



Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

APRENDIZAGEM BASEADA EM PROJETOS: O WIX COMO REPOSITÓRIO DE RECURSOS EDUCACIONAIS ABERTOS

Autor: Maria Carla dos Santos Nogueira

Email: maria.nogueira@ma.senac.br

Coautor: Ana Carolina Carvalho Rodrigues

Email: accarvalho541@gmail.com

Coautor: Samuel Alves Lima

Resumo - Com vistas a melhorar o engajamento e a motivação dos discentes nas aulas remotas, muitos docentes do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial têm investido na utilização de uma Metodologia Ativa que valoriza a capacidade colaborativa, reflexiva e resolutiva do sujeito aprendiz, sendo conhecida como Aprendizagem Baseada em Projetos. A partir do exposto, o objetivo deste artigo é desenvolver o Projeto Integrador Reception Services nos moldes da Aprendizagem Baseada em Projetos mediante a inserção de plataformas digitais no Programa de Aprendizagem do Senac de Balsas-MA. Nesse sentido, a proposta metodológica deste artigo está pautada na pesquisa bibliográfica, de campo, descritiva e quali-quantitativa através das quais 24 discentes do Programa de Aprendizagem do Senac de Balsas-MA expuseram as problemáticas relativas ao atendimento prestado nos serviços de recepção, realizando a alimentação do site Reception Services conforme os dados levantados nos questionários de pesquisa aplicados aos clientes e profissionais atendentes. A partir daí, os REAs foram criados e disponibilizados como material de orientação enquanto a ABP foi incorporada à proposta dos Projetos Integradores, agregando o uso das plataformas digitais na Educação Profissional e ampliando sua relevância para o processo de ensino e aprendizagem.

Palavras-chave: Aprendizagem baseada em projetos. Educação profissional. Recursos educacionais abertos. Wix.

Introdução

A Educação Profissional passou por grandes transformações desde o início da pandemia da Covid-19, de modo que essas mudanças contribuíram, especificamente, para o aprimoramento das práticas pedagógicas, a agregação de metodologias ativas ao contexto da sala de aula, além de possibilitar o surgimento de estratégias criativas e inovadoras voltadas à condução das aulas remotas. As metodologias ativas configuram um conjunto de procedimentos didáticos centrados no aluno, expressos pelos métodos e técnicas de ensino com forte caráter colaborativo e participativo, tendo o docente como mediador, de forma a alcançar os objetivos de ensino e a proporcionar experiências de aprendizagem significativas.

Um dos métodos de aprendizagem ativa para o desenvolvimento de competências utilizados pelos docentes do Senac Maranhão, fundamentados nas premissas do Modelo Pedagógico Senac, é a Aprendizagem Baseada em Projetos (ABP). Ao agregar a Aprendizagem Baseada em Projetos no planejamento de aula, o docente contribui para a melhoria do processo de aprendizagem considerando que essa metodologia possibilita o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades,



XVII CONGRESSO
INTERNACIONAL
DE TECNOLOGIA
NA EDUCAÇÃO

Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

atitudes e valores essenciais no século XXI. Para Bender (2014) a ABP é:

A ABP pode ser definida pela utilização de projetos autênticos e realistas, baseados em uma questão, tarefa ou problema altamente motivador e envolvente, para ensinar conteúdos acadêmicos aos alunos no contexto do trabalho cooperativo para a resolução de problemas. [...] A investigação dos alunos é profundamente integrada à aprendizagem baseada em projetos, e como eles têm, em geral, algum poder de escolha em relação ao projeto do seu grupo e aos métodos a serem usados para desenvolvê-los, eles tendem a ter uma motivação muito maior para trabalhar de forma diligente na solução de problemas (BENDER, 2014, p. 15).

