

PROJETO ZAP ESCOLA: CONHECIMENTO NA PALMA DA MÃO

ZAP SCHOOL PROJECT: KNOWLEDGE IN THE PALM OF THE HAND

Submetido em: 17/03/2023 - **Aceito em:** 21/07/2023

CAMILA GUIMARÃES RODRIGUES CRUZ ¹

KARINA DE OLIVEIRA SILVA ²

JHÉSSYCA DIAS DE CARVALHO ³

RESUMO

Este relato de experiência descreve a implantação e execução do Projeto Zap Escola: Conhecimento na Palma da Mão, desenvolvido pela Escola de Administração Penitenciária, da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária. Objetivo: Demonstrar de que forma ocorreu a capacitação dos servidores penais durante o período da pandemia, descrevendo as etapas e os efeitos produzidos na execução do referido projeto, o qual ocorreu no período de 2020 a 2021. Como resultados, identificou-se que houve um expressivo acesso dos servidores penais à capacitação de qualidade por meio de aplicativo de mensagens *WhatsApp*, totalizando um público de mais de 1.000 alunos participantes, que puderam aplicar tais conhecimentos em suas práticas cotidianas laborais.

Palavras-chave: Capacitação de servidores penitenciários. Projeto Zap escola. Educação à Distância.

ABSTRACT

This experience report describes the implementation and execution of the Zap School Project: Knowledge in the Palm of the Hand, developed by the School of Penitentiary Administration, of the State Department of Penitentiary Administration. Objective: To demonstrate how the training of criminal servants took place during

- 1 Especialista em Psicopedagogia, pela Escola Superior da Amazônia (Esamaz), graduada em Pedagogia pela Universidade Estadual do Pará (UEPA). Atuando como Assistente Administrativa na Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Pará, lotada na Escola de Administração Penitenciária. **E-MAIL:** camilagrc1910@gmail.com. **ORCID:** <<https://orcid.org/0009-0009-0631-2834>>.
- 2 Mestranda em Ciência da Informação, pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI - UFPA), Especialista em Gestão Pública com ênfase em Gestão do conhecimento, Graduada em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Pará (UFPA). Atuando como Técnica em Gestão Pública: Bibliotecária na Secretaria de Estado Administração Penitenciária do Pará, lotada na Escola de Administração Penitenciária. **E-MAIL:** karinabelem@hotmail.com. **ORCID:** <<https://orcid.org/0000-0002-3976-2665>>.
- 3 Mestranda em Psicologia, pelo Programa de Pós graduação em Psicologia (PPGP/UFPA), Especialista em Atenção à Saúde Mental (UEPA), PÓS GRADUADA EM Fundamentos da Psicanálise (Faculdade Inspirar), Graduada em Psicologia (Unama). Atuando como Técnica em Gestão Penitenciária: Psicóloga na Secretaria de Estado de Administração Penitenciária, lotada na Coordenadoria de Assistência e Valorização do Servidor (CAVS), e, no Centro de atenção psicossocial Marisa Santos, pela Secretaria de Saúde de Belém. **EMAIL:** jhessycadias@hotmail.com. **ORCID:** <<https://orcid.org/0009-0006-9824-7942>>.

the pandemic period, describing the steps and effects produced in the execution of the referred project, which took place in the period from 2020 to 2021. As a result, it was identified that there was a significant access by criminal servants to quality training through the WhatsApp messaging application, totaling an audience of more than 1,000 participating students, who were able to apply this knowledge in their daily work practices.

Keywords: *Training of prison staff. School Zap Project. Distance Education.*

INTRODUÇÃO

O presente relato de experiência descreve as etapas e os efeitos produzidos durante a execução do “Projeto Zap Escola: Conhecimento na Palma da Mão”, idealizado e executado pela Escola de Administração Penitenciária (EAP), um dos setores que compõem a estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária (SEAP) do estado do Pará, no período compreendido entre o mês de fevereiro de 2020 até o mês de maio de 2021.

Nesse contexto, o projeto teve como objetivo capacitar as diferentes categorias de servidores penais, desde agentes penitenciários e policiais penais a servidores do corpo técnico administrativo e de custódia da referida secretaria.

Na contemporaneidade, as práticas educacionais têm utilizado novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) para processos de compartilhamento de conhecimentos que ocorrem de modo interativo e online entre os profissionais. Além disso, no período pandêmico da Covid-19, o mundo do trabalho teve que se adaptar às medidas de prevenção sanitária, especialmente no que diz respeito a evitar o contato físico e aglomerações.

