

# Formação continuada por meio da EaD: vencendo desafios

Denise Tomiko Arakaki Takemoto<sup>1</sup>  
Erlinda Martins Batista<sup>2</sup>

## Resumo

O presente trabalho tem como objetivo apresentar as observações, análises e reflexões sobre a participação dos envolvidos no curso: TV Escola: do Planejamento à Ação, oferecido na modalidade semipresencial aos supervisores/orientadores das escolas da REME de Campo Grande/MS. As principais questões norteadoras da pesquisa foram: A promoção da formação continuada por meio da EaD oferece resultados positivos? Quais desafios poderão surgir na implantação de um curso online? Há requisitos necessários para participar de um curso na modalidade da EaD? Para a efetivação do trabalho, optou-se pela realização da pesquisa exploratória delineada pelo estudo de caso.

**Palavras-chave:** Educação a distância. Tecnologias. Formação continuada. Tutoria.

## Abstract

*This paper aims to present the observations, analysis and reflections on the participation of those involved in the course: TV School: Preparation of the action, offered in the form semipresent supervisors/leaders of schools in the REME Campo Grande/MS. The main questions guiding the research were: the promotion of continuous training through ODL offers positive results? What challenges might arise in the implementation of a course online? There are requirements to join a course in the form of the EaD? To accomplish the work it was decided to conduct the study outlined by the exploratory case study.*

**keywords:** Distance education. Technologies. Continuing education. Mentoring.

## INTRODUÇÃO

O desenvolvimento tecnológico, principalmente na área da informação e comunicação tem obrigado os diferentes setores da sociedade, cada vez mais, a rever seus paradigmas no que diz respeito à forma de ensinar e de aprender. Prova disso é o fortalecimento da educação a distância - EaD que vem espaço na área educacional, apoiada mais e mais em tecnologias emergentes que facilitam seu acesso e aceitação. Para Silva (2003, p. 11),

A educação a distância já tem história, mas só agora vive seu boom com a internet. Mesmo que ainda prevaleçam os suportes tradicionais (o impresso via correio, o rádio e a TV) não há dúvida de que seu futuro promissor é online.

Muitos são os desafios a serem enfrentados para a aceitação da EaD, visto que muitos ainda não acreditam que se possa aprender sem a presença física do professor e dos colegas entre quatro paredes.

---

<sup>1</sup> Especialista em Planejamento e Tutoria em EAD pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – UFMS. Atualmente Chefe da Divisão de Tecnologia da Secretaria Municipal de Educação de Campo Grande – MS.

<sup>2</sup> Doutoranda em Educação pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – UFMS.

Surge então a necessidade de estudar essa modalidade de ensino e as ferramentas atuais que possibilitam às pessoas, mesmo distantes fisicamente, estarem próximas compartilhando e construindo junto o conhecimento.

Na perspectiva de implantar e fortalecer a EaD no município de Campo Grande/MS e assim contribuir com a quebra de paradigmas em relação a essa modalidade, a Secretaria Municipal de Educação – SEMED por meio do Centro Municipal de Tecnologia Educacional – CEMTE, desde 2005 vem oportunizando aos professores instrutores da sala de informática e supervisores/orientadores da Rede Municipal de Ensino – REME, a participação em cursos de formação continuada na modalidade EaD, com o objetivo de propiciar a esses profissionais a vivência e a apropriação do domínio de utilização das ferramentas disponíveis nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objetivo apresentar o curso: TV Escola: do Planejamento à Ação, oferecido na modalidade semipresencial, bem como, analisar e refletir sobre a participação do público alvo, no caso os supervisores e orientadores das escolas da REME de Campo Grande/MS. O curso é uma proposta de formação continuada para que os supervisores/orientadores possam disseminar e incentivar a utilização dos recursos do Programa TV escola no ambiente escolar.

Partindo da experiência na qualidade de técnica do CEMTE, considerando as vivências e atuação no trabalho de planejar e acompanhar o desenvolvimento de cursos de formação continuada que visem a utilização das tecnologias na escola, e que as formações continuadas, por meio da EaD, utilizando os recursos computacionais, ainda são novidades para muitos profissionais da Educação, surge a necessidade de se fazer um estudo na tentativa de desvelar questões como: A promoção da formação continuada por meio da EaD oferece resultados positivos? Quais desafios poderão surgir na implantação de um curso online? Há requisitos necessários para participar de um curso na modalidade da EaD?