Nessa perspectiva, os docentes têm investido na associação da ABP ao roteiro dos Projetos Integradores desenvolvidos nas turmas do Programa Aprendizagem Profissional do Senac. O Projeto Integrador é uma Unidade Curricular de Natureza Diferenciada, baseada na metodologia de ação-reflexão-ação, que se constitui na proposição de situações desafiadoras a serem cumpridas pelo aluno, além de ser uma unidade curricular obrigatória nos cursos de Aprendizagem Profissional de Qualificação, Qualificação Profissional, Habilitação Técnica e respectivas certificações intermediárias. (SENAC, 2016).

Assim, questiona-se: Como associar a Aprendizagem Baseada em Projetos com os Projetos Integradores do Senac de modo a direcionar os aprendizes à construção de um repositório para armazenar Recursos Educacionais Abertos? Em resposta à problemática, destaca-se que esse alinhamento é possível, pois as bases que alicerçam a ABP e os Projetos Integradores se assemelham, o que justifica a realização da pesquisa e o alcance do objetivo deste artigo que é desenvolver o Projeto Integrador *Reception Services* nos moldes da Aprendizagem Baseada em Projetos inserindo as plataformas digitais na realidade do Programa de Aprendizagem do Senac de Balsas-MA.

A metodologia deste artigo está pautada na pesquisa bibliográfica, pesquisa de campo no formato quali-quanti e na pesquisa descritiva por meio da qual o Projeto Integrador *Reception Services* foi organizado e executado. Os dados coletados são resultados dos questionários produzidos no Google Formulários, instrumentos aplicados aos profissionais de atendimento e aos clientes da cidade de Balsas e região.

Em suma, este trabalho buscou apresentar a ABP como uma metodologia ativa aplicável na Educação Profissional conectada à proposta do Projeto Integrador. Neste caso, com os resultados do Projeto Integrador *Reception Services*, desenvolvido pela Turma 72 do Curso de Aprendizagem Profissional de Qualificação em Serviços Administrativos do Senac em Balsas/MA, enfatizaram a relevância dessa metodologia para a Educação Profissional do Senac e a viabilidade de inserção das plataformas digitais no contexto das aulas remotas.

Problema, questões de investigação e objetivos.

Trabalhar com projetos é contribuir para o desenvolvimento de ações coletivas e colaborativas, promovendo a essência do trabalho em equipe, o exercício da ética, da responsabilidade social, do pensamento crítico e da atitude empreendedora.

Nessa circunstância, a utilização da Aprendizagem Baseada em Projetos ampliou o leque de investigação, produção científica e tecnológica na realidade do Senac de Balsas-MA. Atrelada ao Projeto Integrador, essa metodologia contribuiu para a criação de estratégias com vistas à solução de alguns problemas relativos ao Atendimento em Serviços de Recepção (tema gerador), à geração de novas aprendizagens ao longo do processo formativo e construção de espaços virtuais



XVII CONGRESSO
INTERNACIONAL
DE TECNOLOGIA
NA EDUCAÇÃO

Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

privilegiados para imprimir as Marcas Formativas Senac (Domínio técnico-científico; Atitude empreendedora; Visão crítica; Atitude sustentável; Atitude colaborativa) e as Marcas Formativas da

Aprendizagem (Protagonismo juvenil, social e econômico; e Atitude saudável).

Considerando os avanços tecnológicos e a necessidade de incorporação das plataformas digitais na Educação Profissional, com vistas a agregar valor aos projetos integradores, questiona-se: Como associar a Aprendizagem Baseada em Projetos com os Projetos Integradores do Senac de modo a direcionar os aprendizes à construção de um repositório para armazenar Recursos Educacionais Abertos? Assim, este artigo teve o objetivo desenvolver o Projeto Integrador *Reception Services* nos moldes da Aprendizagem Baseada em Projetos inserindo as plataformas digitais na realidade do Programa de Aprendizagem do Senac de Balsas-MA.

A pesquisa possibilitou o uso de diversas tecnologias digitais que, ao serem manipuladas, contribuíram para a geração de soluções estratégicas frente ao atendimento prestado nos serviços de recepção. Neste caso, o Projeto Integrador é, também, uma somatória da descoberta de plataformas, ferramentas e objetos digitais de aprendizagem no qual os aprendizes tiveram a chance de participar de uma transformação fundamental na educação: a produção intelectual. O projeto permeia a criação de cartilhas, pesquisas, vídeo e a formatação de um site que servirá como repositório para os REAs elaborados pelos jovens aprendizes.

