

Workshop virtual: situação prática de aprendizagem no curso técnico em transações imobiliárias a distância

Virtual workshop: practical learning situation in the technical course in distance real estate transaction

*Cynthia Louzada Ferreira Giacomelli **Israel Freire Henzel *** Giancarlo Silva Giacomelli

Informações do artigo

Recebido em: 23/09/2022

Aprovado em: 19/05/2023

Palavras-chave:

Educação a distância. Transações imobiliárias. Workshop virtual.

Keywords:

Distance education. Real estate transactions. Virtual workshop.

Autores:

*Mestrado em Informática na Educação, pós-graduação em Docência para o Ensino Técnico, MBA em Gestão e Estratégia Empresarial, pós-graduação em Direito Empresarial, graduação em Direito e em Pedagogia, Técnica em Transações Imobiliárias.
clferreira@senacrs.com.br

**Pós-graduação em Educação Profissional, Administrador de Empresas, Técnico em Transações Imobiliárias.
ifhenzel@senacrs.com.br

***MBA em Gestão da Inovação, pós-graduação em Gestão de Projetos, pós-graduação em Docência para Educação Profissional, Administrador de Empresas.
gsgiacomelli@gmail.com

Como citar este artigo:

GIACOMELLI, Cynthia Louzada Ferreira; HENZEL, Israel Freire; GIACOMELLI, Giancarlo Silva. Workshop virtual: situação prática de aprendizagem no curso técnico em transações imobiliárias a distância. *Competência*, Porto Alegre, v. 16, n. 1, jun. 2023.

Resumo

A educação a distância mediada pelas tecnologias da informação e da comunicação é uma modalidade de ensino e aprendizagem que exige constantes atualizações e experimentações, especialmente devido ao fato de que a evolução tecnológica é constante e, por isso, impacta diretamente nos processos pedagógicos. O exercício da profissão de corretor de imóveis, que tem o curso técnico em transações imobiliárias como requisito básico (Lei Federal nº 6.530/78), exige o desenvolvimento de competências referentes à negociação de interesses e relacionamento interpessoal, entre outras importantes características para que seja bem desempenhado. Nesse sentido, a interação entre os alunos é um aspecto fundamental principalmente para o curso ofertado na modalidade a distância. Sob essa perspectiva, este relato de experiência pretende apresentar como um workshop virtual que propôs uma simulação de atendimento imobiliário pôde efetivamente contribuir para a formação profissional dos alunos, considerando, ainda, que se trata de um público adulto, com características de aprendizagem específicas.

Abstract

Distance education mediated by information and communication technologies is a teaching and learning modality that requires constant updates and experimentation, especially due to the fact that technological evolution is constant and, therefore, has a direct impact on pedagogical processes. The exercise of the profession of realtor, which has the technical course in real estate transactions as a basic requirement (Federal Law nº 6.530/78), requires the development of competences related to the negotiation of interests and interpersonal relationships, among other important characteristics for it to be well played. In this sense, the interaction between students is a fundamental aspect, especially for the course offered in the distance modality. From this perspective, this experience report intends to present how a virtual workshop that proposed a simulation of real estate service could effectively contribute to the professional training of students, considering, also, that it is an adult audience, with specific learning characteristics.

1 INTRODUÇÃO

A educação virtual mediada por tecnologias da informação e da comunicação, também conhecida por educação a distância, é uma modalidade de ensino e de aprendizagem em amplo desenvolvimento no Brasil. Primeiramente, pensa-se em vantagens como flexibilidade de horários e diminuição do deslocamento diário como aspectos que atraem os mais diversos públicos discentes que, em geral, apresentam dificuldades em conciliar os estudos com uma árdua rotina de trabalho. Mas, principalmente, o sucesso da educação virtual deve-se ao fato de que a tecnologia se faz cada vez mais presente em todas as esferas da vida atual, de maneira que a educação mediada por tecnologias é uma evolução coerente e inevitável.

Diante desse cenário, os modelos pedagógicos e os recursos didáticos também evoluem. Ainda, uma das maiores dificuldades na educação a distância é a interação entre os colegas e professores, de forma que, dependendo do curso ofertado, a interação e o contato mais próximos são fundamentais para a formação, o que se configura um grande desafio para aqueles que planejam e conduzem os cursos a distância.

