

DOI: 10.46943/XI.CONEDU.2025.GT19.040

## INCLUSÃO DIGITAL E SUAS IMPLICAÇÕES À PRÁTICA DOCENTE NO SÉCULO XXI

Clemilda Barbosa de Andrade da Silva<sup>1</sup>  
Fabiana Gomes da Silva Cabral de Souza<sup>2</sup>

### RESUMO

O século XXI é marcado por grandes mudanças e avanços tecnológicos, oferece percursos inovadores, seja nas práticas sociais, educacionais ou culturais. Assim, neste artigo, intitulado Inclusão digital e suas implicações à prática docente no século XXI, nos propomos a refletir sobre como tem ocorrido a conexão entre a inclusão digital e suas implicações à prática docente no atual contexto. O presente estudo de cunho bibliográfico, natureza qualitativa, que se justifica pela necessidade do diálogo entre as necessidades dos estudantes e as dificuldades dos profissionais da educação em lidar com essa “nova” realidade, utilizaremos como suporte teórico autores Levy (1995), Ramal (2001), Torres (2003), Munhoz (2004), entre outros, que discutem sobre a relevância e as implicações da tecnologia para a educação escolar. A internet pode funcionar como um atrativo a ser incorporado às estratégias de ensino na prática do professor, abrindo espaço para uma maior interação mediada pelos gêneros eletrônicos, promovendo, inclusive, interdisciplinaridade. Porém, necessita abordar um novo paradigma de ensino para suprir as necessidades existentes, por meio de gêneros digitais e uma linguagem multimodal e

- 
- 1 Doutora do curso de Ciências da Educação da Facultad Interamericana de Ciencias Sociales-FICS em Educação- FICS. Paraguay- Assuncion, clemildabarbosa18@gmail.com
  - 2 Doutoranda do curso de Ciências da Educação da Facultad Interamericana de Ciencias Sociales-FICS em Educação- FICS. Paraguay- Assuncion, fabianagomes10@gmail.com

multifuncional, exige um letramento digital. Os professores precisam repensar a sua prática de ensino e as estratégias que devem ser empregadas para auxiliar no processo docente. O presente trabalho evidencia que o uso dessas tecnologias desperta a reflexão e a autonomia crítica do educando. Portanto, é inquestionável a necessidade de aperfeiçoamento profissional escolar à educação digital, levando em consideração que, para isso, o profissional da educação precisa se reinventar e estudar, adaptando-se ao uso das mesmas para que tenha o resultado almejado.

**Palavras-Chave:** Inclusão digital, Tecnologia, Professor.

## INTRODUÇÃO

O termo “Inclusão Digital”, ultimamente tem ganhado espaço em jornais, revistas, programas de televisão e discursos políticos. Esse tema tem se divulgado em velocidade rápida, atingindo a um grande número da população brasileira. Não é possível afirmar quantos brasileiros, realmente, estão informados sobre esse assunto, porém é claro que a grande maioria da nação tem acesso a dispositivos midiáticos e são atingidos pelas suas implicações. O fato é que a inclusão digital é vista como a entrada para o futuro e uma nova porta para o desenvolvimento dos povos.

Estamos vivendo a chamada era da Informação e o mundo atual nos cobra o desenvolvimento de determinadas capacidades sociais, educacionais colaborativas e digitais, dessa forma compreendemos que a “Inclusão Digital” é importante para o desenvolvimento do indivíduo e, por isso, vêm tomando grande força na mídia. A grande questão é: Até que ponto essa mídia não está agindo por interesse econômico próprio, ora como desenvolvidora de conteúdo, ora com propagandas consumistas?

Objetivando compreender tais fatos, realizamos o presente estudo intitulado inclusão digital e suas implicações à prática docente no século XXI, que tem como objetivo geral: Investigar de que modo a inclusão digital, intensificada no contexto pós-pandemia, transforma a prática docente no século XXI, considerando o uso de tecnologias da informação, desafios de equidade e adaptações metodológicas e como objetivos específicos: Identificar as principais tecnologias de informação e comunicação (TIC) adotadas por professores no contexto pós-pandemia e como elas estão integradas ao processo de ensino-aprendizagem; Analisar os impactos da inclusão digital sobre as metodologias docentes; Verificar os desafios como infraestrutura, formação docente, acesso dos estudantes e as práticas de equidade que emergiram com o acesso da massa da população às TI na educação, refletindo sobre diretrizes para o seu uso de forma mais inclusiva.