Neste contexto, o Projeto “Zap Escola” surgiu, momento pelo qual a EAP, visando continuar a oferta de capacitação e qualificação aos servidores penais, considerou a necessidade de criar ferramentas tecnológicas como estratégia de estreitar o acesso destes com o mundo virtual, onde se torna possível obter informações mais amplas sobre diversas questões que permitam o processo de capacitação de forma dinâmica e instantânea, proporcionando aos servidores penais formação e qualificação de qualidade.

Dessa forma, este relato de experiência objetiva abordar o processo de implantação do Projeto, com a utilização do aplicativo *WhatsApp Messenger* (conhecido apenas como “*WhatsApp*”) como ferramenta no processo de ensino-aprendizagem de um curso de educação profissional continuada voltado para os servidores penais da SEAP.

Assim, para que se alcance o objetivo deste relato de experiência, o mesmo está dividido em cinco seções, quais sejam: a primeira, é esta, de caráter introdutório; a segunda, refere-se à justificativa da importância do projeto; a terceira, trata do relato de experiência em si, a qual está subdividida em etapas do

projeto e metodologia de envio dos conteúdos; a quarta diz respeito aos resultados alcançados; e, por sua vez, a quinta, refere-se às considerações finais.

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

À Escola de Administração Penitenciária (EAP), subordinada diretamente à Secretaria de Estado de Administração Penitenciária (SEAP), compete planejar, coordenar, desenvolver e executar, direta ou indiretamente, os programas de formação e capacitação continuada dos servidores, programas e projetos de pesquisa no âmbito da instituição, bem como a articulação e o intercâmbio com organismos e instituições congêneres, de acordo com o artigo 10 da Lei n. 8.937/2019, de 02 de dezembro de 2019 (PARÁ, 2019).

Dentre suas atribuições, a EAP atua como centro de pesquisa, análise e difusão de informações técnicas pertinentes ao sistema prisional estadual, desenvolvendo atividades de reflexão e avaliação permanente do sistema de modo a conduzir a sua eventual transformação e nela introduzir as necessárias inovações; publicar e divulgar estudos e pesquisas, assim como promover o intercâmbio de boas práticas no sistema prisional, dentre outros.

Segundo Borges (2015) o uso dessas tecnologias propicia a dinamização do ensino e a produção de novos conhecimentos científicos e culturais. Visto isso, várias iniciativas vêm sendo delineadas no sentido de promover práticas que incluam essas ferramentas a fim de contribuir para melhorias na qualidade do ensino e do aprendizado. O *WhatsApp* é um instrumento cuja função aprimora e facilita a comunicação no dia a dia, pois nele podemos utilizar e testar diferentes formas de transmitir uma mensagem de modo instantâneo, que pode ser através de texto, áudio, fotos e/ou vídeos.

Alguns pesquisadores observaram que o uso do *WhatsApp* pode ser uma ferramenta acessível a uma considerável parte dos alunos, podendo atuar como facilitadora no processo de comunicação aluno-professor e aluno-aluno, além de promover uma maior integração na turma ao criar um cenário propício para debates acerca de determinados temas inerentes ao contexto das disciplinas (PAIVA, FERREIRA e CORLETT, 2016).

Neste sentido, através do Projeto Zap Escola, foi possível observar que a tecnologia contribui de modo efetivo para o desenvolvimento e aprimoramento das habilidades e conhecimentos dos servidores penais, e ainda, que funciona como um instrumento de disseminação do conhecimento, incentivando a continuidade do processo de ensino aprendizado nos servidores frente à implementação de um conjunto de procedimentos adotados pela instituição. São estes os aspectos que justificam a sua relevância como estratégia educacional adotada para a capacitação dos servidores do sistema penitenciário paraense.

Em decorrência da pandemia da COVID-19 que, no Brasil, iniciou-se em 2020, grande parte dos professores passaram a utilizar mídias digitais para a interação com estudantes e familiares, dada a necessidade do distanciamento social como uma das medidas de contenção da COVID-19.