Metodologia

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa configura-se como bibliográfica tomando por base o acesso a livros, revistas, dissertações e artigos disponíveis na Biblioteca Digital Senac, na Plataforma Saber Senac e no Portal de Periódicos CAPES. A investigação ocorreu mediante a pesquisa de campo realizada de forma quali-quantitativa, por meio da qual foram descritos os resultados da associação da Aprendizagem Baseada em Projetos no Projeto Integrador – *Reception Services* desenvolvido no Senac de Balsas-MA.

A turma foi segmentada em quatro grupos, onde cada um ficou responsável por uma tarefa: Grupo A – Criação de site na plataforma *Wix*; Grupo B – Elaboração de cinco cartilhas de atendimento no Power Point; Grupo C – Produção e aplicação dos questionários eletrônicos de pesquisa para clientes e profissionais de atendimento, levantamento de dados e emissão dos gráficos com os resultados das pesquisas; e Grupo D – Produção de vídeo no *Inshot* versando a temática “Erros e acertos no atendimento”. Para detectar, o grau de satisfação dos clientes e o nível de preparo dos profissionais de atendimento, os aprendizes formularam dois questionários de pesquisas no Google Formulários. Os links foram encaminhados a 150 pessoas via *WhatsApp*, com retorno de 103 respostas.

A partir das respostas e com as considerações dos alunos e docente, a turma deliberou sobre a criação de um repositório onde seriam armazenados todos Recursos Educacionais Abertos produzidos durante a execução do Projeto Integrador. A plataforma escolhida para produção do site (repositório) foi o *Wix*, devido à praticidade e a facilidade de estruturação. Os materiais



XVII CONGRESSO
INTERNACIONAL
DE TECNOLOGIA
NA EDUCAÇÃO

Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

informativos foram elaborados no formato de cartilhas no Power Point e de vídeo no *Inshot*. Por fim, os dados coletados nas pesquisas foram organizados em gráficos de modo que contribuíram para a compreensão dos reais problemas associados ao atendimento prestado no setor de recepção, bem

como para que os discentes refletissem quanto as possíveis soluções a serem disponibilizadas no Wix.

Análise de dados

Observou-se que a inserção da ABP na Educação Profissional buscou atender as novas demandas educacionais, considerando a realidade de que os aprendizes estão cada vez mais conectados. É notável como os jovens da atualidade acompanham os avanços tecnológicos e estão cheios de motivação para solucionar situações-problemas. O domínio técnico-científico das ferramentas digitais compôs as bases para a elaboração do projeto e para a formulação das situações de aprendizagem.

O planejamento e execução do Projeto Integrador propiciou a articulação das competências previstas no perfil profissional de conclusão do curso, apresentando aos alunos situações que estimularam o seu desenvolvimento profissional, de modo que esses puderam pesquisar sobre a ABP, REAs e plataformas digitais, debatendo e tomando decisões com a turma no que se refere às possíveis soluções para a proposta do tema gerador: "Atendimento em Serviços de Recepção". A aplicação da ABP no contexto do Projeto Integrador - *Reception Services* despertou nos aprendizes o interesse pela criação dos produtos digitais (site, cartilhas, vídeo). O grupo A estruturou um layout bastante criativo, inovador e responsivo para o site, destacando que o Wix é um excelente espaço online de criação e edição de sites (HTML5 e *Mobile*), onde tiveram a oportunidade de construir a página do repositório/site *Reception Services*, mesmo sem ter conhecimentos prévios de programação e design.

