

SISTEMA DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO NA EAD: A EXPERIÊNCIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE MARINGÁ

Maringá, PR – abril/2012

Categoria: Gerenciamento e Logística

Setor Educacional: Educação Universitária

Classificação das Áreas de Pesquisa em EAD (Zawacki-Richer 2009):

Nível Meso – Gerenciamento, Organização e Tecnologia:

F. Gerenciamento e Organização

Natureza: Descrição de Projeto em Andamento

Classe: Relato de Experiência Inovadora

RESUMO

A Educação a Distância traz a cada dia novos desafios. A gestão e a logística necessária para que a comunicação entre instituição e alunos ocorra de maneira eficaz e eficiente, se destaca entre eles. Este artigo apresenta a experiência do Núcleo de Educação a Distância do Centro Universitário de Maringá ao entender que a logística de informações pode ser estruturada por meio de ferramentas que auxiliem o processo decisório da IES, por disponibilizar dados que retratam a realidade oriunda de cada setor. O processo apresentado juntamente com um conjunto de ferramentas desenvolvidas, especialmente, para esta finalidade, permite a gestão do processo como um todo.

Palavras-Chave: material didático; logística; gestão; ferramentas.

1.Introdução

Segundo [4], “um sistema de educação a distância é composto pelos processos componentes que operam quando ocorre o ensino e o aprendizado a distância.” Este sistema inclui além do ensino e do aprendizado, comunicação, criação e gerenciamento.

Alguns fatores são importantes e devem ser considerados durante o planejamento e implementação dos cursos à distância, segundo [3] “esses fatores são: projeto piloto, desenvolver todos os materiais para o sucesso do programa, construção de formas de avaliação diagnóstica, cuidados com a regulamentação.” Esses fatores são essenciais para o sucesso do curso e evitar que a evasão dos alunos ocorra em grande escala.

A maior parte da literatura quando trata do gerenciamento em educação a distância, tem como objetivo explorar os aspectos pedagógicos que, obviamente não deixam de ser importantes. No entanto, o gerenciamento quando focado, por exemplo, no atendimento ao aluno pode influenciar diretamente na manutenção do aluno, podendo impactar até mesmo na redução do índice de evasão.

Ainda segundo [3] “a evasão em cursos a distância é de aproximadamente 30%.” Diante dessa informação, percebe-se que é grande o número de alunos que desistem ao longo do curso, mesmo os motivos sendo pessoais e variados, o formato inovador ou diferente do presencial, pode causar medo, insegurança por parte dos alunos, mas principalmente, como citado anteriormente, muitas são as pessoas que ainda tem em mente que no EAD é facilitada a cobrança ao aluno e no decorrer do curso encontrar uma outra realidade, a de que apesar de ser dispensado de assistir aulas presencialmente, a organização com as atividades e materiais requer autodisciplina, onde muitas vezes leva um tempo até o aluno entender e por em prática, afim de não desistir do curso.

Neste trabalho, o foco dado ao gerenciamento refere-se a gestão do processo de educação a distância, especificamente no relacionamento com o aluno, onde serão apresentadas experiências no sistema que apoia a gestão de um departamento denominado SAE (Sistema de Atendimento Eletrônico) trata de demandas mais abrangentes, desde aspectos pedagógicos, financeiros, logística, pólos, etc.

Este trabalho está organizado da seguinte forma: a seção 2 apresenta uma breve descrição do modelo pedagógico para que se compreendam os materiais utilizados; a seção 3 apresenta as ferramentas de gestão para a entrega do material didático e suas aplicações; a seção 4 apresenta as ferramentas de análise do processo e resultados obtidos e, por fim, a seção 5 apresenta as conclusões.

2. Atendimento discente e a gestão do processo de EAD no NEAD-CESUMAR

O NEAD-CESUMAR utiliza um sistema próprio de gestão do processo de educação a distância, integrados aos demais sistemas utilizados: Sistema Acadêmico e Financeiro, Transmissão das Aulas (WebClass), Sistema de Atendimento Eletrônico (SAE), Sistema de Protocolo Online (SPO), Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e Sistema de Produção de Materiais. A Figura 1 apresenta uma visualização simplificada de como esses sistemas se integram. Através da figura pode-se observar também os sistemas que são de desenvolvimento próprio do NEAD-CESUMAR.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle por ser de código livre permite a customização e uma integração mais ampla com os demais sistemas. Os ambientes de aprendizagem podem ser de acordo de acordo com [5] “o desenvolvimento e a difusão das ciências cognitivas resgatam os fundamentos do construtivismo e a construção de ambientes educacionais, enriquecidas com o uso de tecnologias, envolvendo os princípios envolvidos no desenvolvimento de materiais e de atividades de ensino-aprendizagem.”

