





## Autores

Erinaldo Silva Oliveira

Daniel Nascimento e Silva

## Revisão

Djane de Sousa Barros

## Capa e Imagens

Capa desenhada usando recursos do Freepik.com

Template fornecido pelo site blog.hotmart.com

Elaboração pessoal dos autores e plataforma wix.com

## Finalização

Michelle Costa de Lima

---

O48m Oliveira, Erinaldo Silva.

Manual de criação de portfólio digital = Handbook of creation of digital portfolio. / Erinaldo Silva Oliveira, Daniel Nascimento e Silva. – 2019.  
35 f. : il.

Produto Educacional da Dissertação – Criação de um portfólio de cursos de extensão para o *Campus* Itaituba da Universidade Federal do Oeste do Pará. (Mestrado em Educação Profissional e Tecnológica). – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas, *Campus* Manaus Centro, 2019.

1. Educação profissional. 2. Curso de extensão. 3. Ações formativas. 4. Formação e desenvolvimento. I. Silva, Daniel Nascimento e. II. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas III. Título.

CDD 378.013

---

Elaborada por Márcia Auzier CRB 11/597

## DESCRIÇÃO TÉCNICA DO PRODUTO

**Origem do produto:** Trabalho de Dissertação “Criação de um portfólio de cursos de extensão para o Campus Itaituba da Universidade Federal do Oeste do Pará”.

**Área de conhecimento:** Ensino.

**Público-alvo:** Gestores, Professores e Alunos da Educação Profissional e Tecnológica.

**Categoria deste produto:** Manual de ensino-aprendizagem para gestores, professores e alunos da Educação Profissional e Tecnológica.

**Finalidade:** Contribuir com o ensino-aprendizagem através de processo educativo compartilhado, ativo, construtivo e em multiplicidade.

**Estruturação do produto:** Está organizado em três unidades: a primeira unidade apresentará a relação entre a instituição de EPT e o ambiente; a segunda, trata do processo de construção de um portfólio e, a terceira, apresenta um modelo de portfólio desenvolvido segundo o processo de construção apresentado.

**Registro do produto/ano:** Biblioteca Paulo Sarmiento do IFAM – Campus Manaus Centro, 2019.

**Avaliação do produto:** 506 (quinhentas e seis) organizações e 3 (três) professores que compuseram a comissão examinadora de Defesa da Dissertação.

**Disponibilidade:** Irrestrita, preservando-se os direitos autorais bem como a proibição do uso comercial do produto.

**Divulgação:** Em formato digital.

**Instituições envolvidas:** Instituto Federal do Amazonas e Universidade Federal do Oeste do Pará.

**Url:** <http://www2.ifam.edu.br/profept>

**Idioma:** Português

**Cidade:** Manaus

**País:** Brasil

## RESUMO

---

Este Manual é produto da dissertação de mestrado “Criação de um portfólio de cursos de extensão para o Campus Itaituba da Universidade Federal do Oeste do Pará”. O produto é uma ferramenta voltada à construção de um específico produto educativo, o portfólio digital, o qual trata-se de meio de demonstração e comprovação de aprendizados e reflexões ocorridas durante determinado processo ou período investigativo. Sendo também um recurso educativo que permite a comunicação de forma inovadora e diferenciada. A intenção é propor um processo de ensino-aprendizagem em que o aluno seja entendido como sujeito ativo, estimulado a construir sua própria aprendizagem e seu percurso de investigação ou conhecimento de forma criativa e coletiva, aprendendo de maneira autônoma e participativa. Dessa maneira, o objetivo é demonstrar um processo de ensino e aprendizagem que permita ao aluno desenvolver novos conhecimentos, identificando novas descobertas em um processo educativo compartilhado, ativo, construtivo e em multiplicidade, demonstrando aprendizados e reflexões materializados em um produto educativo construído através de um método científico e tecnológico (NASCIMENTO-E-SILVA, 2018). A pesquisa identificou que os portfólios podem ser elaborados para os mais variados propósitos, com isso se apresenta uma proposta de ensino-aprendizagem que visa direcionar ao uso produtivo de tecnologias digitais, desenvolvendo a prática reflexiva em um método moderno de ensino, com o intuito de gerar diversas competências, como a habilidade de trabalho em conjunto, criatividade, iniciativa, tomada de decisão e capacidade empreendedora, competências essas extremamente necessárias na sociedade tecnológica e no mundo do trabalho atual.

**Palavras-chave:** Portfólio digital. Recurso educativo. Tecnologias digitais.

## ABSTRACT

---

This handbook is a product of the master dissertation "Creation of a portfolio of extension courses for the Itaituba Campus of the Federal University of the West of Pará". The product is a tool aimed at the construction of a specific educational product, the digital portfolio, which is a means of demonstrating and proving learning and reflections during a given process or investigative period. It is also an educational resource that allows communication in an innovative and differentiated way. The intention is to propose a teaching-learning process in which the student is understood as an active subject, stimulated to construct his own learning and his research or knowledge course in a creative and collective way, learning in an autonomous and participative way. In this way, the objective is to demonstrate a teaching and learning process that allows the student to develop new knowledge, identifying new discoveries in a shared educational process, active, constructive and multiplicity, demonstrating learning and reflections materialized in an educational product built through a scientific and technological method (NASCIMENTO-E-SILVA, 2018). The research identified that the portfolios can be elaborated for the most varied purposes, with which a teaching-learning proposal is presented that aims to direct to the productive use of digital technologies, developing the reflexive practice in a modern method of teaching, with the intention of generate diverse skills, such as the ability to work together, creativity, initiative, decision making and entrepreneurial skills, skills that are extremely necessary in today's technological society and the world of work.