Nesse sentido, a importância no trabalho pedagógico com grande inovação veio com a inclusão dos operativos móveis, ou seja, sistemas operacionais para dispositivos móveis, como Android, IOS, Windows Phone, que permitiu não só a convergência de mídias, mas também de ações, hábitos e cultura próprias do ciberespaço. O que antes era possível apenas com os computadores, sejam eles desktops ou laptops, hoje realiza-se a partir de um dispositivo na palma da mão (ALBUQUERQUE; COUTO, 2018).

Em 2021, no País, dentre os equipamentos utilizados para acessar a Internet no domicílio, o uso do telefone móvel celular continuou na vanguarda e bem próximo de alcançar a totalidade dos domicílios que acessavam a Internet (99,5%). Em segundo lugar, mas abaixo da metade dos domicílios em que havia acesso à Internet, estava a televisão (44,4%), seguida pelo microcomputador (42,2%) e pelo tablet (9,9%) (IBGE, 2022).

Assim, compartilhar as práticas e os saberes vivenciados no âmbito do sistema penitenciário, poderá inspirar outras escolas de serviços penais e mitigar benefícios tanto para a ciência, quanto para as políticas públicas, que resultem em melhorias para o sistema penitenciário, em geral.

2. RELATO DE EXPERIÊNCIA

Inicialmente, os docentes foram convidados a participar da gravação de videoaulas e para produzir o material didático textual. No que tange às aulas, as gravações ocorreram na EAP e foram divididas por disciplinas, conforme Quadro 1. Importante destacar que os docentes selecionados foram os próprios servidores lotados em unidades penitenciárias e setores que compõem a SEAP.

Quadro n.1: Trilha pedagógica

1° BLOCO	2° BLOCO	3° BLOCO
<p>Palestra: Estratégia de Gestão Prisional.</p> <p>Disciplina: Direitos Humanos.</p> <p>Palestra: Novos Procedimentos Operacionais.</p> <p>Disciplina: Introdução à Lei de Execução Penal – LEP.</p> <p>Disciplina: Manual Operacional da SEAP – PA.</p>	<p>Disciplina: Relações Interpessoais.</p> <p>Disciplina: DAB – Rotinas e Procedimentos da Diretoria de Assistência Biopsicossocial.</p>	<p>Disciplina: Rotinas e Procedimentos da Diretoria de Reinserção Social</p> <p>Disciplina: Rotinas e Procedimentos da Diretoria de Execução Criminal.</p> <p>Disciplina: Rotinas e Procedimentos do Sistema.</p> <p>Disciplina: INFOPEN: Rotinas e Procedimentos do Sistema.</p> <p>Disciplina: Processo Administrativo Eletrônico (PAE): Rotinas e Procedimentos do Sistema.</p>

Autor: EAP, 2020.

A EaD apresenta-se como uma alternativa a todos aqueles que desejam aprender de forma remota e com flexibilização de horários. Por este motivo, o formato do curso atendeu ao que Machado e Marcelino (2020) conceituam como *microlearning*, também conhecido na literatura como microaprendizagem, que se diferencia de outras formas de ensino, por utilizar aulas divididas em durações de tempo menores do que as aulas tradicionais, o que facilita a compreensão, já que o aluno pode acessar o conteúdo no momento mais oportuno e no seu ritmo.

Desse modo, a EAP propôs a realização de uma transmissão ao vivo, também conhecida como *live*, na programação do projeto, que tratou sobre orientações relacionadas ao comportamento defensivo e medidas de autoproteção para os servidores penais. A seguir, serão relatadas as etapas da divulgação do projeto, bem como os resultados da avaliação de reação dos participantes da *live*.

Camila Guimarães Rodrigues Cruz, Karina de Oliveira Silva
e Jhêssyca Dias De Carvalho

2.1 Desenvolvimento do Projeto

O projeto em questão foi elaborado pela equipe que compõe a Coordenadoria de Serviços Penais, subordinada à EAP, por meio de visitas às unidades penais, que resultaram em relatórios diagnósticos que apontavam as demandas e necessidades dos servidores com relação à capacitação e qualificação. Nestes, também foram demandados conteúdos que estivessem diretamente voltados para a SEAP, como, por exemplo, a criação da disciplina que trata do Manual de Procedimentos Operacionais (MPO) da referida secretaria, recém lançado no período das gravações das aulas.