A formação técnica em transações imobiliárias exige do profissional, entre diversas competências, grande desenvoltura de relacionamento interpessoal, pois o cerne de sua atividade é o atendimento ao cliente e a negociação de interesses entre as partes.

Nesse sentido, o curso técnico em transações imobiliárias ofertado pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial na modalidade a distância (SENAC EaD) é focado no desenvolvimento de competências, entre as quais se destacam o planejamento de estratégias de atuação no mercado imobiliário, a elaboração de estratégias de relacionamento com o mercado e clientes de imóveis e a intermediação de processos de compra, venda, locação e permuta de imóveis. É de se considerar também que o público do curso é adulto, a maioria com outra formação técnica ou superior, que busca uma qualificação específica para atuar no mercado imobiliário, o que remete ao conceito de Andragogia popularizado por Malcolm Knowles em 1968.

Sob essa perspectiva, portanto, idealizou-se e aplicou-se um workshop virtual, com a finalidade de que os alunos vivenciassem uma situação prática de atendimento ao cliente com interesse em imóveis. A dinâmica foi conduzida por meio do Collaborate Ultra, da Blackboard, tendo sido apresentadas informações específicas para a condução da situação de aprendizagem, tais como atribuições de papéis, interesses do cliente e objetivos do atendimento, de forma que os resultados obtidos foram bastante positivos e de grande contribuição para a formação profissional dos alunos.

2 METODOLOGIA

O workshop virtual foi proposto aos alunos da unidade curricular “elaborar estratégias de relacionamento com o mercado e clientes de imóveis”, por meio de aviso no fórum de avisos do ambiente virtual de aprendizagem Blackboard, onde o curso técnico em transações imobiliárias é ofertado, sendo que os alunos deveriam manifestar interesse inscrevendo-se através de formulário criado no Google Forms e disponibilizado também no ambiente virtual.

De um universo de 321 alunos, 32 se inscreveram e foram previamente divididos em 16 duplas; no momento do workshop, 4 alunos não compareceram e então, participaram 14 duplas. Os alunos puderam interagir em salas individuais atribuídas a cada dupla por meio da ferramenta Collaborate Ultra, vinculada à Blackboard, nas quais pelo menos o microfone e o áudio deveriam ser ativados. Em data e horário pré-definidos, as duplas, acompanhadas por um tutor do curso, participaram da simulação de um atendimento em um plantão de vendas de imóveis, onde um aluno deveria atuar no papel do corretor e o outro, no papel do cliente. O corretor deveria atender e identificar o melhor imóvel para o cliente, com base nas seguintes diretrizes:

- disponibilizou-se uma lista de dez imóveis para o corretor, dos quais apenas três deveriam ser ofertados ao cliente;
- orientou-se ao cliente a interessar-se por apenas um dos imóveis constantes na lista, com base em informações que deveriam ser abordadas durante a conversa, tais como características específicas, localização e preço;
- o corretor deveria estar atento aos interesses do cliente, buscando informações relevantes para bem atendê-lo e, então, oferecer o imóvel “correto”.

Não foi estabelecido tempo máximo para a interação mas, em média, as simulações de atendimento duraram cerca de vinte minutos. Com o término da interação entre as duplas, todos os alunos participantes foram direcionados à sala principal no Collaborate Ultra (além das duplas participantes, outros alunos interessados puderam assistir ao workshop através de link próprio disponibilizado para esse grupo de alunos), quando então os tutores conduziram uma análise e debate com os alunos – que se manifestaram por chat e áudio – sobre as percepções da atividade realizada, o que durou cerca de 1 hora e 40 minutos.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O conceito de competência aplicada à educação foi formalizado através da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN - Lei nº 9.394/96), que prevê a colaboração dos entes federativos para a definição de competências que norteiam o ensino no Brasil. Nesse sentido, destaca-se o parecer CNE/CEB 16/99, que apresenta a reforma curricular da formação

profissional e entende a competência como “a capacidade de articular, mobilizar e colocar em ação valores, conhecimentos e habilidades necessários para o desenvolvimento eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho” (BRASIL, 1999). Ainda de acordo com o parecer:

“ [...] as empresas passaram a exigir trabalhadores cada vez mais qualificados. À destreza manual se agregam novas competências relacionadas com a inovação, a criatividade, o trabalho em equipe e a autonomia na tomada de decisões, mediadas por novas tecnologias da informação. A estrutura rígida de ocupações altera-se. Equipamentos e instalações complexas requerem trabalhadores com níveis de educação e qualificação cada vez mais elevados. As mudanças aceleradas no sistema produtivo passam a exigir uma permanente atualização das qualificações e habilitações existentes e a identificação de novos perfis profissionais (BRASIL, 1999).

