sua íntegra de forma síncrona ou assíncrona aos estudantes. Gerando uma necessidade de possuírem as ferramentas de trabalho: *tablets*, *smartphones* e/ou computadores.

Aconteceram mudanças frenéticas na educação no contexto da pandemia de COVID-19, se as tecnologias digitais já ganhavam destaque na área da Educação nos últimos anos, agora elas se tornaram fundamentais para que o processo de ensino e aprendizagem continuasse a ser realizado de uma forma significativa e efetiva para todos os envolvidos (Arghode, *et. al*, 2017).

No caso da IES em estudo o primeiro dia de aula remota foi através de uma *live* pelo *instagram* onde foi fundamental a apresentação de alunos(as) e professor(a) da mesma forma como sempre acontece nas aulas presenciais. Mesmo estando em localizações geográficas diferentes todos deveriam ter a impressão que estavam em um ambiente relacionado à IES em estudo. A mudança no AVA em estudo foi realizada de forma rápida, sem custo adicional, através da criação de um botão na área do aluno que o direciona ao *instagram*.

Diante do exposto, trouxe as seguintes questões que motivaram essa pesquisa: As mudanças atenderam realmente as necessidades dos discentes e docentes da

IES em estudo? Passado o isolamento social elas precisam de revisão? De que forma elas impactam o ensino hoje, com as atividades retomadas presencialmente?

Assim o Ambiente Virtual de Aprendizagem precisou ser adaptado, em caráter de urgência, para que os usuários (discentes e docentes) utilizassem suas funcionalidades, considerando a nova realidade gerada na Educação Superior no período a partir da pandemia COVID-19.

O estudo de caso foi oportuno para a investigação proposta, pois segundo Yin (2001) o estudo de caso como estratégia de pesquisa compreende um método que abrange tudo com a lógica de planejamento incorporando abordagens específicas à coleta de dados e à análise de dados. Neste sentido, o estudo de caso não é nem uma tática para a coleta de dados nem meramente uma característica do planejamento em si, mas uma estratégia de pesquisa abrangente. (Stoecker, 1991).

### **1.3. Objetivo Geral**

Realizar um diagnóstico sobre as mudanças trazidas pela pandemia de COVID-19 a um Ambiente Virtual de Aprendizagem, no que tange suas interfaces e a experiência do usuário, a partir de um estudo de caso.

### **1.4. Objetivos Específicos**

1. Demonstrar a EaD Brasileira no Ensino Superior: Vulnerabilidade, Dificuldades e Evasão;
2. Entender o Ensino Híbrido/Remoto: o Impacto da Pandemia de COVID-19 e o Ensino Emergencial;
3. Caracterizar o *Design* Centrado no Humano (DCH) em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA);
4. Apresentar Conceitos, Métodos e Avaliações em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs);
5. Detalhar o processo de co-criação para atender a demanda de serviço a partir da pandemia de COVID-19;

6. Compreender as necessidades dos usuários (discentes e docentes) no AVA da IES em estudo, considerando a experiência do usuário em suas interfaces e funcionalidades; e

## **1.5.**

### **Objeto de Estudo**

O Ambiente Virtual de Aprendizagem, considerando as modificações em suas interfaces e a experiência do usuário em suas funcionalidades a partir da pandemia de COVID-19.

## **1.6.**

### **Justificativa**

O projeto em questão teve sua importância para a sociedade, já que, diante deste cenário atípico em que vivenciamos, com problemas gerados na pandemia de COVID-19, foram levantados dados que demonstram o cenário atual no Brasil no período pandêmico e que justificam o interesse nessa investigação. Conforme apresentado no Capítulo 2 a seguir.

Uma realidade é que o sistema de educação tende a nunca mais ser o mesmo. Essa questão foi materializada através da pesquisa “Corona Vírus e Educação Superior: o que pensam os alunos”, realizada pela Educa *Insights* em parceria com a Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES, 2021).

Segundo a ABMES (2021, p 2 e 3), o estudo aponta que, mesmo na pandemia, existiu uma demanda reprimida de estudantes que desejavam iniciar cursos de graduação no primeiro semestre de 2021: são 38% dos entrevistados. Destes, 46% demonstrou interesse no ensino a distância (EaD). A pandemia acelerou o que já estava acontecendo anos anteriores, o crescimento do uso da tecnologia como meio de aprendizagem. O número de ingressantes em cursos à distância tem crescido e deve ultrapassar o presencial após 2021, como tem sido percebido no Censo da Educação Superior, realizado pelo Ministério da Educação, e as pesquisas aplicadas pela Educa *Insights* e divulgadas pela ABMES. A maior mudança é da mentalidade de professores, gestores e alunos ao compreender, por meio do ensino remoto, que a tecnologia é uma aliada da educação de qualidade. O ensino híbrido é a tendência mais natural da educação

daqui por diante, e as IES particulares estão investindo nessa bandeira. Será necessário fazer alterações na legislação e na regulamentação junto ao Ministério da Educação. Também será importante um trabalho de conscientização de que a educação acontece de qualquer lugar, assim como hoje o trabalho é realizado de qualquer lugar. Algumas atividades acadêmicas exigem a presencialidade, outras não. É nesse caminho que a educação superior vai seguir.

Como *Designer* e especialista em educação à distância, senti o comprometimento em contribuir com a IES em questão realizando um diagnóstico sobre as mudanças trazidas pela pandemia de COVID-19 no seu Ambiente Virtual de Aprendizagem, no que tange suas interfaces e a experiência do usuário, a partir de um estudo de caso. E, se após o isolamento social precisam de revisão e de que forma elas impactam o ensino hoje.

## 1.7.

### Metodologia Utilizada

A metodologia de investigação foi no primeiro momento a pesquisa exploratória e no segundo momento a pesquisa explicativa com análise dos dados obtidos. Apresento a seguinte classificação para esta pesquisa:

- Quanto ao tipo, é fenomenológica;
- Quanto à abordagem, é quanti-qualitativa;
- Quanto à natureza, é aplicada;
- Quanto aos objetivos, é exploratória e explicativa;
- Quanto aos procedimentos, é bibliográfica, é de levantamento e estudo de caso.

**Pesquisa Exploratória:** visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Assume, em geral, as formas de Pesquisas Bibliográficas e Estudos de Caso.

**Pesquisa Explicativa:** visa identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Aprofunda o conhecimento da realidade porque explica a razão, o “porquê” das coisas. Quando realizada nas ciências naturais, requer o uso do método experimental, e nas ciências sociais requer o uso do método observacional. Assume, em geral, as formas de Pesquisa Experimental e Pesquisa Expost-facto. (De Melo, 2010, p. 40)

O estudo de caso como estratégia de pesquisa compreende um método que abrange - com a lógica de planejamento incorporando abordagens específicas à

coleta de dados e à análise de dados. Nesse sentido, o estudo de caso não é nem uma tática para a coleta de dados nem meramente uma característica do planejamento em si (STOECKER, 1991), mas uma estratégia de pesquisa abrangente (STAKE, 1994).

Robert Stake (1994) ainda estabeleceu outra técnica para definir os estudos de caso. Ele acredita que eles não sejam "uma escolha metodológica, mas uma escolha do objeto a ser estudado". Além disso, o objeto deve ser algo "específico funcional" (como uma pessoa ou uma sala de aula), mas não uma generalidade (como uma política). Essa definição é muito ampla, logo, cada estudo de entidades que se qualificam como objetos (p.ex., pessoas, organizações e países) seria um estudo de caso, independentemente da metodologia utilizada.

O estudo de caso é a estratégia escolhida ao se examinarem acontecimentos contemporâneos, mas quando não se podem manipular comportamentos relevantes. O estudo de caso conta com muitas das técnicas utilizadas pelas pesquisas históricas, mas acrescenta duas fontes de evidências que usualmente não são incluídas no repertório de um historiador: observação direta e série sistemática de entrevistas. Novamente, embora os estudos de casos e as pesquisas históricas possam se sobrepor, o poder diferenciador do estudo é a sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências - documentos, artefatos, entrevistas e observações - além do que pode estar disponível no estudo histórico convencional. Além disso, em algumas situações, como na observação participante, pode ocorrer manipulação informal. (Yin, 2001).

Fundamentada no que já foi registrado, adquirir meios para o avanço na pesquisa e emergindo nas considerações adquiridas.

As técnicas de pesquisa estão relacionadas à coleta de dados e segundo Andrade (1998, p. 115) são: “conjuntos de normas usadas especificamente em cada área das ciências, podendo-se afirmar que a técnica é a instrumentação específica da coleta de dados”.

As técnicas escolhidas foram contextualizadas nos 5W 2H, que segundo Leite *at al* (2021), é uma ferramenta que tem como proposta elaborar um plano de ação, respondendo os seguintes questionários propostos, o que, quando, por que, onde, como, quem, quanto, por meio desse questionário, foi feito o mapeamento adequado para resolução do problema. Rocha (2018) define como uma das melhores estratégias para solucionar e organizar de forma clara os processos, e assim identificar o problema com as sete perguntas do questionário 5W 2H.

Assim propus primeiro: uma pesquisa bibliográfica e na sequência uma revisão sistemática de literatura para complementar o que já foi investigado delimitando o período de 2019 a 2022.

O método e as técnicas escolhidas para as próximas etapas da pesquisa apresentam-se no Capítulo 5.

## 1.8. Estrutura da Dissertação

O formato recomendado para a dissertação pede a descrição da estrutura desta pesquisa em capítulos. A fim de sintetizar de forma clara e objetiva elaborei a **Tabela 1.1.** a seguir:

Capítulo	Título	Objetivos
1	Introdução	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apresentar uma visão geral da pesquisa e o tema por ela abordado.</li> </ul>
2	EaD no Brasil, Ensino Remoto e Ensino Híbrido na Pandemia de COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar a EaD brasileira no ensino superior: vulnerabilidade, dificuldades e evasão; e</li> <li>▪ Compreender o ensino híbrido/remoto: o impacto da pandemia de COVID-19 e o ensino emergencial.</li> </ul>
3	Conceitos, Métodos e Avaliações em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conceituar a Experiência do Usuário (UX).</li> <li>▪ Conceituar Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)</li> <li>▪ Conceituar o <i>Design</i> Centrado no Humano (DCH) e Interação Humano Computador (IHC)</li> <li>▪ Caracterizar o <i>Design</i> Centrado no Humano (DCH) em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA);</li> <li>▪ Compreender Métodos e Avaliações em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs)</li> </ul>
4	Objeto de Estudo: um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) de uma Instituição de Ensino Superior (IES)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apresentar o AVA da IES em estudo;</li> <li>▪ Detalhar o processo de co-criação para atender a demanda de serviço durante a pandemia de COVID-19;</li> <li>▪ Compreender as necessidades dos usuários (discentes e docentes) no AVA da IES em estudo, considerando a experiência do usuário em suas interfaces e funcionalidades.</li> </ul>
5	Métodos e técnicas aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descrever a metodologia escolhida e as técnicas aplicadas;</li> <li>▪ Apresentar a seleção da amostra com a aplicação das técnicas definidas.</li> </ul>
6	Apresentação e Análise Comparativa dos Resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apresentar e contextualizar os resultados obtidos nesta etapa.</li> </ul>
7	Considerações finais	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enumerar os resultados encontrados e seus desenvolvimentos futuros; e</li> <li>▪ Expor as experiências vivenciadas no decorrer do processo e considerar de que modo pesquisas futuras podem continuar a partir desse ponto.</li> </ul>
8	Referências Bibliográficas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relacionar as obras e autores pesquisados na elaboração dessa dissertação.</li> </ul>
9	Anexos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apresentar documentos complementares não elaborados pela autora</li> </ul>
10	Apêndices	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apresentar documentos complementares elaborados pela autora</li> </ul>

**Tabela 1.1.-** Capítulos da dissertação e seus objetivos. **Fonte:** (A Autora, 2023).

## 2. EaD no Brasil, Ensino Remoto e Ensino Híbrido na Pandemia de COVID-19

Para entendimento do cenário em questão houve a necessidade de preencher lacunas ainda existentes do meu conhecimento sobre este tema, para isto a realização da pesquisa bibliográfica e a revisão sistemática de literatura foram fundamentais. A seguir apresento os conceitos das modalidades EaD, Ensino Remoto e Ensino Híbrido.

Como registra Holmberg (2005), o termo EaD surgiu em substituição à “educação por correspondência”. Na década de 1970, a EaD ganhou prestígio e reconhecimento com a criação da *Open University*, no Reino Unido. Apesar de o termo EaD ter sido amplamente usado desde a década de 1970, sua adoção nunca foi algo hegemônico. Holmberg (2005) comenta que outros termos surgiram, como “estudo independente” e “estudo em casa”, nos Estados Unidos, e “estudos externos”, na Austrália. Ele acrescenta que o uso de EaD foi se solidificando com o surgimento de periódicos sobre educação a distância. O autor afirma que “um grau de reconhecimento formal aconteceu quando o *International Council for Correspondence Education* (ICCE) mudou seu nome para *International Council for Distance Education* (ICDE)” (HOLMBERG, 2005, p. 3 *apud* PAIVA, 2020, p. 61 e 62).

Para Paiva (2020) com a pandemia provocada pelo novo coronavírus, as escolas se viram obrigadas a migrar para outras formas de ensino, com forte ênfase no ensino mediado pela *internet*. Surge também um novo nome: Ensino Remoto Emergencial. Hodges e colaboradores (2020) entendem Ensino Remoto Emergencial (ERE) como uma mudança temporária da entrega de instruções para um modo de entrega alternativo devido a circunstâncias de crise.

O Ensino Híbrido é o emprego de metodologias do ensino presencial, unificados aos métodos de ensino *online*, no desenvolvimento diário do processo de ensino e aprendizagem. A ideia central dessa metodologia tem a ver com educação

embasada em projetos e pesquisas com o auxílio de plataformas virtuais (Júnior; Castilho, 2016, *apud* De Andrade e Monteiro, 2019).

## 2.1.

### **EaD Brasileira no Ensino Superior: Vulnerabilidade, Dificuldades e Evasão**

Segundo Pasini *et al.*, (2020, p. 3) de acordo com a Associação Brasileira de Ensino a Distância (ABED), a história da educação a distância no Brasil começou em 1904, com uma matéria publicada no Jornal do Brasil, onde foi encontrado um anúncio nos classificados oferecendo curso de datilografia por correspondência (ABED, 2011).

É fato que, para ter êxito em cursos sob a forma de EaD, o perfil de estudante tem que ser muito mais independente e regrado; já que precisa ainda mais direcionar o seu tempo para o cumprimento das tarefas. O tutor também possui papel fundamental neste processo, pois segundo Pedrosa (2003), o tutor é “aquele que socorre”. Este profissional tem a função de facilitar a comunicação da instituição, a compreensão entre o conteúdo oferecido e o educando. (Pedrosa, 2003). O estudante prepara sua produção textual para a primeira tarefa e recebe o *feedback* do tutor e então decide se está pronto para enviar definitivamente para o portfólio ou se ainda precisa esclarecer algo mais.

A história do campo da EaD no Brasil evidencia, portanto, forte presença do Estado em seu processo de estruturação, acompanhando a modernização e os avanços tecnológicos do rádio, da TV, da internet. O Estado foi planejando, organizando, criando órgãos e setores específicos, financiando e implementando programas e ações, e buscando inserir as tecnologias no contexto educacional, assim como na própria gestão pública. A partir dos anos 1990, esse processo se intensificou, especialmente com a difusão da internet, a criação de mais comissões de trabalho, planos, programas, redes, cursos, aquisição de equipamentos, formação continuada etc. A regulamentação, desde a LDB (Lei n.º 9.394/1996), vai se ampliando em todos os níveis e modalidades de educação, apesar de haver idas e vindas nesse processo, dados os embates de concepções, as discontinuidades políticas, a falta de recursos, as parcerias pouco efetivas etc. (De Oliveira e Lima, 2022, p. 8)

Como forma de aprendizagem hoje se pode destacar a modalidade “*online*”, isto é, pela “*World Wide Web*” (chamada de *web*), apesar de ser um fenômeno relativamente recente, já que surgiu na década de 1990 e de forma muito rápida se expandiu, se tornou peça fundamental no setor de crescimento educacional.

Além do óbvio que é não possuir despesas de viagem como, por exemplo: de transporte particular ou público, a EaD oferece outras vantagens para o estudante próprias ao estudo *online*. Entretanto, para efetuar qualquer tipo de curso *online*, é preciso que o veículo que oferece o produto possua uma gama de sistemas ligados diretamente ao setor de informática, fator esse essencial para que o produto final tenha êxito.

Esse ambiente virtual proporciona ao estudante uma série de possibilidades de evoluir em seu curso, já que permite que sua tarefa possa ser realizada em qualquer lugar do mundo sem sair de casa. Pode ir a bibliotecas virtuais em outros países, buscando novas visões culturais que só enriquecem a produção textual em questão.

Outra questão importante também é, principalmente, poder atender diversos perfis de estudantes, cada um com suas necessidades particulares, porém nem sempre que se garante a este estudante uma internet de qualidade, fato que é crucial no nosso Brasil, um país de dimensões continentais.

Outra forma de aprendizagem que também está ligada a um dos movimentos filosóficos mais importantes na EaD nas últimas décadas é a “aprendizagem aberta” (*open learning*), colocada na sociedade como uma via a mais de se obter conhecimento, utilizando os meios já provenientes da estrutura curricular o estudante em questão. Segundo Okada e Barros (2010, p. 24) têm oferecido novas oportunidades para o *design* e construção de recursos educacionais abertos, conforme descrito na **Figura 2.1.** a seguir:

Aplicativos	Finalidade	URL
Flashmeeting	criar webconferencia	<a href="http://flashmeeting.open.ac.uk/">http://flashmeeting.open.ac.uk/</a>
Compendium	criar mapas	<a href="http://compendium.open.ac.uk/">http://compendium.open.ac.uk/</a>
Cohere	criar mapas na web	<a href="http://cohere.open.ac.uk/">http://cohere.open.ac.uk/</a>
Wikia	criar wikis	<a href="http://www.wikia.com/">www.wikia.com/</a>
Wordpress	criar blogs etc	<a href="http://pt-br.wordpress.com/">http://pt-br.wordpress.com/</a>
LabSpace (baseado no Moodle)	criar unidades de aprendizagem ou mini cursos	<a href="http://colearn.open.ac.uk/">http://colearn.open.ac.uk/</a>
SlideShare	compartilhar slides (upload e download)	<a href="http://www.slideshare.net/">http://www.slideshare.net/</a>
YouTube	compartilhar video (upload e download)	<a href="http://www.youtube.com">http://www.youtube.com</a>
Digg	reunir e compartilhar links para notícias, podcasts e videos enviados pelos próprios usuários	<a href="http://digg.com/">http://digg.com/</a>

**Figura 2.1.-** Tecnologias para Recursos Educacionais Abertos. **Fonte:** (Okada e Barros 2010, p. 24)

Mas esse processo não foi bem aceito e nem inserido no Brasil devido aos preconceitos convencionais e, conforme Okada A. e Okada S. (2007), os desafios da aprendizagem aberta na educação formal são vários. Os aprendizes precisam estar aptos para um processo mais autônomo, ter habilidades iniciais para uso das tecnologias que podem facilitar seu processo de aprendizagem, e visão crítica para selecionar o que é significativo e relevante. A equipe pedagógica, por sua vez, precisa oferecer suporte maior, tanto na preparação de conteúdos mais claros, organização do ambiente para aprendizagem colaborativa e ações que possam guiar os aprendizes no processo de construção de conhecimentos.

Fator essencial é o de não possuir horário fixo o que pode dar ao estudante a livre escolha de montar sua grade de estudos da maneira que melhor lhe atender. Mas, um grande contratempo é o estudante se tornar muito atarefado em outras atividades e acabar por “não ter tempo de estudar, não entrar no ambiente” e, assim, postergar a sua participação no curso.

É claro que, para lhe dar parâmetros, há uma data de início e de término, como também prazos a serem respeitados, mas o decorrer do curso é montado pelo próprio aluno.

As novas oportunidades das “redes de relacionamento social via *web*”, com seus *blogs*, *flash mobs*, *smart mobs* e *mashups*, são compatíveis com a participação em cursos online. (Litto, 2010). Há que se aproveitar dessas possibilidades, mas nem sempre os professores estão atentos a isso, repetindo *on line* o que faziam no modo presencial.

Por outro lado, com a internet em movimento constante, recebendo mais de sete milhões de novas páginas de informações e muitas delas sem equivalentes impressas, fazem com que o estudante que não estiver bem preparado com ferramentas de busca adequadas consiga não encontrar todo o conteúdo necessário para sua produção textual, já que a gama de opções é gigantesca, porém nem todas são confiáveis, nem todas têm o peso de uma boa contribuição. Isso faz o diferencial, é importante possuir uma boa base em ambientes *online* para frequentar um curso de EaD. Então, de uma forma lógica, acaba se fazendo uma seleção natural entre os indivíduos usuários dos produtos ligados a EaD.

Agora um fator principal e talvez determinante no sucesso de um curso a distância é o seu *Learning experience Design (LxD)*, que é tudo aquilo que está

programado para que o estudante possa interagir no decorrer do curso: as atividades e os resultados esperados por quem elaborou o curso.

*Learning Experience Design (LxD)* é o processo prático de concepção de experiências de aprendizagem envolventes, adaptadas às necessidades e preferências do público-alvo, que promovem a aquisição e retenção de conhecimentos e competências. *LxD* combina princípios e elementos de design, incluindo design instrucional, multimídia, de interação e de experiência do usuário, para criar experiências de aprendizagem eficazes e agradáveis. (ELM, 2024)

Frigotto (2020) nos diz que o presente se constrói pelo passado imediato e pelo passado remoto. Diante dessa afirmação, observa-se que o contexto da EaD hoje está diretamente ligado à sua história e às mudanças que ocorreram em sua trajetória.

Um fator importante observado por Azevedo e Caseiro (2021, p. 266) é que, no decorrer dos anos a mudança de orientação política entre 2003 a 2022 ocasionou em paralelo e, como consequência, mudanças e direcionamentos em relação a investimentos na Educação, conforme demonstram os dados a seguir de matrículas (crescimento e ênfase de matrículas na EaD no segmento privado) mostradas na **Figura 2.2** a seguir:

Ano	Presencial						EaD					
	Privada			Pública			Privada			Pública		
	Interior	Capital	% Interior	Interior	Capital	% Interior	Interior	Capital	% Interior	Interior	Capital	% Interior
2009	1.917.863	1.846.865	50,9%	765.017	586.151	56,6%	482.679	181.521	72,7%	140.680	31.714	81,6%
2010	2.023.915	1.963.509	50,8%	834.317	627.379	57,1%	533.285	215.292	71,2%	132.230	49.088	72,9%
2011	2.093.005	2.058.366	50,4%	940.168	655.223	58,9%	572.936	242.067	70,3%	149.907	28.017	84,3%
2012	2.101.468	2.106.618	49,9%	1.044.084	671.668	60,9%	658.957	273.269	70,7%	122.703	58.921	67,6%
2013	2.183.550	2.190.881	49,9%	1.080.150	697.824	60,8%	708.017	291.002	70,9%	118.980	35.573	77,0%
2014	2.349.343	2.315.199	50,4%	1.123.070	698.559	61,7%	833.786	368.683	69,3%	116.521	22.852	83,6%
2015	2.451.536	2.358.257	51,0%	1.115.953	707.799	61,2%	867.340	398.019	68,5%	106.838	21.555	83,2%
2016	2.371.923	2.314.883	50,6%	1.140.408	727.069	61,1%	937.793	434.024	68,4%	101.254	21.347	82,6%
2017	2.360.281	2.289.616	50,8%	1.148.546	731.238	61,1%	1.089.638	501.447	68,5%	138.015	27.557	83,4%
2018	2.277.618	2.212.072	50,7%	1.169.998	734.556	61,4%	1.304.846	577.504	69,3%	151.040	21.887	87,3%

**Figura 2.2.** - Matrículas em Cursos de Graduação Presencial e EaD entre 2009 e 2018.

**Fonte:** (Azevedo e Caseiro 2021, p. 266).

Os dados apresentados na tabela acima mostram diferenças significativas entre a Educação Superior pública e privada nas devidas modalidades Presencial e EaD. Sendo assim, observa-se na modalidade Presencial, na rede Pública, houve um crescimento maior que na rede Privada e, quanto aos quesitos Interior e Capital, os números de alunos matriculados em Instituições Privadas no Interior foram maiores que em Instituições Públicas da Capital, mas esse número no decorrer dos anos vem

crescendo na rede Pública. Já na Modalidade EaD, os números mostram uma tendência crescente na mudança da modalidade Presencial para EaD, já que os números a partir de 2016 em diante aumentam significativamente.

Segundo Oliveira e Lima (2022), a regulamentação, desde a LDB (Lei n.º 9.394/1996), vai se ampliando em todos os níveis e modalidades de educação, apesar de haver idas e vindas nesse processo, dados os embates de concepções, as discontinuidades políticas, a falta de recursos, as parcerias pouco efetivas etc.

A Educação a Distância no ensino superior apresenta vulnerabilidade no que diz respeito à inclusão de uma grande porcentagem da população brasileira. Isso se torna evidente quando observamos que o acesso à Educação Superior EaD acontece de forma desigual na origem social dos aspirantes a essa modalidade de ensino e na distribuição regional da oferta de cursos (BRASIL INEP, 2020). O ensino superior no Brasil ainda está restrito a uma parcela relativamente pequena de sua população de jovens e adultos, inclusive quando se compara aos países membros da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) ou aos pares latino-americanos (Azevedo e Caseiro, 2021).

Uma questão muito evidente em relação às dificuldades de adesão na modalidade em questão está relacionada à suposição de que sua importância legal seria inferior à modalidade presencial.

A partir do mergulho nas leituras dos documentos oficiais, Portarias e Decretos, além de discussões de artigos mais recentes, pode-se constatar que a educação a distância tem o mesmo respaldo, em termos legais, que a educação presencial. Outrossim, o diploma emitido por ambas modalidades tem o mesmo reconhecimento pelo MEC. (Cesar *et al*, 2020)

Segundo Azevedo e Caseiro (2021, p. 253), o novo marco regulatório da EaD também sujeitou os cursos à distância aos mesmos critérios de avaliação de qualidade dos cursos presenciais, estabelecidos pelo recém-instituído Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), incluindo a avaliação *in loco* dos polos de apoio presenciais e a obrigatoriedade de realização do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE) para os concluintes. Essa igualdade de tratamento para cursos presenciais e a distância foi vista como uma garantia importante de que as preocupações com a qualidade deveriam ser idênticas e não restritas a uma ou a outra modalidade.

Entre 2011 e 2021, o número de ingressantes em cursos superiores de graduação, na modalidade de educação a distância (EaD), aumentou 474%. No

mesmo período, a quantidade de ingressantes em cursos presenciais diminuiu 23,4%. Se, em 2011, os ingressos por meio de EaD correspondiam a 18,4% do total, em 2021, esse percentual chegou a 62,8%. Os dados, que refletem a expansão do ensino a distância no Brasil, fazem parte dos resultados do Censo da Educação Superior 2021, divulgados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep, 2022) e pelo Ministério da Educação (MEC, 2022).

Com relação à evasão, segundo Netto *et al* (2012, p. 3), as principais causas são:

- A evasão por questões financeiras, apontada como o principal motivo, de acordo com Censo EaD BR (2010), já no Anuário Estatístico de Educação Aberta e a Distância (2008) esse motivo aparece em 2<sup>a</sup> lugar;
- A falta de tempo para dedicar às tarefas e compromissos com o curso também apontado como uma das principais causas de distância dos alunos;
- A falta de adaptabilidade com o método pelos alunos que buscaram esta modalidade de ensino como um recurso para a sua formação. No caso da EaD, a organização do tempo para os alunos que a frequentam é fundamental.
- A obrigatoriedade dos encontros presenciais, responsável por quase 5% do total de evasão, conforme o ABRAEAD (2008).

Visto isto se concluiu que a organização do aluno em relação ao tempo, o comprometimento em relação às atividades propostas em todo o processo online são ações fundamentais para o sucesso e adesão a Educação a Distância, como apontada acima.

Entende-se por situações autênticas de aprendizagem aquelas permeadas pelas Dimensões da Educação e possibilitadas através das redes de aprendizagem, que se constituem a partir das interações através das Tecnologias de Informação e Comunicação, possibilitando que grupos de pessoas unidas por objetivos comuns, aprendam juntas no horário-local-ritmo mais adequado para elas. Transformando assim, os cursos à distância em janelas para o mundo do conhecimento através de espaços compartilhados, oferecendo acesso a ideias, perspectivas, culturas, novas informações e múltiplos olhares sobre um mesmo tema, facilitando e enriquecendo a compreensão da diversidade cultural e, assim, fazendo uma Educação de qualidade em EaD. (Netto *et al*, 2012, p. 9)

Os indivíduos que pensam que aprendizagem a distância é um caminho mais fácil para estudar estão completamente enganados. Mesmo que mais adaptável flexível e conveniente, não é mais fácil, pois lança um desafio maior que a aprendizagem presencial, porque não vai acontecer de ter um professor lembrando o indivíduo de tarefas a serem cumpridas etc.

## 2.2.

### **O Ensino Híbrido/Remoto: o Impacto da Pandemia da COVID-19 e o Ensino Emergencial**

Segundo PASINI *et al*, (2020, p. 2) , o tempo de pandemia pelo Corona vírus (COVID-19) trouxe uma ressignificação para a educação, nunca antes imaginada. A dor causada pela perda de pessoas, o afastamento, o isolamento social inesperado, causaram uma desestruturação no sistema regular e presencial de ensino. A crise sanitária trouxe uma revolução pedagógica para o ensino presencial, a mais forte desde o surgimento da tecnologia contemporânea de informação e de comunicação.

Todo o processo de isolamento vivido no período da COVID-19 ocasionou a humanidade à condição de autorreflexão e a resolução dos problemas gerados neste momento impar.

A discussão sobre o ensino híbrido (tradução mais adotada no Brasil para o termo em inglês *Blended Learning*) não é novidade: há trabalhos embrionários que já datam de trinta anos no momento da escrita deste artigo – um bom exemplo é o artigo seminal de Bonwell e Eison (1991). O mundo assistiu à evolução dos aparatos tecnológicos e a todas as novas possibilidades relacionadas à mobilidade, à conectividade e ao acesso a tais dispositivos e suas tecnologias. Inúmeros aspectos da vida humana – para não mencionar, virtualmente, todos eles – foram impactados por um ou mais dos logros tecnológicos das últimas décadas. (Silveir, 2020, p. 2)

Segundo Canclini (2003), é atraente tratar a hibridação como um termo de tradução entre mestiçagem, sincretismo, fusão e outros vocábulos empregados para designar misturas particulares. Talvez a questão decisiva não seja estabelecer qual desses conceitos abrange mais e é mais fecundo, mas, sim, como continuar a construir os princípios teóricos e procedimentos metodológicos que nos ajudem a tornar este mundo mais traduzível, ou seja, convivível em meios a suas diferenças, e a aceitar o que cada um ganha ou está perdendo ao hibridar- se.

A necessidade de uma resposta urgente por parte dos agentes educacionais às limitações e aos desafios impostos pela pandemia da COVID-19 fez surgir uma modalidade de oferta educacional, aqui denominada de Ensino Remota Emergencial, fortemente baseada em interações síncronas por meio de softwares de videoconferência. Inicialmente, foram utilizadas estratégias de transposição midiática de conteúdos, estratégias de ensino e mecanismos advindos do Ensino Presencial em grande parte do país, impossibilitado pelas graves questões sanitárias decorrentes da pandemia. Pensado, a princípio, como um modelo temporário, as estratégias remotas adotadas de forma emergencial apresentam-se, na verdade, como um laboratório para futuros cenários educacionais, nos quais o Ensino Híbrido desponta como uma possibilidade real, visto que a barreira da interação remota foi quebrada de maneira abrupta e acelerada.

Claramente, muitos aspectos do atual ensino remoto também trazem alertas sobre a necessidade de acesso equitativo à educação. Surgem preocupações com as populações com maiores graus de vulnerabilidade social; problemas relacionados ao aumento dos fatores de estresse e da carga de trabalho dos professores; fragilidades no que diz respeito a questões de infraestrutura – não apenas das instituições, mas também da infraestrutura disponível para

alunos e professores, o que levanta questões de políticas públicas; entre outras questões que emergiram mais fortemente no ano de 2020, muitas das quais seguem sem respostas. (Silveira, 2020, p. 20)

Diante do contexto exposto e do momento vivido na pandemia se tornou necessário repensar urgentemente a educação e seus processos. Segundo Freire (1983, p. 30) “o homem está no mundo e com o mundo”. Todo o processo educacional está sendo modificado e a utilização de diversos programas, aplicativos e ferramentas passaram a ser utilizadas pelos corpos docente e discente.

Na verdade, a relação entre inovação e mudança, vista como ressignificação das práticas (no caso, prática pedagógica) não é uma relação fácil. Uma inovação que tem por finalidade determinar modificações que envolvam, principalmente, a aplicação de novas tecnologias e, conseqüentemente, novas formas de agir a partir de novos valores, símbolos e procedimentos, não se constrói individualmente, nem ocorre por imposição. Deve estar ancorado em iniciativas pedagógicas que vão além do esforço individual e, certamente, implicam em: superar a ideia de “hiper-responsabilidade” do professor pela qualidade do ensino que está oferecendo conceder-lhe a posição de produto e produtor de experiências vividas no contexto em que se encontra o que determina potencialidades, circunstâncias e limitações. (Mamede-Neves, 2005, p. 8)

Mediante o Censo EaD.BR, em 2020, a adaptação dos cursos presenciais, híbridos e livres para serem desenvolvidos a distância, em 76,2% das instituições respondentes, levou aproximadamente um mês. As instituições formadoras adquiriram serviços de terceiros para atender aos cursos de graduação e pós-graduação. Nesse sentido, os principais foram: as soluções para biblioteca digital, ambientes virtuais de aprendizagem – AVA (LMS, do inglês *Learning Management System*), soluções de conteúdo e conteúdos customizados (materiais didáticos). Foram adquiridos, também, serviços de *webconferência* para aulas remotas e de segurança e proteção de dados. Para os cursos livres, os principais recursos usados foram ferramentas próprias, *lives* no *YouTube* e *WhatsApp*.