Nas visitas presenciais realizadas pela equipe técnica da EAP, eram entregues os *folders* informativos sobre o projeto, compartilhados também em formato digital para os servidores. Outra forma de divulgação realizada era através do Sistema PAE (Sistema de Processo Administrativo Eletrônico do Estado do Pará), que é uma ferramenta para criação, gerenciamento e tramitação de documentos eletrônicos que atende os órgãos do estado do Pará, bem como utilizado ofício interno para os setores da SEAP visando a divulgação do curso e do projeto, em geral.

Imagem n.1: Folder de divulgação do projeto



Fonte: SEAP, 2020.

Foram realizadas reuniões de alinhamento administrativo e planejamento pedagógico, as quais visavam a construção das ementas, a roteirização e disponibilização das videoaulas e o compartilhamento de materiais em formato

digital aos alunos, e ainda, o agendamento da aplicação das avaliações. As gravações totalizaram uma carga horária de 52h/aulas, e, alcançaram mais de mil servidores, os quais receberam os conteúdos do curso através de grupos e das listas de transmissão por meio do aplicativo *WhatsApp*.

Segundo Libâneo (1994, p. 222):

O planejamento tem grande importância por tratar-se de: Um processo de racionalização, organização e coordenação da ação docente, articulando a atividade escolar e a problemática do contexto social. O planejamento é útil e, sobretudo, muito importante, visto que representa o maior ou menor conhecimento que se tenha da realidade em que se está agindo, bem como de sua inserção no conjunto, no todo.

Fotografia n.1: Gravação de aulas



Fonte: EAP, 2020.

Por meio de observação empírica e dos resultados obtidos através das pesquisas de satisfação, o projeto atingiu mais servidores do que se almejava. Desse modo, a *live* foi um dos eventos que ocorreu no decorrer do projeto como forma de atender às solicitações dos servidores e da gestão, que cada vez mais compreendia a importância de se executar ações formativas. A referida *live* objetivou propiciar aos servidores da SEAP conhecimentos e instruções básicas de autoproteção em situações de legítima defesa.

Imagem n.2: Divulgação da live



ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA
Educação para servir.

LIVE:
COMPORTAMENTO DEFENSIVO E ESTRATÉGIAS DE AUTOPROTEÇÃO PARA SERVIDORES DA SEAP

CLIQUE AQUI PARA PREENCHER O FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO

ZAP ESCOLA

A Secretaria de Administração Penitenciária – SEAP convida os servidores para participarem da live: “COMPORTAMENTO DEFENSIVO: ESTRATÉGIAS DE AUTOPROTEÇÃO”, com o objetivo de promover condições para que esses profissionais tenham conhecimentos básicos de estratégias para lidar com as adversidades de seu cotidiano e mecanismos de autoproteção.

TEMA: COMPORTAMENTO DEFENSIVO: ESTRATÉGIAS DE AUTOPROTEÇÃO.

Data: 12 de abril de 2021,
Horário: de 9h às 11h.
Público alvo: Todos os servidores da SEAP
Com certificação*

INSCRIÇÕES:
08 E 09 DE ABRIL

EAP

Fonte: SEAP, 2021

Dentre as orientações e instruções recebidas, os servidores foram orientados a informar imediatamente a SEAP, por meio do Disque Proteção, ou à direção da unidade penitenciária onde atuam, caso estejam em situação de risco em decorrência do trabalho que exercem.

Imagem n.3: Disque Proteção



POLICIAL PENAL PROTEJA-SE!

A qualquer sinal de ameaça, converse com o diretor de sua unidade e faça um boletim de ocorrência.

Em caso de emergência, ligue:

DISQUE PROTEÇÃO SEAP
(91) 98446-4705

CLIQUE AQUI E SAIBA COMO SE PROTEGER

EAP

PARÁ

Fonte: SEAP, 2021.

Foi disponibilizado um link de inscrição aos servidores interessados em participar da live, e, conforme exposto na Tabela 1, a extração de tais inscrições demonstrou um significativo número de participantes da região Guajará, contudo, também foi possível abranger os servidores lotados nas demais regiões do estado.