O grupo B produziu as cartilhas no Power Point garantindo uma melhor organização dos conhecimentos construídos, assim como a inserção de imagens, links e cores para chamar a atenção do leitor. Embasados na ABP, e com vistas a agregar valor as cartilhas, os aprendizes lançaram no corpo do texto conteúdos científicos, autorais, dicas, sugestões e situações problemas relacionadas ao dia a dia do profissional atuante no setor de recepção. A estrutura elaborada refletiu-se de forma positiva, pois também buscou orientar os clientes para que no ato do atendimento saibam quais são seus direitos e deveres.

O grupo C contribuiu com formulação e organização das questões que compuseram as pesquisas direcionadas aos profissionais e clientes, assim como pela agilidade na aplicação dos questionários e coleta de dados. O grupo D investiu na produção de um vídeo no *Inshot*, onde os personagens (narrador, profissionais de atendimento e clientes) foram os próprios aprendizes. Na oportunidade, explanaram de forma lúdica acerca dos principais pontos que permeiam o atendimento, enfatizando as situações boas e ruins do atendimento nos serviços de recepção e fechando as narrações com orientações sobre a forma correta que o atendimento deve ocorrer.

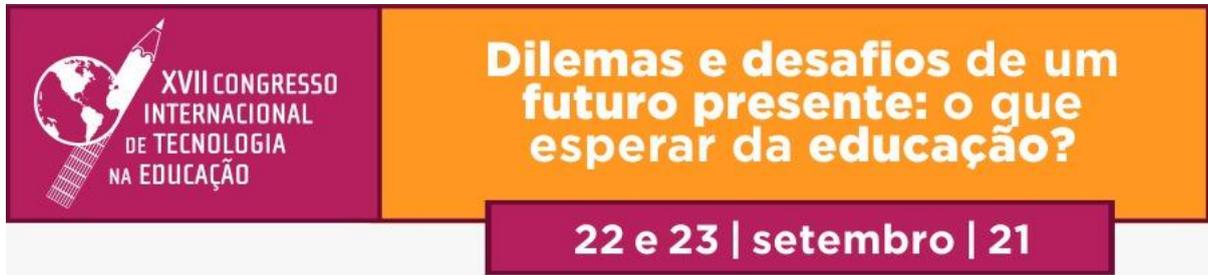
As figuras 1 e 2 apresentam a página principal do site *Reception Services*, as cinco cartilhas



Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

produzidas e disponibilizadas no repositório Wix. Nas figuras 3 e 4 são exibidas as imagens das cartilhas, recursos disponíveis em formato PDF com o propósito de auxiliar os visitantes do site no que se refere ao atendimento prestado pelos profissionais do setor de Recepção. A descrição do



Projeto Integrador e a introdução da página onde constam as pesquisas aplicadas aos profissionais de atendimento e clientes estão visíveis nas figuras 5 e 6, respectivamente. Todo o material armazenado no site *Reception Services* (Disponível em: <<https://senacbalsas2.wixsite.com/pi1receptionservices>>) pode ser acessado, baixado e editado.

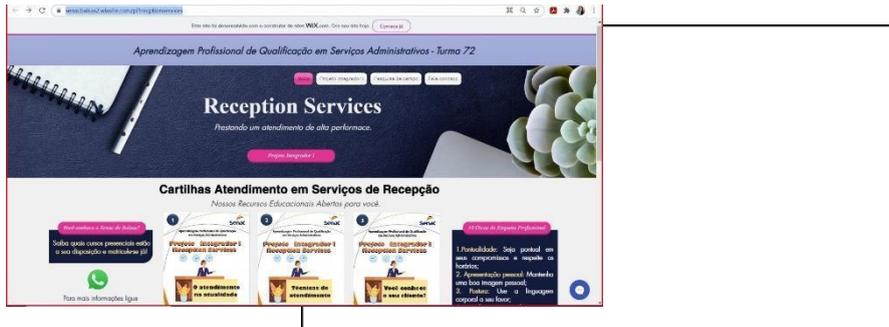


Figura 1. Página principal do site Reception Services no Wix.



Figura 2. REAs disponíveis na página principal do site Reception Services no Wix.