O mundo digital nos mostra um novo cenário econômico, onde a televisão deixa de ser a única ferramenta formadora de opinião, promotora de divulgação de produtos, dando lugar a inúmeros recursos tecnológicos, especialmente o celular, atualmente ferramenta de grande gosto, desde crianças a idosos. Ao partirmos para a análise dessa realidade capitalista observamos que o número de pessoas que tem acesso a essas novas tecnologias de informação para se tornarem novos consumidores de produtos e conteúdos tecnológicos, está aumentando cada vez mais, de forma que os povos vão se transformando em “rebanhos” conduzidos por meios alienadores por irem perdendo a capacidade de reflexão sobre a diferença entre suas reais necessidades e seus desejos.

Na vida, a crescente integração das tecnologias digitais no cotidiano tem aberto espaço para alertas, por um lado a necessidade de se adequar a esse meio é nítida, por outro, a preocupação com o uso desmedido, especialmente por crianças, gera preocupação e alerta às famílias da necessidade de controle do tempo para que problemas maiores sejam acarretados. No contexto escolar se exige uma reconfiguração das práticas docentes para além do simples acesso a dispositivos. A inclusão digital se apresenta como condição para ampliar a equidade de aprendizagem e desenvolver nos estudantes as competências exigidas pela sociedade contemporânea. No particular contexto pós-pandemia, o uso de TI emergiu como elemento central para a continuidade e inovação do ensino, evidenciando tanto oportunidades quanto desigualdades no acesso e na formação docente. Portanto, torna-se imprescindível investigar como os professores adaptam suas práticas à era digital, como as instituições educacionais se reorganizam e de que modo o ensino à distância mediado por TI transformam a prática docente no século XXI.

Com a Nova Era digital temos a acesso a um grande número de informação em nossas mãos, teses científicas, livros, revistas, notícias e, atualmente, a formações educacionais de forma presencial ou à distância, Inclusão digital necessária para que o indivíduo tenha acesso a todas as tecnologias da informação, use-as de forma correta e coerente, sendo

assim um consumidor consciente das formas de uso, da necessidade de se atualizar, da importância da formação contínua para acompanhar as necessidades do mercado.

A internet também tem um papel fundamental na mudança de hábitos e de relacionamentos, criando um ambiente de ludicidade e de formação de identidades, vem sendo retratada como um novo espaço de atividade humana, seja nas práticas sociais, educacionais, culturais, enfim, no relacionamento com a sociedade, no desenvolvimento social e cultural. Promove uma situação dialógica virtual, já que os gêneros digitais instituem relações prazerosas entre os usuários e a linguagem.

É uma nova realidade cada vez mais discutida através da interação virtual intercedidos pelos gêneros eletrônicos ou digitais. Segundo Marcuschi (2004, p. 19) “é uma forma de trabalho que cresce de maneira bastante complexa gêneros existentes, desenvolve alguns realmente novos e mescla vários outros.” A tecnologia assume vida própria e compõe uma identidade analógica do homem contemporâneo com as novas tecnologias de informação e comunicação em que são utilizadas como recurso cultural e ferramenta de trabalho, nos tempos atuais.

## **METODOLOGIA**

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa de natureza qualitativa e abordagem bibliográfica, baseada em autores que discutem o papel da Tecnologia da Informação (TI) e o impacto deixado no período pós-pandemia. Gil (2019, p. 45), afirma que “a pesquisa bibliográfica busca analisar criticamente as contribuições teóricas já publicadas sobre determinado tema, permitindo uma compreensão ampla de seu estado atual.” Os dados foram coletados entre agosto e outubro de 2024, em livros e artigos científicos pesquisados na SciELO, Google Scholar, utilizando as expressões “tecnologia da informação”, “pós-pandemia” e “transformação digital”. Foram incluídas publicações entre 2004 e 2020 que tratassem do uso da TI especificamente após pandemia da COVID-19 em contex-

tos educacionais e sociais. Para organização dos materiais selecionados foram organizadas fichas contendo informações como: autor, ano, objetivos, metodologia, principais resultados e conclusões.

