



Check-in e serviços de aeroportos: o desenvolvimento de objetos de aprendizagem para a formação de profissionais de aeroporto na modalidade on-line

Nelson Luis Eufrazio Junior

(UNISINOS)

Resumo

Este artigo tem como premissa apresentar o processo, de criação e desenvolvimento, de objetos de aprendizagem para a disciplina de Check-in e Serviços de Aeroportos, que compõe a grade curricular do Curso de Profissional Aeroportuário, realizado pela Aerosul – Escola de Aviação Civil. Para a realização deste projeto, buscou-se o apoio metodológico na teoria do Design Thinking. Nossa intenção é refletir sobre os desafios e possibilidades acerca da utilização de objetos de aprendizagem na formação, inicial e continuada, de profissionais para a área da aviação e turismo.

Palavras-chave: design thinking, objetos de aprendizagem, educação a distância.

Abstract

This article is premised present the process of creation and development, learning objects to discipline Check -in and Airport Services, which make up the curriculum of the Career Workshop Airport infrastructures, conducted by Aerosul – Escola de Aviação Civil. To carry out this project, we sought to methodological support in the theory of Design Thinking. Our intention is to reflect on the challenges and possibilities about the use of learning objects in training, initial and continuing, professionals in the area of aviation and tourism.

Keywords: design thinking, learning objects, e-learning.

Introdução

Tempos atrás, a Educação a Distância (EAD) no Brasil era considerada como um sinônimo de uma educação cuja qualidade era considerada, por muitos, como inferior, sendo então predestinada a atender quase exclusivamente aqueles que se encontravam geograficamente distantes dos grandes centros urbanos e regiões



metropolitanas em geral. Em alguns casos, a EAD era vista como o único recurso para pessoas que não possuíam recursos financeiros que tornasse possível o estudo em instituições de ensino através da modalidade presencial física. Com o avanço dos anos, a EAD se desenvolveu ao ponto de ser considerada uma modalidade de ensino essencial para diferentes níveis de ensino. Em grande parte, este reconhecimento deve ser creditado a constante evolução tecnológica digital, bem como as diferentes possibilidades de interação existentes.

No momento, a EAD possui própria legislação, devidamente regulamentada, o que viabiliza reconhecimento legal aos cursos ofertados nesta modalidade de ensino, do mesmo modo que os cursos ofertados na modalidade presencial. Podemos considerar então que a EAD é uma opção de ensino, não mais uma necessidade somente. O fato de uma pessoa escolher estudar através da modalidade EAD passa a ter o mesmo crédito e legitimidade que a opção pelo ensino presencial. Esta postura contemporânea pode ser fundamentada na Legislação Brasileira, através do Decreto nº 5622, de 19 de dezembro de 2005, onde é feita a seguinte menção a EAD:

(...) EAD representa uma modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares e tempos diversos.

Considerando o exposto acima, é possível observarmos o quanto as Tecnologias Digitais (TD) se destacam diante das formas tradicionais de educação. Com o advento das TD, é possível constatar que as relações estabelecidas entre professor-aluno são alçadas a um novo patamar educacional, onde o recurso tecnológico auxilia no processo de mediação pedagógica e ambas as pessoas encontram-se em constante aprendizagem. A EAD possibilita uma aprendizagem contínua e aberta a novas



experiências, propiciando a utilização de diferentes mídias e meios de comunicação no seu contexto de mediação pedagógica.

Para que a EAD alcançasse este importante reconhecimento educacional, foi preciso pensar em todo o processo de criação e desenvolvimento dos cursos, independente da titulação e/ou certificação a ser adquirida. Das etapas de concepção do plano de curso, público-alvo, passando pela escolha do material didático até a implementação e execução dos cursos, bem como recebimento do *feedback* dos alunos, tudo em EAD deve ser planejado em seus mais específicos detalhes para que a modalidade tenha seu êxito garantido. Neste sentido, Litto (2010) destaca que:

Pensando bem, não deve ser uma surpresa quando as pesquisas mostram que quem estuda a distância pode obter melhores resultados na aprendizagem que aqueles que estudaram presencialmente: EAD não depende unicamente da inspiração de um professor – é a consequência do trabalho integrado de uma equipe de profissionais (LITTO, 2010, p. 33).

Diante dos fatos mencionados anteriormente, este trabalho tem como princípio apresentar uma reflexão sobre o processo de criação dos objetos de aprendizagem para os egressos do Curso de Profissional Aeroportuário.

1. O *design thinking* como agente inspirador

A Aerosul – Escola de Aviação Civil entrou em contato com a We Design Educacional (We) a fim de retomar a implementação do seu projeto inicial de desenvolver cursos na modalidade EAD. Ao manifestar este interesse, a Aerosul demonstra acreditar na evolução dos processos educacionais, bem como na confiança que a EAD desperta no cenário educacional.