Para a efetivação do trabalho optou-se pela realização da pesquisa exploratória delineada pelo estudo de caso, e, para tanto, foi escolhido uma dentre as sete turmas do curso TV Escola: do planejamento à ação.

## **FORMAÇÃO CONTINUADA**

Com os avanços tecnológicos pode-se dizer que o mundo hoje é dominado pelas tecnologias da informação exigindo, com isso, que a escola acompanhe as mudanças que acontecem de forma acelerada, preparando seus alunos para substituírem a memorização da informação pela busca e uso do conhecimento.

Diante desse fato, o profissional que tem sua prática pedagógica pautada no modelo tradicional de ensino, já não atende mais às necessidades da sociedade atual. É preciso que ele acompanhe as mudanças que ocorrem em seu entorno, que hoje é dominado pela rapidez na produção, circulação e abrangências de informações e comunicação, para criar situações em que seu aluno possa transformar tais informações em conhecimento.

Na era da informação, comportamentos, práticas, informações e saberes se alteram com extrema velocidade. Um saber ampliado e mutante caracteriza o atual estágio do conhecimento na atualidade. Essas alterações refletem-se sobre tradicionais formas de pensar, agir e fazer

educação. Abrir-se para novas educações-resultantes de mudanças estruturais nas formas de ensinar e aprender possibilitadas pela atualidade tecnológica é o desafio a ser assumido por uma sociedade (KENSKI, 2004, p. 26).

Sabe-se que essa mudança não é tão simples, mas necessária e para que isso aconteça é preciso que se invista mais em programas de formação continuada para os profissionais da Educação.

Não basta equipar as escolas com tecnologias de última geração, é preciso capacitar os professores para a sua utilização, ou seja, ensinar aos professores o manuseio dos equipamentos e proporcionar a eles momentos de discussão sobre como trabalhar os programas em sala de aula como apoio para suas práticas pedagógicas.

Sendo a falta de tempo um dos maiores empecilhos que as pessoas alegam quando chamadas para participar de capacitações presenciais, surge no artigo 87, inciso III, da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDBEN n.9394/96, a possibilidade de oferecer cursos através da Educação a Distância. Tal artigo diz que: os municípios e supletivamente os estados e a União, deverão realizar programas de capacitação para todos os professores em exercício, utilizando também, para isso, os recursos da educação a distância.

Nessa perspectiva vê-se que várias instituições estão investindo na EaD para aprimoramento da formação pedagógica do seu corpo docente, sendo a facilidade de se fazer os cursos em casa e no horário disponível, um diferencial entre a formação continuada a distância e a presencial, possibilitando conseqüentemente aos participantes o acesso aos modernos serviços das novas tecnologias.

## **O CURSO TV ESCOLA: DO PLANEJAMENTO À AÇÃO**

O programa TV Escola, utiliza a televisão como principal meio veiculador, e se constitui uma iniciativa da Secretaria de Educação a Distância - SEED/MEC cujo objetivo é possibilitar ao professor estar constantemente em processo de formação e oferecer programas que enriqueçam as suas aulas nas diversas disciplinas, servindo como recurso didático no processo de ensino e aprendizagem.

Apesar do Programa TV Escola propiciar a promoção de melhorias no ensino e aprendizagem, estimulando e desenvolvendo a capacidade operacional dos professores em seu cotidiano de regência em sala de aula bem como a produção, tendo como efeito maior a satisfação entre os alunos que poderão apresentar um diferencial de aproveitamento em termos de aprendizagem, o programa ainda não é plenamente utilizado nas escolas da REME

Partindo do pressuposto acima, o CEMTE ofereceu para 89 supervisores/orientadores da REME o curso TV Escola: do planejamento à ação cujos objetivos são:

- Enfocar a problemática crítica da utilização do Programa TV Escola no ambiente escolar;
- Propor aos supervisores e orientadores o desafio de disseminar na Rede Pública Municipal o uso do Programa TV Escola, como recurso didático e de aperfeiçoamento do docente.