**Key-words:** Digital portfolio. Educational resource. Digital technologies.

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	09
OBJETIVO E PÚBLICO-ALVO	11
UNIDADE 1 A relação instituição de EPT e ambiente	13
UNIDADE 2 O processo de construção de um portfólio	18
UNIDADE 3 Apresentação de um modelo de portfólio	25
REFERÊNCIAS	32

# LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Tipos de portfólios segundo o propósito.	20
Figura 02 – Processo de construção de um portfólio.	23
Figura 03 – Página inicial do portfólio digital.	26
Figura 04 – Etapas para a elaboração do portfólio.	27
Figura 05– Página inicial do portfólio versão <i>PDF</i> .	28
Figura 06 – Página inicial do portfólio digital <i>on-line</i> .	29
Figura 07 – Página do curso Atendimento ao Público.	30
Figura 08 – Formulário de contato.	31



# APRESENTAÇÃO

Este manual é um material didático voltado à construção de um específico produto educativo, o portfólio digital, o qual trata-se de um meio de demonstração e comprovação de aprendizados e reflexões ocorridas durante determinado processo ou período investigativo (VAUGHAN; FLORENTINE; CARTER, 2014). É uma das exigências do Curso de Mestrado em Educação Profissional e Tecnológica (PROFEPT), do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM).

O produto é fruto de pesquisa envolvendo diversas organizações de determinado macroambiente, visando a identificação, catalogação e compartilhamento das necessidades ambientais de cursos de extensão profissionais, resultando na criação de um produto teórico-prático-reflexivo.

O trabalho está organizado da seguinte maneira: a primeira unidade apresentará a relação entre a instituição de EPT e o ambiente; a segunda, trata do processo de construção de um portfólio e, a terceira, apresenta um modelo de portfólio desenvolvido segundo o processo de construção apresentado.



# **OBJETIVO E PÚBLICO-ALVO**

O objetivo é demonstrar um processo de ensino e aprendizagem que permita ao aluno a construção do seu próprio conhecimento, identificando novas descobertas em um processo de ensino-aprendizagem compartilhado, ativo, construtivo e em multiplicidade. Divulgando aprendizados e reflexões materializados em um produto educativo, apresentando ferramentas que visam direcionar ao uso produtivo de tecnologias digitais.

O Portfólios podem ser elaborados para os mais variados propósitos (TREVIT; MACDUFF; STEED, 2014), por isso o público-alvo são gestores, professores e alunos da Educação Profissional e Tecnológica.

## **UNIDADE 01**

# **A RELAÇÃO INSTITUIÇÃO DE EPT E AMBIENTE**

Vários autores destacam a importância do ensino, pesquisa e extensão das universidades como suprimento de várias necessidades do ambiente (MACHADO; AZEVEDO, 2015; ARAÚJO; HYPÓLITO, 2016; FERRAZ *et al.*, 2017; FLORIANO *et al.*, 2017). Esses benefícios vão desde a contribuição para o desenvolvimento e a melhoria da qualidade de vida da sociedade à democratização do conhecimento acadêmico. Uma razão para se estudar a relação destas instituições com o seu ambiente externo é a sua importância para o desenvolvimento socioeconômico, através do impulso à profissionalização, qualificação e ação na emancipação de indivíduos, incentivando a investigação por produtos e serviços que transformem a vida das pessoas de maneira coletiva. Trata-se também de uma relação de compartilhamento e difusões de informações que se transformariam em informações estanques, se não houvesse essa intenção.

A Lei nº 9.394/96, Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira (BRASIL, 1996), em seu Art. 43, deixa evidente, nas oito finalidades da Educação Superior, que é uma de suas finalidades desenvolver o ensino, pesquisa e extensão, aproximando-se do meio social no qual está inserida e a ele prestando serviços. Portanto, as Instituições de Ensino Superior devem contribuir com o desenvolvimento e divulgação do conhecimento científico, que, na sua forma aplicada, acaba por tornar possível também a criação de novas tecnologias que modificam e desenvolvem regiões.

As instituições ainda suprem a demanda por formação e qualificação profissional, proporcionando liberdade, em vários sentidos, para as pessoas, assim como a liberdade financeira e mobilidade social, atuando na melhoria econômica e na qualidade de vida dos indivíduos. Com a profissionalização é possível ainda a melhoria dos serviços prestados por diversos profissionais à comunidade, como avanços na área

da saúde ou na produção industrial. Em suma ao responder corretamente às demandas, as instituições auxiliam no desenvolvimento de regiões.

No suprimento de uma necessidade, como, por exemplo, a qualificação de indivíduos na área da saúde, inclui em seu desdobramento uma série de consequências mediatas e imediatas, como a melhoria econômica, aumento de emprego, melhoria na qualidade de vida de outras pessoas, etc. De forma semelhante, a criação de novas tecnologias que visem ao bem-estar coletivo, como novas formas de purificação de água, acabam por ter uma amplitude de soluções ambientais muito maior que apenas a primeira ação imediata. Como melhoria da qualidade de vida, no leque de benefícios de uma única nova tecnologia, estão a liberdade econômica ou financeira, maior desempenho profissional ou organizacional, surgimento de novos produtos e mais empregos.