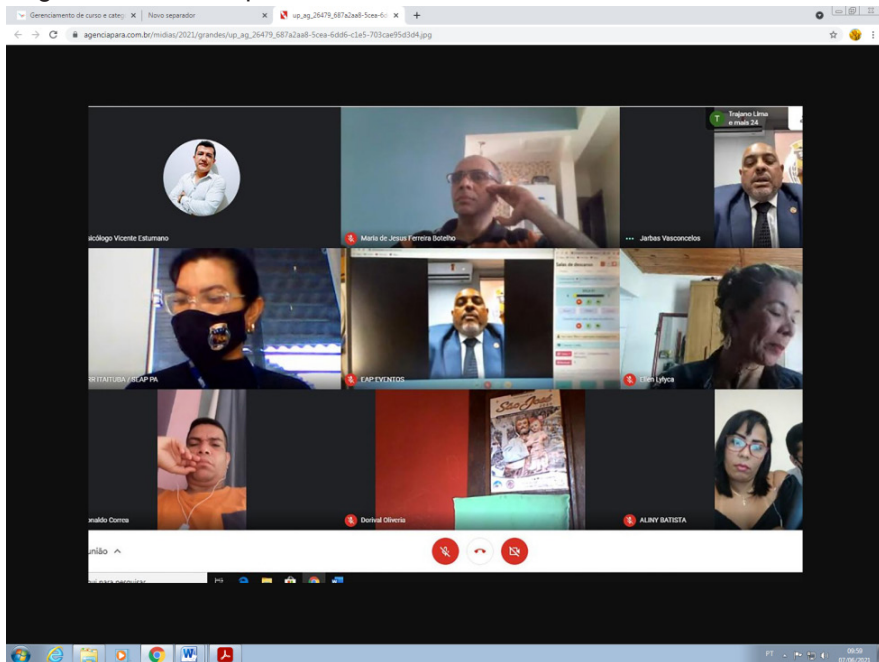
Tabela n.1: Participação dos servidores

TABELA 01: Participação dos Servidores Penitenciários, segundo as Regiões de Integração.

CARGO	REGIÕES DE INTEGRAÇÃO						TOTAL GERAL
	GUAJARÁ	TOCANTINS	CARAJÁS	RIO CAETÉ	RIO CAPIM	OUTRAS	
POLICIAL PENAL	55%	6%	-	1%	3%	7%	72%
DIRETOR	3%	-	3%	-	-	-	6%
COORDENADOR	1%	-	-	-	-	-	1%
GERENTE	6%	-	-	-	-	-	6%
ENFERMEIRO	3%	-	-	-	-	-	3%
PSICOLOGO	1%	-	-	1%	-	-	3%
ASSIST. ADMINISTRATIVO	3%	-	-	-	-	-	3%
MOTORISTA	3%	-	-	-	-	-	3%
AUX. INFORMÁTICA	1%	-	-	-	-	-	1%
AUX. OPERACIONAL	-	1%	-	-	-	-	1%
TOTAL GERAL	77%	7%	3%	3%	3%	7%	100%

Fonte: EAP, 2021.

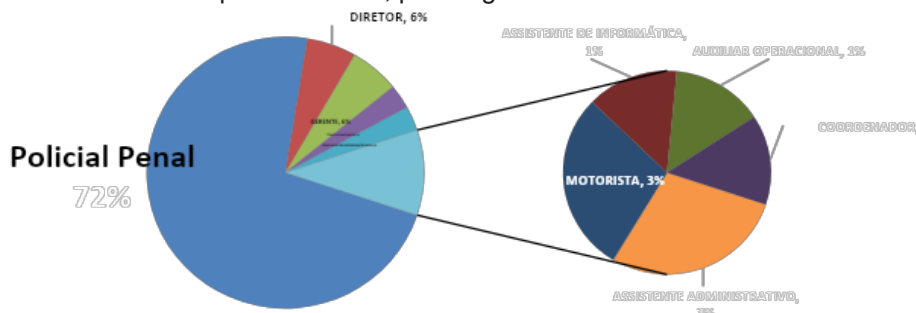
Fotografia n.2: Participantes da live



Fonte: SEAP, 2021.

Conforme Gráfico n.1, verificou-se que o maior quantitativo de servidores participantes foram os que ocupam o cargo operacional, especificamente o de policial penal, que por estarem em contato mais próximo às pessoas privadas de liberdade, são mais suscetíveis a receberem ameaças destas, e consequentemente, necessitarem utilizar as medidas de autoproteção.