É nesse sentido que o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), que se dedica à formação profissional de indivíduos para atuarem nos segmentos de comércio, serviços e turismo, adotou, em 2015, um modelo pedagógico com foco no desenvolvimento de competências, aplicável tanto para os cursos presenciais quanto para os cursos a distância. De acordo com o modelo pedagógico instituído (SENAC, 2018, p. 8), “competência é a ação/fazer profissional observável, potencialmente criativo, que articula conhecimentos, habilidades, atitudes e valores e permite desenvolvimento contínuo.”

Nesse sentido, para Perrenoud (2009), conhecimentos referem-se ao conjunto de saberes, enquanto habilidades são esquemas já construídos pelo indivíduo e aplicados a situações de seu cotidiano. As atitudes, por sua vez, são a aplicação dos conhecimentos e das habilidades em um contexto de resolução de determinada situação, que podem ser observadas por outros indivíduos.

Avançando na compreensão sobre as competências, Perrenoud (2004) apresenta um conceito importante: a mobilização. Para o autor, a mobilização refere-se à capacidade do indivíduo de adaptar, diferenciar, integrar e coordenar as operações mentais a fim de deslocá-las às situações concretas, práticas, transformando os conhecimentos e operacionalizando habilidades e atitudes. A mobilização é, portanto, a manifestação das competências.

No caso do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, de acordo com o modelo pedagógico da instituição (SENAC, 2015, p. 13):

“ [...] é possível que alguém tenha o conhecimento sobre um fazer, mesmo a ponto de descrever suas etapas e seus processos e, ainda assim, não seja capaz de executá-lo. Da mesma forma, pode-se dominar uma habilidade e apresentar as atitudes e os valores correlatos e não ser capaz de desempenhar o fazer bem feito. A condição de articular esses elementos, apresentada pela competência, desconstrói a tradicional ideia de linearidade do processo de ensino e

aprendizagem, na qual a teoria antecede a prática. Conhecimentos, habilidades, atitudes e valores profissionais devem ser construídos e desenvolvidos, simultaneamente, no mesmo e sinérgico movimento do desenvolvimento das competências que os mobilizam.

Percebe-se que a articulação das competências, portanto, é essencial e está intrinsecamente relacionada com o seu desenvolvimento. Para Silva (2012, p. 55):

“ [...] entende-se que, quando a situação demonstra ser recorrente, já existe uma série de recursos organizados, pertencentes ao sujeito. No entanto, quando a situação é nova, primeiro há um processo de busca, no qual os recursos mais adequados serão selecionados e mobilizados. Nesse sentido, em alguns casos, se uma ação fracassa, ou melhor, se o sujeito não é competente na situação, é em decorrência da falta de recurso, ou seja, dos elementos do CHA. Contudo, o sujeito pode possuí-los e mesmo assim não mobilizá-los.

Assim, para que as competências se efetivem, é preciso que o indivíduo combine os seus recursos internos com os recursos do meio. Para Le Boterf (2006, p. 61):

“ [...] para agir com competência, um profissional deve combinar e mobilizar tanto os recursos pessoais como os recursos do seu meio envolvente: torna-se difícil, mesmo impossível, ser competente sozinho e de forma isolada. Retire-se a um profissional as suas bases de dados, os seus ficheiros informáticos, os peritos ou os colegas que pode consultar, os seus suportes organizacionais, e ver-se-á se ele pode agir com competência.

Daí decorre o entendimento de que a mobilização das competências deve ocorrer em determinado contexto, meio, pois, só desse modo as competências podem ser expressas. O contexto é uma situação que, para que possa ser resolvida, requer a articulação de recursos internos e externos e, nesta oportunidade, enquanto resolve a situação apresentada, o indivíduo pode também construir novas competências, caracterizando-se um cíclico processo de aprendizagem.

Aqui, é fundamental destacar que o Plano de Curso do Curso Técnico em Transações Imobiliárias do SENAC (SENAC, 2016) ofertado na modalidade a distância prevê, para a competência “elaborar estratégias de relacionamento com o mercado e clientes de imóveis”, unidade curricular cujos alunos participaram do workshop, entre outros conhecimentos, habilidades e atitudes:

- O conhecimento de técnicas de atendimento – presencial e a distância, corretor on-line, marketing ativo;
- A habilidade de reconhecer necessidades e desejos do cliente;
- A atitude de ser proativo no desenvolvimento de estratégias de relacionamento.