Deste modo, a equipe de criação de materiais educacionais da We possui em seu horizonte inúmeras possibilidades de desenvolvimento de recursos e objetos de aprendizagem para a aviação. A principal ideia da equipe é a de possibilitar a Aerosul a deixar de utilizar o conceito de “repassar informações e transmitir instruções”, assumindo então uma postura diferenciada para o aluno, a de uma mediadora de conhecimentos, utilizando o exercício de diferentes narrativas e proporcionando a integração destas com diversas TD e contextos. É importante para a Aerosul esta percepção, considerando que o aluno, após seu período de formação inicial, seguirá em busca de soluções para os problemas do seu cotidiano profissional no contexto da aviação.

Ao pensar pedagogicamente objetos de aprendizagem para a aviação, a WE demonstra, de maneira efetiva, esta busca de soluções para problemas diários, ou seja, tendo como base a reflexão sobre experiências vivenciadas, de ordem teórica/prática/reflexiva em suas realidades. Ao considerar que a Aerosul é uma escola inserida em um contexto bastante peculiar, a aviação, era preciso uma metodologia que a atendessem de maneira satisfatória e ao mesmo tempo inovadora.

Assim, a inovação pode surgir a partir de uma perturbação ou de uma sinergia de diferentes pontos de vista sobre um mesmo objeto, resultante do acoplamento estrutural (mútuo) que se dá a partir dessa auto-poiese dos sujeitos. O próprio processo do viver e do conviver forma um terreno propício para o surgimento da inovação. A inovação pode ser produto de uma jornada metacognitiva, de um sujeito ou de sujeitos em interação (SCHLEMMER, 2010, p. 75).

A escolha pelo *design thinking* ocorreu devido a necessidade de que o desenvolvimento do objeto de aprendizagem deve ser uma experiência agradável e positiva. A equipe de trabalho caminhou, através de algumas ações pontuais, para o



desenho de novas ideias/soluções adotadas para a concepção e desenvolvimento efetivo destes objetos de aprendizagem; tais reflexões podem ser oriundas do olhar do Design Thinking, que costuma agir como agente integrador em novos processos onde elementos como criatividade e inovação são necessários. Nesse sentido, podemos destacar Salles (2005), que nos conduz a reflexão de que:

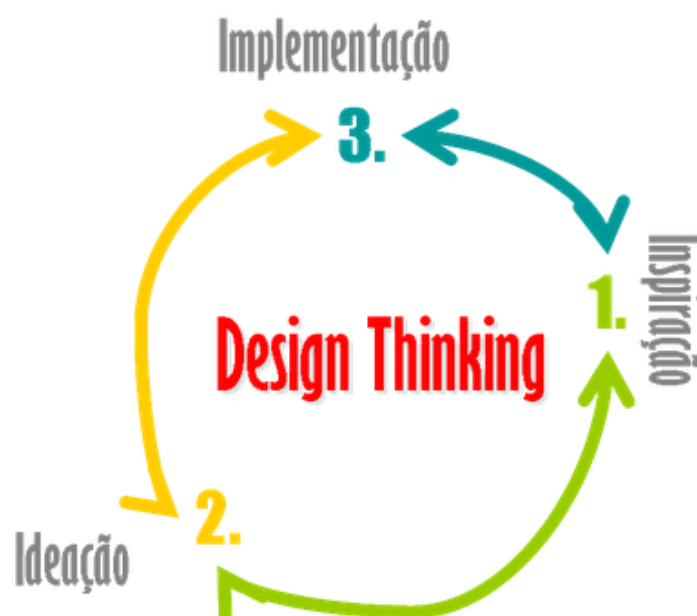
Para a produção do material didático em EAD em qualquer que seja a mídia, para potencialização desse recurso é necessário que profissionais qualificados nas diversas áreas façam parte de uma equipe de trabalho, onde a produção seja, efetivamente, coletiva, crítica e reflexiva, objetivando proporcionar o desenvolvimento da interatividade, interação e colaboração, garantindo a qualidade da aprendizagem dos estudantes. Modelos não existem, mas, produzir material didático para a EAD, é antes de tudo, um ato de criação, onde a criatividade crítica é elemento fundante (SALLES, 2005, p. 6).

Eufrazio Jr (2015) destaca que é necessário pensar no desenvolvimento de propostas inovadoras voltadas para a EAD, sobretudo para a concepção e o desenvolvimento de materiais educacionais digitais, uma vez que é notório o processo de evolução da inserção de TD no ensino e aprendizagem, isto é pensar em soluções estratégicas. Para Pinheiro e Alt (2012) é importante o esclarecimento de que o *Design Thinking* não é simplesmente fruto da mente de um *designer*, mas sim que reflete a essência do *Design*, que é focar nas pessoas e suas experiências. No decorrer do livro *Design Thinking Brasil*, o leitor é apresentado a ideia de que *design* não é simplesmente produzir coisas interessantes e bonitas, mas também fazer com que essas coisas interessantes e bonitas produzidas possam trabalhar de maneira harmônica. Defendem a ideia de que o *design thinking* pega de empréstimo do *Design* esse olhar para o desenvolvimento de coisas melhores para pessoas; tomando de



empréstimo também conceitos da Psicologia, Pedagogia, Marketing, Neurociência, Biologia, Matemática, entre outros muitos necessários na ocasião. No contexto da criação de objetos de aprendizagem, o processo de criação possui um amplo espectro de possibilidades devido a utilização de diferentes recursos multimídia.