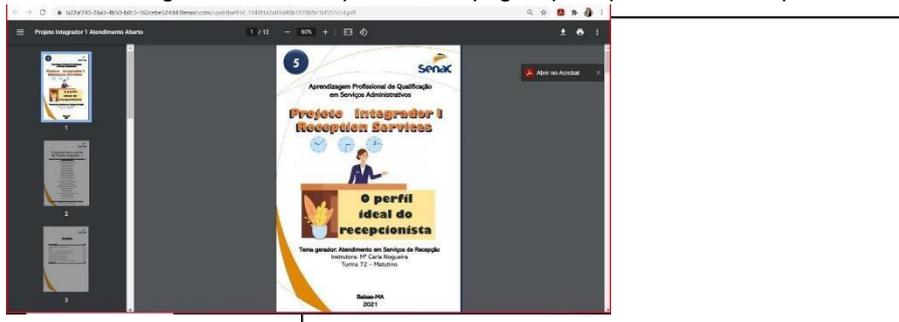


Figura 3. Cartilhas (REAs) disponíveis na página principal do site Reception Services no Wix.



**XVII CONGRESSO
INTERNACIONAL
DE TECNOLOGIA
NA EDUCAÇÃO**

Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

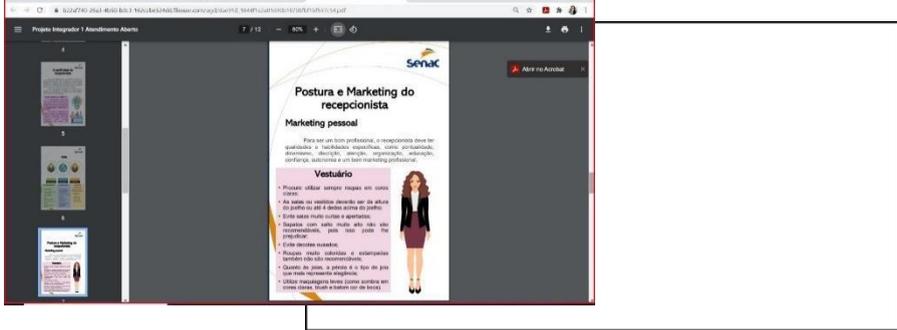


Figura 4. Cartilhas (REAs) disponíveis na página principal do site Reception Services no Wix.



Figura 5. Aba descritiva do Projeto Integrador 1 do site Reception Services no Wix.



Figura 6. Aba descritiva da Pesquisa de campo disponível no site Reception Services no Wix.

As figuras 7 e 8 expõem os resultados dos questionários de pesquisa elaborados no Google Formulários para captar a opinião dos clientes e profissionais acerca do atendimento prestado na cidade de Balsas e região. A aplicação dos questionários ocorreu de forma eletrônica no período de janeiro a março de 2021. Essa pesquisa teve o propósito de levantar os pontos fortes e fracos no que se refere ao Atendimento em Serviços de Recepção e está disponível na terceira aba do site *Reception Services*.

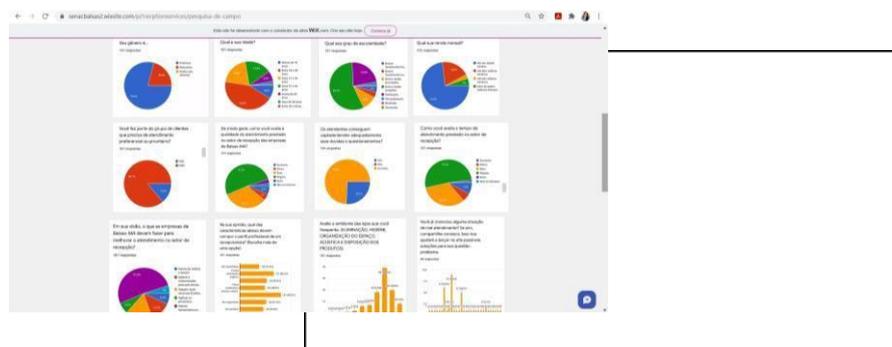


Figura 7. Resultados da Pesquisa de campo aplicada aos clientes e disponibilizada no site Reception Services no Wix.