Assim, é possível afirmar que o workshop virtual atuou como um importante objeto de aprendizagem, uma vez que, no cenário da educação a distância, os recursos tecnológicos e suas

mais diversas experimentações exercem fundamental influência no processo de desenvolvimento das competências. Nesse sentido, para Bulegon e Mussoi (2014, p. 61), é do professor:

“ [...] o desafio de propiciar condições que permitam ao estudante buscar por si mesmo os conhecimentos e experiências necessários para a aprendizagem, a partir das suas necessidades e interesses. A ideia é a de que o estudante aprende melhor quando envolvido numa interação ativa com o seu objeto de estudo. Não se trata apenas de aprender fazendo, trata-se de motivar o aluno na resolução de problemas reais em que seja mobilizada a sua atividade intelectual, de criação, de expressão verbal, escrita ou de outro tipo.

Observou-se que a interação ocorrida na situação de aprendizagem proposta relacionou-se diretamente com as técnicas de atendimento e com a identificação das necessidades e interesses do cliente, bem como com uma postura proativa na abordagem ao pretendo comprador. Uma vez que o atendimento imobiliário simulado exigiu que o aluno assumisse um papel prático na intermediação de compra e venda de imóveis, permitiu-se que o aluno efetivamente pudesse desenvolver e mobilizar competências importantes para a sua atuação no mercado imobiliário.

Outro aspecto que deve ser destacado no contexto do workshop é o público discente para o qual foi aplicado, qual seja, adultos majoritariamente com outra formação técnica ou superior, o que remete ao conceito de andragogia.

Embora primeiramente utilizado em 1833, o termo andragogia solidificou-se em 1967 e foi popularizado por Malcolm Knowles em 1968 (KNOWLES; HOLTON III; SWANSON, 2009). Knowles, Holton III e Swanson (2009) comentam que é preciso distinguir os conceitos de andragogia e de pedagogia.

Para os autores, o modelo pedagógico desenhado para crianças atribui ao professor total responsabilidade sobre a aprendizagem do indivíduo, de forma que aos alunos desempenham um papel de submissão diante do processo educativo. Por outro lado, o modelo andragógico enfatiza preceitos como o fato de que os adultos entram na atividade educacional com maior experiência do que as crianças, percebem a importância do aprendizado para as situações da vida real e respondem melhor às motivações internas do que às externas.

Nesse sentido, Moore e Kearsley (2008, p. 197) afirmam que:

“ [...] a maior parte dos alunos envolvidos em educação a distância é formada por adultos. Toda pessoa que participa da elaboração e do ensino de cursos precisa compreender as motivações do adulto para participar de um programa de aprendizado a distância e o que isso significa em termos de criação e veiculação de tais programas. Os adultos possuem muitas preocupações em suas vidas (trabalho, família, vida social), e a educação a distância precisa incluir essas

preocupações como recursos na elaboração e instrução, e também como fontes potenciais de problemas que podem dificultar o estudo.

Palloff e Pratt (2004, p. 23) comentam que a flexibilidade da educação virtual é uma das vantagens que atraem o público adulto:

“ [...] tem-se como um fato dado que os alunos que estudam on-line são adultos, pois essa espécie de aprendizagem, que se dá em qualquer lugar e a qualquer hora, permite-lhes continuar trabalhando em turno integral sem deixar de também dar atenção à família.

Para Knowles, Holton III e Swanson (2009), o modelo de ensino para adultos é caracterizado como um processo no qual o aluno é o protagonista, de forma que não recebe conteúdos passivamente, mas reflete em busca de um sentido para o que está aprendendo, considerando sua realidade social e objetivos de vida.

Dessa forma, ao serem inseridos em uma situação prática de atendimento imobiliário, os alunos puderam refletir sobre sua futura atuação profissional, identificando pontos fortes e aspectos de melhoria para que possam atingir resultados positivos no mercado imobiliário. A interação entre os alunos e os tutores do curso foi um dos pontos positivos do workshop, uma vez que, como comentam Oliveira, Souza e Rodrigues (2019, p. 1638),

“ [...] a melhor forma que o aluno tem para internalizar os conhecimentos adquiridos em sala de aula, seja virtual ou presencial, é através das interações existentes dentro da comunicação com outros estudantes. Este ambiente colaborativo, têm o intuito que os alunos obtenham uma construção do aprendizado de forma mais profunda e significativa, dando estímulos necessários para que haja debates e discussões sobre os mais variados pontos de vista.