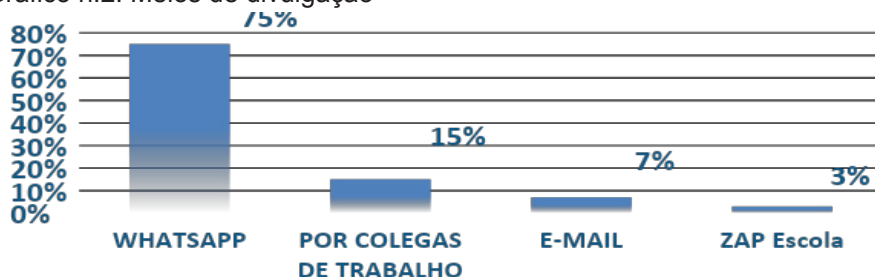
Gráfico n.1: Participantes da *live*, por cargos



Fonte: EAP, 2021.

Já no Gráfico 2, outro aspecto analisado na pesquisa de reação, referiu-se a como os servidores tiveram conhecimento sobre a programação do evento. Supõe-se que nas respostas sobre o meio de comunicação por onde os servidores tiveram acesso às informações para participação da *live*, houve uma dupla interpretação no preenchimento das respostas entre os meios de comunicação *WhatsApp* e Zap Escola, tendo em vista que o projeto ocorre pelo aplicativo de mensagens.

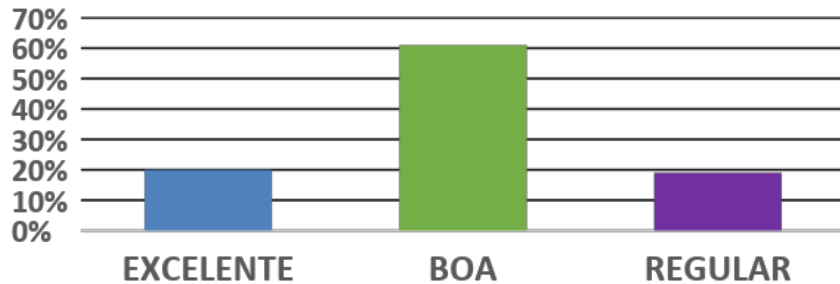
Gráfico n.2: Meios de divulgação



Fonte: EAP, 2021.

No Gráfico 3, o aspecto analisado diz respeito à qualidade do ambiente virtual utilizado na *live*, via sala virtual disponibilizada pela plataforma *Google Meet*, e apontou que a maioria dos participantes considerou tal qualidade como “boa”.

Gráfico n.3: Qualidade do ambiente virtual



Fonte: EAP, 2021.

Desse modo, as atividades de eventos de capacitação virtual desenvolvidas pela SEAP/ EAP, mostraram-se relevantes e deverão continuar na medida em que as demandas de qualificação surgirem.

2.1.1 Metodologia do envio dos materiais para os alunos

- 1) Desse modo, as atividades de eventos de capacitação virtual desenvolvidas pela SEAP/ EAP, mostraram-se relevantes e deverão continuar na medida em que as demandas de qualificação surgirem.

Imagem n.1: *Card digital* de divulgação do contato Zap Escola.



Fonte: SEAP, 2020.

Os atendimentos ocorriam através do contato do servidor, que se dava a partir do momento que este enviava uma mensagem para o número de celular disponibilizado pelo projeto. Ao receberem a mensagem, as servidoras da EAP responsáveis pelo atendimento coletavam informações iniciais, como: nome e a lotação do servidor. Após essa etapa, o aluno matriculado recebia as instruções

de como acessar a trilha pedagógica com os arquivos referentes aos conteúdos para estudar, incluindo textos, vídeos e exercícios.

Destaca-se o serviço de esclarecer dúvidas por meio de e-mail criado exclusivamente para este fim (eapresponde@gmail.com), intitulado de “EAP Responde”, funcionava como uma alternativa aos alunos para sanar as prováveis dúvidas no decorrer do curso, em que os docentes do projeto as respondiam no prazo de até 72h.

Imagem n.2: Banner de divulgação “EAP RESPONDE”:



Fonte: SEAP, 2020.

Além das videoaulas divulgadas, a equipe de docentes elaborou uma lista de questões, para que o aluno treinasse o seu nível de conhecimento antes de fazer a avaliação. Esta, poderia ser executada de forma presencial ou on-line, a critério do mesmo. Dessa forma, as avaliações que foram aplicadas eram constituídas com 45 questões objetivas e 01 questão subjetiva (redação com temática sobre o sistema penitenciário).