O estudo dos materiais seguiu os princípios da análise de conteúdo (Bardin, 2016), visando identificar o uso das TI na sociedade atual durante e após o período da pandemia. Assim, a metodologia usada permite uma reflexão crítica e englobada com referência aos avanços tecnológicos, os desafios ainda existentes e implicações da tecnologia em contexto social atual.

Dessa forma, a metodologia adotada assegura um levantamento rigoroso da produção científica recente, ofertando uma base sólida para melhor compreender as mudanças estruturais provocadas pela pandemia e o papel da Tecnologia da Informação na consolidação de novos modelos de gestão, ensino e interação social no cenário global. Nos últimos anos a educação vem sendo caracterizada pelo processo de aperfeiçoamento dos profissionais envolvidos para que fosse possível desenvolver um trabalho mais elaborado e eficaz, com resultados notórios em cada fase, tomando como base a repetição e aprofundamento das etapas até que o aluno realmente aprenda.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

### A EDUCAÇÃO E A TECNOLOGIA

A tecnologia está cada vez mais entre nós e no nosso cotidiano, além de enunciar um futuro diferente de tudo que existiu e se conheceu até então. O processo de educação do homem foi fundamental para o desenvolvimento dos grupos sociais e de suas respectivas sociedades, razão pela qual o conhecimento de sua história e experiências passadas é essencial para a compreensão dos rumos tomados pela educação no presente.

Com as mudanças do século XXI, os educadores enfrentaram um cenário radicalmente diferente do que experimentou ao longo de sua

prática. Atualmente é notória a necessidade de preparar os alunos para trabalhar e viver em um mundo que só podemos imaginar. A maioria dos estudantes que entra no jardim de infância hoje, provavelmente atuará, no futuro, em categorias, em setores, utilizando ferramentas de trabalho ainda mais modernas do que as que conhecemos no momento.

Sentido tudo isso, as novas tecnologias não precisam apenas ser estudadas, mas experimentadas, apreciadas, de forma que o estudo seja porta de entrada que venha facilitar o acesso dos educandos a materiais complementares que alimentem o desejo de aprendizagem contínua, incentivadora da abrangente a busca incessante por novos conhecimentos. Souza (2015, p349-366). Afirma que “Ao refletir sobre a utilização da tecnologia na educação, devemos considerar a colaboração que a educação dá às melhorias sociais e como a tecnologia é importante como instrumento para alcançar estes fins, desde que seus usuários se utilizem dela para conduzir finalidades e valores adequados à sua realidade. ”

O mundo online possibilita, em qualquer tempo, a visualização de uma infinidade de conteúdos de qualidade que complementam os estudos regulares e enriquecem a aprendizagem. A escola precisa ser viva e caminhar com os desafios que essas novas realidades vêm apresentado ao mundo.

A educação deve colocar os educandos em contato com ferramentas e recursos, cada vez mais, essenciais para o desenvolvimento pessoal e profissional, preparando-os assim para um futuro independentemente da carreira a ser seguida, das novidades que venham a surgir. Conhecer as novas tecnologias e dominar a maneira como elas funcionam deixou de ser importante para ser exigência - e competência básica - nessa era cada vez mais conectada e digital. Segundo (Geraldí e Bizelli, 2017, p. 115-136) “As tecnologias da informação e comunicação (TIC) trazem novas formas e métodos de produção do conhecimento no ambiente escolar. Inovações tecnológicas permitem melhorar a relação Escola/professor; professor/estudante e estudante/estudante. ”

As Vídeo aulas e aulas online surgidas no contexto da pandemia, possibilitaram não só a continuidade das aulas no período de isolamento social, mas também contribuíram para a compreensão de que os usos das novas metodologias de ensino vieram para ficar e, portanto, a necessidade de preparar para o novo, é para hoje, pois precisamos estar preparados para práticas mais flexíveis e adaptadas de ensino. As necessidades surgidas nesse período deixaram um grande ensinamento, estudantes, educadores e mercado devem sim, estarem organizados para qualquer eventualidade no decorrer do trajeto. Instituições e profissionais da educação precisam de constante atualização com as TI, utilizando recursos tecnológicos para tornar o processo de ensino mais dinâmico, atrativo e interativo, de forma a facilitar a aprendizagem e incentivar a curiosidade que conduz à formação acadêmica e à pesquisa do alunado.