Ainda sobre o sistema virtual, utilizado por acadêmicos de EAD [2] complementa “a EAD configura-se hoje como uma modalidade regular, utilizando-se de diferentes linguagens, como a escrita, a imagem e a informática. Dessa forma, é com o desenvolvimento das tecnologias de comunicação e da informação que a Educação à Distância modifica seu conceito ao longo de quatro gerações.” O principal sistema de apoio a gestão do processo de EAD na instituição é o Portal. Este sistema é utilizado em diversos níveis: diretoria, coordenações de área e de curso, gestores e operadores de polo, equipe pedagógica e equipe comercial.

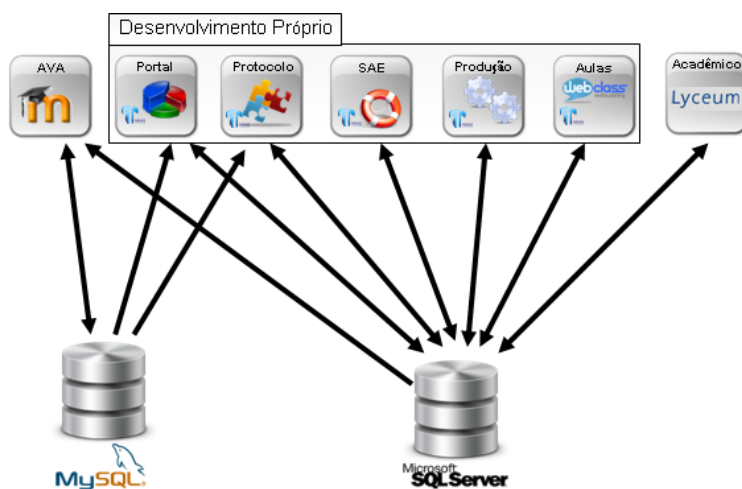


Figura 1 – Representação da integração entre os sistemas do NEAD-CESUMAR.

3. SAE – Sistema de Atendimento Eletrônico

No que refere-se ao atendimento ao aluno, pode-se citar a descrição de [1] “uma organização de ensino-aprendizagem, na qual estudantes de diversas idades e antecedentes estudam, quer em grupos quer individualmente, em seus lares ou lugares de trabalho com materiais autoinstrutivos produzidos em um centro docente, e distribuídos, através de diversos meios de comunicação, com a possibilidade, ainda, de manterem comunicação regular com os professores.”

Com base em referenciais que moldam um bom atendimento ao aluno e polos de apoio, foi criado o SAE, que é um sistema para gestão de atendimentos e suporte que está disponibilizado aos alunos e aos Polos. O acesso dos alunos é realizado através do Ambiente Virtual de Aprendizagem, através do atalho destacado na Figura 2, e permite além da criação de novas solicitações, o acompanhamento de todas as solicitações realizadas. Para os Polos, o acesso ao sistema se dá através do Portal.

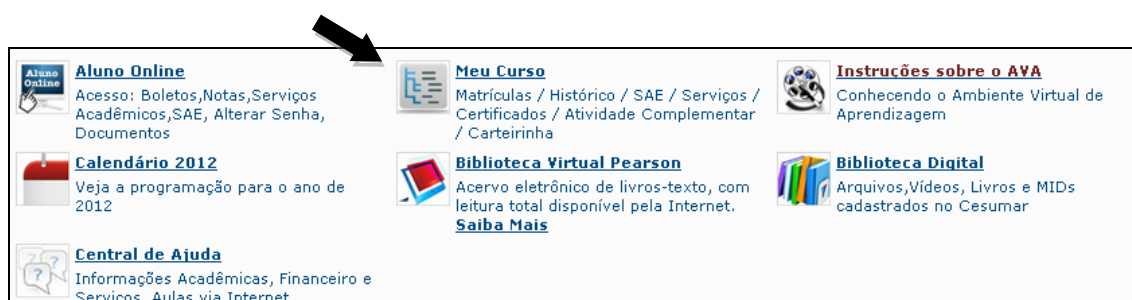


Figura 2 – tela inicial do Ambiente Virtual de Aprendizagem

Este sistema está estruturado da seguinte forma: há uma fila de atendimento específica para cada tipo de usuário solicitante (aluno, polo, etc.). As filas possuem assuntos específicos para serem tratados e cada assunto está vinculado a uma Área de Atendimento. As áreas cadastradas no sistema para atendimento aos alunos são: Central de Relacionamento, Departamento Financeiro/Tesouraria, Coordenação de Curso, Logística/Material Didático/Carteirinha de Estudante, Polo, Professores Mediadores, Secretaria Acadêmica e Tecnologia da Informação. Cada setor faz o atendimento de determinados assuntos previamente definidos. Cada assunto possui um prazo máximo para atendimento e está vinculado a um ou mais colaboradores de cada Área. O cadastro de assuntos, áreas, atendentes e prazos é realizado no próprio sistema. A Tabela 1 apresenta a relação de assuntos vinculados a cada Área.

