

# **SECRETARIA ACADÊMICA VIRTUAL: UMA EXPERIÊNCIA DE INTEGRAÇÃO E ASSISTÊNCIA AO ALUNO DA EAD**

**Goiânia – GO – Abril 2013**

**Meirilayne Ribeiro de Oliveira – Universidade Federal de Goiás –  
meirilayne.oliveira@gmail.com**

**Kamila Vieira Lima Ferreira – Universidade Federal de Goiás –  
vieira.kamila@gmail.com**

**Débora Duran – Universidade Federal de Goiás – profdeboraduran@gmail.com**

**Kellen Cristina Prado da Silva – Universidade Federal de Goiás –  
kellenpsilva@gmail.com**

**CATEGORIA: D**

**SETOR EDUCACIONAL: 3**

**CLASSIFICAÇÃO DAS ÁREAS DE PESQUISA EM EAD  
MACRO: A MESO: K MICRO: N**

**NATUREZA: B**

**CLASSE: 2**

## **RESUMO**

*O objetivo deste trabalho é apresentar o processo de concepção, construção e implementação de uma Secretaria Acadêmica Virtual no ambiente virtual de aprendizagem MOODLE. Trata-se de um espaço informativo que disponibiliza documentos, arquivos de fóruns de dúvidas e atendimento direto às questões capazes de interferir direta ou indiretamente no desempenho acadêmico dos alunos. A Secretaria Virtual representa um canal de comunicação direta e oficial entre os cursistas e a coordenação do curso para garantir o apoio e a sensação de proximidade no contexto de um curso oferecido na modalidade a distância, bem como a segurança na tramitação das solicitações. A execução do projeto destinado ao curso de Administração Pública oferecido pela Universidade Federal de Goiás (UFG) em convênio com a Universidade Aberta do Brasil (UAB) contou com a participação de profissionais das áreas pedagógica, tecnológica e de comunicação. Os processos e produtos ainda incipientes apontam para a importância da gestão acadêmica como estratégia fundamental para a minimização da evasão.*

**Palavras chave: EaD; secretaria; suporte; integração**

A evasão é um dos grandes problemas da Educação a Distância (EaD). Uma das principais causas apontadas pelos pesquisadores da área é a sensação de isolamento do aluno ao longo do curso, de modo que diversos estudos apresentam estratégias e alternativas para reverter esse quadro. Em geral, eles têm como foco a discussão sobre o modelo de tutoria adotados nos cursos, destacando-se as questões de caráter comunicacional e pedagógico.

Neste trabalho, apresentamos uma estratégia complementar no enfrentamento da evasão, mas voltada à gestão acadêmica propriamente dita. A proposta em vias de apresentação diz respeito à criação de uma Secretaria Acadêmica Virtual como espaço informativo, tanto no que diz respeito à disponibilização de documentos e arquivos de fóruns de dúvidas, como no atendimento direto às questões específicas que, direta ou indiretamente, possam interferir no desempenho acadêmico dos alunos. Nesse sentido, a secretaria constitui-se como unidade de centralização e descentralização de serviços e informações. Para melhor compreensão da iniciativa, apresentaremos o contexto na qual foi concebida, construída e implantada no âmbito da Universidade Federal de Goiás.

## **1- A EaD na Universidade Federal de Goiás**

A EaD, na Universidade Federal de Goiás (UFG), teve início como uma ação de extensão em 2001, gerenciada pela Pró-Reitoria de Extensão e Cultura. Em 2007, foi criado o Centro Integrado de Aprendizagem em Rede (Ciar), órgão diretamente ligado à Reitoria, com a função de implementar e apoiar ações educativas que envolvam tecnologia de comunicação e informação. A criação do órgão, associada à política governamental de democratização do ensino superior por meio da EaD, fez com que a oferta de cursos à distância pela UFG tivesse um crescimento exponencial <sup>[1]</sup>. Dessa forma, a UFG tem se caracterizado como instituição de dupla finalidade <sup>[2]</sup>.

A EaD também passou a compor o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) para o período de 2011 a 2015, integrada aos três pilares da

universidade – ensino, pesquisa e extensão. A partir do PDI, a consolidação e a expansão da EaD tornaram-se, desde então, uma meta institucional com ações previstas que englobam a ampliação da oferta de cursos a distância, bem como maior inserção da EaD nos cursos presenciais <sup>[3]</sup>.