## A TECNOLOGIA NA PANDEMIA

Com a chegada da pandemia da COVID-19, de imediato, sentimos os reflexos negativos que ela causou, inclusive, na educação. Esses impactos foram preocupantes, não apenas em relação à aprendizagem, mas, também, quanto ao número de crianças e jovens que abandonaram os estudos.

Se a pandemia tivesse nos afetado há 40 anos, provavelmente os alunos perderiam totalmente o ano escolar. Na atualidade, os estudantes puderam contar com o acesso aos conteúdos das aulas por meio do computador, celular ou tablet, e ainda contaram com a presença do educador. As plataformas em nuvem também possibilitaram o compartilhamento de materiais a distância.

Tecnologia e educação sempre caminharam juntas, mas na educação, sentimos o impacto do déficit de preparação dos profissionais da educação, bem como da carência material por parte da sociedade para o enfrentamento da pandemia. Nunca sentiu-se tanto a necessidade de estarmos conectados com o mesmo propósito: disseminar o conhe-

cimento. Em virtude da pandemia, quase todas as escolas optaram por aulas online, o que contribuiu para que muitas crianças e jovens ficassem sem aulas no último ano, já que 47 milhões de pessoas não tinham acesso à internet, segundo estudo do Comitê Gestor da Internet no Brasil.

De acordo com a UNICEF, entre os estados brasileiros que adotaram o ensino remoto, apenas 15% distribuíram dispositivos aos alunos, e menos de 10% subsidiaram o acesso à internet. Como consequência, 3,7 milhões de estudantes matriculados não tiveram acesso a atividades escolares e não conseguiram estudar em casa.

O acesso à educação de qualidade nos países em desenvolvimento ainda deixa a desejar e o nível de conscientização e interesse pelas questões públicas ainda precisam melhorar. No entanto, Lévy vislumbra no horizonte da “sociedade em rede” o potencial para uma mudança importante que repercutirá por todo mundo e pergunta se não seria o início desta tão proclamada “conexão global”, o pano de fundo para a emergência de uma “inteligência coletiva”? Num sentido ainda mais abstrato, Lévy diz que poderíamos estar assistindo, já em nossa época, a ascensão da Humanidade a um patamar evolucionário mais nobre.

Diante disso, passa-se a exigir um repensar sobre as práticas pedagógicas utilizadas, ou seja, a docência assentada nos paradigmas conservadores que levam à reprodução do conhecimento. Esse movimento de transição paradigmática exige um processo de mudança conceitual trazendo uma nova forma de pensar a educação e seus modelos vigentes.

Assim, se realmente ocorre a busca por estratégias para a integração da educação aos meios tecnológicos disponíveis - e que se encontram incessantemente surgindo deve-se ter a capacidade de, primeiramente, criar novas diretrizes e práticas capazes de promover ressignificações - profundas e relevantes - em nossos atuais processos e modelos de transmissão do conhecimento, bem como compreender e conferir flexibilidade às novas relações interpessoais que derivarão destas transformações originadas.

Ao refletir sobre a utilização da tecnologia na educação, devemos considerar a colaboração que a educação dá às melhorias sociais e como a tecnologia é importante como instrumento para alcançar estes fins, desde que seus usuários se utilizem dela para conduzir finalidades e valores adequados à sua realidade. (SOUZA, 2015, p. 349-366)

Sabemos que a tecnologia é uma grande aliada nos tempos atuais, assim, ela, se comprometida, também pode distanciar os menos favorecidos das classes sociais dos desníveis sociais que ainda afetam nossa educação, que é um direito de todos e, assim, causar, cada vez mais, impactos sociais relevantes à promoção da equidade.