Assim, a **Tabela 2.1.**, a seguir, é um exemplo do que foi discutido em 2020, porque, segundo Pasini *et al* (2020, p. 4) esses programas ou aplicativos contribuem para mais aproximação do homem com a tecnologia usual (computador, slides, projetor) já que possuem o excelente benefício da gratuidade, para a maior parte de suas aplicações.

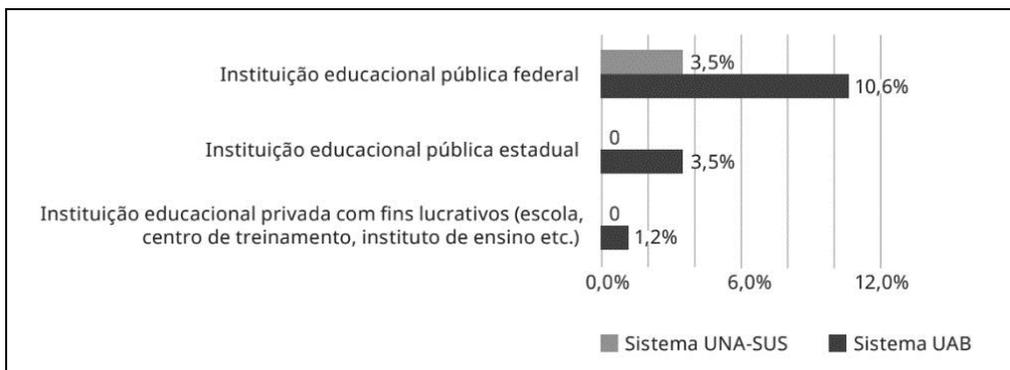
Nome	Principal utilização	Algumas funcionalidades
<b>Sistema Moodle</b>	Organização da disciplina e de Cursos e aulas <i>on-line</i>	O programa permite a criação de cursos " <i>on-line</i> ", páginas de disciplinas, grupos de trabalho e comunidades de aprendizagem, estando disponível em 75 línguas diferentes. A plataforma é gratuita e riquíssima, aceitando vídeos, arquivos diversos.
<b>Google Classroom</b>	Organização da disciplina e de Cursos e aulas <i>on-line</i>	O Google Sala de aula ( <i>Google Classroom</i> ) é um serviço grátis para professores e alunos. A turma, depois de conectada, passa a organizar as tarefas online. O programa permite a criação de cursos " <i>on-line</i> ", páginas de disciplinas, grupos de trabalho e comunidades de aprendizagem.
<b>YouTube</b>	Transmissão de aulas e repositório de vídeos	Plataforma de compartilhamento de vídeos e de transmissão de conteúdo (ao vivo – " <i>lives</i> " ou gravados). O docente pode criar o "seu canal" e ser acompanhado pelos discentes, já acostumados com a plataforma.
<b>Facebook</b>	Transmissão de aulas e informações em grupos fechados	Mais destinado ao Ensino Médio e à Educação Superior, o docente pode criar um "Grupo Fechado", onde ele realiza perguntas iniciais de identificação dos usuários. Nessa plataforma, o docente pode incluir conteúdos e realizar " <i>lives</i> " (aulas <i>on-line</i> ), que já ficam automaticamente gravadas.
<b>StreamYard</b>	Transmissão <i>on-line</i> e videoconferência	Estúdio <i>on-line</i> gratuito para <i>lives</i> com um ou mais profissionais. Ele pode ser relacionado ao <i>YouTube</i> ou ao <i>Facebook</i> . Possui uma versão paga, com maiores aplicações, mas a gratuita auxilia nas atividades docentes.
<b>OBS Estúdio</b>	Transmissão <i>on-line</i> e videoconferência	O <i>Open Broadcaster Software</i> , que pode ser traduzido como Software de Transmissão Aberta realiza a mesma atividade que o <i>StreamYard</i> , mas pode realizar gravação ou transmissão <i>on-line</i> . Ou seja, diferentemente do <i>StreamYard</i> , o docente baixará um aplicativo no seu computador, onde poderá realizar as atividades de transmissão ou gravação.
<b>Google Drive</b>	Armazenamento de arquivos nas nuvens	Além de economizar o espaço do equipamento tecnológico, o <i>Google Drive</i> permite o compartilhamento de arquivos pela internet para os alunos. Por exemplo, após carregar o arquivo para a "nuvem" da internet, o docente pode criar um <i>link</i> compartilhável. Até 15 Gb de memória o <i>Google Drive</i> é gratuito. Excelente ferramenta de criação de arquivos de recuperação.
<b>Google Meet</b>	Videoconferências	Aplicativo para fazer videoconferências <i>on-line</i> , com diversos participantes, até 100 na versão gratuita, tendo o tempo máximo de 60 minutos por reunião, nessa versão. Existe uma versão paga, quando o tempo é livre e a quantidade de participantes é maior.
<b>Jitsi Meet</b>	Videoconferências	Aplicativo para fazer videoconferências <i>on-line</i> , gratuito, que funciona dentro do Moodle. Possui funcionalidades similares a do <i>Google Meet</i> .

**Tabela 2.1.** - Relação de programas ou aplicativos utilizados para as aulas em tempo de pandemia. **Fonte:** (Pasini *et al* 2020, p. 4).

Os programas ou aplicativos citados acima possuem versões gratuitas o que proporciona seu acesso a todas as classes sociais e esse é um fator importante de

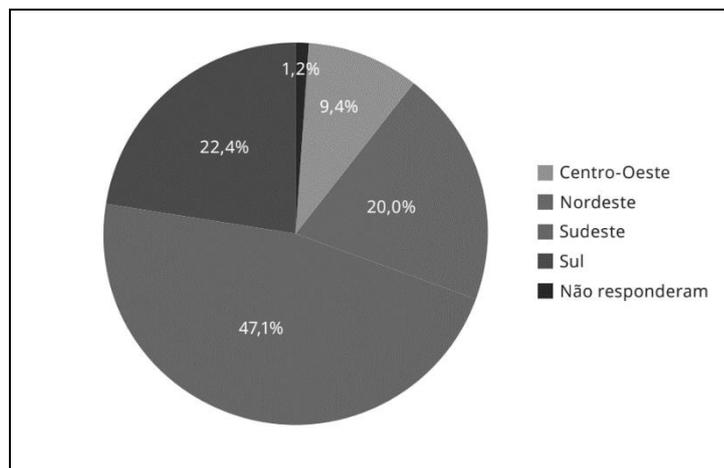
inclusão para o momento tão delicado experimentado, da época em questão, 2020 e que alguns já sofreram alterações em algumas características.

De acordo com o Censo EaD.BR (2020) os efeitos da pandemia afetaram as taxas de evasão dos alunos, que, por diferentes motivos, incluindo a crise econômica que atingiu o país, abandonaram seus cursos. Desse modo, os negócios na educação a distância (EaD) e na educação em geral foram impactados e, acima de tudo, tornaram-se possíveis enormes e novos aprendizados relativos à educação remota, síncrona, assíncrona e híbrida, em todos os níveis de escolaridade e áreas de ensino, conforme a **Figura 2.3**.



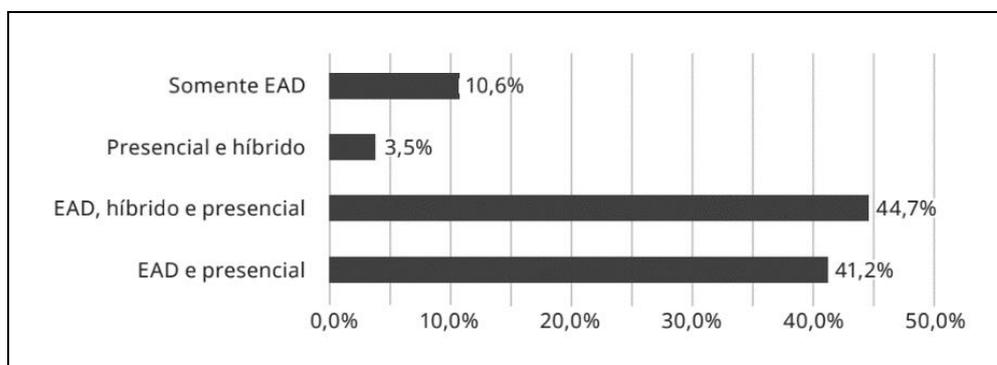
**Figura 2.3.** - Percentual de participação das instituições na UAB e na UNA-SUS. **Fonte:** (Censo EaD. BR, 2020).

Segundo o Censo EaD. BR (2020), os respondentes do Censo EaD. BR 2020 são oriundos de quatro regiões da federação, conforme revela a **Figura 2.4**. a seguir.



**Figura 2.4.** - Percentual de instituições formadoras por região. **Fonte:** (Censo EaD. BR, 2020).

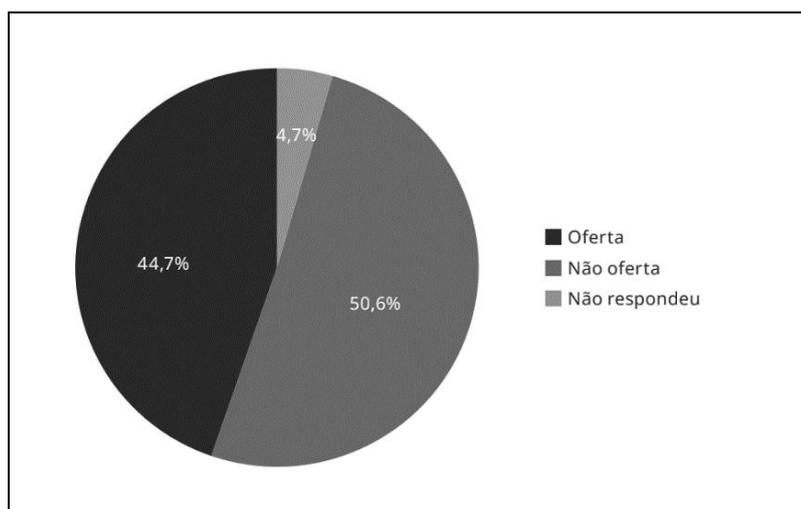
Em geral, as instituições oferecem mais de um tipo de curso, sendo a combinação de a distância, híbridos e presenciais a mais frequente, conforme revela a **Figura 2.5**.



**Figura 2.5.** - Modalidades ofertadas pelas instituições respondentes. **Fonte:** (Censo EaD. BR, 2020).

A nova regulamentação da EaD no país, por meio do Decreto no 9.057, de 25 de maio de 2017<sup>1</sup>, entre outras determinações, permite que as instituições de ensino superior ampliem a oferta de cursos superiores de graduação e pós-graduação à distância. Esta legislação permite, ainda, que as instituições ofereçam, exclusivamente, cursos à distância, sem a oferta simultânea de cursos presenciais, como era determinado pela regra anterior.

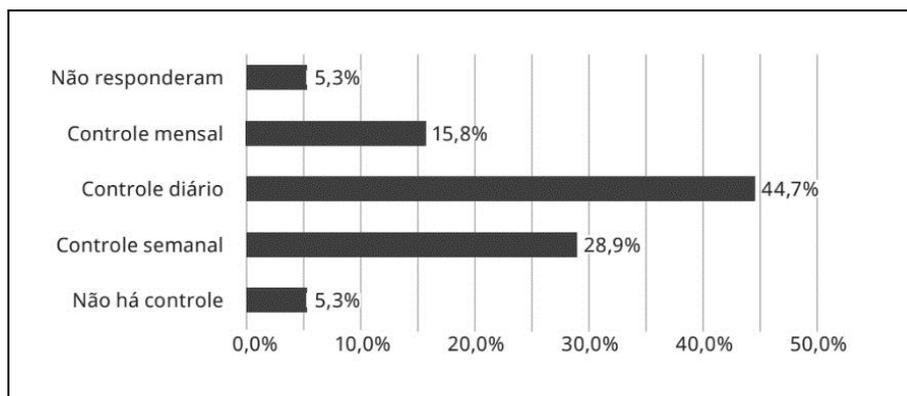
Conforme indica a **Figura 2.6.**, 44,7% das instituições oferecem cursos regulamentados totalmente a distância.



**Figura 2.6.** - Oferta de cursos regulamentados totalmente à distância. **Fonte:** (Censo EaD. BR, 2020).

<sup>1</sup> Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9057.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9057.htm)>. Acesso em: 7 dez. 2021.

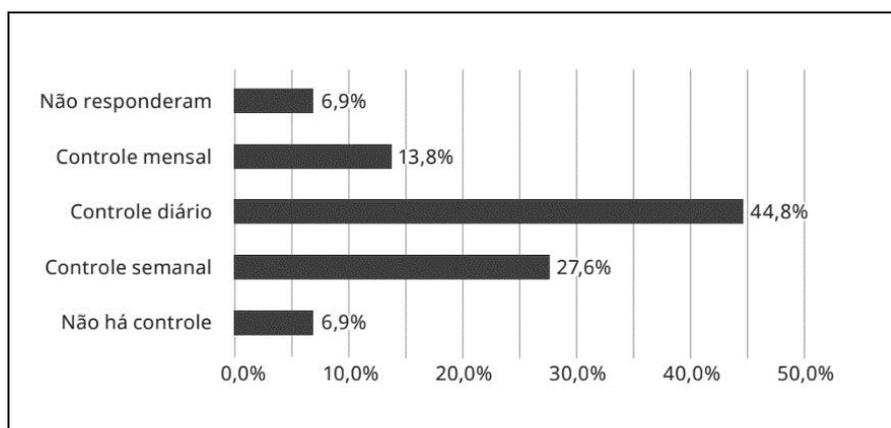
O ambiente virtual de aprendizagem (AVA), presente em quase todos os cursos a distância, é uma ferramenta essencial para a promoção de controle de acesso dos estudantes. Constatou-se, conforme indica a **Figura 2.7**, que o controle de acesso dos estudantes no AVA divide-se, entre as instituições, da seguinte forma: controle diário (44,7%), controle semanal (28,9%), controle mensal (15,8%) e ausência de controle (5,3%) – 5,3% não responderam à questão.



**Figura 2.7** - Controle de acesso dos estudantes à plataforma virtual na modalidade EaD.

**Fonte:** (Censo EaD. BR, 2020).

A **figura 2.8** dispõe os números associados ao controle de acesso dos estudantes à plataforma virtual na modalidade híbrida, com os seguintes valores: controle diário (44,8%), controle semanal (27,6%), controle mensal (13,8%), sem controle (6,9%) – 6,9% não responderam.



**Figura 2.8.** - Controle de acesso dos estudantes à plataforma virtual na modalidade híbrida.

**Fonte:** (Censo EaD. BR, 2020).

A visão que permeia a educação no novo milênio no período pós-pandemia é que provavelmente haverá uma maior integração entre a Educação Presencial e a

EaD, pois, os professores já estão mais habituados e, quem sabe, preparados para o distanciamento.

Tendo em vista que a IES em estudo possui estudantes nas modalidades Presencial e EaD, ambos que experimentaram uma nova proposta de ensino na modalidade híbrida. O AVA da IES em estudo foi adaptado para poder oferecer novas funcionalidades a fim de que pudessem continuar suas atividades.

Com o fim da pandemia como ficou este cenário? Em resposta apresentei, a seguir, dados referentes ao Censo da Educação Superior 2022.

Tendo em vista o que foi apresentado observou-se que a modalidade EaD superou a modalidade Presencial tanto em vagas novas quanto em vagas remanescentes e esta diferença é bastante significativa quando se trata de Categoria Administrativa. Os dados apontados enfatizaram a importância do Ambiente Virtual de Aprendizagem já que este foi o canal direto de comunicação e aprendizagem deste perfil de estudante. Os dados descritos estão na **figura 2.9.** a seguir.

Categoria Administrativa	Modalidade de Ensino	Total	Vagas Novas	Vagas Remanescentes	Vagas Programas Especiais
<b>Total</b>	<b>Total Geral</b>	<b>22.829.803</b>	<b>17.227.468</b>	<b>5.564.785</b>	<b>37.550</b>
	Presencial	5.657.908	3.789.034	1.842.274	26.600
	A distância	17.171.895	13.438.434	3.722.511	10.950
<b>Pública</b>	<b>Total Pública</b>	<b>870.659</b>	<b>669.239</b>	<b>191.257</b>	<b>10.163</b>
	Presencial	762.797	567.361	186.249	9.187
	A distância	107.862	101.878	5.008	976
<b>Privada</b>	<b>Total Privada</b>	<b>21.959.144</b>	<b>16.558.229</b>	<b>5.373.528</b>	<b>27.387</b>
	Presencial	4.895.111	3.221.673	1.656.025	17.413
	A distância	17.064.033	13.336.556	3.717.503	9.974

**Figura 2.9.** - Número de vagas em cursos de graduação por tipo, segundo a categoria administrativa e a modalidade de ensino – BRASIL – 2022. **Fonte:** (Elaborada por Deed/Inep com base em dados do Censo da Educação Superior).

Segundo o INEP para dimensionar quão significativa tem sido a expansão da modalidade à distância nos últimos anos, a **Figura 2.10.** ilustra que, em 2022, o total de ingressantes a distância equivale a praticamente o dobro (65,2%) do total de ingressantes presenciais (34,8%).

Grau Acadêmico	Total	Modalidade de Ensino	
		Presencial	A distância
<b>Total</b>	<b>4.756.728</b>	<b>1.656.172</b>	<b>3.100.556</b>
Bacharelado	2.554.237	1.308.460	1.245.777
Licenciatura	789.115	145.987	643.128
Tecnológico	1.384.317	182.143	1.202.174
Não aplicável	29.059	19.582	9.477

**Figura 2.10.** - Número de ingressantes de graduação por modalidade de ensino, segundo o grau acadêmico – BRASIL – 2022. **Fonte:** (Elaborada por Deed/Inep com base em dados do Censo da Educação Superior).

Diante dos dados apresentados pude entender que o panorama descrito no início deste capítulo se concretizou e materializou na forma do Censo da Educação Superior de 2022. Este fato reforçou a relevância deste estudo, pois esta tendência na expansão da modalidade EaD se tornou cada vez mais evidente e foi uma realidade pós pandemia.

### 2.3. Reflexões sobre o Capítulo 2

Diante de todo o conteúdo reunido, conclui-se que objetivo principal deste capítulo foi atingido, pois todo o referencial teórico descrito no Capítulo 2 contribuiu para o desenvolvimento da dissertação e principalmente respondeu o 1º e o 2º objetivos específicos.

Os conceitos aqui apresentados contribuíram para o entendimento do contexto estudado e proporcionaram detalhes importantes para composição dos próximos capítulos

O próximo capítulo propôs uma sequência no estudo avançando para o que estava sendo pesquisado na pandemia em relação aos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs), fundamental para a escolha das técnicas aplicadas na pesquisa.

### **3. Conceitos, Métodos e Avaliações em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs)**

Com o intuito de entender o estado da arte em relação aos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs) foi necessário fazer uma nova revisão de literatura. O objetivo desta nova revisão é identificar como estão sendo tratadas as Avaliações de Experiência do Usuário (UX) dos AVAs.

Sendo assim, na primeira etapa do processo foram selecionadas 49 publicações em bancos como: Teses e Dissertações CAPES, Scielo e Periódicos CAPES, entre elas artigos, dissertações e teses. Na segunda etapa, adotei o método de leitura do item dos referenciais teóricos que tratavam da forma de Avaliação dos AVAs. E por fim, separei 17 publicações que poderão ter a leitura aprofundada e servir de argumentação para a construção desse capítulo da dissertação.

#### **3.1. Conceitos de Experiência do Usuário (UX)**

Conforme o especialista em usabilidade Nielsen (1993), a usabilidade tem como finalidade desenvolver interfaces que permitam uma interação fácil, agradável, com eficácia e eficiência.

A usabilidade, de acordo com Nielsen (1993), deve possibilitar a elaboração de interfaces transparente. Para ele, a usabilidade pode ser dividida em cinco critérios básicos:

- Facilidade de aprendizado – O sistema deve ser fácil de aprender, o que demanda menor esforço do usuário ao realizar uma tarefa, pois são produtos intuitivos;
- Eficiência – O sistema deve maximizar a produtividade, proporcionar a realização de uma atividade de forma rápida e eficiente;
- Memorização – Suas telas devem apresentar facilidade de memorização permitindo que usuários ocasionais consigam utilizá-lo mesmo depois de um longo intervalo de tempo;

- Erros – É preciso minimizar os erros, analisando a possibilidade de ocorrência desses visando evitá-los, além disso, devem apresentar soluções simples e rápidas mesmo para usuários iniciantes;
- Satisfação – O sistema deve oferecer uma experiência agradável aos usuários, tanto àqueles que são iniciantes quanto aos experientes.

Assim, além destes critérios, foram identificados outros objetivos a serem alcançados por produtos ou sistemas que se almeja conter uma boa usabilidade, os quais são: segurança e utilidade (Preece, *et al*, 2013).

Segundo Cardozo e Artuso (2021) um termo foi criado na década de 1990 por Donald Norman (2006): “Experiência do Usuário (EU)”, do inglês “*User experience (UX)*”. Norman, passou a usar o termo Experiência do Usuário para denominar um conjunto de elementos e fatores relativos à interação das pessoas com produtos ou sistemas (serviços).

Desta forma, do mesmo modo como Norman descreve a experiência do usuário no processo de uso de um serviço ou produto, é possível traçar um paralelo com o meio educacional através das abordagens descritas por ele e utilizadas para melhorar o processo do *design*. Assim como no *design*, onde as abordagens para desenvolver um produto consistem em atender às necessidades dos usuários, na educação é possível recorrer a ferramentas que busquem identificar necessidades e expectativas em relação ao que se está aprendendo, melhorando assim o processo como um todo. (Cardozo e Artuso, 2021)

Preece *et. al* (2013, p.13) afirmam que a experiência do usuário diz respeito a “como as pessoas se sentem em relação a um produto e ao prazer e à satisfação que obtêm ao usá-lo, abri-lo ou fechá-lo”.

De maneira mais específica, tem-se a definição para a experiência do usuário a partir de Hassenzahl e Tractinsky (2006) que envolve “o estado interno do usuário (predisposições, expectativas, necessidades, motivação, humor, etc.), as características do sistema projetado (por exemplo, complexidade, finalidade, usabilidade, funcionalidade, etc.) e o contexto que a interação ocorre (por exemplo, organização / social, significado da atividade, voluntariedade de uso, etc.)”.

Com base no estudo apresentado entendi que as modificações das interfaces AVA da IES em estudo foram oportunas para proporcionar uma nova experiência do usuário (discentes e docentes) em suas funcionalidades.

### 3.2.

#### **Conceitos de Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)**

De acordo com Santos (2003), apesar da expressão Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) ser atualmente, muito utilizada, seu conceito não é tão claro e merece uma maior discriminação entre suas definições. Então, vejamos:

De modo geral, um AVA refere-se ao uso de recursos digitais de comunicação, principalmente, através de softwares educacionais via *web* que reúnem diversas ferramentas de interação. (Valentini e Soares, 2005).

Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), segundo outros autores, são *softwares* desenvolvidos para o gerenciamento da aprendizagem via *web* (Amberg *et al* 2009); (Schlemmer, 2005).

Segundo Oliveira *et al* (2004, p. 18), “um Ambiente de Aprendizagem pode ser conceituado como os espaços das relações com o saber, o qual é o objeto maior do processo de aprendizagem.” Tais espaços são compreendidos pelos autores como ambientes favorecedores da construção do conhecimento que ocorre a partir das interações dos alunos com os conteúdos, com os outros alunos e com os professores. Por isso, a sala de aula, com paredes, teto e chão, é o principal e tradicional, ambiente de aprendizagem, construído especialmente com o objetivo de ser o local no qual ocorre o processo educacional. Mas o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) foi fundamental em determinadas Instituições de Ensino Superior que já trabalhavam com a modalidade a Distância, pois permitiu uma adaptação de suas funções para a modalidade presencial e resolveu um problema ímpar que era a impossibilidade do uso da sala de aula presencial no momento pandêmico.

Já para Maciel *et al* (2012, p. 45), um Ambiente Virtual (AV) será compreendido como um modelo abstrato, que poderá constituir-se de um mundo virtual ou, ao mesmo tempo, de uma instância dele, em formato tridimensional ou bidimensional, composto por seus diversos atributos, como cores, texturas, iluminação, elementos de linguagem, possuindo ou não referência com o mundo real.

Há também alguns autores que compreendem a utilização de AVAs em contextos específicos de educação à distância, conforme citam Pereira *et al* (2007, p. 5), no momento em que se define que um “Ambiente Virtual de Aprendizagem

(AVA) consiste em uma opção de mídia que está sendo utilizada para mediar o processo de ensino aprendizagem a distância”.

Para Vilaça (2010), os AVAs têm as seguintes características:

- O acesso ao interior do AVA é feito por meio de login;
- Pouco conteúdo fica disponível ou visível para usuários não cadastrados;
- Há papéis com permissões diferentes para os usuários. Administrador, criador do curso, professor ou tutor, alunos e visitantes são alguns exemplos;
- Os cursos são separados em “salas virtuais” e o acesso é restrito por código, senha ou inscrição feita ou aprovada pelo responsável do curso;
- As ferramentas e funcionalidades encontram-se voltadas primordialmente para situações de ensino-aprendizagem;
- Há formas variadas de comunicação e interação (atividades diversas, tarefas, *chat*, *blog*, *fórum*, etc.);
- O professor ou tutor pode acompanhar o desenvolvimento e a participação do aluno, elaborar e corrigir atividades, atribuir notas, estabelecer prazos para a realização de atividade, enviar mensagens, e muito mais;
- Há exercício de naturezas diversas, alguns similares a aprendizagem presencial.

Finalmente, chega-se à definição de Almeida (2003) AVAs são “sistemas de gerenciamento de cursos *on-line* que facilitam a criação de um ambiente educacional colaborativo, baseado em interface *web*, permitindo que o conhecimento seja construído por dois ou mais indivíduos mediante discussão e reflexão”. Seguramente, essa é a melhor definição.

Segundo Sampaio (2020), a principal dificuldade no EaD foi o processo de adaptação, é que a grande maioria das escolas não tem como se estruturar, seja por problemas logísticos, financeiros, ou até mesmo de treinamento dos profissionais para aprenderem a manusear os novos sistemas de educação digital.

Entretanto, deixando de lado as diferenças de definição, parece importante concluir que todo AVA necessita do serviço de terceiros e que, nas condições dos nossos alunos, a grande maioria dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem precisaria ser gratuita ou bancada.

Para suprir a demanda emergencial no caso específico estudado neste trabalho, foi muito bem atendida pela Instituição de Ensino Superior em questão, já que o

AVA é um sistema próprio elaborado para IES em estudo, caso que, entretanto nem sempre ocorreu, em muitas outras universidades e faculdades isoladas, inclusive, as de cunho público, estaduais ou federais. Outro fator importante é a IES ter grande experiência em EaD por ser sua origem, assim a impressão que tive é que o processo de mudança da modalidade de ensino aconteceu de forma fluida e o corpo docente aderiu com facilidade devido a experiência adquirida.

### **3.3. Conceitos de *Design Centrado no Humano (DCH)* e Interação Humano Computador (IHC)**

Na segunda metade dos anos 80, surgiu o termo interface humano-computador, caracterizando uma nova área de pesquisa que se preocupava com as expectativas e interesses dos usuários, assim como o design de interfaces. Rocha (2003) define IHC como a área preocupada com design, avaliação e implementação de sistemas computacionais interativos para uso humano, e, ainda, com o estudo dos principais fenômenos subjacentes a eles.

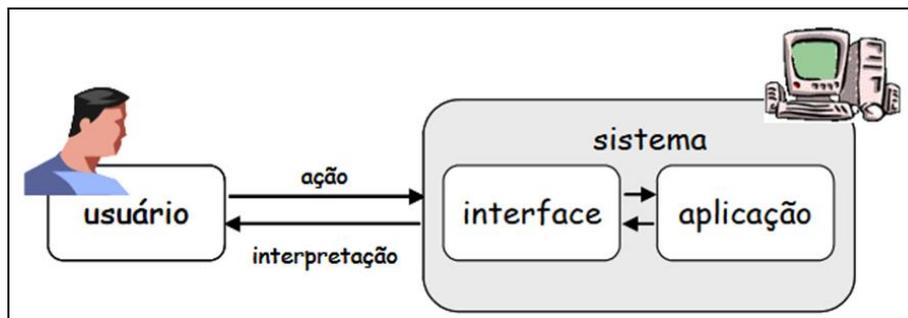
Segundo Moran (1981, p. 7), “a interface de usuário deve ser entendida como uma parte do sistema computacional com a qual uma pessoa entra em contato físico, perceptiva e conceitualmente”.

Diante disso, Prates e Barbosa (2003, p. 246) complementam que:

[...] a dimensão física inclui os elementos de interface que o usuário pode manipular, enquanto a dimensão perceptiva engloba aqueles que o usuário pode perceber. A dimensão conceitual resulta de processos de interpretação e raciocínio do usuário, desencadeados pela sua interação com o sistema, com base em suas características físicas e cognitivas, seus objetivos e seu ambiente de trabalho.

No contexto de IHC, a comunicação é a base; sendo assim, para uma interface possuir maior eficiência, deve facilitar o entendimento do homem em relação ao seu objetivo. Maser (1975) apud Hoelzel (2004) define, de maneira geral, a comunicação como o tipo verbal que é pela linguagem escrita ou oral, e o não verbal que tem a inserção da parte visual constituído pelos recursos de ordem gráfica ou pictórica.

Para melhor visualização, é ilustrada uma representação gráfica de um modelo básico de IHC **Figura 3.1**:



**Figura 3.1.** - O processo de Interação Humano Computador. **Fonte:** (Prates e Barbosa, 2003, p.265).

A ISO 9241-210 (ISO, 2010) define o Design Centrado no Humano como:

Uma abordagem para o desenvolvimento de sistemas interativos que visa tornar os sistemas fáceis de usar e úteis, centrando-se nos usuários, suas necessidades e requisitos, e aplicando fatores humano-ergonômicos e conhecimentos e técnicas de usabilidade. Esta abordagem aumenta a eficácia e eficiência, melhora o bem-estar humano, a satisfação do usuário, a acessibilidade e a sustentabilidade; e neutraliza possíveis efeitos adversos do uso na saúde, segurança e desempenho humano (ISO, 2010, p.vi, apud Quaresma, 2022)

A ISO 9241-210 (ISO, 2010) foi muito assertiva no que se refere à eficácia e a eficiência do uso de sistemas interativos e uma coisa é certa: na Educação Superior, tal abordagem se torna, talvez, mais necessária principalmente no alunado EaD e, no momento pandêmico, foi fundamental como proposta de metodologia para suprir as necessidades de alunos da modalidade presencial e no caso da IES em estudo também, pois as adaptações no sistema tiveram o objetivo de atender as necessidades dos usuários (docentes e discentes).

### **3. 4. O Design Centrado no Humano (DCH) em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs)**

Segundo Stephanidis e Salvendy (2019), nesta nova era a tecnologia irá apoiar e promover novos estilos de aprendizagem, possibilidades de aprendizagem multimodal, bem como a aprendizagem ao longo da vida. O que aconteceu, com grande ênfase, nesse contexto pós-pandemia, já que todo o processo de ensino-aprendizagem foi revisto em dada situação emergencial.

A aprendizagem está exigindo que os alunos resolvam problemas do mundo real em contextos que imitam o trabalho dos profissionais (Burden e Kearney, 2016). Observou-se claramente que o indivíduo colocado frente a problemas graves gerados, por exemplo, em situações de ordem ambiental, conseguiu construir meios para o

enfrentamento de tal situação, neste caso, optando por soluções novas associadas à tecnologia móvel.

A aprendizagem criativa é um termo que, concordamos com Mamede-Neves<sup>2</sup>, nos parece pleonasma, porque, segundo a autora, “a verdadeira aprendizagem é sempre fruto de *insights*, certos ou não, e há de ser sempre motor para novas criações”. Essa aprendizagem criativa refere-se a qualquer aprendizagem centrada no aluno e envolve compreensão e nova consciência, que permite que ele **vá além** da aquisição de conhecimento, e concentra-se em habilidades de pensamento (Cachia *et al*, 2010). A aprendizagem criativa pode ser alcançada por meio de ambientes educacionais projetados, atividades e práticas de ensino, embora possa ser suportado pelo uso de tecnologias digitais em educação (Ferrari *et al*, 2009).

Segundo Naismith *et al* (2004, p. 36), “o sucesso de aprender e ensinar com tecnologias móveis será medido pela perfeição com que se entrelaça em nosso cotidiano, com o maior sucesso paradoxalmente ocorrendo no ponto em que não o reconhecemos como aprendizado” tão atual continua sendo essa citação, pois identificamos em 2020, o uso frequente de meios tecnológicos de ordem gratuita para promover o ensino-aprendizagem na Graduação Presencial, como solução para aulas síncronas.

Em suma, como o DCH sempre se concentrou nos usuários e nos novos ambientes de tecnologia aumentada, os esforços no campo foram estendidos para melhorar a qualidade de vida de várias populações, incluindo os quase excluídos, por exemplo, os deficientes e os idosos. O requerimento para abordagens mais holísticas tornou-se mais proeminente do que nunca, constituindo uma pesquisa de futuro próximo em direção ao campo DCH.

A visão holística teve um papel fundamental no processo vivido na IES em estudo, pois a visão como um todo ao problema existente e principalmente em relação ao sistema foi ímpar para poder solucionar de forma rápida as questões que apareceram.

---

<sup>3</sup> Em comunicação pessoal 2022

### 3.5. Métodos e Avaliações em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs)

Existem muitos métodos de avaliação de usabilidade, cada um possui vantagens e desvantagens em sua aplicação além de suas especificidades, a escolha foi determinada de acordo com o objetivo da pesquisa.