Destaca-se que, embora a situação de aprendizagem tenha sido virtual, com uso de recursos tecnológicos próprios para a educação a distância, a simulação referia-se a um atendimento presencial, que é mais comum na prática imobiliária. É possível afirmar que esse aspecto enriqueceu ainda mais o workshop realizado, comprovando que a educação a distância pode oferecer excelentes recursos de aprendizagem, desmistificando a ideia de que as características próprias da modalidade podem causar prejuízos à formação dos alunos.

As percepções acerca de seus posicionamentos e reações diante da situação proposta trouxeram grande motivação para a continuidade dos alunos no curso, bem como para o aprofundamento dos estudos. É o que se percebeu nas manifestações dos alunos durante o workshop e nos comentários anônimos recebidos pelos tutores do curso nos dias que se seguiram à situação de aprendizagem, entre os quais se destacam:

- “Tudo foi importante, saber acerca das necessidades dos

clientes, saber ouvir e principalmente nossa evolução ao longo do curso.”;

- “Aprendi que um pequeno detalhe faz toda importância.”;
- “Achei muito rica a experiência, foi a minha primeira experiência simulada como corretora e fui totalmente sem expectativa mas saí super satisfeita.”
- “Na minha dinâmica meu cliente não tinha real intenção de compra e ele só me revelou após o atendimento, porém manteve a postura e resiliência conforme somos orientados no conteúdo do curso, para que as portas se mantivessem abertas para negócios futuros e isso deixou o cliente satisfeito e fidelizado mesmo sem realizar a compra.”;
- “Experiência impar, Meu conhecimento foi engrandecido por essa iniciativa e início de minha caminhada.”

Os resultados obtidos, portanto, coadunam-se com a ideia de que a interação nos cursos a distância contribui para a motivação, para a aprendizagem e para o desenvolvimento de competências dos alunos. Para Jany e Cruz (2014, p. 236):

“[...] as atividades num AVEA podem proporcionar situações de interação em que os envolvidos trabalham em conjunto em prol de um objetivo, que se origina na convivência social para depois internalizar e concretizar o desenvolvimento individual.

Por fim, cumpre destacar alguns pontos de melhoria para as próximas oportunidades de realização do workshop, como por exemplo, o fornecimento de um certificado de participação aos alunos, o que pode melhor qualificá-los na busca por um estágio.

Outro aspecto a ser melhorado é a utilização do recurso Collaborate Ultra da plataforma Blackboard. A ferramenta não é intuitiva e permite a edição de apenas uma sala individual por vez, o que gerou um atraso considerável para o início do workshop, tendo em vista que foi necessário criar 14 salas para que as duplas pudessem interagir.

4 CONCLUSÕES

O objetivo central da realização do workshop virtual foi proporcionar aos alunos do curso técnico em transações imobiliárias uma oportunidade de interação com os colegas através de uma situação prática de aprendizagem, qual seja, a simulação de um atendimento imobiliário. Embora alguns aspectos possam ser aprimorados para próximas oportunidades – utilização de outra ferramenta para a realização do workshop e fornecimento de certificado aos alunos – pode-se afirmar que a experiência teve resultados bastante positivos.

Uma das principais competências de um técnico em transações imobiliárias é a elaboração de estratégias de

relacionamento com o cliente. Assim, o workshop virtual, além de permitir que o aluno vivenciasse uma situação corriqueira no seu futuro exercício profissional, possibilitou que os alunos e os tutores pudessem conversar e debater suas impressões imediatamente após a simulação de atendimento, o que contribuiu para o desenvolvimento de competências profissionais importantes e para a motivação dos alunos na continuidade do curso. A simulação de atendimento e a consequente análise de seus desdobramentos permitiram que os alunos refletissem sobre sua atuação e posicionamento, relacionando-os com as expectativas e as peculiaridades do mercado imobiliário.

Por fim, é importante comentar que, embora a simulação de atendimento vivenciada de forma virtual referia-se a uma situação presencial, essa adaptação foi recebida com naturalidade pelos alunos, de forma que não surgiram comentários quanto a isso. É possível afirmar, portanto, que o workshop virtual não trouxe prejuízos aos alunos comparativamente à hipótese de um workshop presencial.