O curso, com carga horária de 60h, foi oferecido na modalidade semipresencial, sendo 16h presenciais e 24h a distância e ocorreu no período de 10/3 a 30/11/2008.

Para o desenvolvimento do curso foram propostos três módulos, sendo que a cada início de módulo foi previsto um encontro presencial para o fechamento do módulo anterior e apresentação das propostas do módulo seguinte. O primeiro encontro presencial teve carga horária de 8h e os demais 4h. Para atender a demanda e conciliar os horários disponíveis, os participantes foram divididos em sete turmas, o que necessitou de 03 semanas para o atendimento dos encontros presenciais.

Os encontros presenciais foram realizados nas dependências do CEMTE e o ambiente de aprendizagem *e-ProInfo*<sup>3</sup> foi utilizado para as postagens de atividades e interações entre os cursistas e tutores.

O ambiente *e-ProInfo* foi apresentado aos cursistas no primeiro encontro presencial e para o curso foram utilizadas as ferramentas fórum, webmail, biblioteca: material do professor e do aluno.

Ao final do curso foi solicitado aos participantes que obrigatoriamente fosse colocado em prática os aprendizados obtidos durante o curso e para isso eles deveriam elaborar e executar um projeto com foco na utilização dos recursos do Programa TV Escola. A certificação foi vinculada à apresentação dos resultados da execução do projeto nas escolas em que atuam.

## **METODOLOGIA**

Ao se definir inicialmente o tema do presente estudo, verificou-se, de imediato, a importância da realização de uma pesquisa exploratória delineada pelo estudo de caso. Para isso, optou-se pelo caminho metodológico de cunho investigativo qualitativo, por se entender que esse suporte é capaz de captar a complexidade do tema. De acordo com Marques (2006, p. 38-39):

Abordagem qualitativa é aquela cujos dados não são passíveis de serem matematizados. É uma abordagem largamente utilizada no universo das ciências sociais, e, por conseguinte da educação, quando a opção é trabalhar principalmente com representações sociais, que grosso modo podem ser entendidas como a visão de mundo. Buscar uma explicação da realidade via abordagem qualitativa corresponde compreendê-la a partir da revelação dos mapas.

Inicialmente, utilizou-se o método da pesquisa exploratória que na maioria das vezes constitui-se em estudos de caso ou bibliográficos. Tais pesquisas, segundo Gil (1991), proporcionam maior familiaridade com o problema. Seu principal objetivo é possibilitar o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições. Esse tipo de pesquisa apresenta planejamento flexível, que permite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. Envolve levantamento e análise bibliográfica extensa e, normalmente, são aplicados em fatos novos ou com pouca pesquisa realizada sobre eles.

A flexibilidade na abordagem do estudo de caso torna difícil estabelecer-

---

<sup>3</sup> O *e-ProInfo* é um Ambiente Colaborativo de Aprendizagem que utiliza a Tecnologia Internet e permite a concepção, administração e desenvolvimento de diversos tipos de ações, como cursos a distância, complemento a cursos presenciais, projetos de pesquisa, projetos colaborativos e diversas outras formas de apoio a distância e ao processo ensino-aprendizagem.

se um roteiro rígido para o desenvolvimento da pesquisa e a delimitação da unidade-caso não constitui tarefa simples. A determinação das informações (qualitativas e quantitativas) necessárias sobre o objeto delimitado exige ainda intuição e habilidade do pesquisador, no intuito de se chegar à compreensão do objeto como um todo (GIL, 1991, p. 21).

Esse autor cita ainda que a coleta de dados de um estudo de caso deve basear-se nos seguintes procedimentos: (a) observação; (b) análise de documentos; (c) entrevista; e (d) história de vida. Sendo assim, para este estudo buscou-se os recursos: 1) da observação do desenvolvimento do curso, e 2) a aplicação de um questionário (anexo questões relacionadas ao objeto de estudo). O questionário foi aplicado no início do curso e respondido pelos 20 participantes da turma acompanhada.