Para Neiva Filho, Vasconcelos e Lopes (2015) a principal intenção da Educação Profissional é a criação de cursos que supram a necessidade do mercado de trabalho. A razão disso é que essas instituições têm prioridade no desenvolvimento local, regional e até nacional, oferecendo cursos para os trabalhadores que buscam se qualificar ou até ampliar suas qualificações existentes, visando a estarem preparados para as necessidades e alterações do mundo do trabalho. Trata-se de tentar suprir também as necessidades do modelo econômico, contribuindo para a riqueza da nação ao fornecer ao mercado profissionais com formações atualizadas e em sintonia com as demandas do setor produtivo.

Demai (2017) entende que a intenção curricular da Educação Profissional e Técnica é a de aperfeiçoar perfis profissionais e competências que respondam a necessidades formativas de acordo com funções e demandas do mundo do trabalho, processos gerenciais e produtivos. Isso significa satisfazer as necessidades e oportunidade profissionais surgidas ou oportunizadas de acordo com as mutações do

sistema de produção, isto é, um ensino de acordo com as necessidades das organizações e dos novos processos de trabalho, que, no atual modelo de sociedade, se modificam rápido e constantemente.

Para Nakauth, Nakauth e Gregório (2017) a Educação Profissional e Tecnológica deve ultrapassar o compromisso apenas com o desenvolvimento econômico e tecnológico. Para eles, a intenção é que consiga atuar de forma a inserir a cidadania nos indivíduos. As instituições atuariam também em mais outra necessidade, o resgate da cidadania de parte da população, qualificando-a, profissionalizando-a e incluindo essas pessoas no setor produtivo da sociedade, tornando-os indivíduos ativos no corpo social.

Freitas e colaboradores (2017) concordam com Nakauth, Nakauth e Gregório (2017) ao mostrar que, além de visar a contribuir com o fortalecimento dos ambientes de trabalho, o processo educativo ainda deve satisfazer a formação crítica e cidadã dos estudantes. Isso quer dizer que além de objetivar a contribuir na profissionalização dos indivíduos, as instituições devem visar, também, a sua maturidade como cidadão consciente de seu papel na sociedade. É necessário formar um indivíduo que saiba analisar e processar de maneira reflexiva fatos e informações e se posicionar em suas relações sociais de maneira digna, competente, honesta e ética, com total ciência de seus direitos e deveres como componente da comunidade na qual se encontra.

Para Monteiro e colaboradores (2017), o que caracteriza a Educação Profissional dos últimos dez anos é a concepção de desenvolvimento considerando os arranjos produtivos locais. Verificam-se as potencialidades do ambiente no qual a instituição está inserida, para a partir daí ou mesmo a partir da definição dessas potencialidades, agir de maneira a buscar o desenvolvimento justo e igualitário, atuando e desenvolvendo as mudanças desejadas e necessárias no ambiente. Disso depreende-se a importância de uma adequada catalogação desse



potencial produtivo, o que facilitará as ações e atuações institucionais.

O ambiente atual é exigente por resultados organizacionais através das pessoas (SILVA; SCHWERTNER, 2018). Isso implica em admitir que as organizações precisam estar constantemente inovando seus processos e metodologias de trabalho. O que gera a demanda por profissionais competentes, sendo a Educação Profissional uma das formas de fornecer ao ambiente o perfil de profissional desejado. Para isso, é necessário que a Educação Profissional esteja amparada em um modelo de educação e ensino que saiba direcionar indivíduos para o uso de tecnologias e seja capaz de gerar competência nas pessoas.

Dessa forma, esse manual demonstra os passos que devem ser obtidos para a criação de um portfólio digital. Dentre as diversas competências que podem ser geradas através deste processo de Educação Profissional, apresenta-se a capacidade de trabalho em conjunto, compreensão de todas as etapas de um processo de produção tecnológica, criatividade, iniciativa, capacidade de decisão e capacidade empreendedora (LAPOLLI; FRANZONI; BELLO, 2014), dentre outras. Como meio de ensino, visa dentre outros objetivos direcionar ao uso produtivo de tecnologias digitais, focando em apenas uma parte do tripé (ensino, pesquisa e extensão) que alicerça as instituições de ensino superior, ou seja, o ensino da construção de uma nova tecnologia.

## **UNIDADE 02**

# **O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DE UM PORTFÓLIO**

A primeira atitude ao iniciar ou para implementar a criação de um portfólio é planejar e a segunda é organizar (AMAYA *et al.*, 2013). Significa dizer que é necessário estabelecer as metas a serem traçadas e definir os objetivos a serem alcançados com a ferramenta. É preciso definir o que será divulgado, o público interessado e a que ou a quem se destinarão as informações. Outro passo importante é a definição de *layout*, estrutura do produto, bem como o local em que será divulgado. Também é necessário organizar as informações iniciais disponíveis, como referencial teórico ou metodologias e estratégias de pesquisa e coletas de dados.