Nesse sentido, observa-se também que o uso das tecnologias na educação, especialmente na educação a distância, pode ser uma excelente ferramenta de ensino e aprendizagem, muitas vezes oferecendo mais oportunidades do que o ensino presencial: o curso técnico em transações imobiliárias a distância do SENAC EaD reúne alunos de todo o Brasil que, dificilmente, poderiam interagir e trocar experiências como se verificou no workshop virtual realizado.

Referências

BRASIL. Lei n. 6.530, de 12 de maio de 1978. Dá nova regulamentação à profissão de Corretor de Imóveis, disciplina o funcionamento de seus órgãos de fiscalização e dá outras providências. 1978. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6530.htm>. Acesso em: 25 jun. 2022.

_____. Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação. 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm>. Acesso em: 25 jun. 2022.

_____. Parecer CNE/CEB n. 16, de 05 de outubro de 1999. Trata das diretrizes curriculares nacionais para a educação profissional de nível técnico. 1999. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf_legislacao/rede/legisla_rede_parecer1699>.

pdf>. Acesso em: 25 jun. 2022.

BULEGON, A. M.; MUSSOI, E. M. Pressupostos pedagógicos de objeto de aprendizagem In: TAROUCO, L. M. R. (org.) et al. **Objetos de aprendizagem: teoria e prática**. Porto Alegre: Evangraf, 2014. p. 54-75.

JANY, Fernandez B.; CRUZ, Dulce Márcia. Interação social em ambiente virtual de ensino e aprendizagem e sua contribuição no desempenho dos cursistas em uma formação continuada a distância. In: WORKSHOP DE INFORMÁTICA NA ESCOLA, 20. , 2014, Dourados. **Anais ...** Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2014 . p. 233-237. DOI: <https://doi.org/10.5753/cbie.wie.2014.233>.

KNOWLES, M. S.; HOLTON III, E. F.; SWANSON, R. A. **Aprendizagem de resultados: uma abordagem prática para aumentar a efetividade da educação corporativa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

LE BOTERF, G. Avaliar a competência de um profissional: três dimensões a explorar. **Reflexão RH**, Lisboa-Portugal, v. 1, n. 1, p. 60-63, jun. 2006. Disponível em: <<http://www.guyleboterf-conseil.com/Article%20evaluation%20version%20directe%20Pessoal.pdf>>. Acesso em: 17 jun. 2022.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **A educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

OLIVEIRA, Pamella Letícia Silva de; SOUZA, Adonis Justo de; RODRIGUES, Rodrigo. Identificação de pesquisas referentes ao engajamento de alunos em plataformas de LMS e suas relações com o desempenho acadêmico. Brazilian Symposium on Computers in Education (Simpósio Brasileiro de Informática na Educação - SBIE), [S.l.], p. 1631, nov. 2019. ISSN 2316-6533. Disponível em: <<http://ojs.sector3.com.br/index.php/sbie/article/view/8896/6449>>. Acesso em: 27 jun. 2022. doi:<http://dx.doi.org/10.5753/cbie.sbie.2019.1631>.

PALLOFF, R. M.; PRATT, K. **O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes on-line**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

PERRENOUD, P. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

_____. De uma metáfora a outra: transferir ou mobilizar conhecimentos? In: DOLZ, J.; OLLAGNIER, D. **O enigma da competência em educação**. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 47-64.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL. DEPARTAMENTO NACIONAL. **Plano de curso: técnico em**

transações imobiliárias: habilitação profissional técnica de nível médio. Rio de Janeiro, 2016. 41 p.

_____. **Diretrizes do modelo pedagógico Senac 2018**. Rio de Janeiro: Senac, 2018. Disponível em: <http://www.extranet.senac.br/modelopedagogicosenac/arquivos/Diretrizes_MPS_final_16.05.2018.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2022.

_____. **Competência**. Rio de Janeiro: Senac, 2015. (Coleção de documentos técnicos do modelo pedagógico Senac, v.2). Disponível em: <https://www.am.senac.br/anexos/modelopedagogico/2_Competencia.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2022.

SILVA, K. K. A. Mapeamento de competências: um foco no aluno da educação a distância. 2012. 184 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/56370/000860556.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 17 jun. 2022.