## RESULTADOS

Oferecer cursos de formação continuada é uma das necessidades encontradas hoje, visto que nos últimos anos a velocidade das informações e a rápida evolução tecnológica fazem com que as pessoas constantemente desenvolvam habilidades, apropriem-se de tecnologias, aperfeiçoem processos, enfim, mantenham-se atualizadas.

Na educação, a atualização dos profissionais, principalmente fazendo uso das tecnologias da comunicação e informação é, sem dúvida necessária, uma vez que

[...] a escola deve integrar as tecnologias de informação e comunicação porque elas já estão presentes e influentes em todas as esferas da vida social, cabendo à escola, especialmente à escola pública, atuar no sentido de compensar as terríveis desigualdades sociais e regionais que o acesso desigual a estas máquinas está gerando (BELLONI, 2001, p. 10).

Para Belloni (2001), para vencer esse desafio é preciso investimentos significativos e transformações profundas em formação de professores, pesquisas voltadas para as metodologias de ensino, nos modos de seleção e aquisição de equipamentos, materiais didáticos e pedagógicos, além de muita, muita criatividade.

Nesse contexto, o curso TV escola: do planejamento à ação vem atender a uma necessidade que hoje se faz presente na área educacional, uma vez que ele além de propor uma capacitação para o uso de tecnologias oportuniza ao cursista participar de um curso na modalidade EaD num ambiente virtual de aprendizagem.

O foco principal da pesquisa realizada foi observar o desenvolvimento de uma formação continuada por meio da EaD e também a participação dos envolvidos. Seguem abaixo os resultados encontrados.

No primeiro encontro presencial, momento em que foi apresentado o curso e o ambiente e-Proinfo realizou-se um levantamento para verificar o perfil dos 20 participantes e o conhecimento em relação ao tema a ser estudado. Os resultados do levantamento realizado por meio de questionário, referentes ao objeto de estudo, foram:

- 100% dos participantes utilizam o computador em suas atividades na prática pedagógica.

- 100% dos participantes utilizam a Internet.
- 85% dos participantes têm endereço de email.
- Apenas 5% dos participantes já participaram de cursos online.

Ao analisar os resultados acima, percebe-se que a EaD como forma de promover a formação continuada é nova para 95% dos participantes do curso, mas o envolvimento com as tecnologias da informática já está acontecendo, já que 100% dos participantes responderam que utilizam o computador para atividades em sua prática e também fazem uso da Internet.

É relevante ressaltar os 15% dos participantes que responderam não ter endereço de email. Eles relataram oralmente que utilizam o computador e também a Internet para a realização de atividades e pesquisas simples.

O fato de haver participante sem endereço de email, e este ser um dos requisitos para a matrícula no ambiente e-ProInfo atrasou as atividades do 1º encontro presencial. Esse problema poderia ter sido evitado se no ato da inscrição para participação no curso, já fosse solicitado que os participantes providenciassem o cadastro para a obtenção do endereço de email.

Nos encontros presenciais, os participantes, mostravam-se entusiasmados com o aprendizado, mas nas atividades a distância não houve muita interação, alguns chegaram a colocar apenas uma postagem no fórum. Isso significa que fizeram somente a atividade solicitada e não houve interação<sup>4</sup>, lembrando que o fórum por si mesmo não promove a interação, essa só pode ser efetivada a partir da intencionalidade dos professores e alunos associada a um objetivo maior que é o alcance do conhecimento (BATISTA; GOBARA, 2007).

Em vários momentos do curso, o tutor teve que contatar seus cursistas para que realizassem as atividades a distância e também solicitar que interagissem mais com seus colegas por meio do ambiente online. Observou-se que pelo menos 40% dos participantes do curso não lêem seus emails constantemente, o que fez com que o tutor entrasse em contato telefônico com eles, demonstrando assim, o desconhecimento das possibilidades de um ambiente virtual de aprendizagem. Para Batista e Gobara (2006), para que os recursos virtuais de aprendizagem cumpram a sua função, que é a de permitir uma efetiva interação entre os sujeitos presentes no ambiente *on-line* e que possibilite a construção do conhecimento pelo aluno, mediada pelo professor, todas as suas potencialidades devem ser conhecidas pelos usuários desse ambiente.

