



II CONGRESSO BRASILEIRO DE
PESQUISA E INOVAÇÃO EM EDUCAÇÃO

APRIMORANDO A EXPERIÊNCIA DO ALUNO EAD ATRAVÉS DO ATENDIMENTO PERSONALIZADO: ESTRATÉGIAS E IMPACTOS

LORENA PIZA ARNDT, EUZÉBIO ANTÔNIO COUTINHO BRITO

RESUMO

Este resumo expandido destaca a implementação bem-sucedida do atendimento personalizado nos cursos de graduação de Educação a Distância (EAD) do Centro Universitário FAESA. A abordagem incluiu estratégias como comunicação assíncrona, videoconferências, orientação e feedback individualizado, plantão de dúvidas e recursos de apoio. Os impactos notáveis incluem um aumento no engajamento e motivação dos alunos, uma melhoria significativa no desempenho acadêmico, o desenvolvimento de habilidades de autogerenciamento e maior satisfação geral dos alunos. Em síntese, o atendimento personalizado na Instituição desempenha um papel crucial na criação de um ambiente de ensino a distância mais eficaz e no incentivo ao sucesso dos estudantes. Essa prática assegura que cada aluno receba o suporte necessário para atingir seus objetivos educacionais, fortalecendo a relação entre estudantes, professores e colegas, tornando a experiência de aprendizagem enriquecedora e eficiente. Essa abordagem não apenas favoreceu o sucesso dos estudantes, mas também enriqueceu a experiência de aprendizado, tornando-a mais próxima e envolvente. Os alunos se sentiram apoiados e valorizados, o que os motivou a se dedicar mais aos estudos. Além disso, receberam orientações personalizadas que os ajudaram a superar desafios acadêmicos individuais e melhorar seu desempenho. A satisfação dos alunos e a retenção foram aprimoradas, uma vez que se sentiram apoiados e valorizados. Além de seu impacto imediato na experiência do aluno, o atendimento personalizado preparou os estudantes para enfrentar com sucesso as mudanças no ambiente de aprendizado e na vida profissional. Isso demonstra como a educação do futuro pode ser adaptada para atender às necessidades individuais de aprendizado e desenvolvimento.

Palavras-chave: atendimento personalizado; Educação a Distância; engajamento; ambiente de aprendizado; sucesso dos estudantes.

1 INTRODUÇÃO

A busca incessante pela qualidade na educação a distância (EAD) tem conduzido as instituições de ensino a adotar abordagens inovadoras que promovam o sucesso dos alunos e enriqueçam a experiência de aprendizado. De acordo com autores como Moore (2007) e Keegan (apud PAULSEN, 1993), a EAD representa um cenário em que os educadores exploram continuamente novas estratégias para atender às necessidades de uma ampla gama de estudantes, superando barreiras geográficas e temporais.

Segundo Moore e Kearsley (1996), por meio da comunicação assíncrona, videoconferências, orientação individualizada e outros recursos de suporte, o atendimento personalizado revelou-se um fator decisivo no aumento do engajamento, motivação e desempenho acadêmico dos alunos.

Este resumo expandido tem como objetivo focar a implementação bem-sucedida das práticas de atendimento personalizado nos cursos de graduação a distância (EAD) oferecidos

pelo Centro Universitário FAESA, destacando suas estratégias e os impactos significativos que surgiram como resultado dessa abordagem, fazendo-se uma análise de como o atendimento personalizado se traduz em benefícios tangíveis e prepara os alunos para enfrentar os desafios em constante evolução da educação e da vida profissional.

2 RELATO DE EXPERIÊNCIA

Neste relato de experiência, a implementação do atendimento personalizado em cursos de graduação da Educação a Distância (EAD) do Centro Universitário FAESA baseou-se em uma série de estratégias e ferramentas que promoveram a interação e o suporte individualizado aos alunos. Os principais materiais e métodos utilizados foram os seguintes:

- Comunicação assíncrona: foi realizada a interação por meio de fóruns de discussão, mensagens de e-mail, sistemas de mensagens internas nas plataformas de aprendizagem, WhatsApp para atendimento aos alunos especiais e grupo de tutoria do WhatsApp. Os alunos enviam perguntas, dúvidas ou solicitam orientações, e os tutores respondem dentro de um prazo razoável.
- Videoconferências: Utilização da ferramenta Microsoft Teams nas quais os alunos têm a oportunidade de interagir diretamente com os tutores. Essas sessões foram usadas para esclarecer dúvidas, discutir temas específicos do curso, realizar tutoriais ao vivo ou fornecer feedback individual.
- Orientação e feedback individualizado: Avaliação de trabalhos, correção de exercícios, oferecer sugestões de melhoria e acompanhar o progresso individual de cada estudante. Essas interações personalizadas ajudaram os alunos a compreender melhor os conteúdos e aprimorar suas habilidades.
- Plantão de dúvidas: Em alguns casos, os tutores disponibilizaram horários específicos para um "plantão de dúvidas", no qual os alunos tiveram a oportunidade de entrar em contato direto com o tutor para esclarecer questões que surgiram durante os estudos. Isso ocorreu por meio de videochamadas via Teams.
- Recursos de apoio: Além das interações diretas com os tutores, os cursos EAD geralmente oferecem uma variedade de recursos de apoio, pesquisa com formulários, material complementar, tutoriais em vídeo. Esses recursos ajudam os alunos a encontrar respostas para suas perguntas e aprofundar seus conhecimentos.