## **A TECNOLOGIA NA EDUCAÇÃO E A NECESSIDADE DO APERFEIÇOAMENTO DO PROFESSOR PARA SUA UTILIZAÇÃO**

A educação a distância tem se mostrado um meio ao qual o professor teve a oportunidade de atuar na sua qualificação e especialmente atingir os docentes distantes dos grandes centros. Por outro lado, em cursos a distância que procuram romper com a abordagem pedagógica comportamentalista e que utilizam as novas tecnologias da informação e da comunicação, necessitam de professores que possam manejar os recursos tecnológicos e orientar consistentemente com a visão de ensino-aprendizagem. Por envolver uma série de elementos novos, na EAD tornam-se necessárias à formação e o acompanhamento desse professor que atuará como tutor, o que se constitui ao mesmo tempo em um investimento na sua formação continuada.

A formação e a formação continuada do professor é o ponto crucial para a modernização do ensino. A profissionalização do professor envolve uma série de questões educativas e requer decisões políticas e econômicas. Porém, não se pode negligenciar que um caminho para a concretização desta ideia é a formação continuada dos professores entendida tanto na busca do saber como na tomada de consciência da sua prática e do próprio fazer pedagógico.

O papel do professor vem sofrendo mudanças e ao mesmo tempo estão sendo agregadas novas exigências à sua função. Segundo Ramal (2001) espera-se um novo perfil de educador e destaca três características:

1. profissionais atualizados, contextualizados no debate sobre o pós-modernismo e suas implicações para a educação;
2. usuários críticos da tecnologia, capazes de associar o computador as proposta ativas de aprendizagem;
3. atentos aos desafios político-sociais que estão envolvidos no contexto pedagógico de hoje.

O grande desafio que se coloca diante dos docentes que atuam no ensino a distância consiste em aliar os novos recursos tecnológicos disponíveis a uma ação docente, pautada numa concepção pedagógica interativa, colaborativa e reflexiva, considerando as especificidades da modalidade. (SOUZA, 1996)

Reconhecimento da era digital como uma nova forma de categorizar o conhecimento traz novos rumos para a prática docente, que rompe as barreiras da sala de aula e passa a interagir e construir conhecimentos junto com seus discentes tendo todo o acesso com o mundo globalizado e à rede de informações disponível em todo o universo. Considerando as novas demandas e a nova realidade que se encontram, aos poucos, se delineando e tomando forma, torna-se necessário a realização de um esforço conjunto, a fim de conferir novos sentidos às práticas educativas, bem como realizar concomitantemente uma revisão profunda nos atuais processos de aquisição do conhecimento humano.

## **AULAS VIRTUAIS E NOVOS CAMINHOS PARA AQUISIÇÃO DA APRENDIZAGEM**

A expressão “ambiente virtual de aprendizagem” está relacionada ao desenvolvimento de condições, estratégias e intervenções de aprendiza-

gem num espaço virtual na Web, organizado de tal forma que propicie a construção de conceitos, por meio da interação entre alunos, professores e objeto de conhecimento. Destaca-se que um ambiente virtual de aprendizagem não precisa ser um espaço restrito à educação à distância.

Embora frequentemente associado à educação à distância, na prática, o ambiente virtual é também amplamente utilizado como suporte na aprendizagem presencial. A finalidade é utilizar o computador como ferramenta para aprender por meio dele e não aprender sobre ele, isto é específico para quem desenvolve a máquina e não para aqueles que apenas querem utilizá-lo como um meio de aprendizado.

Há muitos críticos da utilização de tecnologia comunicativa na educação. Grande parte das observações contrárias à utilização de modernas tecnologias na educação é feita não por causa da tecnologia em si, mas principalmente pelo uso que dela se faz. Por um lado, de maneira geral não se prepara os profissionais da educação para tirarem o máximo proveito da tecnologia e, por outro, esta, em várias ocasiões, tem servido simplesmente como meio de fixação de uma mensagem única e acrítica.