O PDI da UFG traz como público alvo dos cursos ofertados na modalidade a distância o aluno que reside, principalmente, em localidades que não tenham instituição pública de Ensino Superior. Atualmente, a UFG conta com quatro campi, sendo o campus sede na capital e três em cidades do interior do estado. Em se tratando da EaD, a universidade já conta com vinte e quatro polos em Goiás - em sua maioria distantes de qualquer das unidades físicas -, um no estado de São Paulo e três em Moçambique (África). Se por um lado, esses dados apontam para o compromisso institucional de democratização do acesso ao ensino superior, de outro, enuncia a necessidade de se pensar novas e melhores estratégias de apoio e suporte a esses alunos.

No caso da UFG, o percurso de grande expansão da EaD em curto período fez com que muitas situações surgissem antes de uma legislação específica. Em 2012, o Regulamento Geral dos Cursos de Graduação passou a tratar diretamente da EaD, normatizando procedimentos e, também, reforçando que essa modalidade de ensino está integrada a todas as esferas da instituição.

Nesse ano de 2013, a UFG inicia seu primeiro curso de graduação a distância, com ingresso no vestibular: Bacharelado em Administração Pública, sediado no campus de Catalão. Com base na experiência do ensino presencial e na estrutura já consolidada para a EaD na instituição, percebemos que para se garantir a isonomia de atendimento aos alunos, independente da modalidade do curso, ainda é necessário investir no serviço de suporte acadêmico.

De forma geral, o Relatório da Comissão Assessora para Educação a Distância<sup>[4]</sup> - que propôs o decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005, regulamentando o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 - indica que a construção de projeto de curso deve envolver o “quadro administrativo e acadêmico” (p.13). A base de um curso de graduação a distância inclui, além do conteúdo, comunicação, troca, apoio e suporte aos alunos e professores. É necessário “adotar procedimentos que garantam o atendimento a cada aluno,

independente do local onde ele esteja” (p. 22). Para tanto, os recursos técnicos, tecnológicos e pedagógicos devem ser harmônicos com esse formato de educação.

Sobre a gestão acadêmica, o Relatório enfatiza que

é de fundamental importância que o aluno de um curso a distância tenha as mesmas condições e suporte que um aluno presencial, e o sistema acadêmico deve priorizar isso, no sentido de oferecer ao aluno, geograficamente distante, o acesso aos mesmos serviços disponíveis para o aluno do ensino tradicional, como: matrícula, inscrições, requisições, acesso às informações institucionais, secretaria, tesouraria etc. (MEC, 2002, p.22)<sup>[4]</sup>.

Até o momento, o aluno de curso a distância ofertado pela UFG conta com acesso ao sistema acadêmico correspondente à especificidade de seu curso - graduação, pós-graduação ou extensão. Os sistemas são os mesmos independente da modalidade. Nos cursos presenciais, a maior parte do atendimento ao aluno é feita na Secretaria de Curso, incluindo orientações para uso desses sistemas. Já nos cursos a distância, o atendimento comumente é feito por e-mail e, com menos frequência, por telefone.

Nesse contexto em que se apresenta uma normatização através do RGCG e ocorre a abertura de um curso de graduação com ingresso via vestibular, torna-se mais necessário criar novas dinâmicas de gestão acadêmica que atendam às especificidades da EaD e garantam a isonomia no atendimento ao aluno da universidade.

A partir dessa demanda, as equipes pedagógica e de produção de material do CIAR trabalharam na construção de uma Secretaria Virtual com vistas a garantir o acesso do aluno a informações e serviços referentes a sua vida acadêmica. O projeto piloto foi elaborado para o curso de Administração Pública, com a perspectiva de ser expandido para todos os cursos de EaD da UFG. Essa é a experiência que descrevemos a seguir.

## **2- Secretaria Virtual**

A Secretaria Virtual nasce como um canal de comunicação direta e oficial entre o aluno e a coordenação do curso, no intuito de suprimir a sensação de desamparo, ao mesmo tempo garantindo a segurança no trâmite

de solicitações. Em outras palavras, tem como finalidade atender e centralizar as demandas dos discentes do curso de Administração Pública. Isso é possível porque o serviço está disponível para o aluno dentro do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle.

Para a execução do projeto foi constituída uma equipe pedagógica formada por profissionais da educação, responsáveis pela pesquisa e elaboração de conteúdo; apoio tecnológico do software especializada no AVA Moodle e designer gráfico que desenvolveu a identidade visual do curso.