As aplicações de provas realizadas presencialmente seguiram as orientações da Organização Mundial de Saúde (OMS) de contenção à COVID – 19. Para a realização de provas na modalidade remota, a mesma ficava disponível na plataforma *moodle* da EAP por um período de 24 h, no link a seguir: <http://eap.seap.pa.gov.br>.

Após a finalização do curso, os alunos recebiam a pesquisa de satisfação via *WhatsApp*, no *Google Forms*, a fim de que pudessem avaliar aspectos importantes do projeto, como: didática, professores, recursos utilizados, dentre outros, e ainda, poderiam expor suas sugestões e críticas ao mesmo.

3. RESULTADOS ALCANÇADOS

Em mais de um ano do projeto Zap Escola: Conhecimento na Palma da Mão, pode-se apontar os seguintes resultados:

- a) permitiu o acesso à capacitação aos servidores, mesmo em momento pandêmico;
- b) possibilitou que o servidor se aproximasse da EAP e conhecesse e forma efetiva suas competências, atribuições e importância;
- c) por meio das listas de transmissão e os grupos de *WhatsApp*, o projeto atingiu mais de 900 contatos e incontáveis interações;
- d) incentivo à continuidade da qualificação dos servidores através da disponibilização de um guia de cursos EaD ofertados gratuitamente por outras instituições públicas, como: Escola de Governança do Pará (EGPA), a Escola Nacional de Educação Pública (ENAP), a Rede EaD Segen e a plataforma de cursos do Sistema Integrado de Autenticação e Autorização (SINESP);
- e) valorização do servidor por meio do acesso à qualificação profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relato de experiência teve como objetivo apresentar as contribuições de uma experiência formativa denominada “Projeto Zap Escola”, que ocorreu entre fevereiro de 2020 a maio de 2021, e propiciou uma capacitação de qualidade para os servidores da SEAP. Foi possível perceber desde o início da implantação do projeto a aceitação do mesmo por parte dos servidores, sendo que um curso em formato EaD mostrava-se adequado para o cenário em que estava sendo executado, também por ser inovador e de fácil acesso.

Atualmente, em um mundo virtual onde o compartilhamento da informação cada vez mais é processado em aplicativos móveis, as formas de interagir através de palavras, vídeos, áudios e imagens tornam os processos e práticas cotidianas nas organizações.

Os desafios podem se transformar em oportunidades nos processos que envolvem a busca por conhecimento e informação que colaborem com as soluções de problemas em um curto espaço de tempo e online. Percebemos que é possível, neste ambiente baseado em momentos formais e informais, observar as interações pelo seu grau de motivação, e de engajamento, ou mesmo do aprendizado com o uso das TICs, através do aplicativo *WhatsApp*.

Os resultados alcançados sugerem a viabilidade e oportunidade de utilizar as inovações tecnológicas nos métodos de capacitação corporativa, e o acesso às chamadas pílulas do conhecimento (CARRERA, 2011), utilizadas pela EAP através do “Projeto Zap Escola: Conhecimento na palma da mão”, objetivaram levar conhecimento e informação de forma acessível e em curta duração,

tendo como finalidade a capacitação dos servidores do Sistema Penitenciário do Estado do Pará.

Nesse contexto, o projeto foi mostrando que é possível utilizar poucos minutos de seu tempo para aprender algo que de fato irá utilizar no seu expediente de trabalho, fazendo com que todo o conteúdo compartilhado seja visualizado com mais significado, é justamente por esse motivo, as pílulas do conhecimento são uma ferramenta que cabem na aprendizagem móvel.

Por meio deste relato de experiência, procurou-se trazer elementos descritivos, qualitativos e quantitativos do Projeto “Zap Escola”, através dos quais, constatou-se que os alunos/servidores tiveram autonomia e capacidade para decidir seus horários de estudos e realizar sua avaliação final, bem como se sentiram estimulados a continuar buscando por mais conhecimentos. Durante todo o processo, tiveram o apoio e suporte necessários da EAP para esclarecer dúvidas e receber orientações. Além de ter atingido um público de diferentes localidades, geograficamente distantes, em que foram obtidos indícios de que os alunos puderam desenvolver habilidades como autonomia no estudo e protagonismo em relação à organização e gerenciamento de suas atividades.