Assim, McCormack e Jones apud Torres (2003, p. 22-39) colocam como vantagens da Internet, em relação a outras mídias:

[...] o uso da Internet como meio distribuidor de informações em substituição de outros meios como CD-ROMs e material impresso, proporciona a vantagem da independência geográfica e temporal, possui velocidade para a transmissão de dados, é especialmente poderosa na propagação de informações e repassa essas informações até os pontos geograficamente mais distantes do globo de forma segura. Além disso, a Internet é um excelente meio para comunicações, podendo ser classificada tanto como uma tecnologia assíncrona como síncrona.

Com esses recursos a sua disposição cabe ao professor procurar formas ótimas de aproveitar esses recursos à sua prática pedagógica, incorporando-as de tal forma que se constituam, enfim, parte da sua ação docente. O ambiente virtual de aprendizagem ajuda também na auto-organização do trabalho. Ao mesmo tempo, por ser um ambiente conveniente, flexível

e sem horários pré-definidos, onde aluno pode optar por fazer ou adiar determinada atividade para um outro momento, faz-se necessário ao professor organizar-se, no sentido de não perder-se no processo.

A educação online permite, ainda, que o aluno seja realmente ativo, responsável pela sua aprendizagem e, principalmente, aprenda a aprender. No entanto, como o aluno também tem uma cultura de espera por comando e orientação cabe ao professor reverter esse quadro, mostrando aos alunos a necessidade de busca pela informação.

Este docente, em programas na modalidade a distância intitulado de tutor, deve de acordo com Munhoz (2004, p. 3) considerar os seguintes aspectos:

- a forma como o estudante aprende, de acordo com as teorias das inteligências múltiplas;
- as formas de incentivo à participação do aluno no ambiente de aprendizagem colaborativa;
- a manutenção do interesse do aluno utilizando os conceitos da inteligência emocional;
- a forma de desenvolver as atividades de modo que a aprendizagem se torne significativa para as atividades pessoais e profissionais dos alunos;
- a orientação constante para que o aluno desenvolva seus estudos aprendendo a aprender;
- a orientação constante ao aluno no desenvolvimento da aprendizagem pela pesquisa, desenvolvendo a criticidade na escolha dos conteúdos e criatividade que permita transformar as informações em conhecimento.

As funções dos tutores também são sintetizadas por Munhoz (2004, p. 6), no qual se refere a sua atuação que está vinculada aos materiais disponibilizados aos alunos, sejam eles impressos ou não:

- Motivar e despertar o interesse dos alunos no desenvolvimento das práticas propostas;
- Orientar o aluno nas dificuldades que eles encontrem mantendo contato estreito com os professores especialistas;
- Ampliar o conjunto de informações sobre novos materiais, artigos, textos e endereços da internet. Desta forma, os alunos podem completar o material que necessitam para concluir com sucesso as tarefas propostas;
- Avaliar de forma contínua o progresso dos estudantes sob sua responsabilidade;
- Atuar junto a outros tutores e junto aos professores especialistas ampliando a visão da avaliação individual dos estudantes e identificando as falhas presentes nos materiais e nos trabalhos propostos.

Desta maneira, destaca-se a importância do papel dos professores nos sistemas educativos, especialmente na EAD. Quanto mais preparo o professor tiver melhor será a aquisição da aprendizagem, dessa forma garantindo o direito a aprendizagem e diminuindo os prejuízos causados pela pandemia em todo o país.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A tecnologia e a capacidade de se adaptar são aliadas para esse novo cenário, auxiliando nas mudanças e promovendo novas formas de uso das TI. O cotidiano mudou em quase todos os aspectos e são vários desafios para enfrentar na adaptação à nova realidade. Para entender melhor, observamos algumas das principais esferas.