Apesar dos participantes terem vivenciado a postagem de atividades utilizando a ferramenta biblioteca-material do aluno, no ambiente e-ProInfo, uma das dificuldades encontradas pelos cursistas foi a utilização de tal ferramenta. A justificativa para essa dificuldade, além da falta de experiências em cursos online, pode estar no fato de que para ter êxito na postagem é necessário conhecer algumas especificidades da ferramenta e entre o encontro presencial e a realização da atividade passou-se um período de tempo, fazendo com que os participantes esquecessem alguns detalhes. Durante todo o curso, o tutor da turma esteve presente, comentando as postagens das atividades, interagindo com os participantes e principalmente motivando-os a dar continuidade no curso.

---

<sup>4</sup> A interação é fundamental para a organização do pensamento acerca de um problema de forma mais elaborada, lógica e analítica, e possibilita a mediação dentro de um grupo orientado pelo professor ou por membro mais experiente desse meio (VIGOTSKY, 2000 apud BATISTA, 2006).

O tutor deve estar atento para identificar os problemas relacionados à aprendizagem dos alunos; deve lembrar sempre os objetivos de aprendizagem a serem alcançados, bem como as etapas e o calendário e a serem cumpridos; utilizar os diferentes meios de comunicação (impressos, áudio, vídeo, informática); organizar alternativas diferenciadas de aprendizagem; estimular o aluno a analisar os problemas de forma crítica; incentivar e reconhecer as contribuições dos alunos; criar um ambiente de confiança e solidariedade, estimular o interesse pelas atividades; valorizar a experiência de cada um; mediar os conflitos e solucionar os problemas relacionados à gestão educacional fornecendo *feedback* e, assim, cumprir com os prazos definidos pelos diversos atores do processo de Educação a Distância. O tutor deve ter bem claro para si e para os alunos de que tem sim a consciência de que não é ele o detentor exclusivo do conhecimento, mas que é, antes de tudo, uma ponte para a fluência dos saberes em construção (GONZALEZ, 2005, p. 85).

Ao cumprir seu papel de tutor, o mesmo garantiu que 75% dos presentes no primeiro encontro presencial concluíssem o curso. Dos 20 participantes que participaram do encontro presencial, 01 desistiu no início do curso, 02 a partir do segundo módulo, e 02 no terceiro e último módulo.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Apesar das tecnologias oferecerem novas perspectivas para o desenvolvimento da EaD, possibilitando às pessoas ferramentas de interação online que potencializam a cooperação sem que elas estejam juntas no mesmo lugar, no curso acompanhado observou-se claramente que ainda é preciso fortalecer e disseminar a utilização das novas formas de comunicação, criando assim a cultura da interatividade por meio dos recursos da Internet. Para isso é preciso também rever nossas crenças no modo de trabalhar a EaD, não devemos apenas transpor o modo tradicional do ensino presencial.

A maior parte dos cursos presenciais e on-line continua focada no conteúdo, focada na informação, no professor, no aluno individualmente e na interação com o professor/tutor. Os cursos hoje – principalmente os de formação – convêm que sejam focados na construção do conhecimento e na interação; no equilíbrio entre o individual e o grupal, entre conteúdo e interação (aprendizagem cooperativa), um conteúdo em parte preparado e em parte construído ao longo do curso. (MORAN, 2003).

Na EaD, os focos apontados por Moran devem ser acompanhados e orientados pelo tutor, figura importante nessa modalidade, pois conforme Campos et al. (2007), ele tem um papel basilar que reside na mediação entre alunos e ambiente de aprendizagem, além da óbvia função de mediação com o material didático do curso. Muitos falam da importância do tutor nos cursos EaD, mas considero que o cursista também é responsável pelo sucesso do curso. Não adianta o tutor estimular e motivar o cursista a participar, se este não se compromete com o que está fazendo e deixa para os últimos momentos as postagens das atividades, o que prejudica o desenvolvimento das mesmas quando um participante deve comentar a atividade do outro. Com isso, fica claro que a habilidade em manusear o computador e saber navegar na Internet não garantem o sucesso de um curso online. Para Campos et al.

(2007, p. 46), os participantes, sejam alunos ou tutores, também precisam possuir as seguintes competências para o estudo:

- Capacidade de aprendizagem ativa;
- Capacidade de convivência;
- Capacidade de gerenciar seu horário;
- Organização e responsabilidade.