De acordo com a revisão de literatura proposta os métodos foram divididos em inspeção da usabilidade, proposto por Nielsen e Mack (1994), e métodos empíricos, sugerido por Prates e Barbosa (2003).

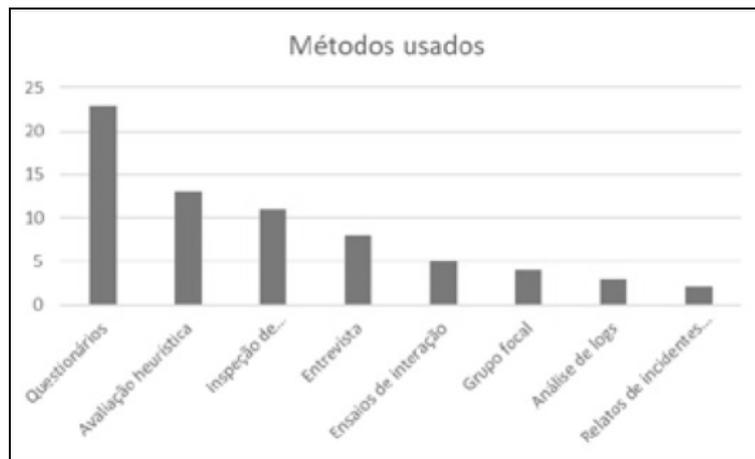
A inspeção da usabilidade é definida como um conjunto de métodos que se baseiam no fato dos avaliadores inspecionarem a interface do usuário, de acordo com algum critério. Geralmente, a inspeção da usabilidade tem como objetivo encontrar problemas de usabilidade no *design*, apesar de cada um dos métodos possuírem finalidades diferentes. Para Rocha e Baranauskas (2003), os avaliadores participantes da inspeção podem ser especialistas, consultores de desenvolvimento de *software*, especialistas em um determinado padrão de interface, usuários finais, entre outros.

Há diversos tipos de métodos de inspeção da usabilidade como: avaliação heurística, percurso cognitivo, percurso pluralista, conformidade com diretrizes e padrões e inspeções de consistência, de características ou formais (Prates e Barbosa, 2003).

Outro método de avaliação é o empírico que envolve a participação de usuários para o levantamento dos dados. Para se utilizar o método empírico é preciso que exista uma implementação real do sistema em algum formato podendo ser: uma simulação da capacidade interativa do sistema sem nenhuma funcionalidade, um protótipo básico implementando um cenário, ou a implementação completa (Rocha e Baranauskas 2003). Os métodos empíricos podem ser realizados em campo ou em laboratório.

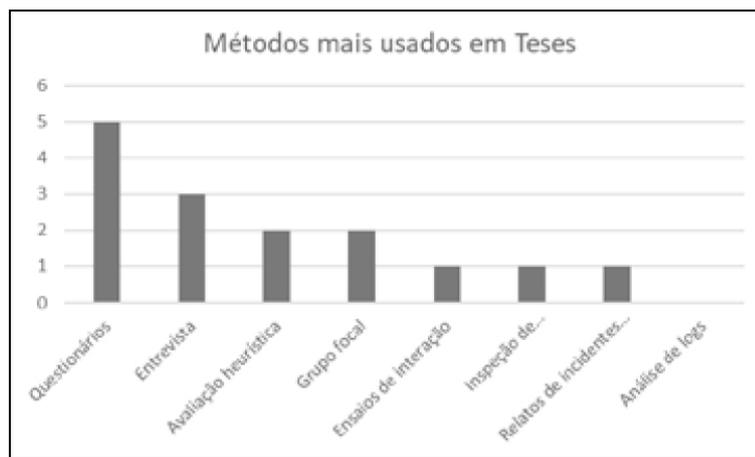
Com base no estudo feito por Lima, *et al* (2018) observa-se:

A **Figura 3.2.** mostra que o método mais utilizado para avaliação de AVAs foi o uso de questionários, com 23 ocorrências registradas, em segundo lugar encontra-se a avaliação heurística (13). Em terceiro aparece o uso de *guidelines* e *checklists* (11) e em quarto o uso de entrevistas (8).



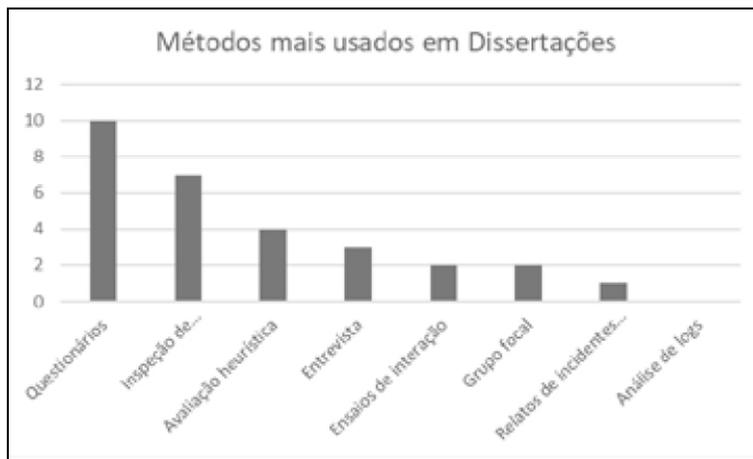
**Figura 3.2.** - Incidência de métodos usados nas avaliações de AVAs. **Fonte:** (Lima, *et al*, 2018).

Foi detectado em várias situações o uso de mais de um método de avaliação de AVAs. Nas teses os métodos mais usados são, respectivamente, os questionários (5), as entrevistas (3) e a avaliação heurística (2) como se observa na **Figura 3.3.**



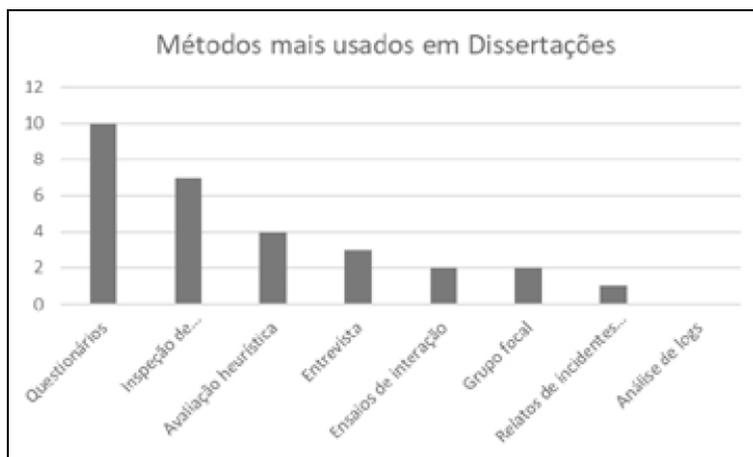
**Figura 3.3** - Métodos usados em teses para avaliações de AVAs. **Fonte:** (Lima, *et al* 2018).

Nas dissertações os métodos mais usados são, respectivamente, os questionários (10), as inspeções por *guidelines* ou *checklists* (7) e a avaliação heurística (4) como se observa na **Figura 3.4.**



**Figura 3.4.** - Métodos usados em dissertações para avaliações de AVAs. **Fonte:** (Lima, *et al* 2018).

Nos artigos os questionários (6) também estão em primeiro lugar, a avaliação heurística (5) na sequência e a Análise de logs aparece em terceiro (3) como mostra a **Figura 3.5.**



**Figura 3.5.** - Métodos usados em artigos para avaliações de AVAs. **Fonte:** (Lima, *et al* 2018).

Lima, *et al* (2018) , concluem que não foi identificado o Ensaio de interação nos artigos analisados. O que foi uma surpresa visto que é um método que ajuda na identificação de aspectos qualitativos.

A partir da tabulação dos dados, foi possível perceber como tem sido feita a abordagem ergonômica dos AVAs considerando os métodos de avaliação propostos pela literatura, e a partir disso entender como tem sido considerada a relevância do AVA para o processo de ensino e aprendizagem. O que se percebeu na afirmativa de

Laguardia *et al.* (2007) se confirmou neste levantamento, onde citaram que “o uso de questionários é provavelmente o método mais amplamente utilizado nos diversos tipos de avaliação de cursos”, pois o uso deste método (23 no total) é praticamente a somatória dos segundo e terceiro métodos mais usados (Avaliação heurística [13] e Inspeção por *guidelines* e *checklists* [11]).

A partir disso percebeu-se uma preferência pelo uso de métodos empíricos quantitativos ao uso dos métodos de inspeção. Apesar da preferência pelo levantamento quantitativo, foram detectadas 13 incidências de métodos qualitativos. E em várias situações os pesquisadores utilizaram os métodos qualitativos e quantitativos para avaliar as interfaces e gerar as observações necessárias para melhoria dos AVAs.

Mediante ao estudo exposto o atual trabalho adotou o método de avaliação empírico, que envolve a participação de usuários (discentes e docentes), utilizando as seguintes técnicas: entrevistas contextualizadas, grupo de foco e questionários. Toda a avaliação será feita no AVA da IES em estudo.

### **3.6. Reflexões sobre o capítulo 3**

Essa nova revisão de literatura foi fundamental para o entendimento de como estão sendo tratados os Métodos e Avaliações dos AVAs e respondeu ao 3º objetivo específico.

Assim, possibilitou maior confiabilidade nas escolhas propostas. Mediante ao estudo exposto o atual trabalho adotou o método de avaliação empírico, que envolve a participação de usuários, utilizando as seguintes técnicas: entrevistas contextualizadas, grupo de foco e questionários. Toda a avaliação foi feita no AVA da IES em estudo.

O próximo capítulo propôs uma sequência no estudo avançando para a apresentação das interfaces que os estudantes das modalidades Presencial e EaD utilizavam no AVA em estudo.

#### 4. **Objeto de estudo: um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) de uma Instituição de Ensino Superior (IES)**

A transição do presencial para o *online*, no momento pandêmico, deixou impressões vivenciadas pelas pessoas. Sendo assim, a pesquisa propõe em um de seus objetivos específicos a compreensão das necessidades dos usuários (discentes e docentes) no AVA da IES em estudo, considerando a experiência do usuário em suas interfaces e funcionalidades.

Para isso foi preciso entender, primeiramente, a jornada do usuário no AVA, em diversas visões. Então as interfaces foram estudadas no olhar de cada usuário. O AVA possui um *menu* lateral que discrimina as funcionalidades para o usuário buscar o que necessita. Também contem todos os cursos e polos. A IES oferece graduação presencial e a distância e neste estudo com uma senha máster simulou-se a entrada dos seguintes usuários:

1. Alunos da graduação Presencial e EaD; e
2. Professor (a) e Coordenador(a) da graduação Presencial e EaD.

A proposta deste subitem foi conhecer melhor o AVA da IES em estudo para que, mais adiante, poder identificar com mais precisão a escolha das perguntas para a entrevista contextualizada, o grupo de foco e o questionário e assim compreender com maior precisão a experiência do usuário no contexto pandêmico.

O usuário entra pela mesma interface inicial, sendo assim foi representada pelo mesmo elemento e as demais interfaces foram sintetizadas em dois infográficos, nas **Figuras 4.1. e 4.2.** em ordem cronológica de acesso, apresentando a visão dos alunos(as) da graduação presencial e EaD e a visão dos professores(as) e (a)es(as) da graduação presencial e EaD.



**Figura 4.1.** - Interfaces do AVA na visão dos alunos(as) da graduação presencial e EaD. **Fonte:** (AVA da IES em Estudo, 2023).



**Figura 4.2.** – Interfaces do AVA na visão do professor(as) e coordenador(as) da graduação presencial e EaD. **Fonte:** (AVA da IES em Estudo, 2023).

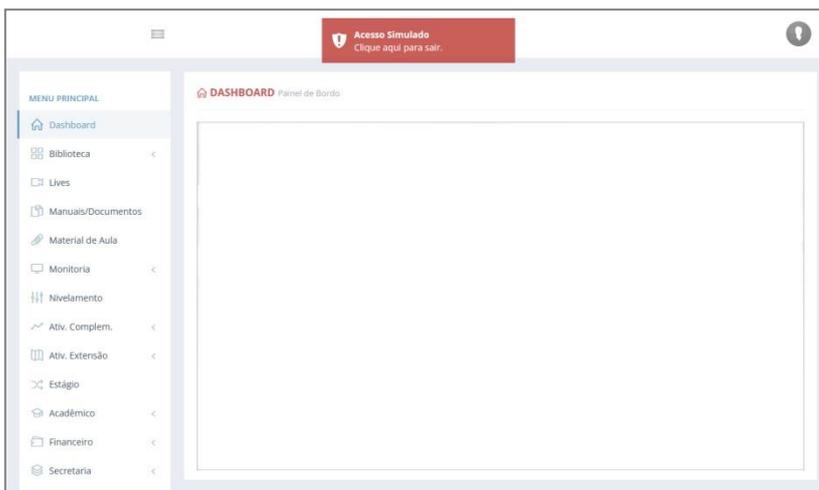
E mais detalhado aqui para conhecer melhor o AVA da IES para que, mais adiante, possa identificar com mais precisão a escolha das perguntas para a entrevista contextualizada, o questionário e o grupo de foco, e assim poder averiguar com maior precisão a experiência do usuário no contexto pós pandemia.

O usuário entra pela mesma interface inicial, sendo assim optei por representá-la uma só vez.



**Figura 4.3.** - Interface inicial do AVA. **Fonte:** (AVA da IES, 2023).

## 1. Interfaces do AVA na visão dos alunos(as) da graduação presencial e EaD:



**Figura 4.4.** - Interface 1 – Painel Inicial. **Fonte:** (AVA da IES, 2023).

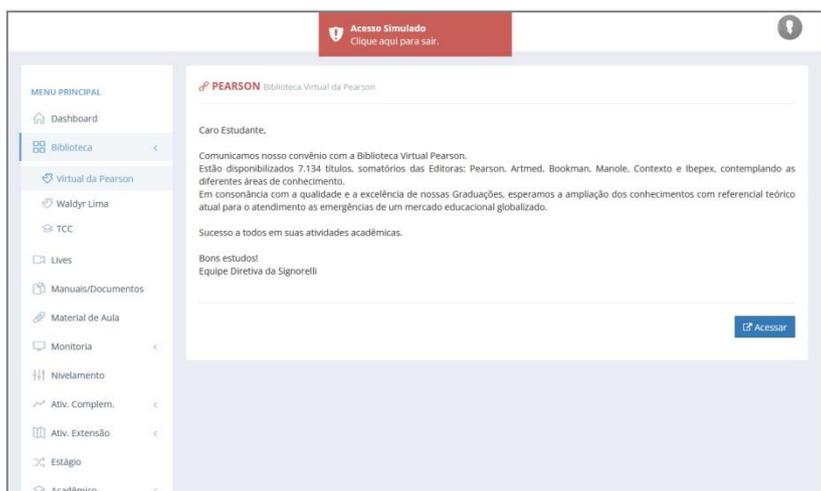


Figura 4.5. - Interface 2 – Biblioteca – Virtual da Pearson. Fonte: (AVA da IES, 2023).



Figura 4.6. - Interface 3 – Biblioteca – Waldyr Lima. Fonte: (AVA da IES, 2023).

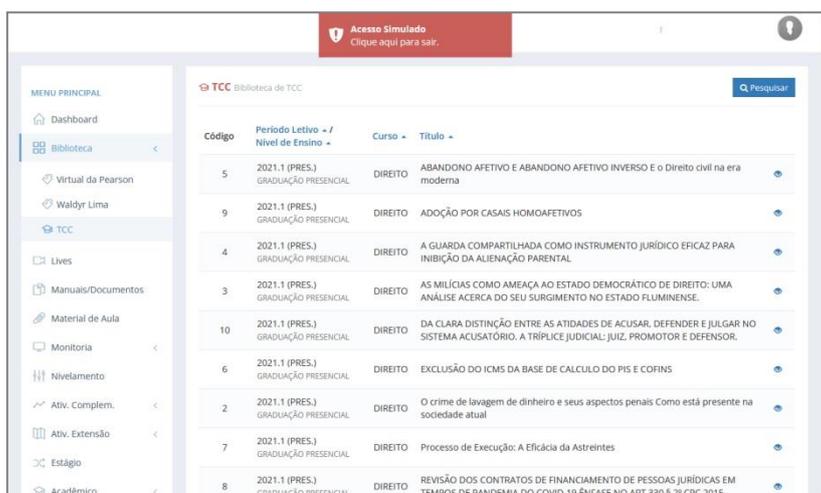
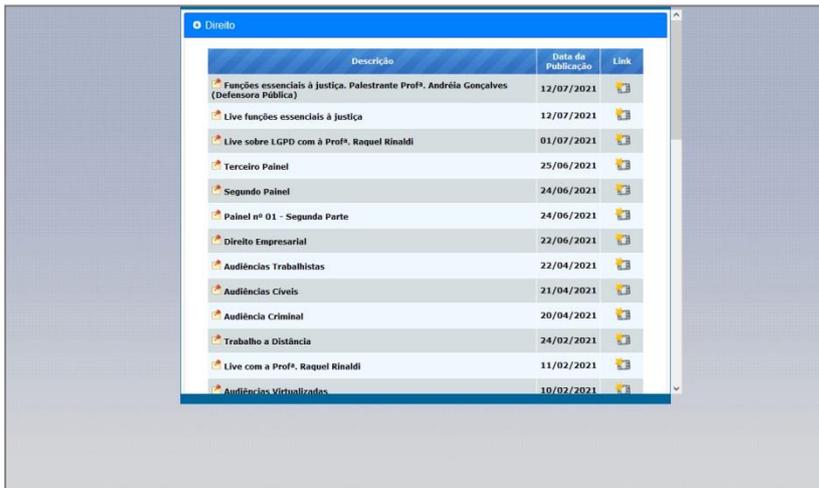


Figura 4.7. - Interface 4 – Biblioteca – TCC. Fonte: (AVA da IES, 2023).



Descrição	Data da Publicação	Link
Funções essenciais à Justiça. Palestrante Profª. Andréia Gonçalves (Defensora Pública)	12/07/2021	<a href="#">Saiba +</a>
Live funções essenciais à Justiça	12/07/2021	<a href="#">Saiba +</a>
Live sobre LGPD com a Profª. Raquel Rinaldi	01/07/2021	<a href="#">Saiba +</a>
Terceiro Painel	25/06/2021	<a href="#">Saiba +</a>
Segundo Painel	24/06/2021	<a href="#">Saiba +</a>
Painel nº 01 - Segunda Parte	24/06/2021	<a href="#">Saiba +</a>
Direito Empresarial	22/06/2021	<a href="#">Saiba +</a>
Audiências Trabalhistas	22/04/2021	<a href="#">Saiba +</a>
Audiências Cíveis	21/04/2021	<a href="#">Saiba +</a>
Audiência Criminal	20/04/2021	<a href="#">Saiba +</a>
Trabalho e Distância	24/02/2021	<a href="#">Saiba +</a>
Live com a Profª. Raquel Rinaldi	11/02/2021	<a href="#">Saiba +</a>
Audiências Virtualizadas	10/02/2021	<a href="#">Saiba +</a>

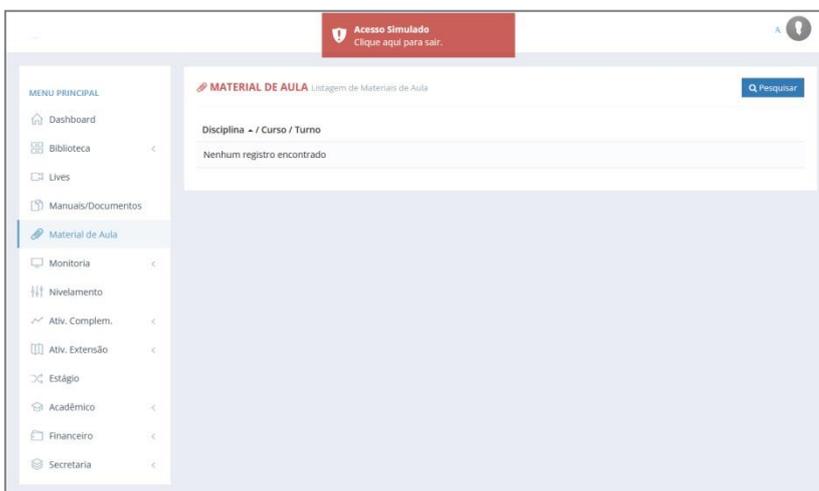
Figura 4.8. - Interface 5 – Lives. Fonte: (AVA da IES, 2023)



**Manuais/Documents**

- Manual de Estágio**: Tutorial que descreve passo a passo as entregas das atividades de estágio. [Saiba +](#)
- Ata Atividade de Extensão**: Modelo de ata para submissão das Atividades de Extensão. [Saiba +](#)
- Calendário Acadêmico**: Acesso aqui o Calendário Acadêmico. [Saiba +](#)
- Met. de Pesquisa Científica**: Orienta na realização das atividades acadêmicas, TCC e as demais produções a serem apresentadas à comunidade Científica. [Saiba +](#)
- Ata Atividade Complementar**: Modelo de ata para submissão das Atividades Complementares. [Saiba +](#)
- PIPC**: Edital de seleção de bolsistas de iniciação à pesquisa. Programa de Iniciação à Pesquisa Científica - PIPC. [Saiba +](#)
- Tutorial Renovação**: Tutorial que descreve passo a passo o processo de Renovação matriculada. [Saiba +](#)
- Nivelamento**: Promover continuamente avanços escolares no intuito de diminuir o Índice de evasão e repetência. [Saiba +](#)
- Atendimento Graduação**: Horário de Atendimento das Coordenações. [Saiba +](#)
- Manual do Estudante**: Este manual tem por objetivo apresentar a Faculdade Interamericana Siguaná. [Saiba +](#)

Figura 4.9. - Interface 6 – Manuais/Documents. Fonte: (AVA da IES, 2023).



**MATERIAL DE AULA** Listagem de Materiais de Aula

Disciplina = / Curso / Turno

Nenhum registro encontrado

MENU PRINCIPAL

- Dashboard
- Biblioteca
- Lives
- Manuais/Documents
- Material de Aula**
- Monitoria
- Nivelamento
- Ativ. Complem.
- Ativ. Extensão
- Estágio
- Acadêmico
- Financeiro
- Secretaria

Figura 4.10. - Interface 7 – Material de Aula. Fonte: (AVA da IES, 2023).

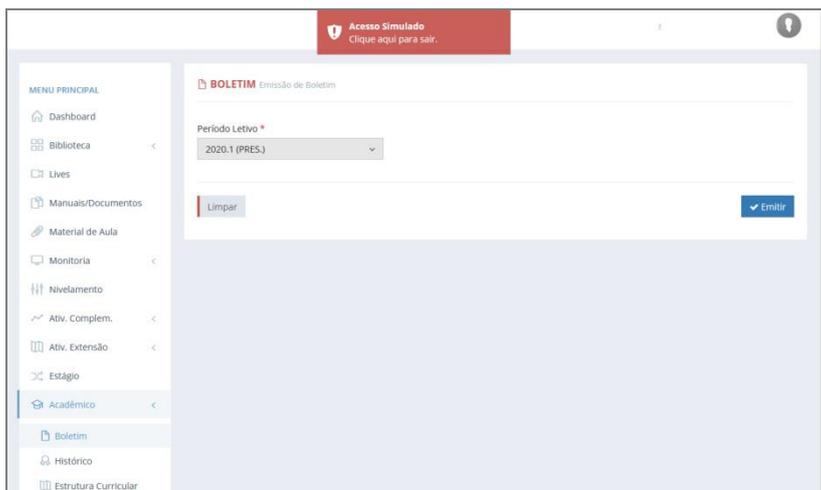


Figura 4.11. - Interface 8 – Acadêmico - Boletim. Fonte: (AVA da IES, 2023).

**:: Histórico Escolar ::**

Nível de Ensino :	GRADUAÇÃO	Período :	2020.1 (PRES.)
Aluno :		Campus :	- SEDE
Curso :	DIREITO	Turno :	NOITE
Curso :	MCO3 - DIREITO (BACHARELADO)		

Período Acadêmico	Disciplina	Nota final	Situação do aluno	Período	CR Período
2020.1 (PRES.)	ADM120 - Expressão Oral e Escrita	8.5	APROVADO	1	7.5
2020.1 (PRES.)	DIR0001 - ECONOMIA POLÍTICA	6.0	APROVADO	1	7.5
2020.1 (PRES.)	DIR0002 - FILOSOFIA GERAL E JURÍDICA	9.5	APROVADO	1	7.5
2020.1 (PRES.)	DIR0003 - Sociologia Geral e Jurídica	6.5	APROVADO	1	7.5
2020.1 (PRES.)	DIR0004 - História do Direito	7.8	APROVADO	1	7.5
2020.1 (PRES.)	DIR0005 - INTRODUÇÃO AO ESTUDO DO DIREITO	7.0	APROVADO	1	7.5
CR GERAL = 7.5					

Figura 4.12. - Interface 9 – Acadêmico – Histórico. Fonte: (AVA da IES, 2023).

**:: Estrutura Curricular ::**

Curso : DIREITO  
Curso : MCO3 - DIREITO (BACHARELADO)

Período : 1	Disciplina	Tipo	Carga horária			Créd.
			Gr	T	P	
	ADM120 - Expressão Oral e Escrita	Mín.	1039	20	20	0
	DIR0001 - ECONOMIA POLÍTICA	Mín.	1039	20	20	0
	DIR0002 - FILOSOFIA GERAL E JURÍDICA	Mín.	1039	20	20	0
	DIR0003 - Sociologia Geral e Jurídica	Mín.	1039	20	20	0
	DIR0004 - História do Direito	Mín.	1039	20	20	0
	DIR0005 - INTRODUÇÃO AO ESTUDO DO DIREITO	Mín.	1039	40	40	0

Período : 2	Disciplina	Tipo	Carga horária			Créd.
			Gr	T	P	
	AGP - ANTROPOLOGIA GERAL E JURÍDICA	Mín.	1039	20	20	0
	CP - CIÊNCIA POLÍTICA	Mín.	1039	20	20	0
	DC - DIREITO CIVIL I	Mín.	1039	40	40	0
	DPI - DIREITO PENAL I	Mín.	1039	40	40	0
	DT - DIREITO DO TRABALHO I	Mín.	1039	20	20	0
	PAD - PSICOLOGIA APLICADA AO DIREITO	Mín.	1039	20	20	0
	RPT - Redação: Prática Textual	Mín.	1039	20	20	0

Figura 4.13. - Interface 10 – Acadêmico – Estrutura Curricular. Fonte: (AVA da IES, 2023).

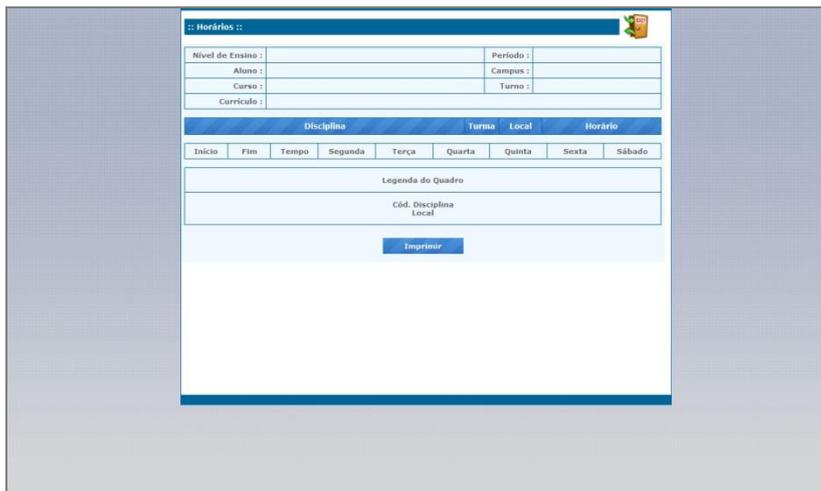


Figura 4.14. - Interface 11 – Acadêmico – Horários. Fonte: (AVA da IES, 2023).

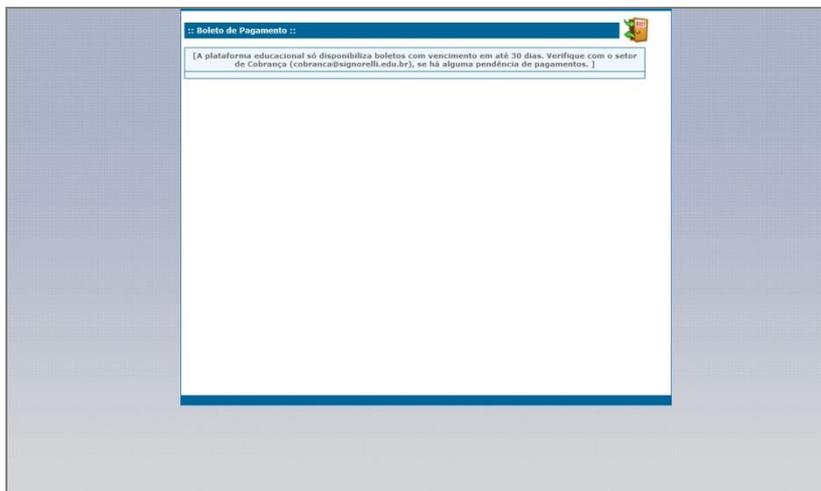


Figura 4.15. - Interface 12 – Financeiro – Boleto. Fonte: (AVA da IES, 2023).

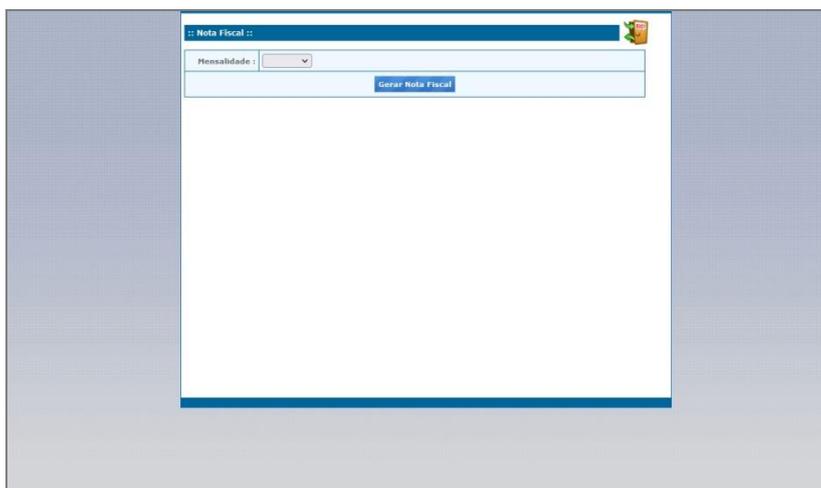


Figura 16. - Interface 13 – Financeiro – Nota Fiscal. Fonte: (AVA da IES, 2023).

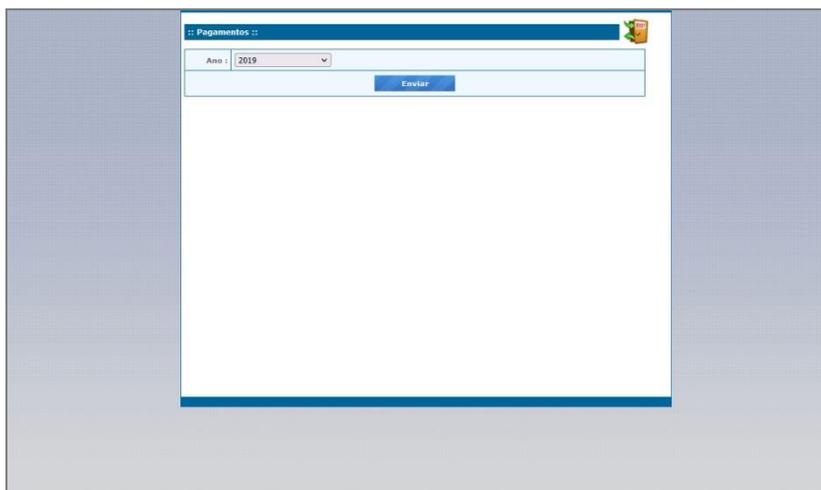


Figura 4.17. - Interface 14 – Financeiro – IR. Fonte: (AVA da IES, 2023).

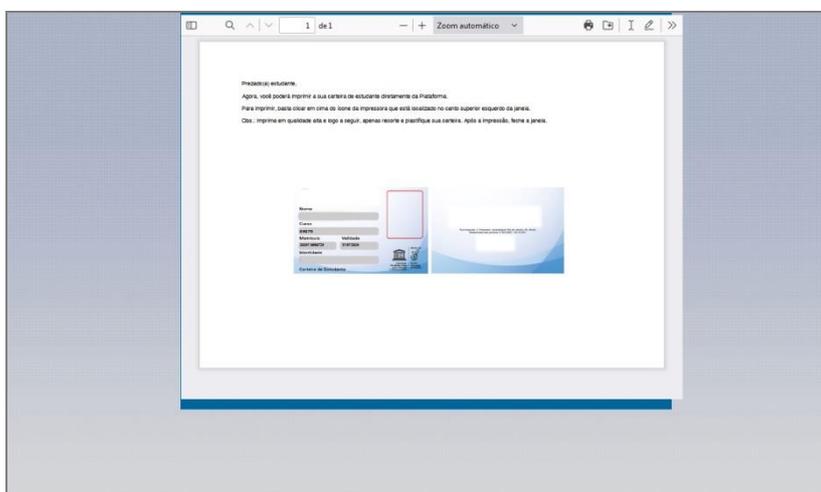


Figura 4.18. - Interface 15 – Secretaria – Carteira do Estudante. Fonte: (AVA da IES, 2023).



Figura 4.19. - Interface 16 – Secretaria – Documentação. Fonte: (AVA da IES, 2023).

