

## Resolução de Situações-Problema na seleção e formação de monitores para o ProEIDI

Maria Clara M. de Sousa<sup>1</sup>, Rayana Mayra M. Cardoso<sup>1</sup>, Isabel Dillmann Nunes<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Instituto Metrópole Digital – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)  
Campus Universitário Central da UFRN - Av. Cap. Mor Gouveia, S/N - Lagoa Nova,  
Natal - RN, 59078-900

clara3.macedo@gmail.com, rayanamendes00@hotmail.com, bel@imd.ufrn.br

**Abstract.** This paper presents a proposal to improve the selection process of student monitors within ProEIDI, an extension program focused on digital inclusion. By using problem-based situations inspired by real challenges experienced in the project, the activity aims to assess not only technical skills but also socio-emotional, communicative, and ethical-relational competencies. The goal is to identify candidates aligned with the extension practice, valuing attitudes such as empathy, active listening, and ethical decision-making. Rather than seeking right answers, the activity encourages critical reflection, collective dialogue, and guidance, fostering human development and social commitment within the university environment.

**Resumo.** Este artigo apresenta uma proposta de aprimoramento do processo seletivo de monitores no âmbito do ProEIDI, programa de extensão voltado à inclusão digital. A partir da adoção de situações-problema inspiradas em desafios reais vivenciados no projeto, busca-se avaliar não apenas habilidades técnicas, mas também competências socioemocionais, comunicacionais e ético-relacionais dos candidatos. A proposta visa selecionar perfis alinhados à prática extensionista, valorizando atitudes como empatia, escuta ativa e tomada de decisão ética. Mais do que respostas corretas, a atividade propõe um espaço de reflexão crítica, troca e orientação, favorecendo o desenvolvimento humano e o compromisso social no ambiente universitário.

### 1. Introdução

A extensão universitária é, antes de tudo, um jeito de a universidade se fazer presente na vida das pessoas, da sociedade de modo geral (Miranda e Amaral, 2023). No ProEIDI - Projeto de Extensão de Inclusão Digital para Pessoas Idosas (Freitas, 2022), isso acontece por meio da inclusão digital, levando conhecimento e acolhimento a pessoas com sessenta anos ou mais. E quem está na linha de frente desse projeto são os monitores, estudantes, majoritariamente do curso de Bacharelado em Tecnologia da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte que se envolvem, aprendem na prática e ajudam a transformar realidades.

Mas para escolher bem quem vai estar nesse papel tão importante, é preciso mais do que olhar um currículo. Trabalhar com extensão é estar com pessoas, com situações inesperadas, com desafios reais. Por isso, acreditamos que a melhor forma de selecionar esses monitores é propondo situações-problema que se aproximem da vivência no projeto. Assim, precisamos perceber como cada candidato pensa, se comunica, resolve questões e se posiciona diante dos imprevistos, qualidades que fazem toda a diferença no dia a dia.

O que propomos, então, é um processo seletivo mais coerente com a prática: baseado em desafios reais e que valorize as experiências, as atitudes e o jeito de cada um de trabalhar com as situações. Nossa objetivo é, principalmente: entender como os candidatos tomam decisões diante de situações reais, que por exemplo, já aconteceram na história do ProEIDI, reconhecer habilidades de comunicação, empatia e trabalho em equipe e identificar perfis que combinem com as necessidades de cada grupo atendido.

Essa atividade, vai além de uma seleção para monitores atuarem no ProEIDI. É também uma dinâmica que desenvolve as habilidades de empatia, resolução de problemas a partir do olhar do outro, comunicação e socialização dos estudantes de Tecnologia da Informação.

## **2. Objetivos da Atividade de Resolução das Situações-Problema**

A proposta de trabalhar com situações-problema busca ampliar o olhar sobre o perfil dos candidatos à monitoria no ProEIDI, considerando não apenas suas habilidades técnicas, mas também suas atitudes, valores e forma de se relacionar com o outro. Buscamos reconhecer nos candidatos traços como empatia, responsabilidade, escuta ativa, iniciativa e abertura ao diálogo, características fundamentais para quem deseja atuar com inclusão digital. A convivência com esse público exige sensibilidade para acolher as demandas de cada pessoa, e essa atividade permite observar como os candidatos demonstram essas disposições nas suas respostas.

Mais do que saber explicar um conteúdo, o monitor precisa saber se comunicar com clareza, respeitar as diferenças e lidar com situações de conflito ou dúvida de forma ética. A atividade permite perceber como o candidato se posiciona em relação aos outros, como argumenta, como respeita opiniões diversas e como age diante de dilemas morais ou sociais.

Ao se deparar com problemas inspirados em situações reais do ProEIDI, o candidato é convidado a pensar sobre o papel social da extensão e sobre o impacto de suas ações no processo de ensino-aprendizagem. A proposta incentiva a tomada de consciência sobre o lugar que ocupamos quando ensinamos, servindo como um exercício de escuta, cuidado e transformação.