Área de Atendimento	Assuntos
Central de Relacionamento	Acordo Online/Negociação
Coordenação de Curso	Análise de Currículo
	Controle de Frequência
	Dúvidas
	Reclamações
Financeiro/Tesouraria	Boletos
Logística / Material Didático / Carteirinha	Material Didático
	Biblioteca
	Carteirinha
Polo	Atendimento
	Estrutura Física
Professores Mediadores	Atividades de Estudo / Interdisciplinar
	Problema com Nota
Secretaria	Andamento de Processos Acadêmicos

Acadêmica	Atividades Complementares
	Atualização de Dados Cadastrais
	Documentação Acadêmica
	Emissão de Diploma
	Matrícula/ Disciplinas/ Dependência/ Adaptação
Tecnologia da Informação	AVA
	Contas de e-mail Live@edu
	Suporte Técnico – Aulas ao Vivo

Tabela 1. Áreas de Atendimento da fila de Alunos e seus Assuntos.

A seguir, apresentamos na Figura 3, o workflow de uma solicitação quando registrada no sistema. O processo inicia com o cadastro da solicitação pelo aluno. Em seguida a Central de Relacionamento com o Aluno (CRA) interpreta a requisição e pode devolvê-la para o aluno, caso haja alguma inconsistência na solicitação, ou então encaminha para que o atendente do setor responsável faça o atendimento. Este atendente abre a requisição e realiza o atendimento que é registrado em um campo específico. O atendente pode também devolver a solicitação para a CRA solicitando mais informações quando necessário. Ao concluir o atendimento, a solicitação é novamente encaminhada para a CRA que valida as informações prestadas e o atendimento realizado, disponibilizando então ao aluno solicitante. Nesta etapa a CRA pode ainda devolver a solicitação ao Atendente caso o atendimento não tenha sido realizado de forma adequada.

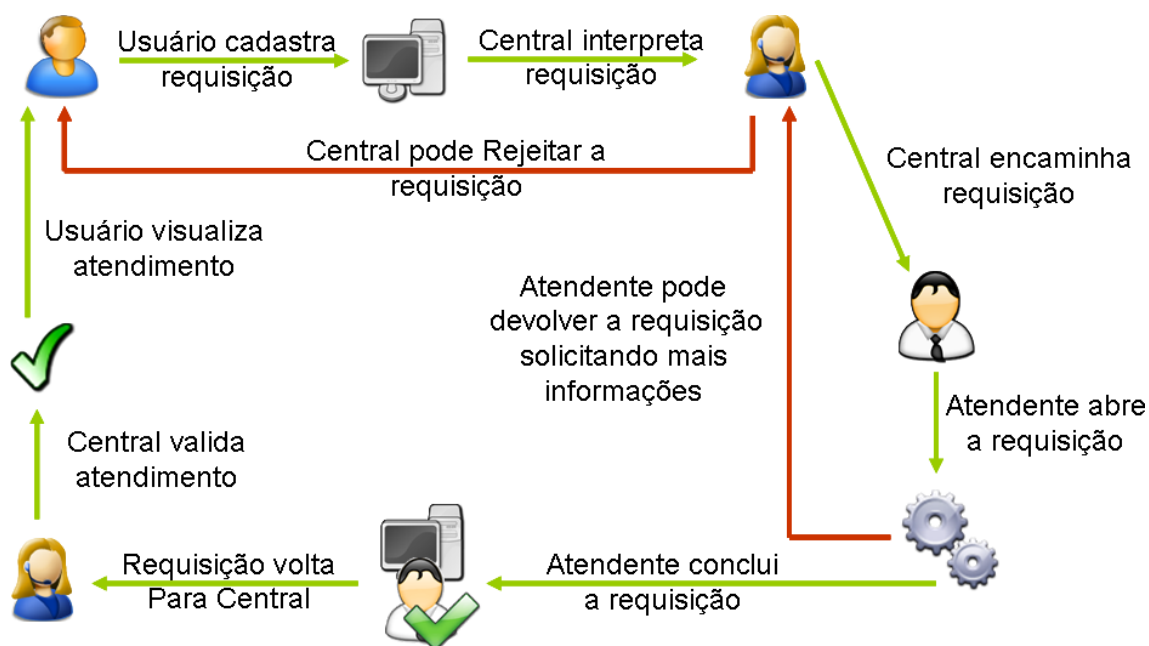


Figura 3 – Workflow SAE.

O histórico de todas as solicitações realizadas pelo aluno ficam disponíveis na tela de consulta do aluno no Portal para que seus tutores, mediadores e gestor de Polo tenham acesso e possam também acompanhar. Acima, foi apresentado apenas um esquema, pois as demais telas para este acompanhamento não puderam ser apresentadas por questões de espaço.