Hashim, Ruhizan, e Rohani (2015) mostram a grande importância do planejamento prévio. É necessário planejamento muito detalhado sobre todos os aspectos que irão compor o portfólio. Ainda é preciso certificar-se de que o portfólio a ser construído tenha acima de tudo a intenção de atender as necessidades do público interessado. Outro aspecto importante é o cuidado, ou seja, deve-se partir de um processo cauteloso, prudente, o que leva a crer que não poderá ser criado a partir de decisões imediatistas ou apressadas. Por isso é importante detalhar todas as necessidades para assegurar que o produto desenvolvido esteja de acordo com os objetivos a que se destina.

Para Rezgui, Mhiri, Ghédira (2017), é necessário definir qual é o propósito do portfólio, pois cada portfólio tem um tipo de modelagem a ser formalizada. Com relação ao propósito, os autores sugerem várias definições da ferramenta, cada uma delas conceituadas conforme seus objetivos, como demonstra a figura 01 (um):

Figura 01 – Tipos de portfólios segundo o propósito.

Portfólio de aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visa documentar a aprendizagem e o progresso de um indivíduo no decorrer do tempo.</li></ul>
Portfólio de avaliação	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procura expor o desenvolvimento do aprendizado e atividades realizadas em determinadas áreas, ligando evidências a critérios de desempenho. Demonstra os artefatos do progresso obtido durante determinado período conforme o resultado esperado de um processo educativo.</li></ul>
Portfólio de apresentação	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visa evidenciar o aprendizado ou realizações de forma convincente ou conclusiva.</li></ul>
Portfólio de desenvolvimento pessoal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Busca refletir sobre aprendizagem e experiências, identificar metas e fazer planos para alcançá-las e registrar progresso obtido.</li></ul>
Múltiplo Portfólio aberto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permite que vários indivíduos participem no desenvolvimento de conteúdo e apresentação</li></ul>

FONTE: Rezgui, Mhiri, Gh´edira, (2017).

Para Chang *et al.* (2013), a escolha do tipo ou modelo de portfólio não interfere no processo de criação e desenvolvimento, que deve envolver coleta, organização, reorganização e posterior apresentação de dados. Isso quer dizer que se trata de procedimento teórico-prático, em que primeiramente deve-se partir para a busca de informações em seguida ordenar, tratar e catalogar essas informações. De posse dessa catalogação faz-se a revisão reflexiva, reorganizando-se os dados coletados, transformando-os em informação e finalmente demonstrando as evidências da descoberta ou conhecimento da descoberta ou conhecimento adquirido.

Como parte do desenvolvimento do produto é necessário definir como se ocorrerá a construção da estrutura física do portfólio. Significa que após a definição da razão de ser do produto e de posse das impressões ou

evidências coletadas nas pesquisas ou atividades de aprendizagem, reorganizadas e transformadas, o próximo passo é a decisão da ferramenta de criação do portfólio.

Novamente Chang e colaboradores (2014) revelam que há uma infinidade de ferramentas que podem ser utilizadas para criar portfólios eletrônicos. Como exemplos os autores mostram o *Frontpage*, *Facebook*, *Plurk*, *Twitter* e *Wiki*. Percebe-se a grande amplitude que essa forma de conhecimento pode abranger, desde editores de páginas *web*, como o *Frontpage*, a ferramentas e mídias sociais, como o *Facebook* ou o *Twitter*. Alguns desses exemplos podem, inclusive, potencializar a divulgação do produto, atingindo um grande público. Percebe-se que o portfólio eletrônico não é produto estanque ou padrão, mas elaboração criativa que partirá da engenhosidade do aprendiz e seu tutor.

Baris e Tosun (2013) classificam os portfólios eletrônicos como um arquivo, no qual os trabalhos realizados são armazenados e posteriormente exibidos. A parte final cabe às intenções de divulgação dos autores. Baris e Tosun (2013) e Chang e colaboradores (2014) entendem as ferramentas de criação eletrônicas como suporte de elaboração já previamente planejada. Significa que lhes cabe receber e exibir o conhecimento teórico-prático já definido em outras circunstâncias, ou seja, trata-se de um repositório.