3 DISCUSSÃO

O atendimento personalizado nas práticas de ensino à distância da FAESA resultou em diversos impactos positivos, que afetaram significativamente a experiência dos alunos. Primeiramente, houve um aumento no engajamento e na motivação dos estudantes, já que eles se sentiram apoiados e valorizados. O contato próximo com os tutores e a percepção de que suas necessidades individuais são levadas em consideração motivam os estudantes a se dedicarem mais aos estudos, participarem ativamente das atividades e se manterem comprometidos com o curso.

Além disso, essa abordagem resultou em uma melhoria significativa do desempenho acadêmico, onde foi possível identificar as necessidades específicas de cada aluno e ofereceu orientações e feedback individualizados. Isso levou a uma melhoria no desempenho acadêmico,

uma vez que os estudantes receberam direcionamentos personalizados para superar suas dificuldades, aprimorar suas habilidades e alcançarem melhores resultados nos estudos.

Outro benefício observado foi o desenvolvimento de habilidades de autogerenciamento. Os alunos desenvolveram a capacidade de identificar e resolver problemas, estabelecer metas de aprendizagem e buscar recursos relevantes. Os tutores orientaram os estudantes nesse processo, incentivando a autonomia e a autorreflexão, o que é valioso tanto para o aprendizado durante o curso quanto para o desenvolvimento pessoal contínuo.

Por fim, a satisfação geral dos alunos aumentou consideravelmente quando receberam atendimento personalizado de qualidade, sua satisfação geral com o curso e a instituição de ensino foi maior. Sentiram-se apoiados, tiveram suas dúvidas e preocupações respondidas prontamente e receberam um suporte individualizado que contribuiu para uma experiência de aprendizagem mais positiva, o que resultou em feedbacks favoráveis.

Em resumo, essa abordagem desempenhou um papel crucial no desenvolvimento de habilidades de autogerenciamento e na satisfação geral dos alunos, destacando seu papel como um indicativo promissor para a evolução da educação do futuro.

4 CONCLUSÃO

O atendimento personalizado adotado nos cursos de Educação a Distância (EAD) da FAESA revelou-se uma estratégia altamente eficaz para aprimorar a qualidade da educação a distância. Essa abordagem não apenas favoreceu o sucesso dos alunos, mas também enriqueceu a experiência de aprendizado, tornando-a mais próxima e envolvente. Os impactos notáveis incluem o aumento do engajamento dos estudantes, uma melhoria significativa no desempenho acadêmico e o desenvolvimento de habilidades valiosas de autogerenciamento.

A motivação dos alunos é outro resultado expressivo do atendimento personalizado. Ao se sentirem apoiados e valorizados, eles demonstraram maior comprometimento com seus estudos, tornando a aprendizagem mais eficaz e satisfatória. Além disso, a personalização do suporte permitiu a identificação e a resolução de desafios acadêmicos individuais, resultando em um desempenho acadêmico mais satisfatório, com melhores resultados em avaliações e projetos.

Essa abordagem também contribuiu para a satisfação geral dos alunos, o que é vital para a retenção. Quando os estudantes se sentem apoiados e valorizados, estão mais inclinados a permanecer no curso, o que, por sua vez, reduz as taxas de evasão. Além de seu impacto imediato na experiência do aluno, o atendimento personalizado prepara os estudantes para enfrentar com sucesso as mudanças no ambiente de aprendizado e na vida profissional, demonstrando como a educação do futuro pode ser adaptada para atender às necessidades individuais de aprendizado e desenvolvimento.

REFERÊNCIAS

MOORE, Michael G. e KEARSLEY, Greg. Distance education: a systems view. Belmont (USA): Wadsworth Publishing Company, 1996.

MOORE, Michael G. e KEARSLEY, Greg. Educação a distância: uma visão integrada. Tradução: Roberto Galman. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

PAULSEN, Morten Flate. The hexagon of cooperative freedom: a distance education theory attuned to computer conferencing. DEOSNEWS, Vol. 3, n.2, Editor: Morten Flate Paulsen, Noruega, 1993.