Ao analisar os resultados da figura 7 notou-se que, o público feminino interagiu em 79,2% das respostas. A idade da maioria dos clientes entrevistados é relativamente jovem, pois a faixa etária que mais respondeu está entre 18 e 30 anos. Mais de 50% dos clientes possuem apenas o Ensino



XVII CONGRESSO
INTERNACIONAL
DE TECNOLOGIA
NA EDUCAÇÃO

Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

Médio completo, sendo o segundo maior índice a graduação. Quanto ao quesito renda, mais de 73% dos clientes ganha até um salário mínimo. No que concerne ao atendimento prioritário apenas

13,9% dos sujeitos pesquisados necessitam desse tipo de atendimento.

O tempo de atendimento em sua maioria (51,5%) foi avaliado como regular, enquanto 32,7% dos clientes pontuaram como bom. Em se tratando do assunto treinamento, mais de 50% dos clientes avaliaram que as empresas de Balsas-MA e região devem ofertar qualificação a seus funcionários para que melhorem o atendimento prestado nos serviços de recepção. Aprimoramento da estrutura de atendimento também foi um aspecto levantado na pesquisa que resultou em nota 8 para 38,6% dos pesquisados, reforçando a necessidade de investimento em infraestrutura para melhor atender. E mais da metade dos clientes responderam que já vivenciaram uma situação de mal atendimento e se sentiram constrangidos com o ocorrido.

Em síntese, na opinião dos clientes a qualidade dos atendimentos permeia um índice “Regular”, de modo que sugeriram melhorias no layout, na apresentação dos colaboradores e no tempo de espera para atendimento. Destacaram, também, que muitos atendentes possuem dificuldade para compreender as demandas dos clientes, um possível reflexo da falta de atenção ou mesmo ausência do sentimento de empatia. Dentre os fatores que os clientes esperam perceber nos atendentes, a qualidade, o perfil profissional de atendimento, a comunicação clara e fluída, e a segurança da informação configuram-se como os principais.

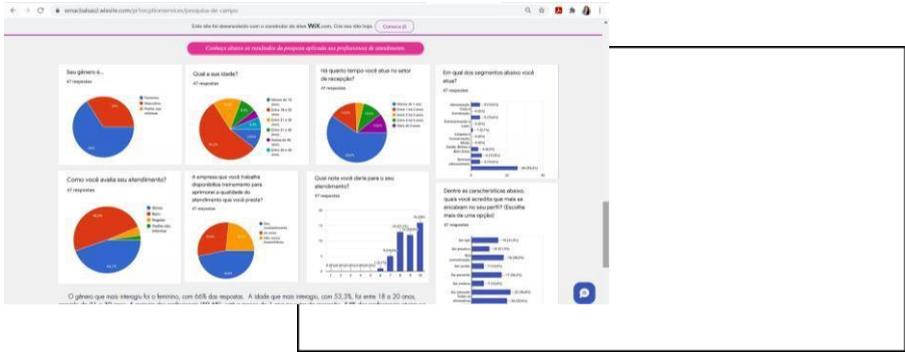


Figura 8. Resultados da Pesquisa de campo aplicada aos profissionais de atendimento e disponibilizada no site Reception Services no Wix.

Na figura 8, pesquisa aplicada aos profissionais de atendimento, é notável a prevalência de pessoas do sexo feminino, abrangendo um total de 66% dos entrevistados, sendo que a faixa etária (53,3%) desses profissionais oscila entre 18 e 30 anos, índice similar ao apurada na pesquisa aplicada aos clientes. Detectou-se que a maior parte dos profissionais (59,6%), está a menos de 1 (um) ano no setor de recepção, sendo que 54% desses atuam com a prestação de serviços direta ao consumidor. Quanto a autoavaliação do atendimento prestado, 48,9% dos profissionais se avaliaram com regular, já sinalizando pontos a serem melhorados como o foco na atividade, a paciência e a postura ética. Por outro lado, 44,7% dos pesquisados avaliaram o atendimento que prestam ao público como ótimo.