## 2. Interfaces do AVA na visão do professor(as) e coordenador(as) da graduação presencial e EaD.:

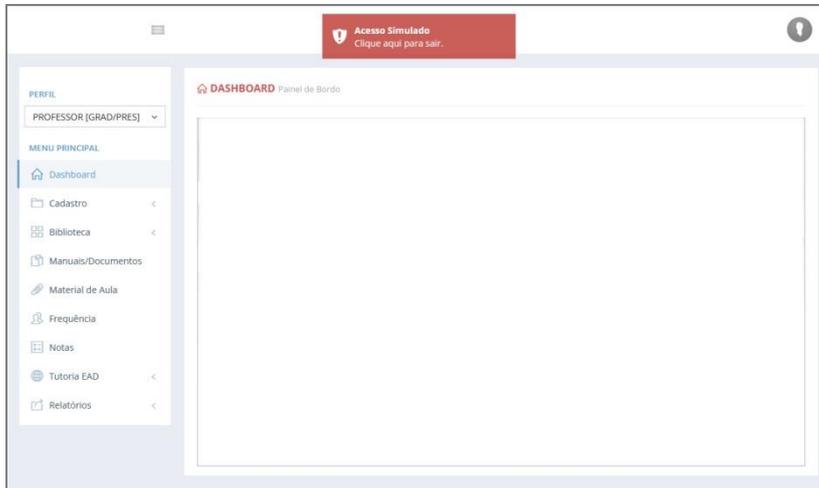


Figura 4.20. - Interface 1 – Painel Inicial. Fonte: (AVA da IES, 2023).

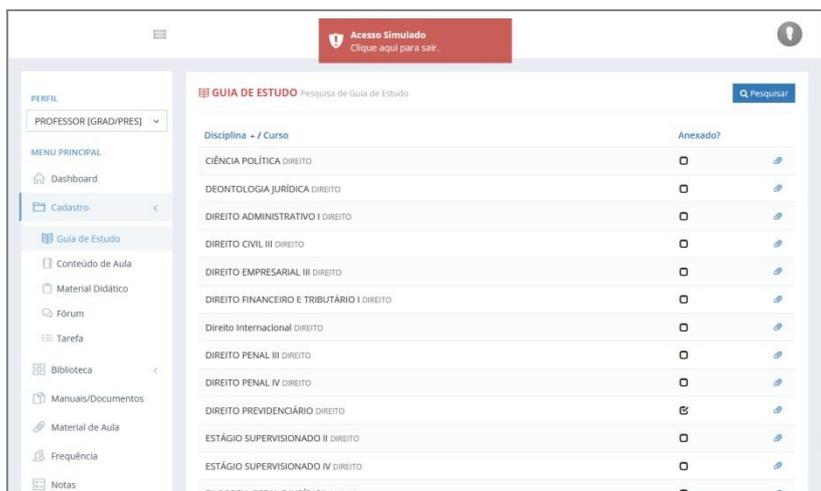


Figura 4.21. - Interface 2 – Cadastro – Guia de Estudo. Fonte: (AVA da IES, 2023).

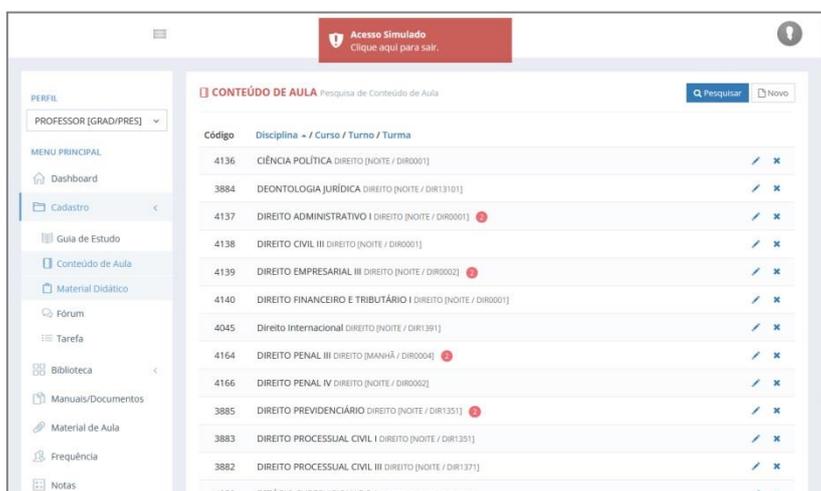


Figura 4.22. - Interface 4 – Cadastro – Conteúdo de Aula. Fonte: (AVA da IES, 2023).

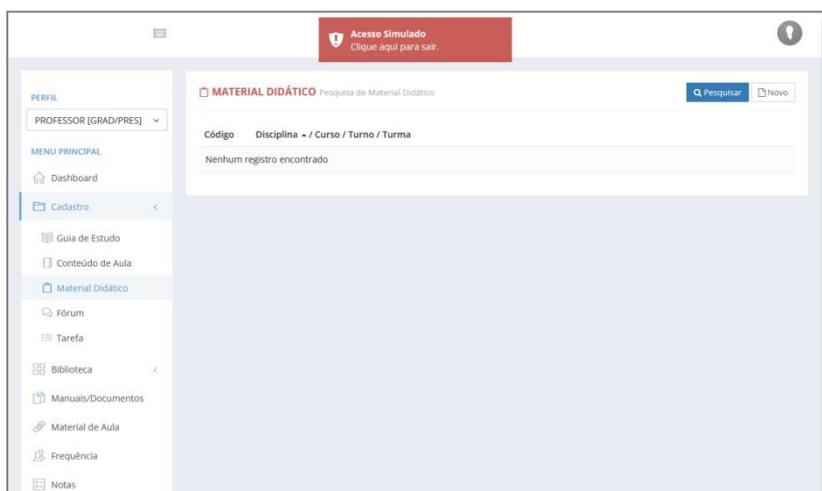


Figura 4.23. - Interface 5 – Cadastro – Material Didático. Fonte: (AVA da IES, 2023).

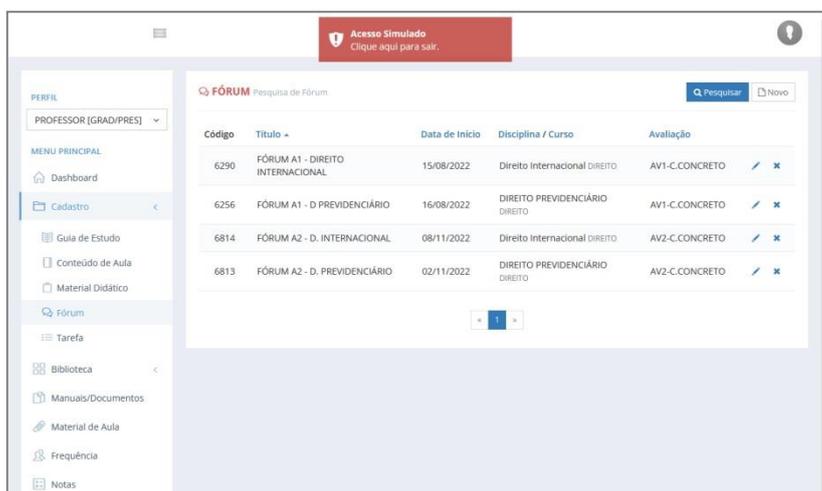


Figura 4.24. - Interface 6 – Cadastro – Fórum. Fonte: (AVA da IES, 2023).

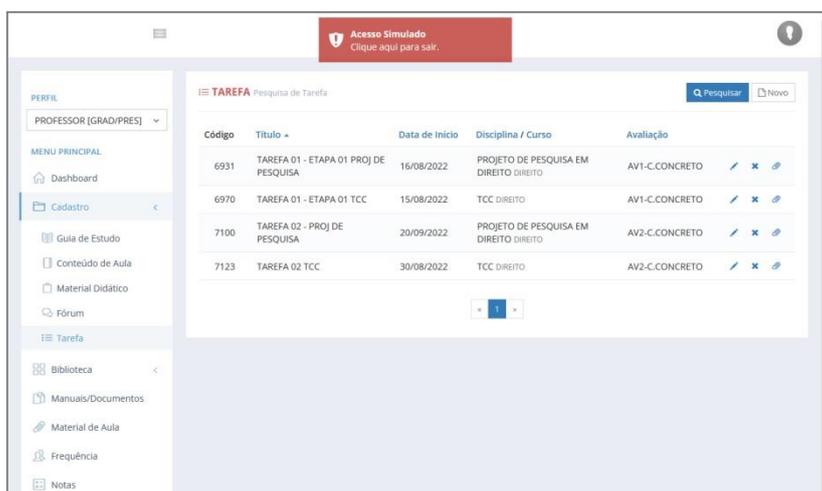


Figura 4.25. - Interface 7 – Cadastro – Tarefa. Fonte: (AVA da IES, 2023).



Figura 4.26. - Interface 8 – Biblioteca – Person. Fonte: (AVA da IES, 2023).



Figura 4.27. - Interface 9 – Biblioteca - Saraiva. Fonte: (AVA da IES, 2023).



Figura 4.28. - Interface 10 – Manuais/Documentos. Fonte: (AVA da IES, 2023).

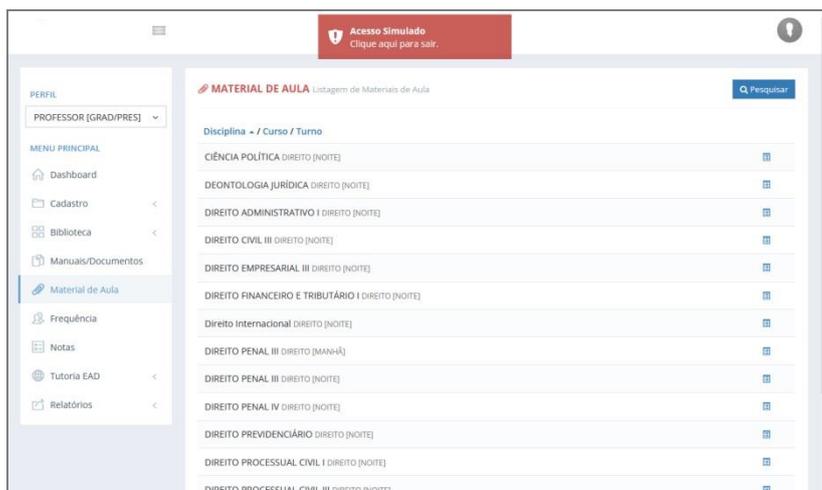


Figura 4.29. - Interface 11 – Material de Aula. Fonte: (AVA da IES, 2023).

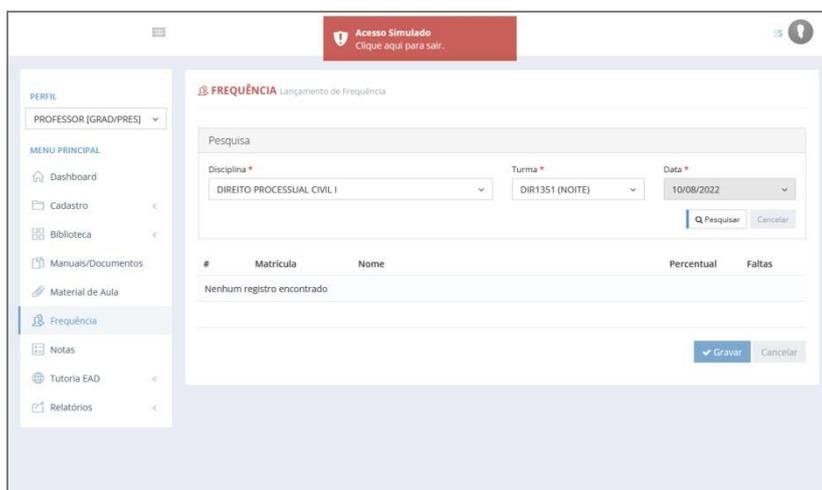


Figura 4.30. - Interface 12 – Frequência. Fonte: (AVA da IES, 2023).

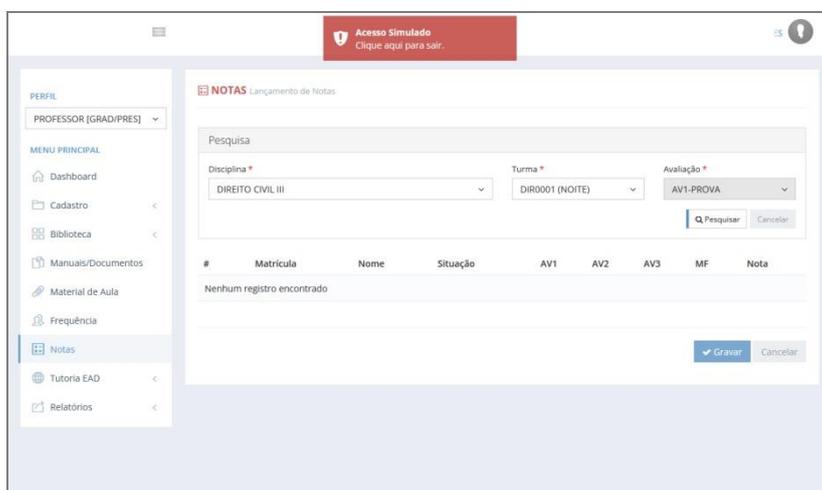


Figura 4.31. - Interface 13 – Notas. Fonte: (AVA da IES, 2023).

Capítulo 4 – Objeto de estudo: um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) de uma Instituição de Ensino Superior (IES) 64

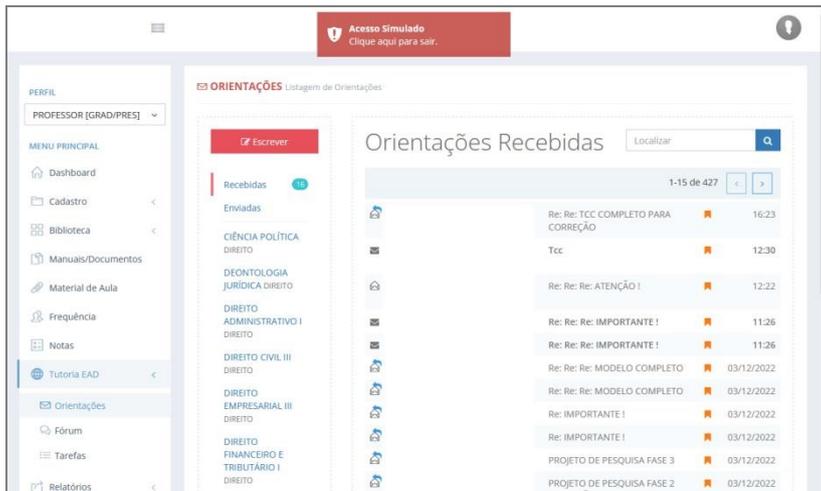


Figura 4.32. - Interface 14 – Tutoria EaD – Orientações. Fonte: (AVA da IES, 2023).

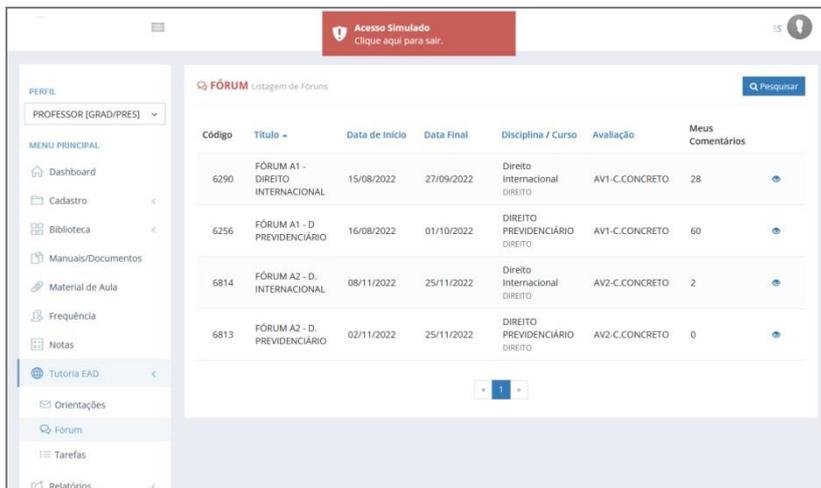


Figura 4.33. - Interface 15 – Tutoria EaD – Fórum. Fonte: (AVA da IES, 2023).

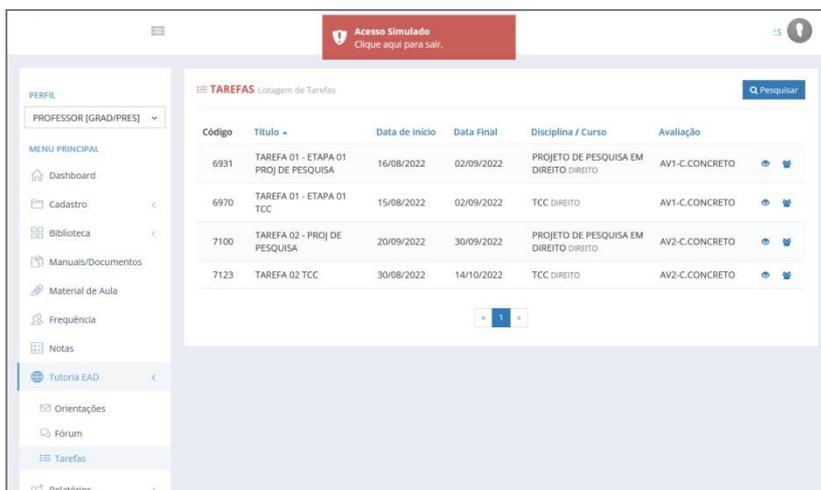
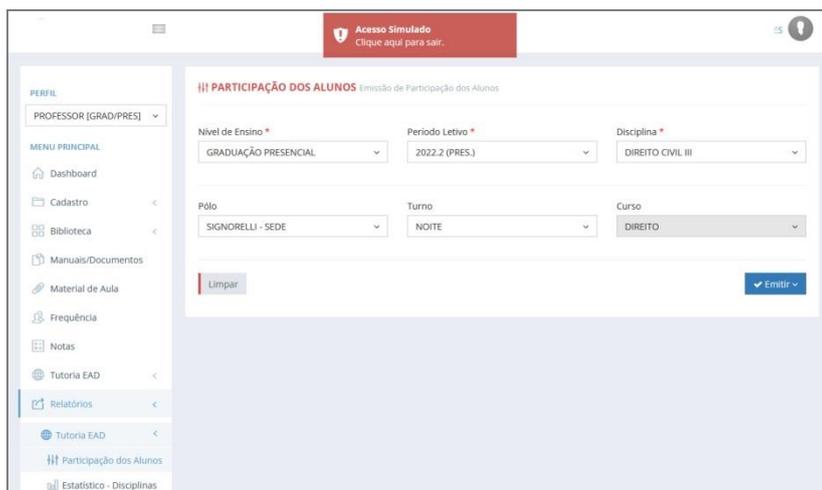
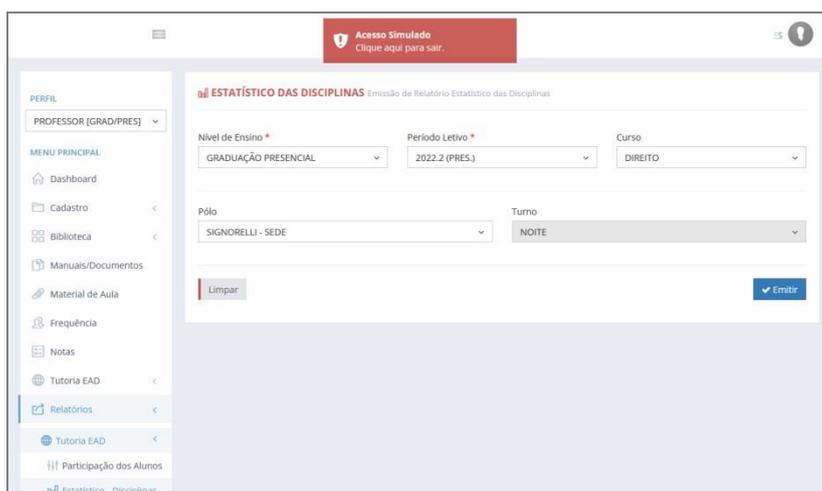


Figura 4.34. - Interface 16 – Tutoria EaD – Tarefas. Fonte: (AVA da IES, 2023).



**Figura 4.35.** - Interface 17 – Relatórios -Tutoria EaD – Participação dos Alunos. **Fonte:** (AVA da IES, 2023)



**Figura 4.36.** - Interface 18 – Relatórios -Tutoria EaD – Estatístico das Disciplinas. **Fonte:** (AVA da IES, 2023)

Com o intuito de sintetizar as informações criei um quadro comparativo das impressões que assimilei nesse estudo.

Usuários	Quantidade de interfaces comuns a todos	Quantidade de interfaces diferentes	Quantidade geral de interfaces
Alunos(as) da graduação Presencial EaD	2	14	15 + login = 16
Professores(as) e coordenadores(as) da graduação Presencial e EaD	2	16	17 + login = 18

**Tabela 4.1.-** Interfaces do AVA da IES em Estudo. **Fonte:** (A Autora, 2023).

#### 4.1.

### **O processo de co-criação para atender a demanda de serviço durante a pandemia de COVID-19<sup>3</sup>**

O objetivo deste subitem foi conhecer os padrões de co-criação e a aplicação de inovação utilizada para solucionar problemas graves, como por exemplo, os gerados no período pandêmico.

Nos últimos 10 anos, os consumidores têm passado por mudanças em seus desejos e atitudes, sendo que estas posturas fazem com que as empresas voltem sua atenção para a perspectiva do consumidor, reconfigurando os seus papéis e responsabilidades na cadeia de valor (Camarinha *et all* 2013 apud Baggio & De Lima, 2015).

Os consumidores têm mais escolhas que geram menos satisfação, o estilo de vida das pessoas tende a mudar (Prahalad & Ramaswamy, 2004 *apud* Baggio & De Lima, 2015). Ao selecionar produtos e /ou serviços que serão adquiridos ou consumidos, os consumidores tendem a escolher itens com base em suas preferências e que atendam as suas necessidades, desta forma, as empresas devem ter essa visão da inovação como um processo central, onde é associado com a sobrevivência e crescimento da empresa (Maulana & Rufaidah, 2014 *apud* Baggio & De Lima, 2015).

O termo co-criação não é novo, atualmente ele recebe mais atenção dos profissionais e estudiosos (Martini *et all*, 2014; Peverelli & Feniks, 2012). Os princípios da cocriação são evidentes em comunidades vitais de prática, grupos sociais e equipes de peritos, onde as pessoas se juntam para criar de forma colaborativa informações, conhecimento e conteúdo além de câmbio de mercado (Kaminski, 2009 *apud* Baggio & De Lima, 2015).

Segundo Mileck (2016) a primeira aparição do termo cocriação é atribuída à C.K. Prahalad e Venkat Ramaswamy, dentro da literatura de marketing e gestão, com o artigo “*Co-opting customer competence*” em 2000, que serviria de base para posterior publicação em um livro chamado “*The Future of Competition: Co-Creating Unique Value with Customers*”, lançado em 2004. (Prado, 2010).

Este conceito surge permeando dois contextos do início do século XXI: a alta concorrência que levou as instituições a voltarem o foco para sua relação com os indivíduos (Prahalad & Ramaswamy, 2004, *apud* Krucken, 2014) e em meio aos

---

<sup>3</sup> Esse subitem foi retirado do artigo escrito pela autora e co-autores e submetido a 10ª edição do Congresso Internacional MXRIO Design Conference 2023. Está em avaliação

avanços da tecnologia da informação e da comunicação, principalmente com a Internet, que alterou definitivamente a relação existente entre indivíduos e instituições (krucken, 2014).

Cocriação é “um processo de criação conjunta e traz a ideia de criatividade coletiva – ou seja, de um processo de troca entre pessoas, que pode gerar diversos tipos de resultados” (Sanders & Stappers, 2008, apud Krucken, 2014).

A cocriação é um processo de participação de clientes, fornecedores e colaboradores, no desenvolvimento de serviços e produtos, o consumidor é uma parte indispensável neste processo, agregando inovação de valor (Kaminski, 2009; Prahalad & Krishnan, 2008; Prahalad & Ramaswamy, 2004 apud Baggio & De Lima, 2015). A cocriação é uma estratégia pró-ativa para habilitar as organizações a criar valor através da cooptação de competências de consumo (Durugbo & Pawar, 2014 apud Baggio & De Lima, 2015), e ainda oferece um caminho diferente, que pode levar em direção ao valor sustentável e de crescimento (Ramaswamy, 2009 apud Baggio & De Lima, 2015).

Toda a sociedade necessita de profissionais hábeis à resolução das tarefas cotidianas, e, no caso dos negócios, exemplos como condução de empresas e organizações deixa evidente a importância dos melhores resultados co-criados na preparação destes futuros trabalhadores (Brambilla e Damacena, 2012, p.456).

Como objeto de referência ao período a partir da pandemia de COVID-19 reuniu-se em um infográfico temporal, na **Figura 4.37.**, a trajetória oficial até 2023.



**Figura 4.37.** Infográfico Pandemia de COVID-19 - 2019 até 2023. **Fonte:** (Redação Sanar, 2020).

Todos os anos os professores da IES em estudo junto com a Diretoria e representantes do corpo administrativo se reúnem para pensar em melhorias e ações em forma de *brainstorming*, mas de forma mais estratégica, e também tendo como suporte um balanço econômico, pois é fundamental para a previsão do número de alunos que se pretende ter a frente.

Corpo docente e equipe gestora da IES em estudo, ao mesmo tempo, juntamente com alunos, em um momento crítico de *lockdown* durante a pandemia de COVID-19, propuseram soluções emergenciais que entendo como um grande legado pós-pandemia, mas que vou ter a comprovação mediante as técnicas aplicadas no Capítulo 5.

Com base nesta constatação, entendeu-se a importância da tomada de decisão, em momentos de emergência, no caso da IES em questão, como busca de soluções pelos problemas gerados pela COVID-19.

Todos estavam trabalhando normalmente na IES em estudo quando o primeiro toque de emergência anunciou o fechamento geral, o que levou as equipes Diretiva, Acadêmica e TI terem que produzir, em tempo mínimo, um plano de ação. E foi feito. Diretores(as) e coordenadores(as) se reuniram com o corpo docente para pensar estratégias de como seria. O planejamento estratégico anual foi o ponto de partida para a busca de soluções.

Os atores fizeram as propostas de acordo com sua área de atuação, como por exemplo, no *lockdown* o Acadêmico junto com o TI implantou, na época, a adaptação da Plataforma de Ensino da EaD para os alunos do ensino presencial. Naquele momento, o foco principal era resolver o problema da oferta do curso presencial.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da EaD passou a estar em sintonia com outro tipo de aluno – aluno presencial; o mesmo aconteceu com as mudanças no material didático. Novos serviços foram gerados nesse período, como o uso de diversas plataformas digitais gratuitas para uso didático e intensificação de *lives* em tempo real para fornecimento de aulas síncronas para aprimoramento de conteúdo.

A plataforma de Educação a Distância foi aberta para alunos presenciais com conteúdo EaD e, a partir daí, algumas ferramentas de EaD foram progressivamente adicionadas às turmas presenciais, mas apenas algumas. Não só por ter diferenças na estrutura de ensino, mas também por cumprir a legislação vigente.

Foi criada uma espécie de comissão de curadoria, também com pessoas da área comercial que entrariam em contato com os alunos para saber como estavam se sentindo em relação à saúde e psicologicamente; como eles estavam desenvolvendo as tarefas, dando suporte para poder propor melhorias no processo educacional.

No momento, o aluno teve um papel fundamental no processo de co-criação. O objetivo foi chamar todos os alunos para saber como eles estavam conseguindo acompanhar a substituição das aulas presenciais por conteúdos presenciais em *lives*. O foco principal foi resolver o problema da oferta de cursos presenciais.

Abordando a área tecnológica, sabendo que a maioria dos alunos possuía meios próprios para o acompanhamento *online* das *lives* em tempo real para suprir as aulas síncronas de aprimoramento de conteúdo, o quantitativo de computadores na Instituição proposto em relação aos alunos atendeu à demanda da época, assim como todos os demais serviços oferecidos para proporcionar uma melhor experiência na jornada dos docentes e discentes dentro da Instituição. A sala possuía capacidade de aproximadamente 10 lugares em dias alternados o que em um universo de aproximadamente 900 alunos, no ano de 2020, supriu a demanda. Tudo criado respeitando as regras de prevenção da COVID-19 do Ministério da Educação em relação ao distanciamento, higienização, etc. As provas foram realizadas *online* em ambas as modalidades, serviço oferecido de acordo às atribuições previstas pelo Ministério da Educação no dado momento.

O pessoal administrativo ficou presencialmente, e o corpo docente no *home office*. O número de pessoas circulando na instituição diminuiu. Todo o processo foi controlado, algumas pessoas adoeceram de COVID-19, outros nem tiveram, mas conseguiram manter a higiene em todos os ambientes.

Em 2022, já de volta ao ensino presencial, surge a dúvida se as modificações nas interfaces e funcionalidades no AVA da IES em estudo serão mantidas para ambas as modalidades de ensino e, visto isto, fica claro como os atores do objeto de estudo se comportaram para a resolução dos problemas gerados no contexto pandêmico.

Todo o processo descrito até agora foi materializado no infográfico da **Figura 4.38**, a seguir.



Figura 4.38. Infográfico Pandemia de COVID-19 - 2019 até 2023. Fonte: (A Autora, 2023).

Uma questão observada foi que os alunos se sentiram bem em estudar com alguns recursos da EaD naquele momento, porque não precisavam se expor indo e vindo para a Instituição, pois estavam tendo conteúdo para seguir.

O processo de co-criação ficou evidente no momento em que todos os setores da Instituição, representados pelos seus dirigentes e corpos docentes e alunado unidos em um objetivo único materializaram propostas para a resolução das questões geradas no dado momento. Atores que não participaram do projeto original do AVA se puseram em conjunto de modo que todo o processo em questão ocorreu de forma planejada no ímpeto da urgência.

A sistemática funcionou da seguinte maneira: reuniões frequentes com as equipes Diretiva, Acadêmica e TI com implementações de recursos para sanar os problemas encontrados no AVA em análise, com baixo custo devido ao momento, mas pressupõe-se com eficácia quando se trata de atender as necessidades dos usuários (docentes e discentes). Esta afirmativa será constatada após a aplicação das técnicas escolhidas no Capítulo 5.

#### **4.2. Necessidades do usuário no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da Instituição de Ensino Superior (IES) em estudo**

Mediante o que foi explorado e materializado nas **Figuras 4.1. e 4.2.** observou-se que o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da Instituição de Ensino Superior (IES) em estudo, foi planejado, com o intuito de atender as necessidades para os cursos de Educação a Distância. Mas quando a Instituição foi colocada em um caso emergencial na pandemia de COVID-19, a ordem das prioridades mudou e houve a necessidade de adaptação imediata às novas demandas que surgiram.

Assim sendo, ocorreram novas propostas de adequação do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da Instituição de Ensino Superior (IES) em estudo a essa nova realidade. No estudo realizado pela autora utilizando a senha de administrador do sistema, observaram-se as seguintes modificações:

- Criação de novas interfaces de acesso como:
  - Um botão para direcionar para o Instagram onde estão gravadas as *Lives* de conteúdo programático;

- Mudança do login dos coordenadores(as) e professores(as) para terem acesso às novas funcionalidades em uma nova interface de acesso;
- Mudança do login dos estudantes do presencial para terem acesso às novas funcionalidades em uma nova interface de acesso.

Estas foram as minhas impressões neste dado momento e que puderam ser acrescentadas de detalhes no decorrer da pesquisa no Capítulo 5 a seguir, onde o assunto foi tratado de forma minuciosa e precisa mediante a aplicação do método e das técnicas escolhidas.

O estudo demonstrou soluções para situações emergenciais e o material descritivo pode ser usado no futuro como parâmetro para mudanças no projeto pedagógico da instituição ou, se ainda houver, no século XXI, um período atípico no mundo, revelou o valor do conceito, em relação ao processo de co-criação, no qual uma visão holística foi fundamental em situações de emergência.

### **4.3. Reflexões sobre o Capítulo 4**

A apresentação da Instituição de Ensino em estudo se fez necessária no Capítulo 4. Aqui foi apresentado o objeto do estudo de caso, as Interfaces do AVA e o processo de co-criação demandado na ocasião. O texto descritivo exposto neste capítulo foi peça fundamental para o avanço da pesquisa e mediante os dados aqui percorridos, conclui que o *design* participativo, a visão holística, juntamente com o DCH abordado no Capítulo 3, integrados puderam promover excelentes soluções principalmente em situações atípicas. Com todo o estudo feito até agora foi possível aplicar no Capítulo 5 a seguir o método e as técnicas escolhidas por mim.

## 5. Método e Técnicas Aplicadas

O objetivo deste capítulo foi descrever o método escolhido e as técnicas aplicadas. Assim delinear-se os objetivos específicos com as técnicas definidas.

Percurso metodológico:

No primeiro momento, a fim de obter um número significativo de referencial teórico foi realizada uma pesquisa bibliográfica. Na sequência houve a necessidade de aprofundar em determinados assuntos específicos determinados pela autora então foi feita uma revisão sistemática de literatura conforme detalhamento a seguir e por fim nessa primeira etapa foi feita uma revisão de literatura.

Na revisão sistemática de literatura, a escolha do período foi baseada no contexto brasileiro, que detectou seu primeiro caso de COVID-19 em fevereiro de 2020, segundo o Ministério da Saúde. A condução foi feita a partir da escolha dos critérios de inclusão e exclusão em seguida a submissão em bancos de dados científicos diversos, como: Teses e Dissertações Capes, Scielo e Periódicos Capes. Os critérios para desenvolver o estudo foram baseados na proximidade do tema em questão, são eles: títulos de artigos; resumos, palavras-chaves; período entre 2019 a 2022 e idiomas: Inglês, Português e Espanhol. A busca foi feita em bancos de pesquisa científica. A seguir foram indicadas 8 etapas básicas que auxiliaram o processo:

1. delimitação da questão a ser pesquisada;
2. escolha das fontes de dados;
3. eleição das palavras-chave para a busca;
4. busca e armazenamento dos resultados;
5. seleção de artigos pelo resumo, de acordo com critérios de inclusão e exclusão;
6. extração dos dados dos artigos selecionados;
7. avaliação dos artigos;
8. síntese e interpretação dos dados (Akobeng, 2005).