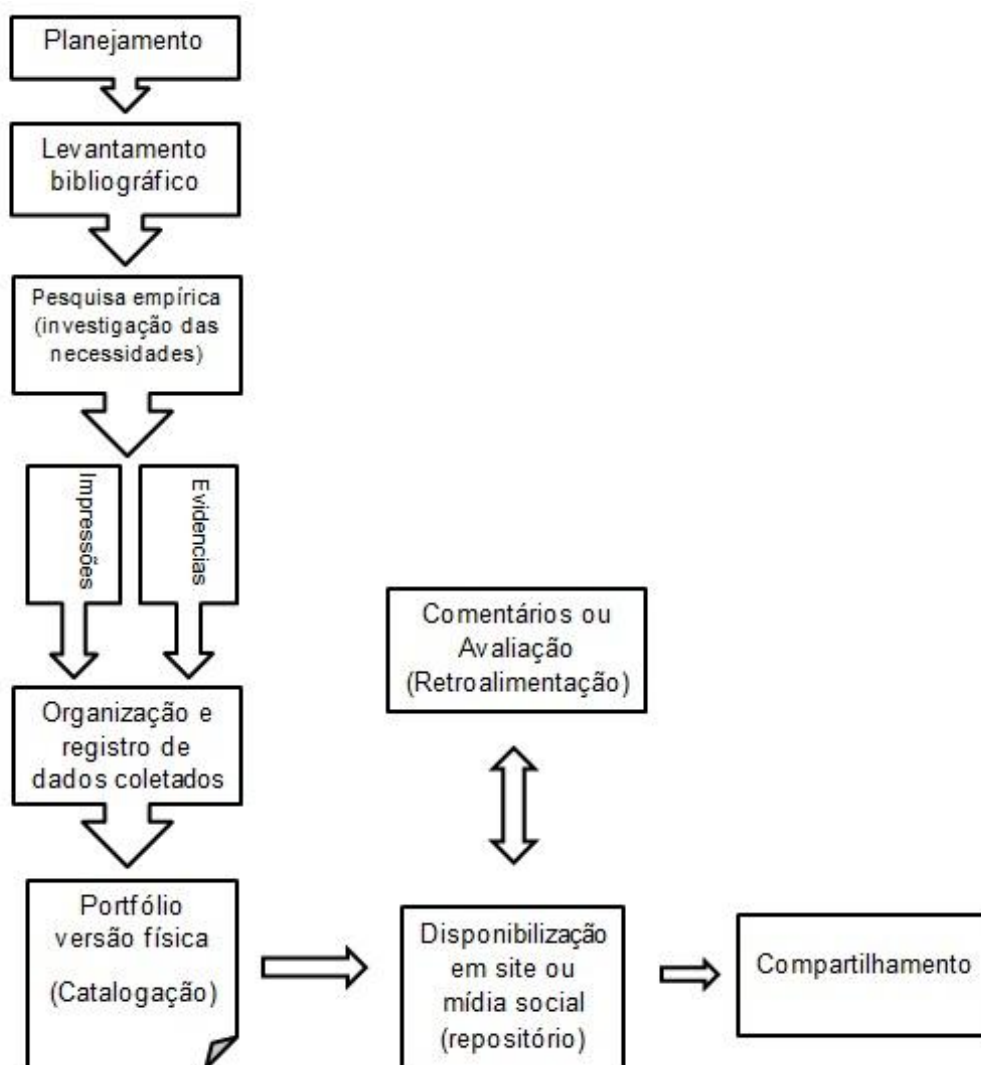
Tang e Lam (2014) adicionam mais um local que pode servir como outro lugar de criação e exibição de portfólio, o *blog*. O *blog* fornece um ambiente de construção coletiva e interativo, onde é possível a discussão, reflexão e avaliação de concepções individuais de práticas e experiências. Os autores novamente simplificam o repositório como lugar de demonstração das experiências e impressões adquiridas, ou seja, o *blog* torna-se também um ambiente fértil para a apresentação de

descobertas, fatos ou evidências e posterior divulgação e compartilhamento desse conhecimento. Isso torna possível, através de ferramentas como comentários ou opiniões, o conhecimento reflexivo, a dialética das primeiras impressões com a visão do público ao qual o portfólio se destina, gerando, assim, além de retroalimentação, conhecimento dinâmico e em contínuo processo construtivo.

Também se deve lembrar da necessidade de que o produto seja algo projetado para ser fácil de usar e de começar (STRUYVEN; BLIECK; ROECK, 2014). Desta maneira, não combinaria com sites de difícil compreensão de *layout*, com ambiente complexo ou confuso. A intenção é que, visando à popularização, seja claro e de simples compreensão. As informações devem ser objetivas, óbvias, conclusivas e permitir que o público a que se destina compreenda claramente o processo de conhecimento a ser demonstrado e que tenha espaço para interferências, visando à reflexão sobre o material apresentado. Conforme Chang, Lee e Mills (2017), deve-se aproveitar o acesso digital e hiperlinks para a integração de conhecimento. Isso implica em tirar proveito das mídias, redes sociais e demais ferramentas de comunicação digital para buscar a construção e propagação dinâmica das descobertas. A figura ao lado (figura 02) sintetiza o processo de construção de um portfólio.

A figura 2 (dois) demonstra que o processo de criação de portfólios inicia bem antes de sua disponibilização pública, sendo esta uma das últimas etapas da elaboração deste produto. Os primeiros passos são os momentos de planejamento e definições, como o objetivo que se pretende alcançar, o modelo a ser produzido, ou seja, seu *layout*, a ferramenta a ser utilizada para a concepção e por fim a sua finalidade ou propósito. Após isso, segue-se para a parte teórica do produto, procurando descobrir conceitos e aprofundar-se no tema de pesquisa.

Figura 02 – Processo de construção de um portfólio.



Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Imediatamente após a parte teórica, parte-se para sua comprovação prática, onde serão realizadas as investigações empíricas visando a coleta de impressões e evidências que comprovem ou demonstrem as descobertas obtidas, o que remete a coleta de dados que atestem as lacunas existentes no ambiente ou objeto investigado.

De posse dessas informações parte-se para a organização e registro (tratamento dos dados coletados) e, em seguida, para a catalogação das descobertas, ou seja, a inclusão e demonstração das

descobertas e conclusões obtidas com a pesquisa. A versão física do produto torna-se a primeira versão ou a versão impressa a ser preparada para a disponibilização no repositório digital, tecnicamente chamada de protótipo, que é uma versão criada *off-line* em programa gerador.

Após a conclusão da versão física é feita a apresentação de sua primeira versão digital. Para isso, deve-se decidir qual será o repositório digital a receber a versão e disponibilizá-la (*site*, rede social, *blog*, armazenamento em nuvem etc.). É importante lembrar que o repositório digital deve ter capacidade de receber comentários *on-line*, que se tornam tão importantes como o compartilhamento, pois permitirão de forma aberta o aperfeiçoamento do produto já em sua forma digital.