No modelo Home office o trabalho remoto, que antes era uma opção oferecida por algumas empresas, se tornou uma condição obrigatória nesse período pandêmico. Além de permitir a continuação das funcionalidades, esse modelo de trabalho pode apresentar outros benefícios para os trabalhadores, como menos deslocamento, economizando tempo e

gastos com transporte, conseqüentemente aumentando a disponibilidade para ficar com familiares e amigos, se dedicar a hobbies, entre outras atividades. Essa medida teve uma aceitação tão positiva que é possível ver uma maior abertura a continuar nessa modalidade mesmo após o cenário da saúde pública ser resolvido. Logo que acabaram as recomendações de isolamento social, muitos setores de trabalho mantiveram o modelo home office em suas empresas, conforme contamos neste artigo.

A comunicação é a área que possui maior abrangência por afetar todas as organizações. A popularização de smartphones e tablets se anteciparam em nos ajudar manter em contato por meio de mensagens de texto, voz e vídeo chamadas. Mesmo assim pode-se observar um aumento na demanda, com várias empresas desse ramo aproveitando a oportunidade para lançar períodos gratuitos e novas funcionalidades, a fim de atrair novos usuários. É importante manter linhas de contato abertas de forma interna, para manter a comunicação entre as equipes alinhadas, assim como de forma externa, com clientes e fornecedores.

Os eventos online vieram para se adaptar a esse período onde aglomerações deviam ser evitadas, muitos eventos passaram a ser digitais e esse modelo se perpetuou em vários setores de trabalho, bem como após o período pandêmico.

O comércio eletrônico foi mais um modelo de economia que veio para solucionar um problema da pandemia e está cada vez mais em alta. As lojas online vieram para ficar, pois permitem vender e comprar sem a necessidade de ser presencial. Por meio desse modelo, o cliente recebe em casa o que precisa e realiza o pagamento em plataformas digitais. O comércio teve a oportunidade também de se superar e lançar novas propostas a fim de segurar o seu cliente e garantir as vendas.

Com a Internet banking, como vimos, vieram as mudanças nos hábitos de consumo. Foi esse período que trouxe a evolução da automação bancária que proporcionou praticidade na vida do consumidor, também veio para ficar. Esse modelo de atendimento no período pandêmico contribuiu para evitar as aglomerações e outras questões desagradáveis típicas

do período e, pós esse período, o atendimento online tem se mantido por ter atendido necessidades de grande parte da população que disponibiliza de pouco tempo para ir em busca de atendimento presencial.

A tecnologia se tornou aliada nesse período pandêmico e, muitas mudanças, vieram para ficar. Muitos setores aderiram versões vivenciadas na pandemia para avançar e solucionar problemas de tempo, locomoção, auxiliando a população a viver melhor nessa nova caminhada pós pandemia. Nesse período foi necessária toda essa adaptação para manter o mundo dos negócios ativo. O cenário que veio para solucionar um problema real se adaptou perfeitamente à vida moderna do nosso século e, consecutivamente, a necessidade de inovações tecnológicas em todo mundo.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, L. (2016). Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70.

GERALDI, L. M. A., & BIZELLI, J. L. (2017). **Tecnologias da informação e comunicação na educação: conceitos e definições**. Revista On Line de Política e Gestão Educacional, (n. 18), 115-136. <https://doi.org/10.22633/rpge.v0i18.9379> Gil, A. C. (2019). **Métodos e técnicas de pesquisa social** (7ª ed.). São Paulo: Atlas. LÉVY, P. As Tecnologias da Inteligência. Rio de Janeiro: Editora 34, 1995.

MUNHOZ, A. S. A **educação à distância e o tutor ideal**. Disponível em: <[www.unesp.br/virtunesp/virtunews/01/cient\\_ficos/tutor\\_ideal.htm](http://www.unesp.br/virtunesp/virtunews/01/cient_ficos/tutor_ideal.htm)>. Acesso em: 2/10/2004.

RAMAL, A. C. Internet e Educação. 2001. Disponível em: <<http://www.instructional design.com.br>>. Publicado na Revista Guia Internet.Br, Ediouro, n.º4, 1996b.

SOUZA, M. de F. G. de. **Universidade de Brasília** - Experiência do CEAD. 1994/95. Revista Educação a Distância. INED - Instituto Nacional de Educação a Distância, n° 7, 1996.

TORRES, P. L. (Org.) **Pioneirismo em educação a distância**. Natal: CEFET-RN. 2003.