No geral, como aspecto positivo, elencou-se a capacidade de resolução de eventuais problemas ocorridos no decorrer do curso pela equipe da EAP; e, como aspecto negativo, abordou-se a necessidade de equipamentos profissionais adequados para a gravação das videoaulas.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Michele Rodrigues de; COUTO, Edvaldo Souza. O *WhatsApp* como recurso de comunicação e interação na gestão de cursos de Educação a distância. **Anais** [...]. Aracaju, UNIT, 2018. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 9, 2018. Disponível em: < <https://tinyurl.com/ywyj9dtc>>, acesso em: 05 jun. 2023.

ALENCAR, Gersica Agripino; PESSOA, Maérico dos Santos; SANTOS, Ana Katarine de F. S. CARVALHO, Solange R. R. De; LIMA, Hommel A. de B. **WhatsApp como ferramenta de apoio ao ensino**. Disponível em: <<https://tinyurl.com/yckd7rbc>>, acesso em: 20 jun. 2021.

CARRERA, F. **Knowledge Pills Methodology**: Applied to small and medium-size enterprises. 2011. Disponível em: < <https://tinyurl.com/mrxa2uym>>, acesso em: 05 fev. 2023.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra. 1999.

EM EVENTO virtual, Seap ensina estratégias de autoproteção aos servidores. Agência Pará, 2021. Disponível em: < <https://tinyurl.com/mrxsbyvm> >, acesso em: 17 dez. 2021.

IBGE. Acesso à Internet e à Televisão e posse de telefone móvel celular para isso pessoal 2021. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. ISBN 978-85-240-4543-1. Disponível em: <<https://tinyurl.com/mwr4x6z7>>, acesso em: 18 jun. 2023.

LIBÂNEO, José. Carlos. **Didática**. São Paulo: Editora Cortez. 1994. Disponível em: <<https://tinyurl.com/4hz2eyf4>>, acesso em: 20 jun. 2021.

MACEDO, Valéria, DANTAS, Daniele Cristina, GUEDES, Rodrigo Duarte, CAVALCANTI, Marcos do Couto Bezerra. O uso do aplicativo *WhatsApp* nas práticas de gestão do conhecimento: o caso de uma comunidade virtual informal de profissionais na área de tecnologia. **Perspectivas Em Gestão & Conhecimento**, 8 (Esp.), 135–150, João Pessoa, 2018. Disponível em: <<https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/42241>>, acesso em: 20 jun. 2021.

MACHADO, Cassiana Barreto Hygino; MARCELINO, Valéria de Souza. Uma proposta didática para aulas remotas: microaprendizagem no ensino de física. **Revista Brasileira do Ensino Médio**, n. 3, p. 187-202, 2020. Ipojuca (PE), 2020. Disponível em: < <https://tinyurl.com/2ypyc568> >, acesso em: 10 dez. 2022.

OLIVEIRA, Estêvão Domingos Soares de; ANJOS, Eudisley Gomes dos; OLIVEIRA, Felipe Soares de; SOUSA, Hercilio de Medeiros; LEITE, Jan Edson Rodrigues. **Estratégias de uso do WhatsApp como um ambiente virtual de aprendizagem em um Curso de Formação de Professores e Tutores**. Disponível em: < <https://tinyurl.com/28v535xf>>, acesso em: 17 dez. 2020.

PAIVA, Luiz Fernando de; FERREIRA, Ana Carolina C.; CORLETT, Emilayne Feitosa. A utilização do *WhatsApp* como ferramenta para comunicação didática pedagógica no ensino superior. **Anais [...]**. Salvador: UFBA 2016. In: Congresso Brasileiro de Informática na Educação, 5., 2016.p. 751-760. DOI: 10.5753/cbie.wcbie.2016.751. Disponível em: <<https://tinyurl.com/4zt77sjk>>, acesso em: 05 mai. 2023.

PARÁ. Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Pará. Escola de administração Penitenciária. **Projeto Pedagógico da Escola de Administração Penitenciária**. Belém: SEAP, 2021.

PARÁ. Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Pará. Escola de Administração Penitenciária. **Projeto Zap Escola: conhecimento da palma da mão**. Belém, SEAP, 2020.

PARÁ. Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Pará. **Lei n. 8.937, de 02 de dezembro de 2019**. Dispõe sobre a transformação da Superintendência do Sistema Penitenciário do Estado do Pará - SUSIPE, em Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAP, e dá outras providências. Belém: SEAP, 2019. Disponível em: < <https://tinyurl.com/57nmv44x>>, acesso em: 17 dez. 2020.