Figura 1: Inspiração, Ideação, Implementação



Fonte: PINHEIRO e ALT (2012)

Na imagem acima temos o tripé Empatia, Colaboração e Experimentação, que define o processo inicial pelo *design thinking*, onde não depende-se de um contexto ou cultura específica para acontecer. São infinitas possibilidades de acesso a uma cultura de inovação na produção de objetos de aprendizagem. Estas facilitam a equipe de criação na ação de percorrer diferentes caminhos pedagógicos na concepção destes materiais.



O primeiro elemento é chamado de Inspiração ou Empatia, pois para ser uma pessoa inspiradora é preciso ser antes de tudo empático. Não há Design Thinking sem observação, conhecimento ou compreensão do público ao qual desejamos atender. Para ter inspiração, ser empático é necessário ter bons ‘insights’. O segundo elemento é conhecido como Ideação ou Colaboração, que é a arte de criar em conjunto ou criação coletiva. Facilita ao grupo de criação compreender a importância de serem formadas equipes multidisciplinares para a concepção destes materiais, bem como envolver todos neste ciclo de desenvolvimento de materiais educacionais. Para uma equipe colaborativa é preciso de pessoas que gostem de comunicação além de criação. O terceiro e último elemento é chamado de Implementação ou Experimentação, que na linguagem adotada pelos Design Thinkers é conhecida também como Prototipagem. Mas o conceito é bastante simples, pois significa que é preciso testar para aprender. Aqui é de extrema importância aquela máxima de que “é errando que se aprende”. Ou seja, a ação de errar cedo possibilita aprender logo através do ajuste de ideias para evolução destas, evitando assim desperdício de finanças na concepção de materiais didáticos (PINHEIRO E ALT, 2012). Brown (2010, pg. 16) define de modo bastante enxuto esse conceito apresentado anteriormente:

Para Brown (2010), a inspiração, o problema ou a oportunidade que motiva a busca por soluções; a idealização, o processo de gerar, desenvolver e testar novas ideias; e a implementação, o caminho que vai do estúdio de design ao mercado. Os projetos podem percorrer esses espaços mais de uma vez à medida que a equipe lapida suas ideias e explora novos direcionamentos.



Considerações finais

A proposta aqui apresentada é a de contribuir, através da utilização do *Design Thinking*, com alternativas para os processos utilizados na criação de objetos de aprendizagem para a Aerosul – Escola de Aviação Civil, fazendo o uso de mídias diversas envolvendo os profissionais da We Design Educacional em sua essência; tornando possível uma aprendizagem coletiva para todos os envolvidos no processo. Todo e qualquer material didático deve proporcionar ao seu usuário uma experiência rica e intensa, dotada de inúmeras aprendizagens e possibilidades, estabelecendo conexões entre o real e o virtual e a criação de diferentes vínculos entre os conteúdos. A utilização de TD indica a necessidade de constante conhecimento e aperfeiçoamento destas para sua coerente utilização e emprego. Inúmeras demandas, seja para a aviação ou qualquer outra área, surgem diante da complexidade dos dados, informações e processos de comunicações.

Referências Bibliográficas

- EUFRASIO JUNIOR, Nelson Luis. **Do design instrucional ao design thinking - Desafios e possibilidades para a inovação na educação corporativa na modalidade online: o caso SENACRS**. Dissertação (Mestrado em Educação) -- Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Educação, São Leopoldo, RS, 2015.
- BROWN, Tim. **Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.
- LITTO, Frederic M. **Aprendizagem a Distância**. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2010.
- PINHEIRO, Tennyson. ALT, Luis. **Design Thinking Brasil: empatia, colaboração e experimentação para as pessoas, negócios e sociedade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011
- SALLES, Mary Valda Souza. **Uma reflexão sobre a produção do material didático para EAD**. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 12, 2005, Florianópolis. Anais... São Paulo: Associação Brasileira de Educação a Distância, 2005. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/044tcf5.pdf> Acesso em: 20 mar. 2013.



6º Simpósio Hipertexto e Tecnologias na Educação
2º Colóquio Internacional de Educação com Tecnologias

Aprendizagem aberta e invertida

Anais Eletrônicos

ISSN: 1984-1175

SCHLEMMER, Eliane. **Políticas e práticas na formação de professores a distância: por uma emancipação digital cidadã.** In: XI Congresso Estadual Paulista sobre Formação de Educadores. Disponível em: <http://www.unesp.br/portal#!/prograd/xi-cepfe---i-cnfp/xi-cnfp-cepfe-2011/>. Acesso em 24 nov. 2013.