As respostas não são classificadas como certas ou erradas, pois existem diferentes maneiras de perceber e lidar com o outro. A partir disso, é observado se o candidato obteve uma solução ética e empática, quando a resposta diverge do esperado são discutidas coletivamente com espaço para troca, orientação e aprofundamento. A proposta permite observar como cada pessoa se posiciona diante de dilemas éticos e sociais que fazem parte do dia a dia do projeto, com base nisso, entende-se que não existe uma resposta única ou perfeita, mas sim diferentes formas de perceber e lidar com o outro.

O Quadro 1 mostra a dinâmica utilizada, os objetivos da atividade, critérios observados e o aprendizado.

**Quadro 1 - Descrição da Dinâmica**

<b>Contexto da atividade</b>	Os alunos dividem-se em grupos de três pessoas e são distribuídas situações inusitadas que já aconteceram anteriormente no projeto, o grupo recebe dez minutos para discutir como eles agiriam diante da situação.
<b>Exemplos de Situações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O Idoso está dormindo durante a aula.</li> <li>- Você percebe que o idoso não está enxergando o quadro direito.</li> <li>- O idoso inicia assunto diferente ao do conteúdo da aula</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Estimular a reflexão crítica dos candidatos e compreender como eles se comunicam e se posicionam diante dos dilemas apresentados.
<b>Critérios Observados</b>	Capacidade de escuta e empatia; Comportamento ético; Adequação ao contexto do projeto; Comunicação clara e respeitosa.
<b>Aprendizado</b>	Após a solução apresentada pelo grupo, a equipe formada por alguns professores e monitores veteranos mostra como atua com o desafio. Por exemplo: o grupo deve entender que mesmo sendo pessoas mais idosas, são alunos que devem acompanhar o conteúdo da aula. Isso deve ser feito de forma respeitosa, porém com empatia para que o idoso não se sinta excluído, desta forma oferecendo um momento extra aula para que tire outras dúvidas que não relacionadas ao curso em si.

### 3. Considerações Finais

A adoção de situações-problema no processo seletivo representa mais do que uma etapa de triagem: é uma ação pedagógica em si. Essa proposta reconhece o potencial formativo da avaliação ao criar uma oportunidade para que, desde a seleção, os candidatos possam mobilizar e refletir sobre competências essenciais ao trabalho extensionista, como empatia, escuta ativa, tomada de decisão ética e resolução de conflitos. Os resultados observados nos projetos do ProEIDI mostraram que muitos dos monitores, mesmo sem vivência anterior com docência ou com o público idoso, puderam desenvolver e amadurecer essas competências ao longo do projeto. A proposta dialoga diretamente com os princípios da extensão universitária, ao integrar ensino, prática social e formação humana. O ProEIDI, como destacado por Macêdo et al. (2023), já promove impactos significativos não apenas para o público atendido, mas também na formação pessoal, acadêmica e profissional dos estudantes envolvidos.

A introdução de situações-problema reforça esse compromisso, ao selecionar monitores com base em critérios que consideram a dimensão social, afetiva e relacional da prática extensionista, elementos fundamentais para a qualidade das ações e para o fortalecimento do vínculo universidade-sociedade. Além disso, ao priorizar a escuta, a ética e o posicionamento crítico frente a situações reais, conseguimos não apenas selecionar, mas também formar, desde o início, sujeitos engajados com a prática extensionista. Os relatos de impacto na vida acadêmica e profissional dos monitores, documentados por Macêdo et al. (2023) e Medeiros et al. (2024), reforçam que essa abordagem tem potencial transformador. Assim, consideramos que a proposta não só é válida, como também necessária para fortalecer a missão formativa e social da extensão universitária.

## Referências

- Freitas, Roberta C. B. de, Macêdo, Karoline da P. F. de, Queiroz, Pedro M. G. de, Pires, Andressa K. e Nunes, Isabel D. (2022) "Um comparativo da inclusão digital de pessoas idosas antes e durante a pandemia", In: WORKSHOP DE INFORMÁTICA NA ESCOLA (WIE), 28. , 2022, Manaus. Anais [...]. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2022 . p. 319-327. DOI: <https://doi.org/10.5753/wie.2022.225052>.
- Macêdo, K. da P. F., Queiroz, P. M. G., Cardoso, R. M. M., Freitas, R. C. B., Holanda, A. G. L. H., Campos, L. C., Nunes, I. D. (2023). Impacto do Projeto de Extensão Inclusão Digital para Idosos na vida acadêmica e profissional dos alunos de graduação do Bacharelado em Tecnologia da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. TISE, Santiago/Chile.
- Medeiros, B. M., Lima, F. C. N., Cardoso, R. M. M., Campos, S. C. G., Fernandes, V. E. G., Nunes, I. D. (2024). Formação de Monitores do ProEIDI: Desenvolvimento de Competências para o Ensino de Inclusão Digital para Pessoa Idosa. WIE 2024.
- Miranda, Frederico Severo e Amaral, Marília Abrahão. (2023) Um Panorama das Ações Extensionistas Desenvolvidas em Cursos Superiores de Computação. Educação em Revista, volume 39. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/edur/a/y5csH6NgjdbvCHKQvcxRygL/>>.