Posteriormente, pode ocorrer a retroalimentação das informações disponibilizadas, surgindo como resultado um produto teórico-prático-reflexivo, pois as críticas, opiniões, avaliações e observações vindas dos comentários permitirão o estabelecimento do produto. Após esses procedimentos teremos a versão final do portfólio.



## **UNIDADE 03**

# **APRESENTAÇÃO DE UM MODELO DE PORTFÓLIO**

O produto que será apresentado trata-se de um portfólio de apresentação (REZGUI; MHIRI; GH'EDIRA, 2017), resultante da pesquisa de Trabalho de Conclusão do Curso de Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica. A pesquisa envolveu a investigação das necessidades de diversas organizações de um macroambiente e resultou em um Portfólio Institucional de Cursos de Extensão. O produto foi construído seguindo o fluxograma apresentado no capítulo 2 (dois) deste trabalho (figura 01). A imagem abaixo (figura 03) apresenta a página inicial da versão digital do portfólio.

Figura 03 – Página inicial do portfólio digital.



Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Figura 04 – Etapas para a elaboração do portfólio.



Fonte: elaborado pelos autores (2018)

O fluxograma de construção de portfólio (figura 01) permitiu a elaboração do planejamento da construção do portfólio em diversas etapas. Ao todo, para se chegar ao final do processo de elaboração do protótipo do produto necessitou-se percorrer oito etapas, as quais são descritas na figura acima (figura 04). A figura divide-se em duas colunas: a primeira demonstra a ordem e nomenclatura de cada etapa, a seguinte descreve o objetivo e a intencionalidade de cada uma dessas etapas, fornecendo exemplos para maior esclarecimento.

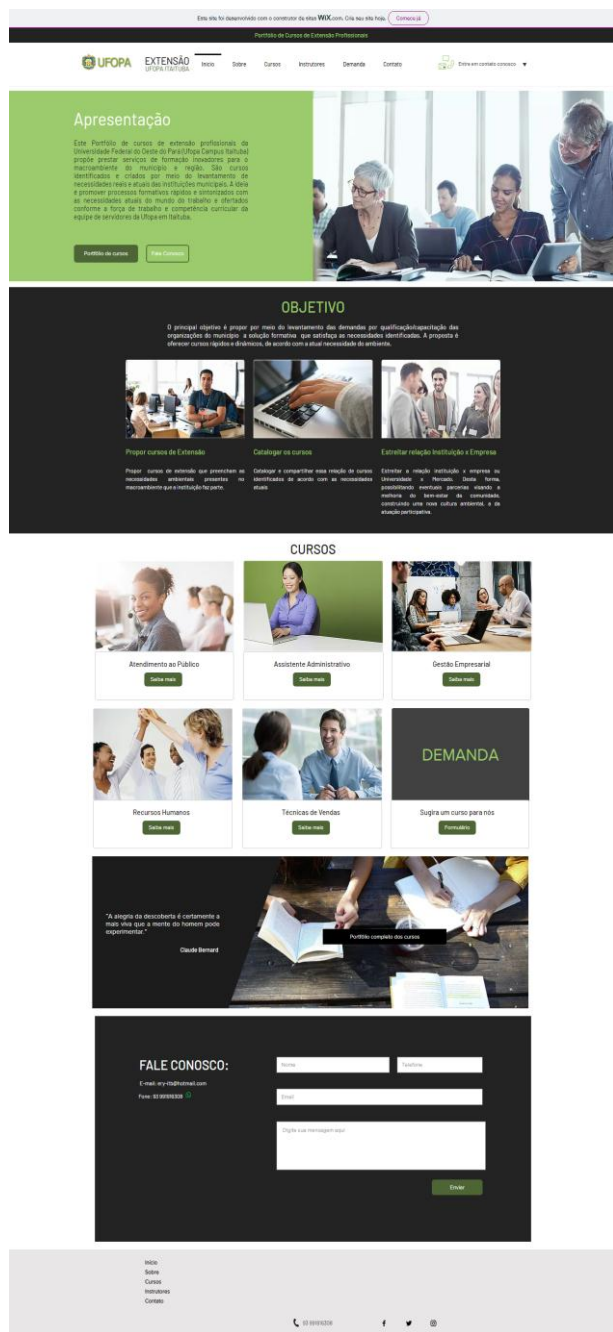
Figura 05– Página inicial do portfólio versão *PDF*.



Fonte: elaborado pelos autores (2018).

A partir da definição do propósito do portfólio e do posterior conjunto de evidências coletadas na pesquisa empírica (cinco cursos profissionais mais desejados), foi possível criar uma primeira versão em *PDF* do produto (figura 05) construída através do *software Microsoft Publisher*. A primeira versão *off-line* foi construída da seguinte maneira: primeiramente apresentou-se a missão, visão e valores organizacionais do objeto de estudo (uma universidade federal). Em seguida realizou-se uma pequena apresentação do produto, finalizando com a apresentação de cada um dos cursos em slides contendo: o nome, o público-alvo, a carga horária e o conteúdo do curso, sendo que para cada um dos cursos apresentou-se a dupla de instrutores sugeridos, levando em consideração os talentos do grupo de trabalho da universidade. Este processo ocorreu na 1ª, 2ª, 3ª e 5ª fase da etapa de construção, conforme a figura 04 (quatro).