Todo o processo do primeiro momento, fase 1, da aplicação das técnicas escolhidas foi sintetizado na **Figura 5.1.** a seguir:



**Figura 5.1.**– As fases da pesquisa exploratória e explicativa. **Fonte:** (A Autora, 2023).

### **Amostragem**

A amostra dos participantes, em todas as etapas, por abordar docentes e discentes, foi composta por maiores de idade. As informações para contato dos participantes foram fornecidas pela Diretoria da IES em estudo sendo que a pesquisadora teve acesso somente ao contato e não aos dados sensíveis dos participantes docentes e discentes da instituição.

## 5.1.

### Pesquisa Bibliográfica e Revisão sistemática – Fase 1 (Pesquisa Exploratória)

Apresento, a seguir, a contextualização da Fase 1 da Pesquisa Exploratória que realizei neste trabalho.

#### 5.1.1.

##### Pesquisa Bibliográfica

Optei por iniciar pela pesquisa bibliográfica e o corte temporal usado foi o período da pandemia de COVID-19. Sendo assim necessitei uma sólida base teórica para melhor contextualizar o que foi descrito na minha pesquisa. Selecionei o que o que foi tratado deste assunto no período do primeiro ano do mestrado.

#### 5.1.2.

##### Revisão Sistemática

O objetivo foi compreender os quatro primeiros objetivos específicos sugeridos no Capítulo 1, subitem 1.4., delimitando o período de 2019 a 2022. Para isto foi detalhada a proposta da técnica na **Tabela 5.1.**, devidamente organizada com a intenção de assim identificar o problema com as sete perguntas do questionário 5W 2H.

<b>WHAT (o quê)</b>	Complementar o que já foi investigado para a compreensão dos quatro primeiros objetivos específicos sugeridos no Capítulo 1, subitem 1.4., delimitando o período de 2019 a 2022.
<b>WHY (porque)</b>	Selecionar artigos que possam complementar o estudo bibliográfico.
<b>WHERE (onde?)</b>	Portal de periódicos da Capes, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP e SCIELO
<b>WHEN (quando)</b>	Na pesquisa exploratória – primeiro momento
<b>WHO (quem)</b>	A autora realiza o processo
<b>HOW (como)</b>	A partir da escolha dos critérios de inclusão e exclusão em seguida a submissão em bancos de dados científicos diversos. Os critérios são baseados na proximidade do tema em questão, são eles: títulos de artigos, dissertações ou teses; resumos; palavras-chaves; período entre 2019 a 2022 e idiomas: Inglês, Português e Espanhol.
<b>HOW MUCH (quanto)</b>	Custo baixo, pois as plataformas são de acesso gratuito.

**Tabela 5.1.** - Revisão Sistemática. **Fonte:** (A Autora, 2022).

## Escolha do banco de dados e condução

O conteúdo a seguir foi sistematizado, por mim e co-autores, em um artigo intitulado: “A educação superior no Brasil, o impacto da pandemia de COVID-19, o *Design* centrado no humano e o ensino híbrido / remoto: Uma revisão sistemática”<sup>4</sup>.

Com o objetivo de identificar produções científicas que tratavam de uma abordagem acadêmica sobre o impacto da pandemia COVID-19, o *Design* centrado no humano e o ensino híbrido / remoto realizamos uma revisão sistemática. Por ser um processo de custo zero é oportuno e o dado o momento se fez necessário.

A pesquisa foi delineada desta forma, pois proporcionou uma liberdade da autora de seguir seus instintos e fundamentar sua retórica. Para isso foi fundamental identificar os fatores demarcados para o início da investigação e poder enfim contextualizar o processo de investigação.

Sendo assim criamos critérios para delimitar a busca:

- Palavras-chave;
- Resumos;
- Idiomas: português, inglês e espanhol; e
- Entre 2019 a 2022.

As palavras-chave foram escolhidas com o propósito de mapear de forma pontual o processo de busca, são elas: COVID-19, *Design* Centrado no Humano e Educação Superior no Brasil. Com a intenção de tornar ágil a leitura inicial foi proposta a utilização dos resumos que já abordam de forma sintética o conteúdo da produção em análise. A escolha dos idiomas: português, inglês e espanhol se tornou oportuna, por possuímos o domínio do português, inglês e espanhol em nível avançado. Para delimitar o campo da investigação optamos pelo período de 2019 a 2022, a escolha do período foi baseada no contexto brasileiro, que detectou seu primeiro caso de COVID-19 em fevereiro de 2020, segundo o Ministério da Saúde.

A condução foi feita a partir da escolha dos critérios de inclusão e exclusão em seguida a submissão em bancos de dados científicos. A fim de abranger um quantitativo significativo de material científico foram utilizados os bancos de dados a seguir, que segundo Costa e Zoltowski (2014) têm a seguinte definição:

---

<sup>4</sup> O artigo foi submetido à Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância – RBAAD. A seguir inicia-se o detalhamento do assunto proposto. Está em avaliação.

- Banco de Teses da Capes - base multidisciplinar que reúne teses e dissertações brasileiras. Acesso gratuito;
- SCIELO - biblioteca eletrônica que integra periódicos científicos do Brasil e América Latina e Caribe. É uma base multidisciplinar que contém textos complexos. Acesso gratuito; e
- Periódico Capes - biblioteca virtual que reúne e disponibiliza produção científica internacional. Acesso gratuito à textos complexos.

A fim de concretizar a seleção dos artigos da melhor maneira possível criamos e adotamos os critérios, já descritos no segundo parágrafo e que foram fundamentais para a escolha de cada artigo escolhido.

### **Organização e análise do material obtido**

Nesta etapa, separamos todo material selecionado e na sequência foi feita a análise do que foi descrito. Optamos por delinear separando cada banco pesquisado e identificando o quantitativo adquirido, posteriormente informando os itens selecionados, descartados e escolhidos e por fim explicitando o total escolhido para a análise.

Adotamos os seguintes critérios, pelo motivo de acelerar o processo de leitura, já que priorizando as palavras chaves como primeiro ítem e resumos no segundo ítem propiciam a rapidez na seleção por seu conteúdo não ser extenso:

1. Primeiramente a utilização das palavras-chaves, assim identificou-se todo o tipo de material descrito;
2. Em seguida para a seleção, descarte e escolha foram propostos à leitura dos resumos a fim de identificar qualquer possível distanciamento do tema proposto; e
3. Por fim com as devidas produções escolhidas foi feita a leitura com o propósito dos preenchimentos das lacunas existentes nos estudos mediante a leitura bibliográfica já feita anteriormente por mim.

BANCO DE TESES E DISSERTAÇÕES CAPES	SCIELO	PERIÓDICOS CAPES
<b>Total: 7.052</b> Selecionados - 5 Descartados - 1 Escolhidos - 4	<b>Total: 1.273</b> Selecionados - 4 Descartados - 1 Escolhidos - 3	<b>Total - 10.021</b> Selecionados - 14 Descartados - 0 Escolhidos - 14
Total escolhido para análise: 21		

**Tabela 5.2.** - Busca realizada nos bancos de dados científicos. **Fonte:** (A Autora, 2022).

O Material selecionado pretendeu explicar os critérios da investigação sobre o foco principal no DCH, sendo assim a priori foi uma análise crítica descritiva.

Segundo Chaves *et al* (2013) para Krippendorff (2000), o enfoque voltado para o ser humano ocorreu com o início dos anos de 1950 quando os até então produtos produzidos em série e com características funcionalistas, pertencentes à era industrial, passaram a ser considerados bens de consumo, informação e identidade. Os *Designers* perceberam que os produtos não eram coisas, mas que tinham se tornado então práticas sociais, preferências e símbolos, e que os mesmos não atenderiam mais às necessidades de usuários racionais, e sim de compradores, consumidores e determinados públicos. Sendo assim o DCH preocupa-se com a maneira que as pessoas veem, interpretam e convivem com artefatos. (Krippendorff, 2000).

Diante do contexto abordado percebeu-se que os artigos selecionados foram escritos dentro do período proposto com frequência na abordagem do assunto, concluindo-se que o período estudado tem relevância na investigação. Outra percepção foi que no banco de dados SCIELO encontrou-se um quantitativo inferior aos bancos Banco de Teses e Dissertações CAPES e Periódicos CAPES.

Após a seleção percebemos que diante do quantitativo encontrado o material que foi selecionado encontra-se em uma proporção inferior 0,15% do total. Concluímos que nesse caso atingimos o objetivo proposto, pois os materiais encontrados foram e de nosso interesse, porém também mostra carência de material científico nessa abordagem.

A fim de exemplificar o que foi proposto, criamos um quadro comparativo das produções científicas que identificamos como fundamental para preencher as possíveis lacunas que estejam abertas nesta investigação. Dentre todo o material analisado, com intuito de propor um recorte bem específico, optamos pela escolha de 6 materiais científicos, conforme os critérios expostos anteriormente e que foram descritos na **tabela 5.3**. Estes permeiam no assunto de nosso interesse, daí o motivo da escolha. Contextualizamos o quadro a seguir no intuito de delimitar e sintetizar de forma clara o que foi selecionado.

ARTIGO	TRECHOS DOS RESUMOS
1 - Metodologias ativas e a motivação para aprender na percepção docente: antes e durante a pandemia de COVID-19	A pesquisa fundamentou-se nas teorias da psicologia cognitivista que abordam a variável motivação para aprender, e nas teorias da educação, com ênfase no uso de metodologias ativas no contexto escolar. Em relação aos procedimentos metodológicos, foi realizada uma pesquisa de campo, de abordagem quali-quantitativa, e de caráter descritivo.
2 - Pós-graduação, pesquisa e pandemia: a potencialização das dificuldades	A análise dos dados permitiu identificar que não conseguir colocar em prática as atividades planejadas antes da pandemia e ter que fazer adaptações nos projetos para que se pudesse dar andamento na pesquisa, além dos fatores que comprometeram a saúde física e mental dos pesquisadores, foram os impactos mais destacados pelo público respondente.
3 - Prospectando futuros para a educação superior no contexto pós-pandemia COVID-19	Na expansão do espaço projetual do <i>Design</i> para lidar com problemas sistêmicos se fundamenta a importância do <i>Design</i> Transicional e Prospectivo, abordagens que tratam de pensar e transformar a realidade, visando o longo prazo.
4 - <i>Design</i> centrado no humano na atual pesquisa brasileira - uma análise através das perspectivas de klaus krippendorff e da IDEO	O presente artigo possui como objetivo relacionar o discurso de <i>Design</i> centrado no humano (DCH) apresentado na literatura de Klaus Krippendorff com os métodos propostos pela empresa IDEO, e analisar quais e como esses métodos vem sendo empregados na pesquisa em <i>Design</i> no Brasil, através de artigos publicados nas duas últimas edições do congresso P&D.
5 - Um olhar mais atento sobre o <i>Design</i> centrado no usuário	Pode-se perceber que embora cada situação mereça ajustes adequados para cada perfil, o melhor <i>Design</i> ainda é o centrado no usuário. (tradução da autora).
6 - <i>El diseño como herramienta de desarrollo humano sostenible</i>	A actividade de desenho industrial desenvolve-se num contexto e circunstâncias, que, concretizados em problemas e necessidades, marcam seus objetivos e sua direção de evolução. <i>Design</i> é, por definição, desenvolvimento, mudança e, portanto, pode gerar um impacto sobre a realidade em que existe. (tradução da autora).

**Tabela 5.3.** - Artigos escolhidos e trechos dos resumos. **Fonte:** (A Autora, 2022).

Segundo Botter *et al* (2020), as mudanças climáticas e ambientais que nos acometem são consequência das contradições e limitações das epistemologias, metodologias e ontologias da nossa sociedade. Tais contradições resultam da dissociação entre nossos sistemas sócios técnicos (conjunto de sistemas, práticas,

técnicas, tecnologias, artefatos, etc. que permeiam o nosso cotidiano) e os sistemas naturais de onde emergem. Todo sistema sócio técnico se funda numa rede composta por diversos elementos e agentes muitas vezes concorrentes, o que gera problemas graves, como as mudanças climáticas. Estes, quando emergem, não podem ser resolvidos por ações pontuais independentes de reflexões amplas em escala espacial e temporal: exigem ações, justamente, sistêmicas. A pandemia COVID-19 foi um problema desta espécie, por ter origem em diversos fatores interligados, consequentes de um modelo de sociabilidade e de técnicas que precisam ser adaptadas, sob o risco de nos depararmos com consequências cada vez mais trágicas.

Mediante todo o material pesquisado observei que o DCH é uma metodologia que tem o ser humano como elemento principal para a resolução de problemas graves, como por exemplo, os gerados no contexto pandêmico. E essa metodologia foi a melhor quando se trata de assuntos ligados a resolução desses problemas descritos anteriormente, principalmente na área da Educação Superior.

Percebi que o *Design* participativo também tem seu papel e que é fundamental, pois proporciona a interação de todos os envolvidos no processo.

Assim cheguei conclusão de que a utilização de mais de uma metodologia e a visão holística proporciona a chegar mais próximo do resultado pretendido.

## **5.2. Questionários, Grupo Focal e Entrevistas Contextualizadas – Fase 2 (Pesquisa Explicativa)**

Na **fase 2** a ideia era iniciar pela entrevista contextualizada, onde é gravada oralmente e o entrevistado fornece dados demográficos (sexo, faixa etária e escolaridade) e responderá algumas perguntas sobre sua experiência do AVA da IES em estudo, no ambiente de trabalho, como se pode observar no Anexo A. A amostra seria feita, a princípio, com sete professores(as) e coordenadores(as) dos cursos de graduação presencial e a distância. Todas as pessoas envolvidas na pesquisa deveriam assinar Termo de Consentimento e Livre e Esclarecido.

O participante foi informado que é livre para encerrar a participação a qualquer momento e isto ocasionaria qualquer prejuízo para o entrevistado. Poderia solicitar uma pausa no meio da atividade e continuar posteriormente ou interromper a gravação e cancelar a atividade se assim desejar.

O material de registro em áudio seria tratado como confidencial e restrito para uso acadêmico.

Ainda na **fase 2** ocorreria o grupo focal que tem como objetivo compreender as necessidades dos usuários no AVA da IES em estudo e seria formado pelos discentes da graduação presencial que estavam na IES matriculados na época da pandemia, respeitando o filtro temporal estipulado entre 2019 até 2022.

A pretensão era conseguir para a amostra no mínimo um(a) aluno(a) de cada curso das coordenações de curso, somando no mínimo sete alunos.

A proposta é iniciar com perguntas individuais e a seguir discutir o AVA propondo questões para serem respondidas no grupo.

Na **fase 2** a fim de complementar as técnicas aplicadas anteriormente e responder o sexto objetivo específico aplicaria-se de um questionário em um grupo formado por docentes e discentes, nas modalidades Presencial e EaD, respeitando o filtro temporal estipulado entre 2019 até 2023 para a escolha dos possíveis participantes e colocando perguntas que identifiquem as modalidades de Ensino.

Assim a proposta seria aplicar o questionário enviado pela internet via *google forms*, que segundo Gray (2012) são relativamente novos, mas constituem uma forma cada vez mais comum de realizar pesquisa de levantamento.

Esta etapa não exigiria qualquer tipo de identificação pessoal para ser respondido. Mas, na primeira página do formulário seria informado que a opção por respondê-lo não significaria nenhum compromisso ou obrigatoriedade posterior com a pesquisa. Este questionário tem os seguintes objetivos:

Primeiro, a fim de medir o grau de concordância com as opiniões e sugestões provenientes das entrevistas, utiliza-se uma escala do tipo *Likert*.

Para Brandalise (2005), as principais vantagens desta escala são: a sua simplicidade; a possibilidade de incluir qualquer item que seja empiricamente coerente com o resultado; e por fim uma coleta de opinião mais precisa sobre cada afirmação, resultante da amplitude das respostas permitidas.

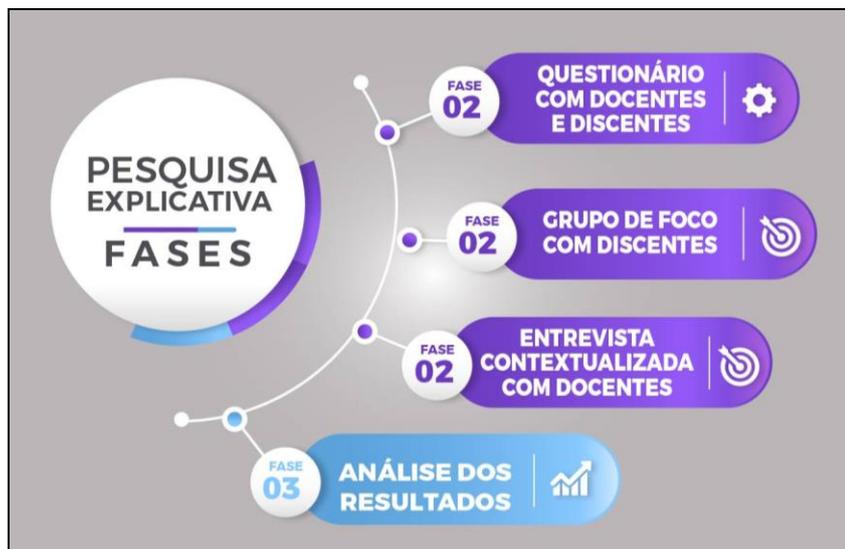
A proposta era elaborar questões para responder em *google forms*. As 6 primeiras na escala *Likert*.

Segundo, medir a opinião de todos os docentes e discentes, nas modalidades Presencial e EaD, respeitando o filtro temporal estipulado entre 2019 até 2023 para a escolha dos possíveis participantes.

Utilizando-se a escala *System Usability Scale* (SUS), na qual é formada por dez declarações, que após a avaliação, geram uma pontuação que vai de 0 até 100. Um dado relevante é que a escala SUS é aplicada independente da tecnologia, pois já foi testada em *smartphones, desktops e hardwares*.

As informações são disponibilizadas aos respondentes e à sociedade por meio de artigos científicos, sempre resguardando as informações pessoais.

Mas na prática e diante do contexto real foi preciso mudar a ordem das fases, que mudaram somente para **fases 1, 2 e 3** então aconteceu assim, conforme a Figura:



**Figura 5.2.** - As fases de campo da pesquisa explicativa. **Fonte:** (A Autora, 2024).

Primeiramente foi aplicado o questionário, no dia **17/10/2023**, por e-mail para 100 alunos(as). Não obtive nenhuma resposta. Então mudei de estratégia e poste uma arte explicativa no *Instagram* Institucional, com o *link* na Bio no dia **28/11/2023** e foi repostado a cada semana, obtive o total de 8 respostas.

Dando sequencia criei um questionário para as entrevistas e para o grupo focal e enviei amos via whatsapp **11/12/2023**. Através de um *feedback* de um dos entrevistados percebi que deveria ajustar algumas perguntas: números **2, 5 e 11**, após os ajustes reenviei no dia **12/12/2023**. Mediante ao ocorrido senti a necessidade de ajustar os demais formulários que criei e reenviar.

Obtive o total de **14** respostas, dos **2** questionários juntos. Como o quantitativo foi muito baixo encerrei a possibilidade de respostas no **dia 06/02/2024** e prossegui nas demais técnicas escolhidas até atingir a fase 3, onde fiz a apresentação e análise comparativa dos resultados.

### 5.2.1. Questionário

A escolha dessa técnica tem o seguinte motivo:

As pessoas podem responder questionários no seu próprio tempo e no conforto do seu lar ou local de trabalho. No entanto, como o respondente não terá como tirar dúvidas sobre as perguntas no momento de responder ao questionário, a formulação da pergunta (e das respostas) deve ser ainda mais cuidadosa do que no caso de entrevistas, evitando ambiguidades e mal-entendidos (Lazar *et al.*, 2010).

Assim foi aplicado o questionário enviado pela internet via *google forms*, que segundo Gray (2012) são relativamente novos, mas constituem uma forma cada vez mais comum de realizar pesquisa de levantamento. Foi aplicado ao grupo formado por docentes e discentes, cuja finalidade foi suprir as necessidades encontradas após as técnicas utilizadas anteriormente e com sua análise pôde contribuir para a compreensão e conclusão da investigação.

O objetivo foi coletar rapidamente dado (principalmente quantitativos) de muitos usuários para compreender o sexto objetivo específico sugerido no Capítulo 1, subitem 1.4. Assim foi proposta a aplicação de um questionário com a escala escolhida, *System Usability Scale (SUS)*, na qual é formada por 10 declarações, que após a avaliação, geram uma pontuação que vai de 0 até 100.

Para isso foi detalhada a proposta da técnica na **Tabela 5.4**.

<b>WHAT (o quê)</b>	Averiguar o sexto objetivo específico sugerido no Capítulo 1, subitem 1.4.
<b>WHY (porque)</b>	Investigar o que os discentes e docentes perceberam de mudanças durante o período proposto entre 2019 a 2022, em sua experiência no uso do AVA.
<b>WHERE (onde?)</b>	No <i>google forms</i> .
<b>WHEN (quando)</b>	No segundo momento da pesquisa após a revisão sistemática
<b>WHO (quem)</b>	Docentes e Discentes.
<b>HOW (como)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. preparar as perguntas do questionário e submeter ao comitê de ética;</li> <li>2. delimitar o período proposto entre 2019 a 2022 para a escolha dos docentes;</li> <li>3. definir como será a mensuração dos dados;</li> <li>4. convidar os docentes envolvidos e o maior número de discentes de forma <i>online</i> através do <i>google forms</i>. Nesse primeiro me apresentei e informei sobre a pesquisa e a relevância da opinião deles, convidando-os para participar da investigação, informando os direitos deles e solicitando a autorização da utilização dos dados obtidos na pesquisa;</li> <li>5. enviar o formulário para o maior número de discentes através do <i>google forms</i>;</li> <li>6. organizar e analisar o material obtido.</li> </ol>
<b>HOW MUCH (quanto)</b>	Custo baixo, o questionário foirealizado em software gratuito, o <i>google forms</i> .

**Tabela 5.4** - Questionário. **Fonte:** (A Autora, 2022)..

## Seleção da Amostra

O objetivo foi aplicar aos discentes a fim de observar cada detalhe em cada resposta e assim aprimorar as perguntas do grupo focal e entrevista contextualizada.

## Elaboração das Perguntas

Cada pergunta foi elaborada de acordo com o objetivo principal da pesquisa e os objetivos específicos para realizar ajustes antes do grupo focal e entrevistas contextualizadas.

## Escolha do Local e Condução

Escolhi enviar por e-mail e fazer um post no *Instagram* chamando para um *link* na Bio onde o questionário estava disponível. Contei com o apoio do profissional de mídias digitais da IES para poder realizar vários *posts* em diversos horários, conforme as figuras abaixo:

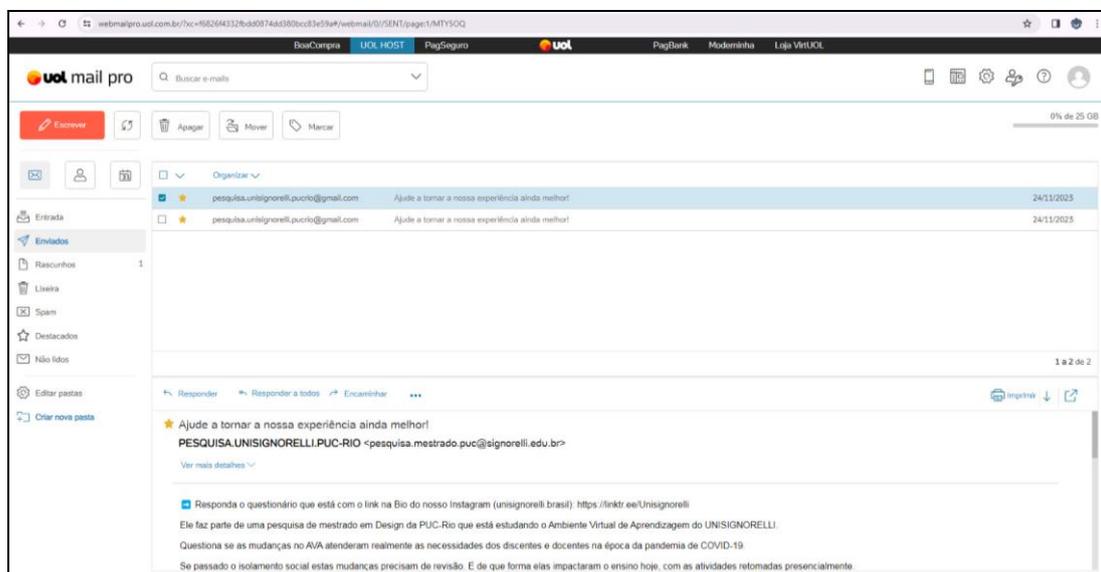
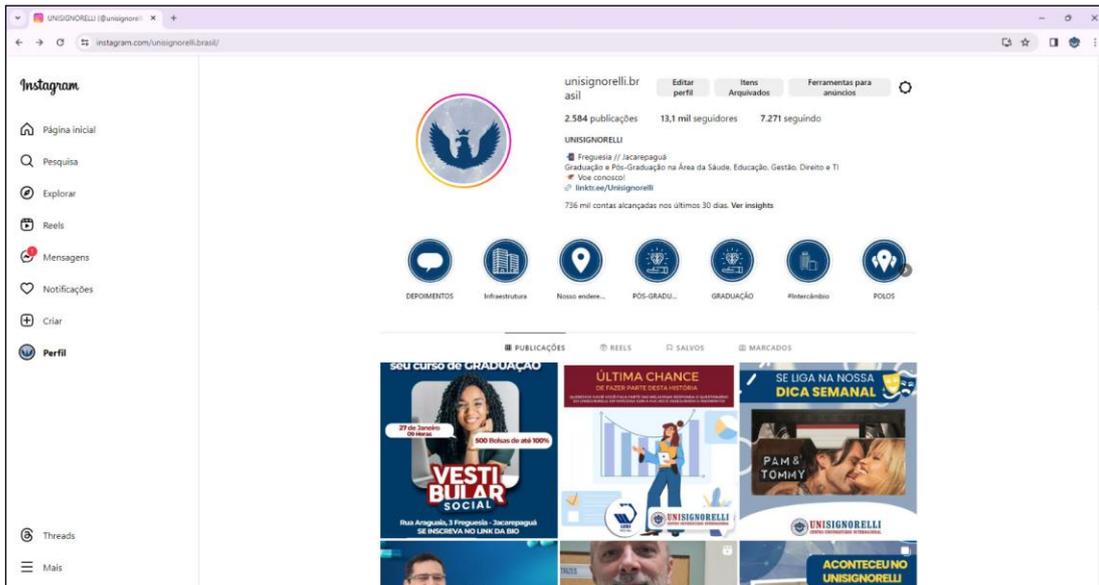


Figura 5.4. – E-mail enviado. Fonte: (A autora, 2024).



**Figura 5.5.** – Post Intragram. Fonte: (Instagram Oficial da IES em Estudo, 2024).



**Figura 5.6.** – Detalhe do Post Intragram. Fonte: (Instagram Oficial da IES em Estudo, 2024).

Como teve baixa adesão interrompi o processo no dia 06/02/2024 e prossegui nas demais técnicas escolhidas.

### 5.2.2. Grupo de Foco

No grupo, formado pelos discentes, foi proposto um grupo de foco, de acordo com Gatti (2005, p. 9), o grupo focal é uma técnica qualitativa, cujo objetivo consiste em captar, entre os sujeitos, percepções, sentimentos e ideias, fazendo emergir uma

multiplicidade de pontos de vista e processos emocionais, pelo próprio contexto de interação criado. Essa técnica foi escolhida pelo seguinte motivo:

Grupos de foco permitem coletar informações sobre um público-alvo sobre quem tenhamos pouca informação. Podem ser realizados para gerar ideias; obter opiniões de pessoas sobre tópicos, conceitos ou demonstrações; obter respostas a uma série de questões; identificar conflitos relacionados a terminologias; identificar expectativas de diferentes grupos de pessoas; e descobrir problemas, desafios, frustrações, atitudes, preferências e aversões que surgem apenas num contexto social e por isso podem ser ignorados por outras técnicas (Lazar *et al*, 2010; Courage e Baxter, 2005).

O objetivo foi investigar atitudes, opiniões e impressões dos usuários. para compreender o quinto objetivo específico sugerido no Capítulo 1, subitem 1.4. Para isso foi detalhada a proposta da técnica na **Tabela 5.5**.

<b>WHAT (o quê)</b>	Compreender o quinto objetivo específico sugerido no Capítulo 1, subitem 1.4.
<b>WHY (porque)</b>	Investigar o que os discentes perceberam de mudanças durante o período proposto entre 2019 a 2022, em sua experiência no uso do AVA.
<b>WHERE (onde?)</b>	Na sala de reuniões ou auditório (ainda não definido).
<b>WHEN (quando)</b>	No segundo momento da pesquisa após a revisão sistemática
<b>WHO (quem)</b>	Os discentes
<b>HOW (como)</b>	1.preparar o roteiro do debate e submeter ao comitê de ética; 2.conversar pessoalmente com os discentes envolvidos sobre a pesquisa e a relevância da opinião deles e convidá-los para participar da investigação informando seus direitos e solicitando a autorização para gravação; 3.marcar o dia e local para a realizar o debate; 4.fazer a transcrição; e 5.organizar e analisar o material obtido.
<b>HOW MUCH (quanto)</b>	Custo baixo, pois o grupo de foco foi realizado no horário e local de estudos dos envolvidos.

**Tabela 5.5.** - Grupo de Foco. **Fonte:** (A Autora, 2022).

### Seleção da Amostra

Escolhi os discentes de diferentes cursos da Graduação Presencial e EaD e na sequencia marquei data, hora e local para a realização do Grupo Focal. Como trabalho na Instituição, consegui de maneira oportuna o local e a data adequados aos voluntários para a realização do Grupo Focal.

### Elaboração do Roteiro

As perguntas foram elaboradas com o intuito obter as respostas necessárias para responder os objetivos desta pesquisa e também compor o memorial descritivo

proposto. Especificamente compreender o quinto objetivo específico sugerido no Capítulo 1, subitem 1.4.

### **Escolha do Local e Condução**

O grupo focal foi marcado no dia **26/01/2024**, às 16h10min, inicialmente com seis participantes, mas só compareceram cinco. Iniciei às 16h15min com a minha apresentação e fui conduzindo o grupo com as perguntas propostas. Finalizamos às 16h35min, pois uma das participantes precisava sair às 16h40min.

#### **5.2.3. Entrevistas Contextualizadas**

No grupo, formado pelos os docentes, foi aplicado uma entrevista contextualizada individual e esta técnica foi escolhida pelo seguinte motivo:

A informação produzida é altamente confiável e segundo Fernandez (2022), consultas contextuais se concentram no trabalho que os usuários precisam realizar feito do jeito deles – por isso, é sempre relevante para o usuário. E como é seu próprio trabalho, os usuários estão mais comprometidos com isso do que com uma tarefa de amostra. É uma técnica muito flexível que pode ser realizada em residências, escritórios, salas de cirurgia, automóveis, fábricas, canteiros de obras, túneis de manutenção e laboratórios de fabricação de chips, entre muitos outros lugares.

O objetivo foi coletar informações detalhadas e profundas, no ambiente de trabalho, dos docentes de forma individual para compreender o quinto objetivo específico sugerido no Capítulo 1, subitem 1.4. Para isso foi detalhada a proposta da técnica na **Tabela 5.6**.

<b>WHAT (o quê)</b>	Compreender o quinto objetivo específico sugerido no Capítulo 1, subitem 1.4.
<b>WHY (porque)</b>	Investigar o que os docentes perceberam de mudanças durante o período proposto entre 2019 a 2022, em sua experiência no uso do AVA.
<b>WHERE (onde?)</b>	Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) no posto de trabalho.
<b>WHEN (quando)</b>	No segundo momento da pesquisa após a revisão sistemática
<b>WHO (quem)</b>	Os docentes
<b>HOW (como)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar o roteiro da entrevista e submeter ao comitê de ética;</li> <li>2. escolher um docente para fazer um pré-teste do roteiro afim de encontrar falhas ou acrescentar dados;</li> <li>3. conversar pessoalmente com os docentes envolvidos sobre a pesquisa e a relevância da opinião deles e convidá-los para participar da investigação informando seus direitos e solicitando a autorização para gravação;</li> <li>4. marcar o dia no local de trabalho e realizar a entrevista contextualizada;</li> <li>5. fazer a transcrição; e</li> <li>6. organizar e analisar o material obtido.</li> </ol>
<b>HOW MUCH (quanto)</b>	Custo baixo, pois a entrevista foi realizada no horário e local de trabalho dos envolvidos.

**Tabela 5.6.** - Entrevista Contextualizada. **Fonte:** (A Autora, 2022).

### Seleção da Amostra

Escolhi os Professores(as)/Coordenadores(as) dos Cursos de Graduação Presencial e a Distância e na sequencia marquei data, hora e local para fazer as entrevistas. Sempre aproveitando o tempo de cada um na Instituição a fim de ser um facilitador na escolha da data e horário.

### Elaboração da Pauta

As perguntas foram elaboradas com o intuito obter as respostas necessárias para responder os objetivos desta pesquisa e também compor o memorial descritivo proposto. Especificamente compreender o quinto objetivo específico sugerido no Capítulo 1, subitem 1.4.

### Escolha do Local e Condução

Escolhi marcar no horário de chegada à IES de cada professor(a)/coordenador(a) e verifiquei a possibilidade de cada um. Obtive retorno positivo e consegui realizar quatro entrevistas no total. No dia **01/02/2024**, realizei **3** entrevistas de forma presencial, na Instituição. A última foi pelo aplicativo Zoom no

dia 05/02/2024. No início a intenção era realizar 7 entrevistas, mas por incompatibilidade de agenda consegui realizar o total de 4.