XVII CONGRESSO
INTERNACIONAL
DE TECNOLOGIA
NA EDUCAÇÃO

Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

No que se refere aos tipos de atendimento, 72,3% dos profissionais realizam atendimento pessoal, seguido de 38,3% via telefone e redes sociais. Dentre as características que compõe o perfil dos profissionais de atendimento, ser educado foi a de maior destaque (46,8%). Ao dar uma nota para o atendimento prestado, 34% dos profissionais pesquisados se autoavaliou como nota 10, seguido



de 27,7% que se avaliou com nota 8. Por fim, em relação ao aspecto treinamento ofertado pelas empresas, 46,8% dos pesquisados afirmaram que a empresa onde atuam investe na qualificação do colaborador visando o aprimoramento do atendimento nos serviços de recepção.

Após a conclusão da produção do site na Wix, alimentado com os dados das cartilhas do Projeto Integrador e das pesquisas aplicadas aos profissionais e clientes, os aprendizes compreenderam que a Aprendizagem Baseada em Projeto é de suma importância para a formação do jovem inserido no Programa Aprendizagem Profissional, uma vez que desperta no sujeito aprendente o desejo pelo questionamento, pesquisa, construção do conhecimento e propagação das boas práticas desenvolvidas ao longo do processo formativo.

Ao participar da construção do Projeto Integrador *Reception Services*, os discentes puderam ampliar suas habilidades no que concerne ao uso das plataformas digitais reconhecendo a importância das tecnologias para a formação na Educação Profissional. Nesse contexto, o Wix, assim como o Power Point, o Google Formulários e o Inshot representaram espaços virtuais de criação, edição e armazenamento dos produtos desenvolvidos durante o projeto. Além de compor um momento de resolução de problemas, o uso da ABP oportunizou os discentes a entrarem em contato com pessoas de gerações, etnias, orientação sexual, credos, gêneros e linguagens diferentes daquelas de sua convivência.

Conclusão

As mudanças globais e a expansão das plataformas digitais, solicitou dos docentes da Educação Profissional uma rápida reflexão quanto as metodologias aplicadas nos ambientes remotos de aprendizagem. As ações executadas nos projetos integradores tornaram-se ainda mais ativas e consolidaram a integração, o senso de colaboração e o empoderamento de professores e alunos rumo ao uso das ferramentas tecnológicas.

Diante do exposto, planejar o desenvolvimento de Projetos Integradores nos parâmetros da Aprendizagem Baseada em Projetos (ABP) é uma ação que tem ajudado as instituições de ensino a estruturar, de forma mais assertiva, suas práticas educacionais, acrescentando significado ao contexto pedagógico e engajando os alunos na resolução de problemas reais e de relevância social. Essa reflexão contribuiu para o desenvolvimento do Projeto Integrador– *Reception Services* que, ao ser associado à metodologia ativa Aprendizagem Baseada em Projetos, atingiu seu objetivo, direcionando os aprendizes do curso Aprendizagem Profissional de Qualificação em Serviços Administrativos do Senac de Balsas-MA, a realizarem a construção de um site na plataforma Wix para armazenar os Recursos Educacionais Abertos produzidos durante as aulas remotas. Esse exercício aumentou a motivação, o engajamento, o senso crítico, investigativo, colaborativo e empreendedor dos alunos.

Pode-se afirmar que as pesquisas direcionadas aos clientes e aos profissionais compuseram as



XVII CONGRESSO
INTERNACIONAL
DE TECNOLOGIA
NA EDUCAÇÃO

Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

bases para a detecção das situações problemas, já que os resultados externaram com clareza a opinião dos clientes frente ao atendimento recebido e a visão dos profissionais quanto ao atendimento prestado.