Figura 06 – Página inicial do portfólio digital *on-line*.



Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Em seguida criou-se um site na plataforma *Wix*, disponível em <https://pt.wix.com/>, o qual foi definido como o repositório digital. Escolheu-se esta plataforma devido a gratuidade e a facilidade para se construir um site, sem a necessidade de conhecimentos avançados em programação (WIX, 2019). O local serviu como repositório da versão em *PDF* ou *off-line* do portfólio. Logo, o produto total acabou abrangendo a versão em *PDF* do portfólio mais o conjunto do site construído.

A página inicial tratou-se da apresentação do produto e seus objetivos, bem como a demonstração das descobertas identificadas de modo geral, exibidos em menus que direcionavam a páginas específicas que detalhavam cada um dos cursos (figura 06).

Optou-se pela inclusão de imagens do cotidiano de uma organização ou da área de negócios, por isso, destacaram-se imagens de caráter empresarial em todas as páginas do portfólio. Foram criadas páginas específicas sobre cada um dos cursos catalogados e disponibilizadas no portfólio digital. A figura 07 (sete) apresenta a página do curso de Atendimento ao Público.

Figura 07 – Página do curso Atendimento ao Público.

Este site foi desenvolvido com o construtor de sites **WIX**.com. Crie seu site hoje. [Começa já](#)

Portfólio de Cursos de Extensão Profissional

**UFOPA** EXTENSÃO UFOPA FATECUBA

Início Sobre Cursos Instrutores Demanda Contato

Entre em contato conosco

## Curso de ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Muitas vendas são perdidas devido à má abordagem ao cliente. Descubra como o cliente atual exige ser tratado. Venha fazer o curso de atendimento ao público na Ufopa, reveja seus conceitos e aumente o lucro e a reputação de sua empresa.

### SOBRE O CURSO

A abordagem ao cliente faz parte da batalha do desafio de se manter competitivo no mercado. Hoje muito mais que um simples atendimento, é necessário encantar o cliente em um atendimento impecável. Por isso, Atendimento ao Público é uma formação que visa demonstrar a importância do excelente atendimento para a sobrevivência das organizações. O curso proporcionará compreensão da importância de satisfazer os clientes, porque priorizar o cliente e os resultados de um mau atendimento. É útil, também, para adaptar e integrar novos e antigos funcionários com os objetivos organizacionais, capacitando estes para uma eficiente atividade laborativa.

Supera cursos semelhantes por procurar demonstrar uma visão holística da organização e os impactos de falhas nesse setor com relação aos detalhes.

**PÚBLICO-ALVO:**  
Vendedores, Recepcionistas, Docentes, Servidores públicos, Atendentes

**CARGA HORÁRIA:**  
20 horas, 100% Presencial.

**CONTEÚDO:**

1. A eficiência no atendimento ao público.
2. Satisfazendo os clientes em um alto nível.
3. Como tipo de experiência você quer que seus clientes tenham?
4. Desfocando o que seus clientes querem.
5. Tornando o cliente sua prioridade máxima.
6. Fazendo os clientes agradecerem.
7. Características do mau atendimento.
8. Comportamento do consumidor.
9. Marketing Píccolo.
10. Marketing de serviços.

**OS INSTRUTORES**

**Djane de Sousa Barros**  
Mestre em Letras (Ufopa), Especialista em Planejamento e Gestão Estratégica, Secretária Executiva e Professora de Língua Portuguesa. Atuou como Analista Técnica de Projetos no Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Pará- Sebrae Tapajós.

**Marcos Bruno Campelo da Silva**  
Especialista em Administração e Gestão do Conhecimento, Professor de Ciências exatas e naturais. Trabalha por diversos anos na área administrativa.

**SAIBA MAIS SOBRE O CURSO**

Fale conosco [Inscrição de](#)

[ery-lib@hotmail.com](mailto:ery-lib@hotmail.com) [E-mail](#)

93 99191 6308 [WhatsApp](#)

Início Sobre Cursos Instrutores Contato

93 991916308

Fonte: elaborado pelos autores (2018).



Figura 08 – Formulário de contato.

**FALE CONOSCO:**

E-mail: ery-itb@hotmail.com  
Fone: 93 991916308

Nome  Telefone

Email

Digite sua mensagem aqui

Enviar

Início  
Sobre  
Cursos  
Instrutores  
Contato

93 991916308

f t @

Fonte: elaborado pelos autores (2018).

Finalmente o repositório digital foi construído com a capacidade de receber comentários *on-line*, conforme a figura 08 (oito), permitindo uma retroalimentação das informações disponibilizadas, o que potencializou o produto em novas versões, resultando em um produto teórico-prático-reflexivo (BARIS; TOSUN , 2013, TANG; LAM , 2014). A discussão, reflexão e avaliação dos comentários recebidos após a apresentação e compartilhamento das descobertas e evidências permitiu a dialética com as impressões externas, gerando, assim, um processo de conhecimento dinâmico, em constante construção e integrador de conhecimentos (CHANG; LEE; MILLS, 2017).

Dessa forma o diálogo se mostrou presente a partir das pesquisas do produto até a última etapa, pois a troca de informações permitiu a avaliação e proposição de melhorias e atualizações do produto até a sua versão final, gerando um processo de aprendizagem compartilhado, ativo, construtivo e em multiplicidade.