### **5.3. Reflexões sobre o Capítulo 5**

Esse capítulo foi o coração da pesquisa, pois foi nele que foi materializado através da metodologia e das técnicas escolhidas. Após toda a coleta de dados fiz a seguinte pré-análise mediante aos apontamentos do Grupo Focal, o AVA foi muito prático, dinâmico e de fácil interação e trouxe a sugestão proposta de mais aulas síncronas incorporadas dentro da plataforma. Com relação às entrevistas contextualizadas, as modificações sugeridas pelo(as) docentes, durante a pandemia, ficaram incorporadas até a presente data e foram fundamentais para a nova logística de atendimento ao estudante na época pandêmica.

## 6. Apresentação e Análise Comparativa dos Resultados

Na realização da **Fase 2** (Pesquisa Explicativa) todo o processo de gravação do Grupo Focal e das entrevistas contextualizadas foi executado pelo meu celular com o aplicativo de gravador de voz. A transcrição foi feita com o meu computador, ouvindo cada áudio com atenção e transcrevendo para o *software Word*. Por fim, incorporei o conteúdo obtido à dissertação de forma detalhada nos Apêndices.

Organizei os áudios e os termos de livre consentimento, **Apêndices B e E**, em uma nuvem no aplicativo *drive* do *Google* e na sequencia transferei uma cópia (*backup*) para meu computador e trabalhei cada arquivo de áudio de maneira bem detalhada, mas com um olhar de síntese, a fim de inserir o que de fato é proposto a responder ao objetivo principal desta pesquisa.

Segundo Backes *at all*, 2011, pela sua capacidade interativa e problematizadora, o grupo focal como técnica de coleta e de análise de dados se constitui em uma importante estratégia para inserir os participantes da pesquisa no contexto das discussões de análise e síntese que contribuam para repensar atitudes, concepções, práticas e políticas sociais. O Grupo de Foco é uma ferramenta de gestão pela sua própria condução e propicia uma nova visão do AVA em estudo, pois através da opinião das alunas pude obter o material produzido por quem de fato o utiliza. Isto é fundamental para atingir o objetivo principal desta pesquisa e também para a futura materialização do Memorial Descritivo proposto. As impressões e sugestões propostas pelas alunas também enfatizam a importância do AVA na Insituição e que seu uso pode ser mais constante em ambas as modalidades de ensino. Toda a relevância do que foi descrito na realização do Grupo Focal foi inserido na **Tabela 6.1** e cito aqui a sua importância nesta pesquisa.

Para Ribeiro, 2008, a confiabilidade é um dos aspectos mais relevantes da entrevista para garantir a validação dos dados. Na condução da entrevista há a necessidade de o entrevistador estabelecer limites no momento da análise dos dados, devendo ter habilidades que lhe permitam distinguir e selecionar as respostas adequadas ao tema. Mediante isto pude enfatizar em minha condução das entrevistas

contextualizadas em cada Professor(a)/Coordenador(a) o que precisava ser respondido e direcionei sempre que o foco principal é o AVA. Cada entrevista abordou um ponto específico e juntas proporcionaram uma reunião de evidências de que o AVA possui grande importância na IES e que executou um papel de grande importância no período pandêmico e pos-pandêmico, pois através de suas funções existentes e adaptações feitas proporcionaram uma excelente solução para a resolução dos problemas acadêmicos vividos na época e suas melhorias permanecem até a presente data. Pontuaram também sugestões e possíveis melhorias que poderão ser implantadas junto à equipe de TI da Instituição.

Entendi a importância destas duas técnicas na minha pesquisa e sei que fiz a melhor escolha para responder o meu objetivo principal. A realização de ambas ocorreu dentro do tempo previsto, nas melhores condições da época e consegui extrair tudo de cada entrevistado que propus inicialmente, com isto concluo que obtive sucesso.

Como forma de expressar de forma sintética tudo que foi obtido em ambas as técnicas escolhidas, criei um quadro comparativo composto pelas 6 perguntas propostas nos **Apêndices C e F** e pela síntese do que foi descrito no Grupo Focal e nas Entrevistas Contextualizadas que se encontram transcritas nos **Apêndices D e G (G1, G2, G3 e G4)**. Todo este processo das técnicas escolhidas materializei em um quadro comparativo na **Tabela 6.1.** a seguir.

GRUPO FOCAL (Alunas)	ENTREVISTAS CONTEXTUALIZADAS (Professores(as)/Coordenadores(as))	ANÁLISE COMPARATIVA DOS RESULTADOS
<b>PERGUNTA 1: Como você compara o uso do AVA antes da pandemia?</b>		
Antes da pandemia as alunas não tinham o compromisso de utilizar o AVA com frequência.	Os Professores(as)/Coordenadores(as) ponturam que na modalidade Presencial a obrigatoriedade do uso e o número de disciplinas inseridas no AVA eram poucas.	Ambos relatam a pouca utilização do AVA antes da Pandemia quando se trata da modalidade Presencial.
<b>PERGUNTA 2: No período pandêmico foram feitas mudanças específicas no AVA para ocasião. O que você achou delas?</b>		
Constatai que as alunas se adaptaram bastante ao AVA considerando que a maioria fazia parte da modalidade presencial e que este foi o primeiro contato delas com a plataforma. E mesmo tendo que ser de forma rápida se adaptaram bem.	Com relação aos Professores(as)/Coordenadores(as) constatai que antes pandemia a utilização do AVA era em menor proporção do que durante a pandemia. Pontuaram que uso se tornou mais frequente devido a todos os cursos utilizarem o AVA como meio de comunicação. O Link <i>Líves</i> criado na época da pandemia está até o presente momento.	Em ambas as técnicas os entrevistados concordam que as funcionalidades do AVA foram adaptadas de forma rápida e eficiente para a demanda emergencial
<b>PERGUNTA 3: Em sua opinião as mudanças atenderam às suas expectativas?</b>		
No caso das alunas elas perceberam um AVA mais humanizado já que tinham a possibilidade de contato imediata dos coordenadores(as), professores(as) e ou tutores(as) já que todos estavam focados neste propósito. Com relação a interface elas acham bem pratica e de fácil entendimento.	Todos concordaram que as mudanças tornaram o AVA mais completo e sim atenderam as expectativas deles e indicando que teve um excelente <i>feedback</i> , inclusive com avaliação do MEC na época.	Para ambos as expectativas foram atendidas, mas de esferas diferentes, no caso das alunas entendi que a grande satisfação foi a humanização e para os Professores(as)/Coordenadores(as) foi especificamente as funcionalidades.
<b>PERGUNTA 4: Em sua opinião hoje o AVA está mais ou menos eficiente do que antes da pandemia?</b>		
Para as alunas as ferramentas já existiam, só foram adaptadas para os cursos presenciais assim conseguiram se identificar bem com essa metodologia. Então concordam que a eficácia é a mesma. Mas relatam sempre a questão de ter uma maior comunicação com o acadêmico.	Os Professores(as)/Coordenadores(as) não veem mudanças significativas, se for comparar antes da época da pandemia já existia o fórum e o lugar de avaliação. Pontuaram a intensidade no uso. Também ressaltaram a importância do AVA, principalmente neste período.	Neste caso as respostas convergem no sentido de que ambos relatam que as mudanças são poucas devido a Instituição já possuir experiência em Educação a Distância. Também concordam em relação a intensidade do uso do AVA ter se tornado maior.
<b>PERGUNTA 5: Após o período pandêmico as mudanças ficaram incorporadas ao AVA. Hoje, como você avalia o atendimento aos alunos?</b>		
As alunas por terem acesso as vídeo aulas gravadas e ao conteúdo escrito avaliam positivamente pois podem estudar por conta própria. Preferem sempre a comunicação direta aos Coordenadores(as), professores(as) e tutores(as)	Os coordenadores(as) concordam que nosso aluno ainda é bem tradicional, ele prefere o contato direto, via <i>whatsapp</i> ou ligação do que direto pela plataforma, e sinceramente não vejo existe o canal oficial que é o <i>Link</i> orientações, que respondem orientando os alunos.	Ambos convergem na direção do atendimento mais humanizado e que de fato não aconteceram grandes modificações nesta questão.

<b>PERGUNTA 6: Se pudesse mudar ou acrescentar alguma função do AVA para atender especificamente os alunos do seu curso. Qual(ais) seria(am)?</b>		
As aulas gostam bastante da plataforma e suas funcionalidades. AVA é muito prático, dinâmico e de fácil interação. Para que o contato com o professor não se torne uma coisa fria, como só papel, só apostila, o contato mesmo estando separados pela interface do computador seria proporcionado pela vídeo aula ao vivo, sugestão proposta pelas alunas.	Os Professores(as)/Coordenadores(as) relataram que o AVA precisava ser mais interativo e automatizado. Possuímos uma plataforma bonita, mas pouco usada. As modificações sugeridas pelo(as) docentes, durante a pandemia, ficaram incorporadas até a presente data e foram fundamentais para a nova logística de atendimento ao estudante na época pandêmica.	Ambos enfatizam o contato ao vivo via plataforma e automatização das funções do AVA, estas sugestões são comuns aos entrevistados.

**Tabela 6.1.** – Apresentação e Análise Comparativa dos Resultados. **Fonte:** (A Autora, 2024).

Mediante ao que foi exposto pelos entrevistados entendi que o AVA apresenta qualidades e problemas eminentes e observei que existem melhorias que possam aprimorar o seu funcionamento, principalmente em relação ao atendimento ao aluno(a). Selecionei tudo que foi proposto para efetivamente aprimorar o AVA a seguir na **Tabela 6.2.**

<b>SUGESTÕES DE APRIMORAMENTO DO AVA</b>
1. Incorporar ao AVA a vídeo aula ao vivo.
2. Realizar dentro do AVA a distinção entre horas complementares e horas de extensão.
3. Automatizar o AVA na realização das atualizações de carga horária.
4. Ter a opção máxima disponível dentro do AVA de cursar em 15 semestres para o curso que conclui normalmente em 10 semestres.
5. Atualizar com frequência o conteúdo do <i>Link Lives</i>
6. Automatizar no AVA a reabertura de matrícula que hoje é feita de forma manual.
7. Mudar a funcionalidade do <i>Link Fórum</i> , que é interatividade por disciplina, para que diretores(as), coordenadores(as) professores(as), tutores(as) e alunos(as) interajam ao mesmo tempo comentando a respostas de um e de outro.

**Tabela 6.2.** – Sugestões e melhorias propostas ao AVA. **Fonte:** (A Autora, 2024).

## 7. Considerações Finais

Esta pesquisa surgiu da intenção de melhorar os processos de atendimento acadêmico aos alunos(as) desta IES através do AVA, objeto principal de estudo, onde respondi todos os objetivos propostos inicialmente.

A materialização de tudo que foi proposto na aplicação das técnicas aplicadas, fases 1 e 2, deste estudo é uma realidade vivida até a presente data, pois o Ambiente Virtual de Aprendizagem é o coração desta Instituição e sem ele nada do que foi proporcionado aos alunos(as) no período pandêmico seria possível. Suas funcionalidades primeiramente criadas para a modalidade EaD foram primordiais para que na situação emergencial vivida pudessem ser adaptadas para uma nova realidade, na época da forma mais rápida e eficaz possível. Os alunos(as) puderam vivenciar uma experiência síncrona dentro do AVA, pois todos os envolvidos em proporcionar o melhor atendimento a estes alunos(as), juntos, co-criaram ideias, métodos de trabalho, mudanças em funcionalidades já existentes e assim proporcionaram novas atribuições que só beneficiaram os usuários.

Todo referencial tratado nesta dissertação sobre Conceitos, Métodos e Avaliações em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs) vão de encontro aos resultados obtidos nas técnicas aplicadas. Salvo o estudo feito por Lima, *et al* (2018) onde a **Figura 3.4.**, Capítulo 3, página 51, mostra que o método mais utilizado para avaliação de AVAs em Dissertações foi o uso de questionários e no meu caso não foi a melhor opção já que tive uma adesão tão baixa a ponto de descartar a análise.

Enfatizo a importância e relevância das escolhas das técnicas conceituadas por Gatti (2005, p. 9) em relação ao Grupo Focal e Fernandez (2022) em relação às Entrevistas Contextualizadas, pois foram elas que deram subsídios à realização desta pesquisa. Entendo que a escolhas das técnicas aplicadas em uma investigação são fundamentais para alcançar o objetivo proposto e que questões inerentes a nossa vontade como imprevistos acontecem e que para isto a decisão destas opções precisam ser tomada com muita atenção e me sinto feliz em ter feito as melhores escolhas.

Após toda a coleta de informações apresentei os resultados descritos na análise comparativa dos resultados, na tabela 6.1. Por fim, obtive meios a responder as questões levantadas na pesquisa, pois de acordo com o que consegui concluir que sim as mudanças atenderam as necessidades da época, precisam de constante revisão e atualização e o AVA do UNISIGNORELLI, Prisma WEB, acrescentou em suas funcionalidades, as modificações propostas durante e após a pandemia.

### **Descobramentos Futuros**

Nesta dissertação realizei um diagnóstico sobre as mudanças trazidas pela pandemia de COVID-19 em um Ambiente Virtual de Aprendizagem de uma IES, no que tange suas interfaces e a experiência do usuário, a partir de um estudo de caso e um desdobramento é que a IES em questão poderá usufruir o que foi estudado implantando as sugestões propostas.

Um segundo desdobramento é que outras Instituições de Ensino Superior podem utilizar o método como referência para um estudo de caso.

Por fim, o estudo deste Ambiente Virtual de Aprendizagem contribui para o aperfeiçoamento e futuras mudanças no sistema que podem melhorar o apoio aos estudantes em seu processo de aprendizagem na IES estudada.

## 8. Referências Bibliográficas

ABED. Associação Brasileira de Educação a Distância. CENSO EaD.BR. **Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil**. Inter Saberes. 2020.

\_\_\_\_\_. **Conceitos e história no Brasil e no mundo**. Associação Brasileira de Educação a Distância. 2011. Disponível em: <[http://www.abed.org.br/revistacientifica/revista\\_pdf\\_doc/2011/artigo\\_07.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/revista_pdf_doc/2011/artigo_07.pdf)> Acesso em: 15 jun. 2020.

ABMES. **Coronavírus e educação superior: o que pensam os alunos e como sua IES deve se preparar?** Disponível em: < <https://abmes.org.br/eventos/detalhe/820/coronavirus-e-educacao-superior-o-que-pensam-os-alunos-e-como-sua-ies-deve-se-preparar-> > Acesso em: 5 set. 2021.

AKOBENG, A. K. (2005). *Understanding systematic reviews and meta-analysis*. *Archives of Disease in Childhood*, 90, 845-848.

ALMEIDA, M. E. B. **Educação a Distância na Internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem**. Revista Educação e Pesquisa, São Paulo, v. 29, n. 2, p. 327-340, 2003.

ALVES, Angela Gilda , MARTINS , Cleusa Alves, PINHO ,Eurides Santos e TOBIAS, Gabriela Camargo “**A Teoria Fundamentada em dados como ferramenta de análise em pesquisa qualitativa.**” Investigação Qualitativa em Educação. Volume 1. Atas CIAIQ2017.

AMBERG, M.; REINHARDT, M.; HAUSHAHNAND, M.; HOFMANN P. *Designing an Integrated Web-based Personal Learning Environment based on the Crucial Success Factors of Social Networks, Research, Reflections and Innovations in Integrating ICT in Education*. Badajoz, Spain, v. 2, p.1075-1080, 2009.

ARGHODE, V.; BRIEGER, E.; MCLEAN, G. *Adult learning theories: implications for online instruction*. *European Journal of Training and Development*. [S.l.]. v.41, n.7, p.503-609, 2017.

AZEVEDO, A. R. de, & CASEIRO, L. C. Z. (2021). **A educação superior pública na modalidade a distância no Brasil: Desafios e possibilidades**. *Cadernos de Estudos e Pesquisas em Políticas Educacionais*, 3(4), 247- 284. <https://doi.org/10.24109/27635139.ceppe.v3i4.4893>.

BAGGIO, Daniela e DE LIMA Vinicius Zanchet. **Cocriação uma ferramenta para o aumento da competitividade e desempenho organizacional: uma revisão de literatura**. Destarte, Vitória, v.5, n.2, p.01-13,out.2015.

BACKES *at all*. **Grupo focal como técnica de coleta e análise de dados em pesquisas qualitativas**. O MUNDO DA SAÚDE, São Paulo: 2011;35(4):438-442

BARBOSA, Simone Diniz Junqueira e DA SILVA, Bruno Santana. **Interação Humano-Computador**. 2010, Elsevier Editora Ltda.

BARROS, A.J.S.; LEHFELD, N.A.S. **Fundamentos de metodologia científica: um guia para a iniciação científica**. 3. ed. ampl. São Paulo: Pearson Prentice Hall,2007.

BOECHAT, Cid MONT'ALVÃO, C. **O designer como agente organizacional na produção multidisciplinar de material didático para EaD** 2018. 215f. Dissertação (Mestrado) - PUC-Rio, Curso de Pós-Graduação em Design.

\_\_\_\_\_. **Refletindo sobre o futuro da aprendizagem através da abordagem do design - reflecting on the future of learning through the design approach** Março 2019 vol. 6 num. 1 - 13º Congresso Pesquisa e Desenvolvimento em Design.

BOOTH, Wayne C.; COLOMB, Gregory G.; WILLIAMS, Joseph M. **A arte da pesquisa**. São Paulo: Martins Fontes, 2005. 351 p. (Ferramentas).

BOTTER, Fernanda, FUKUSHIMA, Kando GOGOLA Milena Maria Rodege. **Prospectando futuros para a educação superior no contexto pós-pandemia COVID-19**. Estudos em Design | Revista (*online*). Rio de Janeiro: v. 28 | n. 3 [2020], p. 96 – 109 | ISSN 1983-196X.

BRAMBILLA, Flávio Régio; DAMACENA, C. Co-criação de Valor no Ensino Superior Privado: Uma Análise Etnometodológica com Alunos de Administração de uma Universidade do Sul do Brasil. **Administração: Ensino e Pesquisa (RAEP)**, v.13, p.455-489, 2012.

BRANDALISE, L. T. **A percepção do consumidor na análise do ciclo de vida do produto: um modelo de apoio à gestão empresarial**. Cascavel: Edunioeste, 2008.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Lei das Diretrizes e Bases da Educação. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

BUCHANAN, R. 1992. **Wicked problems in design thinking**. *Design Issues*, 8(2), 5–21.

\_\_\_\_\_. 2001. **Design research and the new learning**. *Design Issues*, 17(4), 3–23.

BUSSOLA. **Estudo mostra que 46% dos estudantes buscam EaD para graduação**. Disponível em: <<https://exame.com/bussola/estudo-mostra-que-46-dos-estudantes-buscam-EaD-para-graduacao/>> Acesso em: 5 set. 2021.

CALLEJA, A. P.. **El diseño como herramienta de desarrollo humano sostenible**. ArDIn. Arte, Diseño e Ingeniería. DOI:10.20868/ardin. 2019. 8.3867.

CANCLINI, N. G. **Culturas Híbridas**. São Paulo: EDUSP, 2003.

CARDOSO, Rafael. **Design Para Um Mundo Complexo**. UBU. 2016.

CARDOZO, Renata Caroline Zanquetta e ARTUSO, Alysson Ramos. **A Experiência do Usuário (Ux Design) como Metodologia Educacional**. Dossiê Educação Profissional e Tecnologias em Rede.ReTER, Santa Maria, v.2, n.4. ISSN:2675-9950. 2021.

CARVALHO, Henrique 13/11/2019 **O que é o mapa da jornada do cliente** Disponível em: <<https://vidadeproduto.com.br/mapa-da-jornada-do-cliente/>> Acesso em: 5 set. 2021.

**CENSO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR** | Ensino a distância cresce 474% em uma década. Disponível em: <<https://www.gov.br/inep/pt-br/assuntos/noticias/censo-da-educacao-superior/ensino-a-distancia-cresce-474-em-uma-decada>> Acesso em: 15 out. 2023.

CESAR, Rozevania Valadares de Menesesanais, DOS SANTOS, Vilani Matos e SANTOS, Anaceli Aparecida Fonseca. **Anais do XIV Colóquio Internacional “Educação e Contemporaneidade.”** Anais Educon 2020, São Cristóvão/SE, v. 14, n. 10, p. 2-15, set. 2020 | <https://www.coloquioeducon.com>. DOI: <http://dx.doi.org/10.29380/2020.14.10.26>

CHAMMAS, A., QUARESMA, M., MONT'ALVÃO, C.. **A Closer Look On The User Centred Design**. 6th International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (AHFE 2015) and the Affiliated Conferences, AHFE 2015.

CHAVES, Iana Garófalo; BITTENCOURT, João Paulo; HADDAD Taralli, Cibele **O design centrado no humano na atual pesquisa brasileira – uma Análise através das perspectivas de KLAUS KRIPPENDORFF e da IDEO HOLOS**, vol. 6, 2013, pp. 213-225.

COSTA, A.; ZOLTOWSKI, A. **Como escrever um artigo de revisão sistemática**. In: KOLLER, Sílvia H.; COUTO, Maria Clara P. de Paula; HOHENDORFF, Jean Von. Manual de Produção Científica. 1 ed. Porto Alegre: Penso Editora LTDA, 2014, p. 55-70.

COSTA, Karla da Silva, FARIA Geniana Guimarães **EaD – sua origem histórica, evolução e atualidade brasileira face ao paradigma da educação presencial. Relatório de Pesquisa**. Maio, 2008.

COSTA Nina and PATRICIO Lia, MORELLI Nicola and MAGEE Christopher L. **Bringing Service Design to manufacturing companies: Integrating PSS and Service Design approaches**. 2017, Elsevier Ltd.

COURAGE, C. & BAXTER, K. **Understanding your users: a practical guide to user requirements, methods, tools, and techniques**. San Francisco, CA: Morgan Kaufmann Publishers, 2005.

CRESWELL, Jonh W., **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3 ed. – Porto Alegre: Artmed, 2010.

CROSS, N. **Designly Ways of Knowing**. London: Springer Verlag. London Ltd, 2006.

DE ANDRADE, Daniele Prates Cordeiro Moretti e MONTEIRO, Maria Iolanda. **EDUCAÇÃO HÍBRIDA: ABORDAGENS PRÁTICAS NO BRASIL**. v. 5 n. 14 (2019): Revista Eletrônica Científica Ensino Interdisciplinar

DE LACERDA, Tiago Eurico, TEDESCO, Anderson Luiz . **Educação em tempos de COVID-19: desafios e possibilidades**. Bagai. 2020.

DE MELO, Alberto Magno Carvalho. **Um modelo de Arquitetura da Informação para processos de investigação científica**. Universidade de Brasília - UnB. Faculdade de Ciência da Informação. Programa de Pós-Graduação. Brasília, setembro de 2010.

DE OLIVEIRA Cléber Marques. **Usabilidade de design e usabilidade pedagógica a partir do olhar do Aluno em EaD: uma análise comparativa entre dois ambientes Virtuais de aprendizagem**. Acesso em: <<http://periodicos.letras.ufmg.br/index.php/textolivres>> Ano: 2010 – Volume: 3 – Número: 1.> Acesso em 5 de jun. 2022.

DE OLIVEIRA, João Ferreira, LIMA, Daniele da Costa Britto Pereira. **As políticas públicas estatais e o campo da educação a distância: disputas e perspectivas em torno da qualidade**. AAPE EPAA. Revista Acadêmica. Volume 30, nº 32. 15-03-2022. ISSN 1068-2341.

DENIS, Rafael Cardoso. **Design para um mundo complexo**. São Paulo, Cosac Naif, 2012.

EDMAN, Katarina Wetter. **Exploring Overlaps and Differences in Service Dominant Logic and Design Thinking**. First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation. Oslo, November, 2009.

ELM, *The people-first eLearning agency*. **What is Learning Experience Design (LxD)?** <<https://elmlearning.com/hub/instructional-design/learning-experience-design/>> Acesso em: 06 mai. 2024.

FERNANDEZ, Amyris. **Pesquisa Etnográfica e Análise Contextual**< <https://amyris-fernandez.com/pesquisa-etnografica-e-analise-contextual/>> Acesso em: 13 abr. 2022.

FILHO, Marcos Souza, FREIRE Luciana Lopes. **Design para a educação: análise da usabilidade dos learning objects do sistema educandusweb**. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/220019945\\_design\\_para\\_a\\_educacao\\_analise\\_da\\_usabilidade\\_dos\\_learning\\_objects\\_do\\_sistema\\_educandusweb](https://www.researchgate.net/publication/220019945_design_para_a_educacao_analise_da_usabilidade_dos_learning_objects_do_sistema_educandusweb) > Acesso em 5 de jun. 2022.

FREIRE, Paulo. **Educação e Mudança**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1983. p.27-41.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia da Autonomia**. Saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 2001.

FRIGOTTO, Gaudêncio. **Os grandes desafios da Educação no Contexto Atual**. Live realizada no dia 23 de abril de 2020. TV FONEC. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=RA2s8qiwtdU>. Acessada em: 29 de ago. de 2022.

GATTI, B. A. **Grupo focal na pesquisa em ciências sociais e humanas**. Brasília: Líber Livro, 2005.

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira | Inep. **Censo da Educação Superior 2022 - Principais Resultados**.

LIMA, Gean Flavio de Araujo; MERINO, Eugenio Andrés Diaz; TRISKA, Ricardo. **Métodos mais usados para avaliações de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs)**. 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010. 200p.

GRAY, David E. **Pesquisa no mundo real**. Porto Alegre: Penso, 2012.

GUILIANI, Antonio Carlos. **Marketing Contemporâneo: Novas Práticas de gestão com estudos de casos brasileiros**. 1 Editora Saraiva 2006.

HARRIS, P.D. JONES, T.J. OSBORN, D.H. L. Updated high-resolution grids of monthly climatic observations: the CRU TS3.10 dataset. *International Journal of Climatology*, v.34, n.3, p.623-642, 2013.

HASSENZAHN, M. *User Experience and Experience Design*. (2012) In: SOEGAARD, M.; DAM, R. F. The Encyclopedia of Human-Computer Interaction, 2nd Ed. Aarhus. The Interaction Design Foundation.

HERMIDA, Jorge Fernando e BONFIM, Cláudia Ramos de Souza . **A educação à distância: história, concepções e perspectivas**. *Revista HISTEDBR On-line, Campinas, n. especial, p.166–181, ago 2006*.

HOELZEL, C. G. **“Design Ergonômico de Interfaces Gráficas Humano-Computador: Um Modelo de Processo”**. Tese de Doutorado, PPGEP, UFSC, 2004.

JAQUES, M. **Pós-graduação, pesquisa e pandemia: a potencialização das Dificuldades**. 158. Pouso Alegre: 2022.

KAUARK, F. S.; MANHÃES, F. C.; MEDEIROS, C. H. **Metodologia da Pesquisa: um guia prático**. Editora Itabuna: Bahia, 2010.

KIMBELL, L. *Design as practice in design thinking*. Paper presented at the European Academy of Management, 2009.

KIMBELL, L. *Service design: a 21st century interdisciplinary? In L. Kimbell & V. Seidel (Eds.), Designing for Services - Multidisciplinary Perspectives: (pp. 53-54)*. Oxford: University of Oxford, Said Business School, 2008.

KRIPPENDORFF, K.; BUTTER, R. *Semantics: Meanings and Contexts of Artifacts*. In SCHIFFERSTEIN, H.N.J.; HEKKERT, P. (Eds.). Product experience. New York: Elsevier, 2007.p.353-376.

KRIPPENDORFF, Klaus. **Design centrado no usuário: uma necessidade cultural. Estudos em Design**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 3, p. 87-98, 2000.

KRUCKEN, Lia; MOL, Iara. **Abordagens para cocriação no ensino do design: reflexões sobre iniciativas no contexto da graduação e da pós graduação**. Blucher Design Proceedings, v. 1, n. 4, p. 992-1000, 2014.

KUNIAVSKY, M. **Smart things: ubiquitous computing user experience design: ubiquitous computing user experience design**. Burlington: Morgan Kaufmann Publisher, 2010.

LAGUARDIA, J.; PORTELA, M. C.; VASCONCELLOS, M. M. **Avaliação em ambientes virtuais de aprendizagem**. Educação e Pesquisa, São Paulo, v. 33, n. 3, p. 513-530, set./dez. 2007.

LAZAR, J.; FENG, J. H.; HOCHHEISER, H. **Research Methods in Human-Computer Interaction**. New York, NY: John Wiley & Sons, 2010.

LEITE, Ygor Geann dos Santos, DA COSTA, Rejane Flores DE FIGUEIREDO, Suelania Cristina Gonzaga. **Gestão e pesquisa: Metodologias e técnicas aplicadas**. 1ª Edição. Belo Horizonte . Poisson. 2021.

LENHARDT, A.; FONTANA, E. **Políticas Públicas de acesso à internet: a (possível) cobrança de dados e a consequente mitigação do acesso à internet no país**. In: XII Seminário Nacional Demandas Sociais e Políticas Públicas. Disponível em: <<https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/snpp/article/view/14723>>. Acesso em: 08 de Jun. 2023.

LIMA, R. G. **Depois do e- e do b-, o m- e o u-(learning): uma breve incursão pelos paradigmas emergentes da educação à distância**. Revista da FLUP, IV Série, v. 6, p. 141-157, 2016.

**Linha do tempo do Coronavírus no Brasil, Redação Sanar**. Disponível em: <<https://sanarmed.com/linha-do-tempo-do-coronavirus-no-brasil/>> Acesso em: 22 de abr. 2023.

MAMEDE-NEVES, Maria Aparecida **Contributions of psychopedagogy to the inclusion of ict in the pedagogical environment**. IGI Global, 2006.

MARQUES *et al*, **O Impacto da pandemia do COVID-19 no contexto educacional em 2020: o uso de ferramentas digitais e as implicações na aprendizagem e no processo educacional**. Brazilian Journal of Development, Curitiba, v.8, n.2, p. 8730-8746 feb. 2022.

MERONI, Dra. Anna e SANGIORGI, Dra Daniela. **Design for Services**. British Library Cataloguing in Publication Data. ISBN: 978-0-566-08920-6 (hbk) ISBN: 978-0-566-08921-3 (ebk), 2011.

MIETTINEN Satu and KOIVISTO Mikko **Designing Services with Innovative Methods**. Publication series of the University of Art and Design Helsinki B 93 ,ISSN 0782-1778 Savonia University of Applied Sciences, Kuopio Academy of Design, Taitemia 33, Otava Book Printing LTD, Keuruu, Finland. 2009.

MILECK, Luiz Henrique Strapasson. **Modelo teórico-prático de co-criação para vivências: um estudo exploratório do design para vivências**. Universidade Federal do Paraná - UFPR - SACOD - PPG-Design UFPR. Curitiba. 2016.

MORAN, T. (1981) **“The Command Language Grammars: a representation for the user interface of interactive computer systems”**. International Journal of Man-Machine Studies, 15, 3-50.

MOREIRA, José Antônio; HENRIQUES, Susana; BARROS, Daniela; GOULÃO, Maria De Fátima; CAEIRO, Domingos. **Educação digital em rede: Princípios para o design pedagógico em tempos de pandemia**. Lisboa Portugal. 2020.

NETTO, Carla, GUIDOTTI, Viviane, SANTOS, Pricila Kohls. **A evasão na EaD: investigando causas, propondo estratégias** ARGOS – Grupos de Pesquisa Interdisciplinar em Educação a Distância da PUCRS. II CLABES. 2012.

NIELSEN, J. *Usability Engineering*. Cambridge: Academic Press, 1993.

NIELSEN, J.; MACK, R. L. *Usability Inspection Methods*. New York: John Wiley & Sons, 1994.

OLIVEIRA, João Ferreira de; LIMA, Daniella da Costa Britto Pereira. **As Políticas Públicas Estatais e o Campo da Educação a Distância: Disputas e Perspectivas em Torno da Qualidade**. Revista AAPE EPAA. 2022. ISSN 1068-2341.

OLIVEIRA, C. C; COSTA, J. W.; MOREIRA, M. **Ambientes informatizados de aprendizagem**. In: COSTA, J. W.; OLIVEIRA, M. A. M. (orgs.) *Novas linguagens e novas tecnologias: Educação e sociabilidade*. Petrópolis: Vozes, 2004.

OKADA, Alexandra & OKADA Saburo. **Novos Paradigmas na Educação Online com a Aprendizagem Aberta**. In: V Conferência Internacional de Tecnologias de Informação e Comunicação na Educação. Challenges 2007. Braga, Portugal, 2007.

OKADA, Alexandra & BARROS, Daniela Melaré Vieira. **Ambientes virtuais de aprendizagem aberta: bases para uma nova tendência**. Revista Digital de Tecnologias Cognitivas – Teccogs. INSS: 1984-3585. Nº 3 (2010).

PACENTI, E. *‘Il progetto dell’interazione nei servizi. Un contributo al tema della progettazione dei servizi,’* PhD thesis in Industrial Design. Milano: Politecnico di Milano. 1998.

PAIVA, Vera Lúcia Menezes de Oliveira e. **ENSINO REMOTO OU ENSINO A DISTÂNCIA: efeitos da pandemia**. <https://orcid.org/0000-0001-9379-5698>. Estudos Universitários: revista de cultura. v.37 | n. 1 e 2 |Dez. 2020.

PASINI, Carlos Giovanni Delevati, DE CARVALHO, Élvio, ALMEIDA, Lucy Hellen Coutinho. **Educação híbrida em tempos de pandemia: algumas considerações**. Ministério da Educação. Universidade Federal de Santa Maria. OSE, Observatório Socioeconômico da COVID-19.

PEDROSA, Stella Maria Peixoto de Azevedo. **A Educação a Distância na Formação Continuada do Professor**. In: Educar em Revista, n. 21, p. 67-81, 2003.

PENEDO, Janaina R, DINIZI, Morganna, BACELLAR, Simone, FERREIRA Leal, SILVEIRA, Denis S., CAPRA, Eliane. **Análise de Usabilidade de um Sistema de EaD Baseada em Modelos Markovianos e em Taxonomia**. Anais do 23º Simpósio Brasileiro de Informática na Educação (SBIE 2012), ISSN 2316-6533 Rio de Janeiro, 26-30 de Novembro de 2012.