Semanalmente os gestores de cada área recebem por e-mail um resumo quantitativo referente as solicitações de sua área com informações sobre o número de solicitações por assunto e quantas foram atendidas dentro e fora do prazo. Esses gestores tem permissão para visualizar o atendimento de todas as solicitações de sua Área.

Muitos alunos utilizavam o SAE para solicitarem serviços acadêmicos, como por exemplo, solicitação de documentos (histórico e declaração de matrícula), cancelamento e trancamento de matrícula, reabertura de matrícula entre outros. Porém, o objetivo do SAE não é prover o atendimento de serviços acadêmicos, pois estes devem ser solicitados através do módulo chamado Aluno Online, dentro do ambiente virtual do aluno.

5. Ferramentas de Análise do Processo e Resultados Obtidos

Após alguns meses de utilização da ferramenta SAE, conseguimos dados necessários para identificar quais eram as Áreas de Atendimento que recebiam mais solicitações e também quais eram os assuntos mais procurados pelos Alunos / Polos, conforme mostramos na figura 4, que demonstra um exemplo de relatório de solicitações por Área de Atendimento.

Com isso, analisamos todas as Áreas e Assuntos para melhorar os processos ou até mesmo desenvolver novas ferramentas para os Alunos/Polos e conseqüentemente diminuir o número de solicitações.

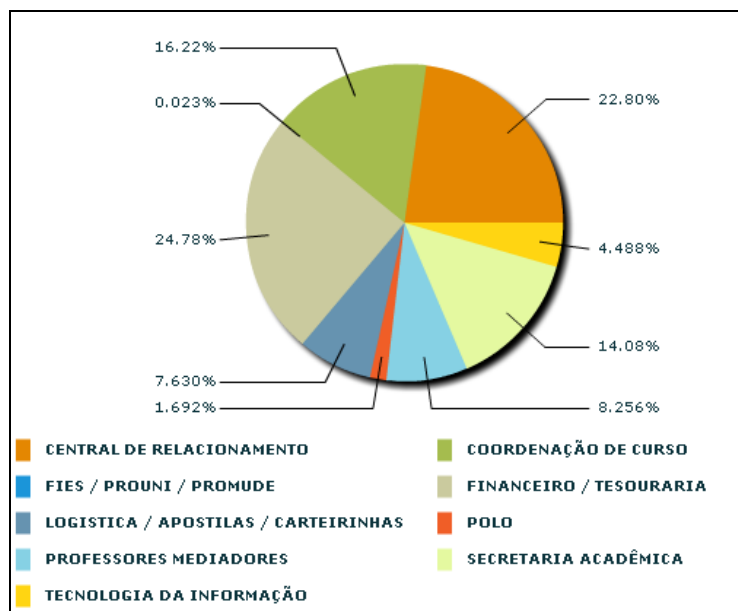


Figura 4 – Relatório de Solicitações por Área

6. Conclusões

Este artigo apresentou a experiência do Núcleo de Educação a Distância do Centro Universitário de Maringá. É possível observar que o processo de fluxo de informações entre aluno/polos, pode ser estruturado por meio de ferramentas que auxiliem o processo decisório da IES, por disponibilizar dados que retratam a realidade oriunda de cada Polo de Apoio Presencial. A ferramenta apresentada, permite a gestão do processo como um todo, de maneira mais eficiente e pontual em suas decisões.

Os dados são apresentados sempre no formato de tabelas e planilhas que facilitam a visualização, permitindo uma análise mais completa e conduzindo ações que minimizem o tempo de resposta aos alunos e polos de apoio presencial.

Referente a trabalhos futuros, está em fase de implantação a integração do processo apresentado e de suas ferramentas com o sistema de protocolo on-line.

Referências

- [1] BORDENAVE, J. E. Dias "Pode a educação à distância ajudar a resolver os problemas educacionais do Brasil?" **Revista Tecnologia Educacional**, Rio de Janeiro, n. 80-81, p. 31-36, jan.-abr. 1988.
- [2] CABRAL, Socorro – AMBIENTES DE APRENDIZAGEM: o desafio da interatividade no contexto da cibercultura, **Revista da FAEEBA – Educação e Contemporaneidade**, v.14, n.23, p.161 Jan/ Jun 2005.
- [3] DIAS, Vera Lúcia Lopes – **Revista Informativo Técnico-Científico INES** – “Análise de fatores determinantes do fracasso no planejamento e implementação de um curso de aprendizagem a distância”, n.23, p.15, 16 Janeiro-Junho, 2005.
- [4] M. Moore, Greg Kearsley - **Educação a Distância – Uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007
- [5] VOSNIADOU, S.; CORTE, E.; GLASER, R. & Mandl, H. (Eds) **International perspectives in the design of technology – supported learning environments**. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, p.89, 1996.