# REFERÊNCIAS



## REFERÊNCIAS

- AMAYA, P. et al. Educational e-portfolios: uses and tools. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, [S.I.], v. 93, p. 1669-1173, 2013.
- ARAÚJO, J. J.; HYPÓLITO, A. M. Novos significados para educação profissional e tecnológica no instituto federal sul-rio-grandense: a política de criação dos institutos. **RBPAE**, Goiânia, v. 32, n. 1, p. 247 -265, 2016.
- BARIS, M. F.; TOSUN, N. Influence of e-Portfolio supported education process to academic success of the students. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, [S.I.], v. 103, p. 492-499, 2013.
- BRASIL. **Lei n.9.394 de 20 de dezembro de 1996**. Dispõe sobre as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, 1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm). Acesso em: 22 set. 2017.
- CHANG, C., et. al. Using e-portfolios to facilitate university students' knowledge management performance: E-portfolio vs. non-portfolio. **Computers & Education**, [S.I.], v. 69, p. 216-224, 2013.
- CHANG, C., et. al. Using e-portfolios to elevate knowledge amassment among university Students. **Computers & Education**, [S.I.], v. 72, p. 187-195, 2014.
- CHANG, C.; LEE, T.; MILLS, E. M. Clinical nurse preceptors' perception of e-portfolio use for undergraduate students. **Journal of Professional Nursing**, [S.I.], v. 33, p. 276-281, 2017.
- DEMAI, F. M. O percurso conceptual-terminológico de currículo por competências na educação profissional brasileira. **Revista do Gel**, [S.I.], v. 14, n. 1, p. 104-132, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.21165/gel.v14i1.1468>.
- FERRAZ, R. de C. S. N. *et al.* Saberes e experiência: formação de professores da rede pública em atividades extensionistas. **Revista Conexão UEPG**, Ponta Grossa, n. 3, v. 13, p. 390-410, 2017.
- FLORIANO, M. D. P. *et. al.* Extensão universitária: a percepção de acadêmicos de uma universidade federal do estado do Rio Grande do Sul. **Em Extensão**, Uberlândia, v. 16, n. 1, p. 9-35, 2017.
- FREITAS, R. C. O. *et. al.* O Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica em Rede Nacional: considerações preliminares. **Educação Profissional e Tecnológica em Revista**, [S.I.], v. 1, n. 1, p. 74-89, 2017.
- HASHIM, T. A.; RUHIZAN, M. Y.; ROHANI, S. E-portfolio model development for the professional practice bachelor of teaching (PISMP) in Malaysia.

**Procedia - Social and Behavioral Sciences**, [S.l.], v. 174, p. 1262-1269, 2015.

LAPOLI, E. M., FRANZOLI, A. M. B.; BELLO, J. S. A. **Capacidade empreendedora: teoria e casos práticos**. 1. ed. Florianópolis: Pandion, 2014, 184 p.

MONTEIRO, R. C. Educação e desenvolvimento local no Brasil contemporâneo – anotações para um debate. **Educação Profissional e Tecnológica em Revista**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 106-119, 2017.

NASCIMENTO-E-SILVA, D. **Proposição de uma sistemática de pesquisa para a educação profissional e tecnológica**. Manaus: [s. n.], 2018 (texto para discussão).

NAKAUTH, R. F.; NAKAUTH, A. C. S. S.; GREGÓRIO, S. R. Mapas conceituais e questionários: uso ferramentas de avaliação do ensino em ações de extensão. **Educitec**, Manaus, n. 06, p. 28-41, 2017.

NEIVA FILHO, D. M.; C. A. B. VASCONCELOS; LOPES, R. O. L. S. O. Políticas públicas em educação profissional tecnológica: um foco na formação do curso técnico de nível médio em meteorologia do cefet/rj (2000-2009). **HOLOS**, Natal, v. 8, p. 304-313, 2015.

REZGUI, K.; MHIRI, H.; GH´EDIRA, K. Ontology-based e-Portfolio modeling for supporting lifelong competency assessment and development. **Procedia Computer Science**, [S.l.], v. 112, p. 397-406, 2017.

SILVA, L. L. da; SCHWERTNER, S. F. Competências humanas na educação profissional: percepções das organizações. **Revista Brasileira da Educação Profissional e Tecnológica**, [S.l.], v. 2, n. 15, p. 1-21, 2018. DOI: 10.15628/rbept.2018.6335

STRUYVEN, K.; BLIECK, Y.; ROECK, V. de. The electronic portfolio as a tool to develop and assess pre service student teaching competences: Challenges for quality. **Studies in Educational Evaluation**, [S.l.], v. 43, p. 40-54, 2014.

TANG, E.; LAM, C. Building an effective online learning community (OLC) in blog-based teaching portfolios. **Internet and higher education**, [S.l.], v. 20, p. 79-85, 2014.

VAUGHAN, B.; FLORENTINE, P.; CARTER, A. Introducing a portfolio assessment in a pre-professional osteopathy program. **International Journal of Osteopathic Medicine**, [S.l.], v. 17, p. 129-134, 2014.

WIX. **Sobre nós**. Disponível em: <https://pt.wix.com/about/us>. Acesso em: 25 jan. 2019.



**INSTITUTO FEDERAL**  
Amazonas  
Campus Manaus Centro