PRATES, R. O. ; BARBOSA, S. D. J. **Avaliação de Interfaces de Usuário - Conceitos e Métodos**. In: XIX Congresso da Sociedade Brasileira de Computação, 2003. Anais da Jornada de Atualização em Informática. SBC, 2003.

PREECE, Jenny; ROGERS, Yvonne; SHARP, Helen. *Design de interação: além da interação homem-computador*. Porto Alegre: Bookman, 2013.

QUARESMA, M. **UX Designer: quem é este profissional e qual é a sua formação e competências?** In: *Design para acessibilidade e inclusão*. [s.l.] Editora Blucher, 2018.

QUARESMA, Manuela; BRITO, Lara; **"O Design Centrado no Humano e Seus Desafios na Prática Profissional do UX Designer"**, p. 193 -210. In: *Metodologias de Campo: Perspectivas Interdisciplinares*. São Paulo: Blucher, 2022.

REBOUÇAS, L.S.; ROCHA, E.M.; SILVA, J.D.; COSTA, W.P.; SILVA, S.L.; NASCIMENTO, I.C. **Práticas de gestão de custos nas indústrias salineiras do estado do Rio Grande do Norte. Caderno Profissional de Administração** – Unimep, v.8, n.2, p. 1-20, 2018.

REIS, Sandra Gomes de Oliveira , ZANINELLI, Thais Batista - **Aplicação Da Técnica De Grupo De Foco: Relato De Experiência** - Revista CESUMAR - jul./dez. 2018, v. 23, n. 2, p. 291-307 - DOI: 10.17765/1516-2664.2018v23n2p291-307.

RIBEIRO, D. **Metodologias ativas e a motivação para aprender na percepção docente: antes e durante a pandemia de COVID-19.** 133. Dissertação. .Pouso Alegre: 2020.

RIBEIRO, Elisa Antônia. **A Perspectiva da Entrevista na Investigação Qualitativa.** Evidência, Araxá, n.4, p 129-148, 2008.

ROCHA, H. V. D.; BARANAUSKAS, M. C. C. **Design e Avaliação De Interfaces Humano-Computador.** Campinas: NIED, 2003.

ROSSMAN J. Robert and DUERDEN Mathew D. **Designing Experiences.** 2019, Columbia University Press. ISBN 9780231191685.

RYLANDER, A. Bortom Hajpen - **Designtänkande som epistemologiskt perspektiv.** Research Design Journal, 1(1), 20-27, 2009

SABOIA, Renato. **Problemas “capciosos”.** 2007. Disponível em: <<https://urbanidades.arq.br/2007/07/11/problemas-capciosos/>> Acesso em: 30. Jul. 2022

SANDERS, Elizabeth B.-N.; STAPPERS, Pieter Jan. **Co-creation and the new landscapes of design.** Co-design, v. 4, n. 1, p. 5-18, 2008.

SANGIORGI, Daniela and PRENDIVILLE Alison, **Designing for Service, Key Issues and New Directions.** Rawshock design. 2017.

SARMENTO, Thaisa Sampaio, VILLAROUCO, Vilma e GOMES, Alex Sandro **Arranjos espaciais e especificações técnicas para ambientes de aprendizagem adequados a práticas educacionais com blended learning.** Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ac/a/nv6wcmk3JmQQffG6X49Wdg/?lang=pt> > Acesso em: 1 jun. 2021.

SCHLEMMER, Eliane. **Metodologias para a educação a distância no contexto da formação de comunidades virtuais de aprendizagem.** In: BARBOSA, Rommel Melgaço (Org.). Ambientes virtuais de aprendizagem. Porto Alegre: Artmed, 2005.

SIGNIFICADOS. **Significado de Capcioso** <https://www.significados.com.br/capcioso/> Acesso em: 30. Jul. 2022.

SILVA, Leonardo Braulio de Oliveira e, RICALDONI, Thaís Falabella. **Design UX e educação: aplicação de ferramentas para mapear perfil de alunos, experiência e valor percebido gerando melhorias na gestão e processo de ensino aprendizagem.** Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2019/anais/trabalhos/31259.pdf>> Acesso em: 1 jun. 2021

SILVEIRA, Ismar Frango. **O Papel da Aprendizagem Ativa no Ensino Híbrido em um Mundo Pós- Pandemia: Reflexões e Perspectivas.** Revista Brasileira Aprendizagem Aberta. 2020; I: e 388.

SUNTIKUL, W.T.J. **Profiling the heritage experience in Macao's Historic Center** *International Journal of Tourism Research*, 10.1002/jtr.2050, 2015.

SPRADLEY, J. **The ethnographic interview** *Forth Worth: Hancourt Brace Jovanovich College*, 1979.

STAKE, Robert E. **The art of case study research.** Sage Publications, 1995.

STOECKER, R. *Evaluating and rethinking the case study*. The Sociological Review, 39, 88-112. 1991.

STRAUSS, A., & CORBIN, J. *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. 2 ed. Newbury Park : Sage. 1998.

TAYLOR, Steven J.; BOGDAN, Robert. *Introduction to qualitative research methods: a guidebook and resource*. New York: John Wiley & Sons, 1998.

TROJAN, R. M.; SIPRAKI, R. **Perspectivas de estudos comparados a partir da aplicação da Escala Likert de 4 pontos: um estudo metodológico da pesquisa TA-LIS**. Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação, v. 10, n. 2, p. 275– 300, 2015. Disponível em: <<http://seer.fclar.unesp.br/iberoamericana/article/view/7761>>. Acesso em 17 jul. 2022.

VALENTIM, M. L. P. Análise de Conteúdo. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005. p. 119-134.

VALENTINI, Carla Beatriz, SOARES, Eliana Maria Sacramento (orgs.). **Aprendizagem em Ambientes Virtuais: compartilhando idéias e construindo cenários**. Caxias do Sul: EDUCS, 2005.

VEZZOLI, Carlo; *Design de Sistemas para a Sustentabilidade: teoria, métodos e ferramentas para o design sustentável de “sistemas de satisfação”*. Salvador, EDUFBA, 2010.

VILAÇA, Marcio. **O que é um ambiente virtual de Aprendizagem (AVA)?** [www.ensinoatual.com](http://ensinoatual.com). (Acesso em janeiro de 2023) - <http://ensinoatual.com/blog/?p=137>

VOORBERG, W. H., BEKKERS, V. J. J. M., & Tummers, L. G. (2015). *A systematic review of co- creation and coproduction: embarking on the social innovation journey*. *Public Management Review*, 17(9), 1333-1357.

WHITE, Sarah K. *O que você precisa saber sobre o human-centered design para impulsionar os negócios por CIO EUA 09/03/2020 às 8h19*. Disponível em: <<https://cio.com.br/carreira/o-que-voce-precisa-saber-sobre-o-human-centered-design-para-impulsionar-os-negocios/>> Acesso em: 14 set. 2021.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos** - 2.ed.- Porto Alegre: Bookman, 2001.

9.  
Anexos

# Anexo A

## Anuência da Instituição de Ensino em Estudo

### TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Eu, Carla Salgado Aguiéiras, brasileira, solteira, residente na Rua Baltazar Lisboa nº 25/203, Tijuca, inscrito (a) sob o CPF nº 037650187-16 abaixo firmado (a), assumo o compromisso de manter sigilo em relação às informações consideradas confidenciais as quais poderei ter acesso na qualidade de pesquisador (a) a que tiver acesso durante a realização da etapa de pesquisa de campo da pesquisa de **Mestrado em Design na Pontifca Universidade Católica do Rio de Janeiro – PUC-RIO** junto à instituição **Centro Universitário Internacional - UNISIGNORELLI**.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

'*Informação Confidencial*' significará toda informação revelada através da apresentação da pesquisa, a respeito de, ou, associada com a aplicação da pesquisa, sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

'*Informação Confidencial*' inclui, mas não se limita, à informação relativa às imagens, metodologia, procedimentos, formulários e todos e quaisquer os documentos relativos à pesquisa supramencionada.

'*Pesquisa*' significará todas e quaisquer discussões, conversações ou anotações entre, ou com as partes, de alguma forma relacionada ou associada com os procedimentos do projeto acima mencionado.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me:

1. Que o acesso aos dados será supervisionado por uma pessoa que esteja plenamente informada sobre as exigências de confiabilidade;
2. A não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para uso de terceiros;

3. A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso relacionado à tecnologia ou técnica apresentada na pesquisa acima mencionada;

4. A não me apropriar ou para outrem de material confidencial ou sigiloso que venha a ser disponibilizado através da pesquisa acima mencionada;

5. A não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas;

A obrigação de sigilo ora assumida não prevalece sobre informações que estejam sob domínio público antes da data de assinatura deste termo ou que se tornar pública pelo Centro Universitário Internacional Signorelli - UNIGNORELLI.

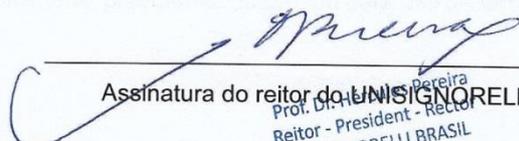
Por este termo de confidencialidade e sigilo o Centro Universitário Internacional Signorelli – UNIGNORELLI compromete-se a fornecer as informações necessárias ao desenvolvimento da pesquisa.

**Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o (a) pesquisador (a) abaixo assinado ciente de que estará sujeito as implicações e sanções judiciais que poderão advir.**

E PARA TODOS OS EFEITOS, firma o presente termo

RIO DE JANEIRO (local), 17 (dia) de NOVEMBRO (mês) de 2022

  
Assinatura do(a) pesquisador(a)

  
Assinatura do reitor do UNIGNORELLI  
Prof. Dr. H. M. S. Pereira  
Reitor - President - Rector  
UNIGNORELLI.BRASIL

# Anexo B

## Parecer do Comitê de Ética

 PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA  
DO RIO DE JANEIRO

**CÂMARA DE ÉTICA EM PESQUISA DA PUC-Rio**
**Parecer da Comissão da Câmara de Ética em Pesquisa da PUC-Rio 85-2023 – Protocolo 80-2023**
**Proposta: SGOC 481416**

A Câmara de Ética em Pesquisa da PUC-Rio foi constituída como uma Câmara específica do Conselho de Ensino e Pesquisa conforme decisão deste órgão colegiado com atribuição de avaliar projetos de pesquisa do ponto de vista de suas implicações éticas.

**Identificação:**
**Título:** "Ambiente Virtual de Aprendizagem: Um estudo de caso baseado em co-criação em Design a partir da pandemia de Covid-19" (Departamento de Artes & Design da PUC-Rio)

**Autora:** Carla Salgado Aguiéiras (Mestranda do Departamento de Artes & Design da PUC-Rio)

**Orientadora:** Claudia Renata Mont'Alvão Bastos Rodrigues (Professora do Departamento de Artes & Design da PUC-Rio)

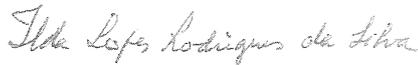
**Apresentação:** Pesquisa exploratória, explicativa, que visa compreender em um estudo de caso um ambiente virtual de aprendizagem, considerando as modificações em suas interfaces e a experiência do usuário (discentes e docentes) em suas funcionalidades, no período pós-pandemia de Covid-19. O estudo será desenvolvido numa instituição de ensino superior, junto a pessoas de maior idade, discentes e docentes, de cursos de graduação, respeitando o filtro temporal do período de 2019 até 2023. O percurso metodológico eleito usará as técnicas relacionadas a coleta de dados contextualizadas na ferramenta 5W2H. Aplicará: entrevista contextualizada presencial junto a pelo menos 7 professores coordenadores de cursos de graduação; grupo focal com discentes que estavam matriculados no período de 2019 a 2022, pelo menos um de cada ano; questionário junto a discentes e docentes (2019 a 2023) pela plataforma Google Forms. Utilizará para organizar os dados gerados a escala SUS (System Usability Scale).

**Aspectos éticos:** O projeto e os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (entrevista e questionário) apresentados estão de acordo com os princípios e valores do Marco Referencial, Estatuto e Regimento da Universidade no que se refere às responsabilidades de seu corpo docente e discente. Os Termos expõem com clareza os objetivos da pesquisa e os procedimentos a serem seguidos. Garantem o sigilo e a confidencialidade dos dados coletados. Informam sobre a possibilidade de interrupção na pesquisa sem aplicação de qualquer penalidade ou constrangimento.

**Parecer:** Aprovado.



Profa. Marley Maria Bernardes Rebuszi Vellasco  
Presidente do Conselho de Ensino e Pesquisa da PUC-Rio



Profª Ilda Lopes Rodrigues da Silva  
Coordenadora da Comissão da Câmara de Ética em Pesquisa da PUC-Rio

Rio de Janeiro, 27 de outubro de 2023

Vice-Reitoria para Assuntos Acadêmicos  
Câmara de Ética em Pesquisa da PUC-Rio – CEPq/PUC-Rio  
Rua Marquês de São Vicente, 225 - Gávea – 22453-900  
Rio de Janeiro – RJ – Tel. (021) 3527-1612 / 3527-1618  
e-mail: [vrac@puc-rio.br](mailto:vrac@puc-rio.br)

## 10. Apêndices

# Apêndice A

## Questionário para Discentes, Grupo Focal e Entrevistas Contextualizadas.

### Ambiente Virtual de Aprendizagem: um estudo de caso baseado em co-criação em Design a partir da pandemia de COVID-19.

Olá, sou estudante de mestrado em Design na PUC-Rio e gostaria de convidar você a participar de uma rápida pesquisa através de um questionário *online*. Estudamos o Ambiente Virtual de Aprendizagem, considerando as modificações em suas interfaces e a experiência do usuário (discentes e docentes) em suas funcionalidades, no período pós-pandemia COVID-19.

Agradecemos muito se você puder responder este formulário anônimo do Google Docs para contribuir com a pesquisa. Ele tem 16 questões de múltipla escolha e leva aproximadamente 15 minutos para ser respondido. Ele estará disponível pelos próximos 60 dias, até \_\_/\_\_/2023.

Link para as perguntas:

<https://docs.google.com/forms/d/1YGO8qsPHLV0o7RchEA9HnTfttAdoTHqtK97L3SFCf6w/edit>

A pesquisa é 100% anônima. Frisamos que nenhuma empresa ou a pessoa que responder terá nome ou dados identificados nesta pesquisa, a não ser que deseje fazê-lo. Nem mesmo a mestranda terá acesso aos dados dos respondentes. A participação é gratuita e não exige nenhuma outra atividade posterior.

Para mais esclarecimentos, favor contatar a pesquisadora responsável Carla Salgado Aguiéiras a qualquer momento pelo e-mail [carla.aguiéiras@gmail.com](mailto:carla.aguiéiras@gmail.com) ou sua orientadora, profa. Claudia Mont'Alvão, em [cmontalvao@puc-rio.br](mailto:cmontalvao@puc-rio.br).

Agradecemos muito a sua participação, pois ela será extremamente importante na busca pelo melhor desenvolvimento deste ambiente virtual de aprendizagem.

**Muito obrigada!**

Carla Salgado Aguiéiras - Mestranda em Design PUC-Rio.

\* Indica uma pergunta obrigatória

E-mail \*

---

**Questão 1** - No período pandêmico foram feitas mudanças específicas no AVA para ocasião. Em sua opinião as mudanças atenderam às suas expectativas? \*

Marcar apenas uma oval.

- Discorda totalmente
- Discorda parcialmente
- Não concorda, nem discorda
- Concorda parcialmente
- Concorda totalmente

**Questão 2** -Em sua opinião hoje o AVA está mais eficiente do que antes da pandemia? \*

Marcar apenas uma oval.

- Discorda totalmente
- Discorda parcialmente
- Não concorda, nem discorda
- Concorda parcialmente
- Concorda totalmente

**Questão 3** -Em sua opinião hoje o AVA está menos eficiente do que antes da pandemia? \*

Marcar apenas uma oval.

- Discorda totalmente
- Discorda parcialmente
- Não concorda, nem discorda
- Concorda parcialmente
- Concorda totalmente

**Questão 4** -Após o período pandêmico as mudanças ficaram incorporadas ao AVA. Hoje, o atendimento ao aluno está melhor? \*

Marcar apenas uma oval.

- Discorda totalmente
- Discorda parcialmente
- Não concorda, nem discorda
- Concorda parcialmente
- Concorda totalmente

**Questão 5** -Após o período pandêmico as mudanças ficaram incorporadas ao AVA. Hoje, o atendimento ao aluno está pior? \*

Marcar apenas uma oval.

- Discorda totalmente
- Discorda parcialmente
- Não concorda, nem discorda
- Concorda parcialmente
- Concorda totalmente

**Questão 6** -O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) é adaptado a partir da percepção e *feedback* recebidos dos alunos(as), professores(as) e coordenadores(as)? \*

Marcar apenas uma oval.

- Discorda totalmente
- Discorda parcialmente
- Não concorda, nem discorda
- Concorda parcialmente
- Concorda totalmente





**Questão 15** - Eu me sinto confiante ao usar o AVA. \*

*Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo Totalmente           Concordo Totalmente

**Questão 16** - Eu preciso aprender várias coisas novas antes de conseguir usar o AVA. \*

*Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo Totalmente           Concordo Totalmente

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google

Google

# Apêndice B

## Termo de Consentimento Livre e Esclarecido Grupo de Foco

**Programa de Pós-Graduação em Design da PUC-Rio**  
**LEUI | Laboratório de Ergodesign e Usabilidade de Interfaces da PUC-Rio**

**Título da Pesquisa:** Ambiente Virtual de Aprendizagem: um estudo de caso baseado em co-criação em *Design* a partir da pandemia de COVID-19.

**Nome da Pesquisadora Responsável:** Carla Salgado Aguiéiras

**Nome da Orientadora da Pesquisa:** Claudia Renata Mont'Alvão

Você está sendo convidado a ser um participante voluntário (a) de um grupo de foco. Ele é uma etapa da pesquisa que estamos fazendo na PUC-Rio. Conheça os detalhes!

### Objetivo

O objetivo do grupo de foco é compreender as necessidades dos usuários no AVA da IES em estudo, será formado pelos estudantes de graduação presencial que estavam na IES matriculados na época da pandemia. E posteriormente organizar um memorial descritivo com uma análise sistemática, em vista de uma avaliação de eficiência, apontando os possíveis benefícios devido às modificações realizadas no AVA em estudo. Este material será disponibilizado ao Reitor da IES a fim de usufruir de suas informações para aprimorar o AVA em estudo.

### Justificativa

O projeto em questão é de suma importância para toda a sociedade, já que, diante deste cenário atípico em que vivenciamos, com problemas gerados na pandemia de COVID-19, se faz necessário compreender se as modificações nas interfaces do AVA em estudo geradas pós-pandemia atendem as necessidades dos discentes e docentes no AVA em estudo, se após o isolamento social precisam de revisão e de que forma elas impactam o ensino hoje. Uma realidade é que o sistema de educação tende a nunca mais ser o mesmo. Essa questão está materializada através da pesquisa "Corona Vírus e Educação Superior: o que pensam os alunos", realizada pela Educa Insights em parceria com a Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES). Como Designer e especialista em educação à distância, sinto o comprometimento em contribuir com a IES em questão através de um estudo de caso do AVA da IES, considerando suas modificações e a experiência do usuário, no período pós-pandemia COVID-19.

### Procedimentos

Sua participação consiste em um grupo de foco conduzido pela pesquisadora responsável, que deve levar cerca de 30 a 90 minutos. Abordaremos temas relacionados ao AVA da IES em estudo. O grupo focal se dará, presencialmente, em horário de sua conveniência, previamente agendado, no seu local de trabalho na IES em estudo. Será gravado e o foco será nas respostas.

### **Riscos**

Esta pesquisa tem como riscos: possíveis desconfortos ou constrangimentos em compartilhar suas opiniões. Mas, para diminuir a chance desses riscos acontecerem, reforçamos que suas respostas serão totalmente anônimas, e não será possível identificar sua identidade no conteúdo gerado, tanto durante, quanto após a realização do estudo. O procedimento do qual você participará visa somente criação e discussão de soluções e, logo, você não será testado(a) ou julgado(a).

### **Benefícios**

Sua participação é muito importante, pois contribuirá para a nossa pesquisa e para outros autores que se baseiem nos resultados deste estudo.

### **Informações coletadas**

O grupo de foco será gravado apenas para fins de transcrição. Você responderá as perguntas da entrevista que souber ou desejar. As informações coletadas serão usadas exclusivamente na pesquisa de mestrado indicada no cabeçalho deste documento. Nenhum dado pessoal de qualquer participante será utilizado na pesquisa ou em qualquer outro documento, como artigo científico. Nenhum participante será identificado na pesquisa, dissertação ou artigo.

### **Sigilo**

Para proteger o sigilo de sua identidade seu nome e voz não aparecerão em nenhuma publicação sobre a pesquisa. Você não será identificado na dissertação de mestrado ou em qualquer outra publicação. Você receberá um pseudônimo (um nome falso) que será usado em vez de seu nome. Todo o material registrado será tratado como confidencial e restrito para uso acadêmico.

### **Autorização para uso de áudio e declarações**

O material que constitui o corpo de dados coletados (áudio) não será divulgado. Você autoriza o uso de suas declarações para finalidades acadêmicas – artigos acadêmicos, aulas, papers, sites, apresentações em simpósios ou congressos científicos relacionados ao tema?

autorizo a divulgação de minhas declarações em formato de texto, sem uso da minha voz.

não autorizo

### **Custos e compensação**

Para participar deste estudo, você não terá nenhum custo e nem receberá qualquer vantagem financeira.

### **Direitos dos participantes**

Sua participação neste grupo de foco é voluntária. Você não tem nenhuma obrigação de participar. Se você necessitar de uma pausa a qualquer momento durante o grupo de foco, por favor, avise. Você tem o direito de mudar de ideia e sair do grupo de foco a qualquer momento, sem apresentar motivos e sem qualquer penalização. Qualquer nova informação que possa fazê-lo(a) mudar de ideia sobre estar na pesquisa será fornecida a você. Este documento será emitido em duas vias, sendo uma para as pesquisadoras e outra para você quando assinadas.

Os dados coletados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador (a) responsável por um período de 5 (cinco) anos. Decorrido este tempo, o pesquisador (a) avaliará os documentos para a sua destinação final, de acordo com a legislação vigente. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, utilizando

as informações somente para fins acadêmicos e científicos. Este termo respeita a Resolução 510/16 CS e foi avaliado pela Câmara de Ética em Pesquisa da PUC-Rio. Se você tiver alguma dúvida sobre esta pesquisa pode entrar em contato com a pesquisadora responsável pelo telefone (21) 99669-9821 ou [carla.agueiras@gmail.com](mailto:carla.agueiras@gmail.com) e sua orientadora, profa. Claudia Mont'Alvão, em [cmontalvao@puc-rio.br](mailto:cmontalvao@puc-rio.br).

**Afirmo que li, compreendi e concordo em participar da pesquisa e que me foi dada a oportunidade de esclarecer minhas dúvidas.**

Seu nome (por extenso):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Assinatura da pesquisadora responsável:

\_\_\_\_\_

Carla Salgado Agueiras

Local:

\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Assinatura:

\_\_\_\_\_

**Departamento de Artes e Design**  
**Programa de Pós-graduação em Design**  
**da PUC-Rio**

**LEUI | Laboratório de Ergodesign e Usabilidade de Interfaces**

Rua Marquês de São Vicente, 225, sala 711F – Edifício Frings. Gávea, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 22453-900.

Telefone: (21) 3527-1005

**Câmara de Ética em Pesquisa da PUC-Rio**

Rua Marquês de São Vicente, 225 – Edifício Kennedy, 2º andar, Gávea, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 22453-900.

Telefone: (21) 3527-1618.

A Câmara tem por atribuição analisar do ponto de vista ético os projetos de pesquisa dos professores, pesquisadores e discentes da Universidade, quando solicitada.

# Apêndice C

## Roteiro para condução da Técnica Grupo de Foco

Com esta técnica o entrevistado (discente) falará sobre a experiência de utilizar no AVA da IES em estudo e identificar o impacto no ensino presencial no momento de isolamento social, causado pela COVID-19.

A pesquisadora conduzira o grupo a contar um pouco sobre como era o AVA: antes do isolamento social, no início do isolamento social, durante o isolamento social e após a flexibilização.

Para isso teremos um roteiro para guiar a pesquisadora na busca por informações, como se pode observar a seguir:

### PROCEDIMENTOS

- 1) Agradecer a participação.
- 2) Apresentação pessoal.
- 3) Apresentação de tema e objetivos da pesquisa.
- 4) Breve apresentação sobre a técnica.
- 5) Deixar claro como é importante à participação, que a pessoa não esta sendo avaliada de nenhuma forma e que seus dados serão usados de forma anônima e apenas para fins acadêmicos.
- 6) Pedir a assinatura do termo de consentimento para gravação.

### PERGUNTAS

A proposta é iniciar com perguntas individuais.

- 1) Qual o seu nome?
- 2) Qual o curso que estudava na IES no período pandêmico?

A seguir discutir o AVA e propor questões para serem respondidas no grupo.

- 3) No período pandêmico foram feitas mudanças específicas no AVA para ocasião. O que você achou delas?
- 4) Em sua opinião as mudanças atenderam às suas expectativas?
- 5) Após o período pandêmico as mudanças ficaram incorporadas ao AVA. Hoje, como você avalia o atendimento ao aluno?
- 6) Se pudesse mudar ou acrescentar alguma função do AVA para atender especificamente os alunos do seu curso. Qual(ais) seria(am)?

# Apêndice D

## Trascrição do Grupo Focal

**Introdução:** O grupo focal foi marcado para as 16h10min, inicialmente com seis participantes, mas só compareceram cinco. Iniciei às 16h15min e finalizamos às 16h35min, pois uma das participantes iria sair às 16h40min.

**Mediadora e Pesquisadora:** Primeiramente gostaria de agradecer a todas pela participação neste processo e que vocês agora, por favor, façam a apresentação pessoal de cada uma dizendo: nome, curso e período que estudou ou estuda aqui no UNISIGNORELLI. A seguir vamos discutir o que de fato aconteceu, em relação a mudanças, no Ambiente Virtual de Aprendizagem da Instituição no período pandêmico e pós-pandêmico.

**Obs:** O planejamento inicial era formar o grupo focal com seis integrantes, mas um faltou então dei segmento com cinco integrantes.

**Aluna 1** – Meu nome é Aluna 1, sou aluna de Direito Presencial, atualmente estou no sétimo período.

**Aluna 2** – Meu nome é Aluna 2, eu curso Pedagogia, inicialmente Presencial e agora me transferi para o EaD, e estou no sétimo período também.

**Aluna 3** – Meu nome é Aluna 3, eu faço Gestão Empresarial, inicialmente Presencial e agora EaD, e estou no último período.

**Aluna 4** – Meu nome é Aluna 4, me formei em Administração na modalidade Presencial e já estou formada.

**Aluna 5** – Meu nome é Aluna 5, fiz minha segunda graduação em RH presencialmente.

**Mediadora e Pesquisadora:** Falou que no período pandêmico tiveram mudanças específicas no AVA, algumas permaneceram outras não, o que vocês acharam, na época que vocês estudaram ou estudam, para o momento atual, as impressões de vocês em relação ao AVA, me contem, por favor, o que cada uma achou.

**Aluna 1:** Eu me adaptei bastante pela plataforma (AVA) quando estavam tendo as aulas *on-lines*, eu super amei e adotei bastante este método, pelo menos aqui onde eu estudei. Escutei em alguns lugares que não foi legal, mas eu preferi bastante quando era *on-line* porque eu achava até mais organizado do que a sala de aula.

Inclusive eu adotaria este método se no futuro existisse Direito na modalidade EaD aqui. E Eu consegui aprender muito mais *on-line* do que na sala de aula.

**Obs:** Silêncio.

**Mediadora e Pesquisadora:** Alguém pensa como a Aluna 1 ou discorda?

**Aluna 2:** Eu penso exatamente como ela, assim que eu entrei aqui na Faculdade, aconteceu a pandemia e eu estava no primeiro período, então eu só tive uma semana de aula presencial e aí na próxima semana, na segunda semana, teve essa pandemia e aí tiveram que cancelar todas as aulas e tudo ficou de forma *on-line* pelo Zoom, então assim foi exatamente como a Aluna 1 falou, foi muito mais organizado. Porque por mais que tenha sido meu primeiro período daquela primeira semana, mas poxa são com 40 alunos em sala de aula e que aí às vezes o professor não dá muita conta e já através pelo Zoom, foi um pouco mais fácil e um pouco mais organizado parecia que as pessoas respeitavam mais os outros alunos e foi até mais fácil compreender as aulas mesmo e cada professor.

**Mediadora e Pesquisadora:** em relação ao nosso AVA, o Prisma WEB, vocês utilizavam naquela época né?

**Todas:** Sim

**Mediadora e Pesquisadora:** Ele (o AVA) esteve efetivamente da mesma forma? Ou mudou algo, tipo: algum *link*, algum botão, alguma função, alguém se lembra de alguma modificação que tenha acontecido? Ou se foi adaptado de alguma maneira?

**Aluna 2:** Não lembro de nenhuma mudança.

**Aluna 5:** É assim, a Signorelli, ela não teve muito problema no período de pandemia porque ela é uma Instituição que já trabalha com essa metodologia em EaD. Então os cursos presenciais eles tiveram que ser adaptados para a metodologia que já existia nos cursos a distância, então é não houve muita dificuldade e por isso que os alunos não ficaram perdidos e não tiveram dificuldades, porque já era uma metodologia usada pela Signorelli. Isso facilitou muito para os cursos presenciais que não poderiam mais, por conta da pandemia estarem presentes. Então as ferramentas, elas já existiam, só foram adaptadas para os cursos presenciais e os alunos conseguiram levar isso numa boa. Os cursos que eram presenciais e não conheciam a plataforma da EaD (AVA) e não conheciam essa metodologia e conseguiram se identificar bem com essa metodologia.

**Aluna 4:** Até mesmo eu acho, pelo assim de fora eu acho que os professores que eram presenciais, eu acho que tiveram mais aquela responsabilidade de dar o seu melhor ali em quatro paredes sozinhos entre a câmera, do que saber que eu tenho que fazer o que eu posso e não posso aqui porque ninguém pode estar perto devido a pandemia. Mas então assim, eu acho que foi bom também pelo que eu estuquei tá, dizer aqui tá.

**Obs:** Silêncio.

**Mediadora e Pesquisadora:** Aí o que acontece, vou ser bem específica: estes *links* específicos dos tutores: *link* orientações, que eles respondiam diretamente aos alunos, como é que ficou este processo, dos professores(as), tutores(as) e coordenadores(as), em relação aos alunos? A resposta era direta?

**Aluna 1:** Então eu acho que na pandemia eles eram muito mais antenados nisso no que hoje. Hoje eu digo sendo aluna que seu eu mandar uma mensagem, eles demoram muito mais do que antes. Então na pandemia até a atenção de um professor com o aluno era melhor.

**Aluna 4:** estavam mais conectados e concordo.

**Aluna 1:** Isso é uma coisa que sinto muita falta e em relação até a sala de aula, hoje vou estar falando pois eu sou uma pessoa que tenho **TDH**, então na sala de aula sempre tem alguém que faz você dispersar, o próprio professor que chega e faz uma pergunta, e ali na hora ao vivo e *online* não tinha isso, todo mundo com o microfone desligado, se alguém tivesse uma pergunta, anota que no final da aula professor vai ter um tempo para ler e responder tudo. Eu senti que aprendi muito mais, ainda por esse meu outro lado que tenho **TDH**.

**Mediadora e Pesquisadora:** Interessante e você **Aluna 3**?

**Aluna 3:** Eu concordo, porque assim quando você está estudando presencialmente, sempre tudo o que acontece em sala de aula acaba tirando um pouco sua atenção e quando você está em um ambiente virtual, isso não acontece porque é você sozinho, liga seu computador, abre o microfone a hora que o professor solicitar então você fica lá aguardando a sua pergunta e no final você perguntava ao professor. Eu acho, e concordo com a **Aluna 1**, e com todo mundo, que o ambiente virtual a gente acaba aprendendo muito mais, porque tudo que a gente precisa saber agente tem que ficar buscando, enquanto que no presencial, você perguntava a um e a outro, então acho que acaba tirando um pouco o foco, eu super concordo e acho que poderia sim aumentar em relação a isso, agente ter praticamente todos os cursos virtuais, até mesmo por questão de tempo, praticidade, a gente que é mãe e é aluna, precisa trabalhar dentro de casa e no presencial a gente fica muito presa em relação ao transporte público, segurança, então eu acho que poderia sim ter mais cursos na graduação mais voltada para o EaD.

**Mediadora e Pesquisadora:** Ótimo, especificamente o nosso Ambiente Virtual de Aprendizagem, vocês se sentem confortáveis com a plataforma? Vocês a acham fácil ou difícil? Tem algum detalhe que vocês lembrem que poderia melhorar que poderia mudar que vocês tenham observado.

**Aluna 5:** Eu acho que a plataforma é bem prática, bem explicativa, a gente tem um guia de estudos aonde nos dá um norte de toda a programação do curso por semestre e se a pessoa seguir ali aquele guia de estudos, ela vai criar uma programação de estudos que não vai ter dificuldade nenhuma. Vai conseguir cumprir as tarefas dentro do prazo.

**Obs:** Silêncio.

**Mediadora e Pesquisadora:** Todas concordam?

**Todas:** Sim.

**Aluna 3:** A nossa plataforma é muito prática, dinâmica, a gente consegue interagir.

**Obs:** Silêncio.

**Mediadora e Pesquisadora:** E durante o período em que nós vivemos na pandemia, teve alguma instabilidade na plataforma, exemplo: às vezes o sistema cai, às vezes você não consegue ter naquele momento o acesso à internet, como é que era resolvido isso na plataforma? Tinha este *feedback* ao aluno, vocês sabiam disso? Participavam o aluno da instabilidade e vocês conseguiam ter o acesso para poder resolver alguma coisa, como é que ficava isso?

**Aluna 5:** Então o que acontecia, algumas vídeo aulas elas ficavam gravadas e aí por alguma instabilidade ou se a pessoa tivesse problema, acabasse a luz por exemplo, a pessoa poderia assistir a mesma aula gravada. Então ela não ficaria sem conteúdo.

