



ASSISTÊNCIA TÉCNICA REMOTA – ATER REMOTA

EMATER
Minas Gerais

ASSISTÊNCIA TÉCNICA REMOTA – ATER REMOTA

Ademar Moreira Pires¹

Conceito: É o atendimento técnico realizado a distância, utilizando-se de aplicativos multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de áudio e vídeo, podendo se configurar como rápido e informacional e prestar assistência técnica em diversos temas.

Tipos de atendimento: Individual e coletivo. Os atendimentos coletivos podem ser realizados com variado número de participantes, de acordo com a capacidade da ferramenta

utilizada. Tanto os atendimentos individuais quanto os coletivos podem ser realizados via comunicação assíncrona (mensagens, e-mails, chats, SMS, áudios e vídeos) e síncrona (áudio e vídeo), que permitem a interatividade em tempo real.

Aplicativos multiplataforma de mensagens e chamadas de áudio e vídeo: Google Meet, Jitsi Meet, Zoom, Telegram, Snapchat, E-mail, Skype, Instagram, WhatsApp, entre outros. O WhatsApp é o mais utilizado

¹ Mestre em Desenvolvimento Sustentável e Extensão Rural pela Universidade Federal de Lavras/UFLA (2017). Especialista em Gestão Ambiental em Sistemas Agrícolas/UFLA (1999). Possui aperfeiçoamento em Pobreza, Agricultura Familiar, Indicadores Sociais/Rede de Instituições Vinculadas a Capacitação em Economia e Políticas Agrícola, pela REDCAPA, Brasil. Graduado em Ciências Agrícolas/UFRRJ (1997) e Pedagogia/Faculdade de Ciências de Wenceslau Braz (2016). Técnico em Agropecuária/EAFSJE (1997).

por sua popularidade, simplicidade de manuseio e economia de dados de internet.

Objetivo: Prestar atendimento técnico a produtores rurais e suas organizações de forma remota, ágil e a custo reduzido.

Princípio metodológico: A utilização desta técnica requer dos extensionistas e demais atores envolvidos no processo o conhecimento e a adoção dos princípios que orientam as ações da ATER, alicerçados na Metodologia Participativa de Extensão Rural – Mexpar, entre os quais destacam-se: o princípio da humanização dos processos de comunicação, da socialização de ideias e experiências, do respeito ao outro, do processo dialógico e a valorização do saber prévio. Deve-se considerar também como um processo de construção compartilhada e ressignificação do

conhecimento, bem como uma postura profissional e ética no cumprimento da missão, visão, valores e diretrizes da empresa.

Procedimento didático: A assistência técnica remota prevê etapas, tais como: planejamento, convite, apresentação dos participantes, negociação do tempo e dinâmica das intervenções, caracterização do contexto, definição dos objetivos, discussão técnica e encaminhamentos, entre os quais o registro da ATER por meio da elaboração do relatório da assistência técnica.

Dinâmica: Planejada a assistência técnica junto ao agricultor ou ao grupo de agricultores, negociam-se os apoios técnicos na empresa e/ou de especialistas da pesquisa e academia, quando necessário e pertinente. Definem-se a estratégia de comunicação a ser adotada e a agenda com o público a ser assistido. Na comu-

nicação do tipo síncrona, uma vez agendada, o extensionista inicia a videochamada, por meio dos aplicativos, convidando o agricultor e, em seguida, os demais envolvidos.

Duração: Variável de acordo com o assunto, a complexidade do tema, o número de participantes e a exigência do contrato, quando se tratar de programa especial. Contudo, uma boa discussão técnica é possível ser realizada, em média, em 1 hora.

AUTOR

Ademar Moreira Pires

Coordenador Estadual de Metodologia de Extensão Rural – Departamento Técnico/Detec

COLABORAÇÃO

Maria Helena Alves da Silva

Coordenadora Estadual de Metodologia de Extensão Rural – Departamento Técnico/Detec

Luciana Maria Rocha Teixeira

Coordenadora Estadual de Metodologia de Extensão Rural – Departamento Técnico/Detec

Série	Ciências Humanas
Tema	Educação
Área	Métodos e Técnicas de Ensino