Sendo a ABP uma metodologia exequível na Educação Profissional, conclui-se que o Projeto Integrador – *Reception Services* além de resultar na construção do site, das cartilhas, pesquisas e vídeo, também representou a edificação do diálogo “aluno-cliente-profissional” acerca de uma realidade social problematizadora, o atendimento, onde o envolvimento dos aprendizes no planejamento dos objetivos e etapas do projeto foi crucial para o seu sucesso. Muito além de propagar conteúdos curriculares, a partir de ensinamentos e/ou questionamentos, a Aprendizagem Baseada em Projetos aplicada ao Projeto Integrador buscou promover a aprendizagem tecnológica de forma colaborativa e significativa, à medida que estimulou a explosão de ideias criativas e inovadoras focando no desenvolvimento de competências.

Referências

BACICH, Lilian; MORAN, José. **Metodologias ativas para uma educação inovadora**. Porto Alegre: Penso, 2018.

BARBOSA, Eduardo Fernandes; MOURA, Dácio Guimarães de. Metodologias ativas de aprendizagem na educação profissional e tecnológica. **Boletim Técnico do Senac**, v. 39, n. 2, p. 48-67, 2013.

BENDER, W. N. **Aprendizagem baseada em projetos: educação diferenciada para o século XXI**. Porto Alegre: Penso, 2014.

DIESEL, A.; BALDEZ, A.; MARTINS, S. Os princípios das metodologias ativas de ensino: uma abordagem teórica. **Revista Thema**, Pelotas-RS, v. 14, n. 1, p. 268-288, fev. 2017.

MORAN, J. M. Mudando a educação com metodologias ativas. **Coleção mídias contemporâneas - convergências midiáticas, educação e cidadania: aproximações jovens**. Ponta Grossa, PR: Editora UEPG, v. 2, 2015.

PERRENOUD, P. **Dez novas competências para ensinar**. Porto Alegre: Artmed Editora, 2000.

PIRES, João. **Educação e tecnologias**. São Paulo: Editora Senac, 2020.

SABER SENAC. **Ferramentas tecnológicas para a educação presencial e não presencial**. Saber Senac, 2020. Disponível em: <<https://www.saber.senac.br/#!/course/2337>>. Acesso em 14 de julho de 2021.



XVII CONGRESSO
INTERNACIONAL
DE TECNOLOGIA
NA EDUCAÇÃO

Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

SABER SENAC. **Metodologias ativas de aprendizagem.** Saber Senac, 2020. Disponível em:
<<https://www.saber.senac.br/#/course/1863>> Acesso em 14 de julho de 2021.



XVII CONGRESSO
INTERNACIONAL
DE TECNOLOGIA
NA EDUCAÇÃO

Dilemas e desafios de um futuro presente: o que esperar da educação?

22 e 23 | setembro | 21

SENAC. DN. **Competência**. Rio de Janeiro, 2015b. (Documentos técnicos do Modelo Pedagógico Senac, 2). Disponível em: <http://www.extranet.senac.br/modelopedagogicosenac/arquivos/DT_2_Competencia.pdf>. Acesso em 13 de julho de 2021.

SENAC. DN. **Concepções e princípios**. Rio de Janeiro, 2015c. (Documentos técnicos do Modelo Pedagógico Senac, 1). Disponível em: <http://www.extranet.senac.br/modelopedagogicosenac/arquivos/DT_1_Concepcoes%20e%20Principios.pdf>. Acesso em 13 de julho de 2021.

SENAC DN. **Orientações sobre prática docente a distância**. Rio de Janeiro: Senac - Departamento Nacional, 2020.

SENAC. **Plano de curso**: aprendizagem profissional de qualificação em serviços administrativos. Rio de Janeiro: Senac - Departamento Nacional, 2016.

SENAC. DN. **Projeto integrador**. Rio de Janeiro, 2015e. (Documentos Técnicos do Modelo Pedagógico Senac, 4). Disponível em: <http://www.extranet.senac.br/modelopedagogicosenac/arquivos/DT_4_Projeto%20Integrador.pdf>. Acesso em 13 de julho de 2021.