**Aluna 1:** então ela tem o conteúdo escrito também na plataforma, e mesmo que se a aula não ficasse gravada você poderia pegar o conteúdo e estudar por conta própria.

**Obs:** Silêncio.

**Mediadora e Pesquisadora:** Por fim, se vocês pudessem mudar, ou acrescentar, alguma função no AVA para atender especificamente ao curso de cada uma de vocês. O que você sugerem para poder melhorar, em relação ao Direito, Pedagogia, Administração, Gestão Empresarial e Gestão de RH?

**Aluna 1:** Então se fosse um curso de Direito EaD, teria que ser um curso de Direito EaD, mas com aula ao vivo, não ser vídeo aula, ser ao vivo, e ter mais coisas escritas, do que aula mesmo. O curso de Direito EaD teria que ser aula mesmo e não vídeo aula gravada como já é no EaD, só que pela plataforma. Eu acho que um curso de Direito daria para você só ler e ficar naquela dinâmica ali, porque o curso de Direito você já lê bastante. E se não tiver o olho no olho na plataforma, no vídeo não consegue.

**Aluna 2:** Por mim não mudaria nada.

**Aluna 3:** Por mim não mudaria nada.

**Aluna 4:** Por mim não mudaria nada.

**Aluna 5:** Por mim não mudaria nada, só essa questão mesmo da vídeo aula ao vivo e tem essa coisa do contato com o professor e não ficaria uma coisa fria, como só papel, só apostila, o contato mesmo estando separados, estão juntos, ligado pela vídeo aula ao vivo, então seria bem interessante .

**Obs:** Silêncio.

**Mediadora e Pesquisadora:** Falamos do período pandêmico e hoje, como está a plataforma hoje?

**Aluna 3:** Não teve alteração, porque ela (a plataforma) sempre nos atendeu muito bem, então não ouve a necessidade de fazer alguma alteração. Mas hoje uma coisa que de repente eu tivesse a oportunidade de sugerir seria ter mais vídeo aulas, porque às vezes você está em algum lugar e não quer estar lendo, você coloca a vídeo aula e fica ouvindo. Hoje pode usar com fones .

**Aluna 4:** em qualquer lugar você consegue assistir.

**Aluna 3:** isso

**Aluna 4:** ver, ouvir a vídeo aula ao invés de ficar lendo o tempo todo.

**Aluna 5:** até porque a vida é muito corrida

**Aluna 3:** para você parar e ficar lendo

**Aluna 5:** e fazer muitas coisas, o dia passa muito rápido e é uma maneira de cumprir o tempo

**Aluna 3:** então todo o material além de físico que a gente tem na Plataforma, eu acrescentaria o material de áudio aula, temos alguma mais aumantaria.

**Aluna 4:** ao invés de ser apostila

**Aluna 5:** mais quantidade de áudio aulas

**Aluna 3:** Então só isso.

**Mediadora e Pesquisadora:** Aluna 2 e Aluna 1?

**Aluna 2:** eu concordo.

**Aluna 1:** eu também.

**Mediadora e Pesquisadora:** Agradeço a participação de vocês, sem a participação de vocês esta pesquisa não aconteceria.

# Apêndice E

## Termo de Consentimento Livre e Esclarecido Entrevista Contextualizada

**Programa de Pós-Graduação em *Design* da PUC-Rio**  
**LEUI | Laboratório de Ergodesign e Usabilidade de Interfaces da PUC-Rio**

**Título da Pesquisa:** Ambiente Virtual de Aprendizagem: um estudo de caso baseado em co-criação em *Design* a partir da pandemia de COVID-19.

**Nome da Pesquisadora Responsável:** Carla Salgado Agueiras

**Nome da Orientadora da Pesquisa:** Claudia Renata Mont'Alvão

Você está sendo convidado a ser um participante voluntário (a) de uma entrevista contextualizada. Ela é uma etapa da pesquisa que estamos fazendo na PUC-Rio. Conheça os detalhes!

### Objetivo

O objetivo da entrevista contextualizada é compreender as necessidades dos usuários no AVA da IES em estudo. E posteriormente organizar um memorial descritivo com uma análise sistemática, em vista de uma avaliação de eficiência, apontando os possíveis benefícios devido às modificações realizadas no AVA em estudo. Este material será disponibilizado ao Reitor da IES a fim de usufruir de suas informações para aprimorar o AVA em estudo.

### Justificativa

O projeto em questão é de suma importância para toda a sociedade, já que, diante deste cenário atípico em que vivenciamos, com problemas gerados na pandemia de COVID-19, se faz necessário compreender se as modificações nas interfaces do AVA em estudo geradas pós-pandemia atendem as necessidades dos discentes e docentes no AVA em estudo, se após o isolamento social precisam de revisão e de que forma elas impactam o ensino hoje. Uma realidade é que o sistema de educação tende a nunca mais ser o mesmo. Essa questão está materializada através da pesquisa "Corona Vírus e Educação Superior: o que pensam os alunos", realizada pela Educa Insights em parceria com a Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES). Como *Designer* e especialista em educação à distância, sinto o comprometimento em contribuir com a IES em questão através de um estudo de caso do AVA da IES, considerando suas modificações e a experiência do usuário, no período pós-pandemia COVID-19.

### Procedimentos

Sua participação consiste numa entrevista individual contextualizada conduzida pela pesquisadora responsável, que deve levar cerca de 20 a 30 minutos. Abordaremos temas relacionados ao AVA da IES em estudo. A entrevista se dará, presencialmente, em horário de sua conveniência, previamente agendado, no seu local de trabalho na IES em estudo. Será gravada e o foco será nas respostas.

### **Riscos**

Esta pesquisa tem como riscos: possíveis desconfortos ou constrangimentos em compartilhar suas opiniões. Mas, para diminuir a chance desses riscos acontecerem, reforçamos que suas respostas serão totalmente anônimas, e não será possível identificar sua identidade no conteúdo gerado, tanto durante, quanto após a realização do estudo. O procedimento do qual você participará visa somente criação e discussão de soluções e, logo, você não será testado(a) ou julgado(a).

### **Benefícios**

Sua participação é muito importante, pois contribuirá para a nossa pesquisa e para outros autores que se baseiem nos resultados deste estudo.

### **Informações coletadas**

A entrevista contextualizada será gravada apenas para fins de transcrição. Você responderá as perguntas da entrevista que souber ou desejar. As informações coletadas serão usadas exclusivamente na pesquisa de mestrado indicada no cabeçalho deste documento. Nenhum dado pessoal de qualquer participante será utilizado na pesquisa ou em qualquer outro documento, como artigo científico. Nenhum participante será identificado na pesquisa, dissertação ou artigo.

### **Sigilo**

Para proteger o sigilo de sua identidade seu nome e voz não aparecerão em nenhuma publicação sobre a pesquisa. Você não será identificado na dissertação de mestrado ou em qualquer outra publicação. Você receberá um pseudônimo (um nome falso) que será usado em vez de seu nome. Todo o material registrado será tratado como confidencial e restrito para uso acadêmico.

### **Autorização para uso de áudio e declarações**

O material que constitui o corpo de dados coletados (áudio) não será divulgado. Você autoriza o uso de suas declarações para finalidades acadêmicas – artigos acadêmicos, aulas, papers, sites, apresentações em simpósios ou congressos científicos relacionados ao tema?

autorizo a divulgação de minhas declarações em formato de texto, sem uso da minha voz.

não autorizo

### **Custos e compensação**

Para participar deste estudo, você não terá nenhum custo e nem receberá qualquer vantagem financeira.

### **Direitos dos participantes**

Sua participação nesta entrevista contextualizada é voluntária. Você não tem nenhuma obrigação de participar. Se você necessitar de uma pausa a qualquer momento durante a entrevista contextualizada, por favor, avise. Você tem o direito de mudar de ideia e sair da entrevista contextualizada a qualquer momento, sem apresentar motivos e sem qualquer penalização. Qualquer nova informação que possa fazê-lo(a) mudar de ideia sobre estar na pesquisa será fornecida a você. Este documento será emitido em duas vias, sendo uma para as pesquisadoras e outra para você quando assinadas.

Os dados coletados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador (a) responsável por um período de 5 (cinco) anos. Decorrido este tempo, o pesquisador (a) avaliará os documentos para a sua destinação final, de acordo com a legislação vigente. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, utilizando as

informações somente para fins acadêmicos e científicos. Este termo respeita a Resolução 510/16 CS e foi avaliado pela Câmara de Ética em Pesquisa da PUC-Rio. Se você tiver alguma dúvida sobre esta pesquisa pode entrar em contato com a pesquisadora responsável pelo telefone (21) 99669-9821 ou carla.aguieiras@gmail.com e sua orientadora, profa. Claudia Mont'Alvão, em cmontalvao@puc-rio.br.

**Afirmo que li, compreendi e concordo em participar da pesquisa e que me foi dada a oportunidade de esclarecer minhas dúvidas.**

Seu nome (por extenso):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Assinatura da pesquisadora responsável:

\_\_\_\_\_  
Carla Salgado Aguieiras

Local:

\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Assinatura:

\_\_\_\_\_

**Departamento de Artes e Design**  
**Programa de Pós-graduação em Design**  
**da PUC-Rio**

**LEUI | Laboratório de Ergodesign e**  
**Usabilidade de Interfaces**

Rua Marquês de São Vicente, 225, sala  
711F – Edifício Frings, Gávea, Rio de  
Janeiro, RJ. CEP: 22453-900.

Telefone: (21) 3527-1005

**Câmara de Ética em Pesquisa da**  
**PUC-Rio**

Rua Marquês de São Vicente, 225 – Edifício  
Kennedy, 2º andar, Gávea, Rio de Janeiro,  
RJ. CEP: 22453-900.

Telefone: (21) 3527-1618.

A Câmara tem por atribuição analisar do  
ponto de vista ético os projetos de pesquisa  
dos professores, pesquisadores e discentes  
da Universidade, quando solicitada.

# Apêndice F

## Roteiro para condução da Técnica Entrevista Contextualizada

Com esta técnica o entrevistado (docente) falará sobre a experiência de trabalho no AVA da IES em estudo e identificar o impacto do *home office* no momento de isolamento social, causado pela COVID-19.

A entrevistadora pedirá para o entrevistado contar um pouco sobre como era o AVA: antes do isolamento social, no início do isolamento social, durante o isolamento social e após a flexibilização.

Para isso teremos um roteiro para guiar a entrevistadora na busca por informações, como se pode observar a seguir:

### PROCEDIMENTOS

- 1) Agradecer a participação.
- 2) Apresentação pessoal.
- 3) Apresentação de tema e objetivos da pesquisa.
- 4) Breve apresentação sobre a técnica.
- 5) Deixar claro como é importante à participação, que a pessoa não esta sendo avaliada de nenhuma forma e que seus dados serão usados de forma anônima e apenas para fins acadêmicos.
- 6) Pedir a assinatura do termo de consentimento para gravação.

### PERGUNTAS

- 1) Qual o seu nome?
- 2) Qual a sua formação? Em que ano se formou?
- 3) Qual(is) a(s) sua função(ões) na IES?
- 4) O(s) curso(s) o(s) qual(is) é responsável é(são) presencial(is) ou a distância?
- 5) Como você compara o uso do AVA antes da pandemia?
- 6) No período pandêmico foram feitas mudanças específicas no AVA para ocasião. O que você achou delas?
- 7) Em sua opinião as mudanças atenderam às suas expectativas?
- 8) Em sua opinião hoje o AVA está mais ou menos eficiente do que antes da pandemia?
- 9) Após o período pandêmico as mudanças ficaram incorporadas ao AVA. Hoje, como você avalia o atendimento aos seus alunos?
- 10) Se pudesse mudar ou acrescentar alguma função do AVA para atender especificamente os alunos do seu curso. Qual(ais) seria(am)?

# Apêndice G

## Transcrição da Entrevista Contextualizada

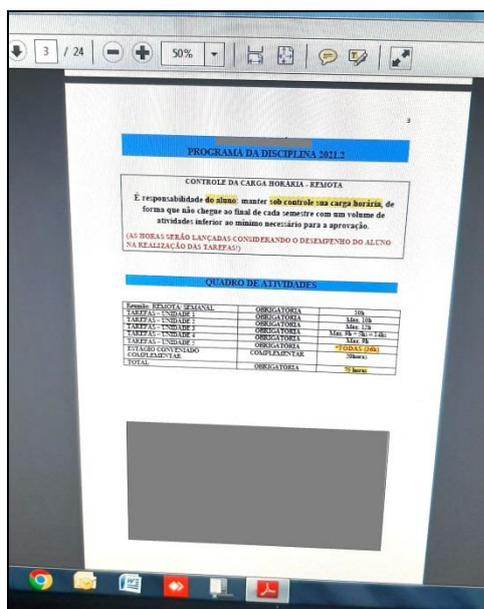
### G1 – PROFESSOR(A)/COORDENADOR(A) 1

**Introdução:** A primeira entrevista foi marcada dia 01/02/2024, às 14h, horário de chegada do(a) Professor(a)/Coordenador(a) 1.

**Mediadora e Pesquisadora:** Primeiramente gostaria de agradecer pela sua participação neste processo, por favor, faça a sua apresentação pessoal. A minha pesquisa tem o Título de: Ambiente Virtual de Aprendizagem: um estudo de caso baseado em co-criação em Design a partir da pandemia de COVID-19. O intuito desta entrevista contextualizada é entender um pouco mais sobre o seu trabalho no UNISIGNORELLI relacionado ao AVA. A seguir vamos discutir o que de fato aconteceu, em relação a mudanças, no Ambiente Virtual de Aprendizagem da Instituição no período pandêmico e pós-pandêmico. Como você avalia o uso do AVA antes da pandemia e agora?

**Professor(a)/Coordenador(a) 1:** Antes da pandemia não teve muita alteração no uso, já durante a pandemia o uso foi mais intenso, já que meu curso(os) é(são) presencial(ais) e por exemplo: como as aulas remotas demandavam um quantitativo enorme de tarefas, utilizavam muito mais o ícone *Link* Tarefas. *Link* este que sempre existiu mais que foi usado mais intensamente na pandemia. E especificamente no meu curso(os) de atuação as tarefas eram contínuas. Outro *Link* muito utilizado foi o *Link* Orientações, porque o *Link* Tarefas ele fecha em uma data e não consegue encaminhar mais o trabalho depois de fechado. Daí o uso do *Link* Orientações para poder continuar a interação com este aluno, assim podendo melhor atendê-lo. Agora com a volta ao presencial a interação via AVA diminuiu, já que o curso(os) é(são) presencial(ais) e não há mais a necessidade de tanta interação, de qualquer maneira alimento a plataforma com tarefas etc., mas a entrega é presencial e manuscrita.

**Exemplo na Figura abaixo:**



Uma ideia que tive foi fazer um caderno que já continha todas as atividades para o semestre, aí os alunos poderiam fazê-las no tempo que disporem.

**Mediadora e Pesquisadora:** Com relação a sua ideia, teve facilidade de implantar na plataforma?

**Professor(a)/Coordenador(a) 1:** Conversando com os envolvidos, TI, etc., decidimos usar o *Link* Tarefas para concretizar esta ideia e utilizamos até 2021. Assim não foi preciso criar nada novo na plataforma o que fizemos foi reutilizar o que tínhamos de outra maneira.

E as provas foram colocadas no *Link* Tarefas para serem feitas em um dado momento.

**Mediadora e Pesquisadora:** Em sua opinião as mudanças atenderam às suas expectativas?

**Professor(a)/Coordenador(a) 1:** No meu caso específico sim, teve um excelente *feedback*, inclusive com avaliação do MEC na época.

**Mediadora e Pesquisadora:** Em sua opinião hoje o AVA está mais ou menos eficiente do que antes da pandemia?

**Professor(a)/Coordenador(a) 1:** Acho que não teve muita diferença porque o que ocorreu foi a intensidade de uso. No dia a dia utilizamos as mesmas funções, não teve uma grande alteração.

**Mediadora e Pesquisadora:** Após o período pandêmico as mudanças ficaram incorporadas ao AVA. Hoje, como você avalia o atendimento aos seus alunos?

**Professor(a)/Coordenador(a) 1:** Tudo o que tínhamos continua e teve um acréscimo que foi uma sugestão minha. Um aluno entrou em contato comigo e disse que não tinha rede social então não posso assistir a uma *Live* proposta pelo curso. Aí conversei com o TI e pedi para que baixasse algumas *Lives* e fizesse um acervo incorporado na plataforma, assim foi criado o *Link Lives* que está até hoje. Foi uma saída para atender este aluno que não possui redes sociais. Claro que não se consegue guardar todas, mas temos um acervo de uso permanente, que possui atualização a cada semestre.

**Mediadora e Pesquisadora:** Se pudesse mudar ou acrescentar alguma função do AVA para atender especificamente os alunos do seu curso. Qual(ais) seria(am)?

**Professor(a)/Coordenador(a) 1:** Especificamente do meu curso, desde 2018, teve uma alteração do MEC que passou a exigir as horas de extensão e na plataforma não existe a distinção entre horas complementares e horas de extensão. E como não há esta divisão gera muitas dúvidas dos estudantes, pois eles nunca sabem o que é atividade de extensão ou o que atividade complementar. Os alunos enviam tudo para o mesmo local e ficam sem saber uma prévia de quanto estariam faltando para completar cada atividade. Isto é muito importante, pois o cumprimento das atividades impacta na conclusão do curso. Já fiz o pedido algumas vezes ao TI e não obtive resposta até a presente data.

**Exemplo na Figura abaixo:**

TUDANTE NA INSTITUIÇÃO				
		SEMESTRE	MÊS/ANO	AVALIAÇÃO
		2017.1	02/2017	
SITUAÇÃO DO ESTUDANTE				
BO MEC :	Horas	Total	Cumprida	Pendente
130288	Carga Horária Plena	3440	2600	840
	Estágio/Prática Profissional	300	150	150
	Atividades Complementares	100	210	0
	Carga Total do Curso	4000 horas		
015	Data da Conclusão	Data da Colação de Grau	Data da Exp. de Diploma	
	Cr. Acumulado	6,5		

E outra questão é a da comunicação, pois dentro do sistema tem vários ambientes que não se comunicam, por exemplo, a carga horária é atualizada de forma manual e não

automatizada. Por exemplo, curso que se conclui normalmente em 10 semestres, por lei o aluno pode fazer em 15 semestres, aí o que acontece na prática é que o sistema acaba não aceitando a matrícula deste aluno, pois está disponibilizando no máximo 12 semestres. Esta é outra questão que já pedi para mudar várias vezes, pois tem que constar 15 semestres. O que acontece é uma reabertura de matrícula feita de forma manual e não automatizada, o que gera é insatisfação do aluno, retrabalho da secretaria e um esforço maior da coordenação em resolver caso a caso, já que acontecem vários por semestre. Este ponto é de suma importância e sugiro que seja tratado com muita relevância.

**Exemplo na Figura abaixo:**

<b>TITULAÇÃO</b>	
BACHARELADO	
<b>AUTORIZAÇÃO :</b> Portaria N° 301 de 15/04/2015	<b>SEÇÃ</b>
<b>RECONHECIMENTO :</b> Portaria N° de	<b>SEÇÃ</b>
<b>DURAÇÃO MÁXIMA DO CURSO :</b> 12	<b>PER</b>

## G2 – PROFESSOR(A)/COORDENADOR(A) 2

**Introdução:** A segunda entrevista foi marcada dia 01/02/2024, às 17h, horário de chegada do(a) Professor(a)/Coordenador(a) 2.

**Mediadora e Pesquisadora:** Primeiramente gostaria de agradecer pela sua participação neste processo, por favor, faça a sua apresentação pessoal. A minha pesquisa tem o Título de: Ambiente Virtual de Aprendizagem: um estudo de caso baseado em co-criação em Design a partir da pandemia de COVID-19. O intuito desta entrevista contextualizada é entender um pouco mais sobre o seu trabalho no UNISIGNORELLI relacionado ao AVA. A seguir vamos discutir o que de fato aconteceu, em relação a mudanças, no Ambiente Virtual de Aprendizagem da Instituição no período pandêmico e pós-pandêmico. Como você avalia o uso do AVA antes da pandemia e agora?

**Professor(a)/Coordenador(a) 2:** Há uma diferença de fato significativa porque antes da pandemia o aluno não tinha aquele compromisso, aquela obrigatoriedade, até mesmo o número de disciplinas era menor e depois da pandemia isto aumentou bastante. Então acho que o aluno precisou se adaptar a esta nova obrigatoriedade no ensino que se tornou a distância, mas o aluno tem muita dificuldade de adaptação devido à autonomia de estudar sozinho, em ter regularidade, acompanhamento constante, então acho que foi bem complicado.

As adaptações no AVA foram difíceis para ambas as partes, docentes e discentes, a pandemia chegou e duas semanas depois tivemos que retomar as aulas na plataforma e tivemos que além de aprender a usá-la também alimentá-la. E a plataforma foi uma ponte muito importante do relacionamento com o aluno. Como tínhamos a obrigatoriedade de isolamento total, todo o processo de relacionamento com o aluno foi feito através dela, inclusive o método avaliativo. No início testamos o tempo de duração da prova e não era somente o tempo que não era suficiente o aluno também não dominava a ferramenta.

**Mediadora e Pesquisadora:** Em sua opinião as mudanças atenderam às suas expectativas?

**Professor(a)/Coordenador(a) 2:** Sim elas atenderam pois tivemos que aceitar devido também a não termos outra opção, tivemos que nos adaptar.

**Mediadora e Pesquisadora:** Em sua opinião hoje o AVA está mais ou menos eficiente do que antes da pandemia?

**Professor(a)/Coordenador(a) 2:** Particularmente não vejo mudança significativa, acho que se for comparar antes da época da pandemia já existia o fórum e o lugar de avaliação.

**Mediadora e Pesquisadora:** Após o período pandêmico as mudanças ficaram incorporadas ao AVA. Hoje, como você avalia o atendimento aos seus alunos?

**Professor(a)/Coordenador(a) 2:** O aluno ainda é bem tradicional, ele prefere o contato direto, via *whatsapp* ou ligação do que direto pela plataforma, e sinceramente não vejo utas mudanças na plataforma, mas existe o canal oficial que é o *Link* orientações, que usamos com muito cuidado ao responder orientando este aluno

**Mediadora e Pesquisadora:** Se pudesse mudar ou acrescentar alguma função do AVA para atender especificamente os alunos do seu curso. Qual(ais) seria(am)?

**Professor(a)/Coordenador(a) 2:** O AVA precisava ser mais interativo eu acho que temos um plataforma bonita mas pouco usada.

**G3 – PROFESSOR(A)/COORDENADOR(A) 3**

**Introdução:** A terceira entrevista foi marcada dia 02/02/2024, às 16h, horário de chegada do(a) Professor(a)/Coordenador(a) 3.

**Mediadora e Pesquisadora:** Primeiramente gostaria de agradecer pela sua participação neste processo, por favor, faça a sua apresentação pessoal. A minha pesquisa tem o Título de: Ambiente Virtual de Aprendizagem: um estudo de caso baseado em co-criação em Design a partir da pandemia de COVID-19. O intuito desta entrevista contextualizada é entender um pouco mais sobre o seu trabalho no UNISIGNORELLI relacionado ao AVA. A seguir vamos discutir o que de fato aconteceu, em relação a mudanças, no Ambiente Virtual de Aprendizagem da Instituição no período pandêmico e pós-pandêmico. Como você avalia o uso do AVA antes da pandemia e agora?

**Professor(a)/Coordenador(a) 3:** No uso do AVA antes da pandemia, o aluno entrava no AVA e tinha uma aba humanizada parcialmente porque nós tínhamos os encontros presenciais antes da pandemia. Quando chegou a pandemia não tivemos mais os encontros presenciais com os alunos, quando iniciamos em 2009 os encontros eram semanais, depois quinzenais. Na pandemia tivemos que nos readaptar e humanizar mais ainda a graduação à distância. Aí começamos a fazer as aulas síncronas com os alunos pelo aplicativo ZOOM, então os tutores possuíam momentos de tira dúvidas por disciplina destes alunos. Nós Professor(a)/Coordenador(a) es de curso mensalmente tínhamos um encontro virtual com os alunos para perguntar como eles estavam. E nós da direção fazíamos um encontro bimestral com eles, então durante o semestre nós tínhamos o encontro inicial pelo *Instagram* e depois fazíamos uma semana de ambientação do ZOOM com os estudantes e a cada dois meses fazíamos um encontro da direção com estes alunos para humanizar mais este processo. Então o diferencial foi este, tínhamos todas as ferramentas do AVA que já existiam antes da pandemia, alguns encontros presenciais e passamos a ter estes virtuais com mais intensidade para aproximar os estudantes.

**Mediadora e Pesquisadora:** No período pandêmico foram feitas mudanças específicas no AVA para a ocasião, o que você achou delas?

**Professor(a)/Coordenador(a) 3:** As mudanças foram: deixar gravados os encontros virtuais síncronos, de coordenadores(as), professores(as) e tutores(as) e disponibilizados no *Link* Material de Aula ou no *Link* Mural do Estudante e não gravávamos todas as aulas. As aulas de tira dúvidas não eram gravadas elas tinham o propósito de aproximar o estudante. As aulas de conteúdos ficavam disponibilizadas na plataforma. E no Mural fazemos até hoje nós fazemos o calendário de encontros presenciais, tem a disciplina, a data, o horário, o professor tutor responsável e o *link* que o aluno clica que já fica disponibilizado para aquele dia e horário da aula ou do encontro virtual.

**Mediadora e Pesquisadora:** Em sua opinião as mudanças atenderam às suas expectativas?

**Professor(a)/Coordenador(a) 3:** Sim eu acho que foi além das expectativas, o que foi bem marcante foram os encontros de extensão que são obrigatórios e precisam ser presenciais. Então nós fazíamos aqui na sede tele transmitido para os polos com responsável lá fazendo a extensão. Porém com a pandemia a partir deste momento nós fazíamos esta extensão da mesma forma, só que cada um em sua residência. Também tínhamos as *Lives* que são todas disponibilizadas na plataforma. Então a nossa extensão foi baseada em *Lives*, montamos projetos e realizamos através das *Lives* pelo *Instagram* porque a extensão é extensiva à comunidade acadêmica. Assim os alunos convidavam familiares, amigos para participar da extensão e disponibilizávamos também nas nossas plataformas e mídias.

**Mediadora e Pesquisadora:** Se o aluno não tinha rede social ele podia assistir pela plataforma?

**Professor(a)/Coordenador(a) 3:** Sim e ainda tinha o momento de mesa redonda com um mediador e ao final eram anotadas as perguntas e na sequência as respondiam, tiravam dúvidas, fazíamos um debate.

**Mediadora e Pesquisadora:** Em sua opinião hoje o AVA está mais ou menos eficiente do que antes da pandemia?

**Professor(a)/Coordenador(a) 3:** Vamos dizer que o AVA é a alma da Instituição na educação a distância e ele passou a ser mais importante, pois com seus recursos trabalhamos a graduação presencial, fazemos a extensão presencialmente e tele transmitimos para todos os polos, fazemos um encontro presencial e tele transmitimos para todos os polos. Ficamos mais humanizados, acessíveis e a extensão na graduação à distância, obrigatória por lei passou a ser real, pois, por exemplo, na área de gestão no laboratório de práticas gerenciais, fazemos presencialmente na sede e tele transmitimos para todos os polos, possuindo uma interação e é onde os projetos acontecem.

**Mediadora e Pesquisadora:** Após o período pandêmico algumas mudanças ficaram incorporadas ao AVA. Em sua opinião, hoje, como você avalia o atendimento ao aluno?

**Professor(a)/Coordenador(a) 3:** O atendimento passou a ser mais prioritário e humanizado, por exemplo nossa Instituição temos a Central de Atendimento ao Estudante que geralmente é *Call Center*, que só fala virtualmente. Mas este aluno, ele fala com a Central de Atendimento e encaminhado para o setor que deseja. E se o aluno tem algum problema psicopedagógico ou psicológico ou de saúde enfim, nós entramos em contato através do nosso SOApE, que faz um atendimento individualizado pelo ZOOM assim passamos a dar mais prioridade a estes grupos de estudantes. E se o aluno esta com muita dificuldade acadêmica ou de acesso, tem um grupo que faz a ambientação virtual da plataforma com este aluno. Então eu acho que depois da pandemia nós criamos mais estratégias para humanizar o processo de atendimento aos alunos.

**Mediadora e Pesquisadora:** Se pudesse mudar ou acrescentar alguma função do AVA para atender especificamente os alunos do seu curso. Qual(ais) seria(am)?

**Professor(a)/Coordenador(a) 3:** As mudanças que estão sendo discutidas no momento atual são em relação ao *Link Fórum* que é nossa interatividade por disciplina. No Fórum é onde todos os professores, tutores e alunos interagem comentando a respostas de um e de outro. E a nossa proposta é que isto aconteça também com a Direção e a Coordenação de Curso dentro do AVA, mas ainda estamos estudando a melhor forma de fazer. Hoje fazemos de forma virtual fora da plataforma com o Professor(a)/Coordenador(a) do curso e o (a) pedagógico, pois precisamos ter um tempo disponibilizado para responder o aluno diretamente em tempo real. No momento atual estamos criando uma estratégia para que este processo se concretize no AVA.

**G4 – PROFESSOR(A)/COORDENADOR(A) 4**

**Introdução:** A quarta entrevista foi marcada dia 05/02/2024, às 20h30min, horário de disponibilidade do(a) Professor(a)/Coordenador(a) 4.

**Mediadora e Pesquisadora:** Primeiramente gostaria de agradecer pela sua participação neste processo, por favor, faça a sua apresentação pessoal. A minha pesquisa tem o Título de: Ambiente Virtual de Aprendizagem: um estudo de caso baseado em co-criação em *Design* a partir da pandemia de COVID-19. O intuito desta entrevista contextualizada é entender um pouco mais sobre o seu trabalho no UNISIGNORELLI relacionado ao AVA. A seguir vamos discutir o que de fato aconteceu, em relação a mudanças, no Ambiente Virtual de Aprendizagem da Instituição no período pandêmico e pós-pandêmico. Como você avalia o uso do AVA antes da pandemia e agora?

**Professor(a)/Coordenador(a) 4:** Na verdade a gente dentro da graduação Presencial tínhamos o uso muito restrito pois não tinha a preocupação de disponibilizar o material didático na plataforma. Possuíamos acesso à biblioteca virtual, mas não era o forte da graduação presencial. Ali era um lugar onde colocávamos as notas e registrávamos nossos materiais complementares e os alunos colocavam suas tarefas, era basicamente isto. Não me lembro de ter outro recurso muito utilizado. E na graduação a Distância já possuíamos o material didático da SAGAH, mas as provas todas eram feitas presencialmente não tínhamos nada gravado.

**Mediadora e Pesquisadora:** No período pandêmico foram feitas mudanças específicas no AVA para a ocasião, o que você achou delas?

**Professor(a)/Coordenador(a) 4:** Tem uma parte que eu acho muito boa, nós conseguimos muito rapidamente que a Plataforma fosse o canal oficial de comunicação com o aluno. Conseguimos dar acesso ao material de aula, atividades complementares, os vídeos que eram gravados e conseguimos até ter certa sincronicidade, mas tinha uma limitação de espaço, de capacidade de armazenamento do sistema pelo que me informaram na época. E em minha opinião precisamos encontrar uma forma síncrona via plataforma de atualização de itens armazenados nela. Por exemplo, as nossas provas, vejo que outras plataformas possuem um grande banco de dados. E uma questão pontual é se por acaso faltar luz este aluno fica resguardado para obter o que precisa em outro momento.

**Mediadora e Pesquisadora:** Em sua opinião hoje o AVA está mais ou menos eficiente do que antes da pandemia?

**Professor(a)/Coordenador(a) 4:** Hoje o AVA está mais completo, eu acho que o aluno hoje encontra tudo que o precisa lá. Encontra em mais de um lugar sem ficar confuso, por exemplo, possui um calendário na secretaria e um no AVA. Tem uma área da plataforma que acaba não funcionando bem por questões administrativas mesmo, por exemplo, o aluno que não consegue se matricular nas disciplinas que ele quer por causa da liberação destas disciplinas, o que poderia ser automatizado. E também poderia ter uma área onde o aluno pudesse negociar sua questão de pendência financeira que forma mais rápida, já que alguns setores ele não fala via plataforma. A parte pedagógica é presente no AVA, mas outros setores da Instituição não possuem esta comunicação via plataforma.

**Mediadora e Pesquisadora:** Após o período pandêmico algumas mudanças ficaram incorporadas ao AVA. Em sua opinião, hoje, como você avalia o atendimento ao aluno?

**Professor(a)/Coordenador(a) 4:** Com relação a parte acadêmica, os tutores fazem a comunicação através do *Link* Orientações e presencialmente os professores de acordo com a carga hora disponível da coordenação, então eu acho que em termo de comunicação nós realmente estamos bem pois o aluno tem acesso agente. E não necessariamente via plataforma, mas no EaD os tutores tem uma prática de resposta de no máximo 48 horas. E se algum aluno chega à coordenação e pedi para algum setor entrar em contato com ele, isto acontece prontamente, então em relação à responsabilidade, neste sentido a parte pedagógica funciona.

**Mediadora e Pesquisadora:** Se pudesse mudar ou acrescentar alguma função do AVA para atender especificamente os alunos do seu curso. Qual(ais) seria(am)?

**Professor(a)/Coordenador(a) 4:** O que eu gostaria é que dentro do fórum, se possível, estivéssemos em um horário em que todos pudessem interagir ao mesmo tempo, só que eu acho que funciona assim: o(a) tutor(a) pode marcar um horário com os(as) alunos(as) para assim todos participarem ao mesmo tempo e também a questão da prova, eu acho que podem fazer a prova dentro da plataforma dá um grau maior de confiabilidade. Tem funções que consigo fazer normalmente como inserir material etc., os *Links* funcionam bem, e a biblioteca virtual também funciona muito bem, pois os alunos possuem acesso direto.