Seria então interessante que os envolvidos no curso de modalidade EaD tenham acesso a um contrato didático<sup>5</sup>, estabelecendo o modo como deverá ocorrer as participações, o contato com o tutor, os estudos, a entrega e correção de tarefas, avaliação, e, normas de conduta.

É importante definir os papéis de cada um dos envolvidos pois na EaD corre-se o risco do aluno fazer as atividades só para registrar sua participação e o tutor apenas verificar quem fez ou deixou de fazer.

Para o aluno, a explicitação e a negociação do contrato didático torna-o mais consciente das competências e dos conhecimentos a serem construídos e mais responsáveis pelo seu processo de aprendizagem. Ao professor, por sua vez, cabe a explicitação não só das suas expectativas, mas de seu programa de trabalho e das práticas de avaliação que devem ser utilizadas (CAMPOS; ROQUE; AMARAL, 2007).

Para esses autores há a necessidade de adaptar as regras do contrato às estratégias de ensino adotadas, pois de acordo com o contexto em que está inserido o professor, este pode estabelecer diversos contratos didáticos com seus alunos. O que poderá determinar o caminho que o processo ensino-aprendizagem deverá seguir. No momento das adaptações é relevante ouvir os alunos, considerando suas colocações e dificuldades, para a partir daí, fazer os ajustes.

---

<sup>5</sup>Este termo foi definido, pela primeira vez, por Brousseau (1983, apud CHARNAY, 1996, p.38), como o conjunto de comportamentos do professor que são esperados pelos alunos e vice-versa. Em outras palavras, o contrato didático rege a interação didática entre professor e aluno, com o propósito da definição dos papéis de cada um. O Objetivo é a construção de conhecimentos.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 23 dez. 1996. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/imprensa/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=1&data=23/12/1996>>. Acesso em: 10 jan. 2009.
- BATISTA, E. M.; GOBARA, S. T. O fórum online e a interação em um curso a distância. In: IX CICLO DE PALESTRAS NOVAS TECNOLOGIAS NA EDUCAÇÃO, 9., 2007, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: UFRGS, 2007. Disponível em: <<http://www.cinted.ufrgs.br/ciclo9/artigos/8cErlinda.pdf>>. Acesso em: 27 jan. 2009.
- BELLONI, M. L. **O que é mídia-educação**. Campinas: Autores Associados, 2001.
- CAMPOS, G. H. B. et al. Tecnologias em Educação: uma experiência em larga escala de formação de professores para o uso de tecnologia em sala de aula. In: Coordenação Central de Educação a distância PUC-Rio. (Org.). **Educação a distância e formação de professores: relatos e experiências**. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio, 2007, v. 1, p. 97-116.
- CAMPOS, G. H. B.; ROQUE, G. O. B.; AMARAL, S. B. **Dialética da EaD**. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio, 2007.
- CHARNAY, R. Aprendendo (com) a resolução de problemas. In: PARRA C.; SAIZ, I. (Org.). **Didática da Matemática**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.
- GONZALEZ, M. **Fundamentos da tutoria em Educação a Distância**. São Paulo: Avercamp, 2005.
- KENSKI, V. M. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. Campinas: Papyrus, 2004.
- MARQUES, H. R. et al. **Metodologia da pesquisa e do trabalho científico**. Campo Grande: UCDB, 2006. 130 p.
- MORAES, M. C. **O paradigma educacional emergente**. Campinas: Papyrus, 1997.
- MORAN, J. M. **Contribuições para uma pedagogia da educação online**. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/contrib.htm#dific>>. Acesso em: 05 fev. 2009.
- SILVA, M. (Org.) **Educação online: teorias, práticas, legislação, formação corporativa**. São Paulo: Loyola, 2003.

## **ANEXO**

### **Questionário (questões relacionadas ao estudo proposto)**

1 - Você utiliza o computador em sua prática profissional?

Sim ( ) Não ( )

2 - Utiliza a Internet?

Sim ( ) Não ( )

3 - Tem endereço de email?

Sim ( ) Não ( )

4 - Já participou de cursos online?

Sim ( ) Não ( )