O espaço da Secretaria Virtual foi estruturado com as ferramentas de divulgação de informações e comunicação que o Moodle oferece. Para facilitar a navegação, utilizamos a versão do Moodle 2.4, e o tema desenvolvido pela equipe tecnológica do Ciar, que tem o objetivo de facilitar a usabilidade e intuitividade para navegação na plataforma. Os critérios adotados para fundamentar a composição do layout foram os seguintes: serviços de atendimento, informações, orientações, expedição de documentos e interação entre a coordenação do curso e os discentes. Para isso, a secretaria virtual está configurada em uma sala de acesso restrito aos discentes, coordenador do curso, apoio administrativo e suporte técnico.

Durante o processo de implementação da interface da sala foram utilizadas as seguintes ferramentas disponíveis no Moodle: rótulo, arquivo, pasta, livro, tarefa e fórum. O rótulo foi utilizado para organizar e definir a identidade visual do curso. Ele inclui banner e ícones. O banner foi construído para identificar o nome do curso e aparece na área geral, mais centralizada. O padrão cromático e a tipografia contidos no banner tornaram-se referência para identidade visual da sala e criação dos ícones, vide Figura 1.



Desenvolvido por Roberto Souza.

**Figura 1.** Banner de identificação do curso na Secretaria Virtual.

Os serviços da Secretaria virtual de maior demanda (solicitações de documentos, comunicação via e-mail, estágio, atividades complementares) são apresentados na forma de ícones logo abaixo do banner. O uso de ícone teve como objetivo facilitar a busca da informação utilizando representações visuais, já que ele permite a representação dos dados de forma simples e intuitiva.<sup>[5]</sup>

No ícone “Documentos” o aluno tem acesso aos documentos institucionais mais relacionados a sua vida acadêmica, como o Regulamento Geral dos Cursos de Graduação e o Projeto Pedagógico de Curso. Enquanto nos ícones “Estágio” e “Atividades Complementares” apresentam Resoluções específicas do curso e os respectivos formulários.

Por meio do ícone “Solicitação”, é possível fazer o download do formulário de solicitação de segunda chamada de avaliação, revisão de nota e revisão de frequência, Já o ícone “Declaração” encaminha para o formulário de solicitação de Declaração de Matrícula e Frequência. Essa declaração tem um ícone específico por se tratar da demanda mais recorrente nas secretarias de curso. O ícone “Fale conosco” redireciona o aluno para outra página, onde, automaticamente, é aberta uma janela de e-mail. Essa é uma ferramenta de comunicação assíncrona e privada que proporciona uma comunicação direta com a coordenação para esclarecimentos e encaminhamento de demandas individuais. A Figura 2 apresenta exemplo de ícone da Secretaria Virtual.



Desenvolvido por Roberto Souza.

**Figura 2.** Ícone da Secretaria Virtual.

Os recursos arquivo e pasta são utilizados para publicar desde links a arquivos de diversos formatos, sendo uma opção para disponibilizar os tutoriais dos sistemas acadêmicos destinados a toda comunidade da UFG. Na

Secretaria Virtual estão disponíveis tutoriais de acesso ao Portal do Aluno, que por sua vez reúne todos os sistemas e serviços relacionado à vida acadêmica, e para navegação no Moodle.

No AVA, o recurso livro permite disponibilizar e atualizar um documento interativo, proporcionando uma navegação local e estruturada verticalmente com várias páginas e contendo capítulos e sub-capítulos. Além disso, possibilita combinações de tipografia expansivas, cores, imagens, vídeos e links. Seu desenho promove navegabilidade e hipertextualidade, propiciando uma leitura não-linear. Por essas características, essa ferramenta foi escolhida para a disponibilização do “Guia do estudante”. O Guia apresenta, de forma objetiva e clara, a legislação que normatiza todos os aspectos da relação do aluno de graduação com a universidade, aplicada as suas principais demandas, com a discriminação de procedimentos e prazos. É um material de consulta em que o aluno pode acessar diretamente o conteúdo relacionado a sua dúvida.

Para o aluno, o Guia do Estudante representa o acesso direto às informações fundamentais e maior rapidez na resolução de situações na gestão de sua vida acadêmica. Por outro lado, diminui a demanda de atendimento a demanda de atendimento individual para o suporte administrativo, tornando o atendimento mais diretivo, já que o aluno compreende o procedimento e passa a se atentar aos prazos.

A ferramenta tarefa, do Moodle, consiste no armazenamento de arquivos externos. Na Secretaria Virtual ela é usada para envio e recebimento de documentos. Após fazer o download do formulário, a partir do ícone específico, e preenchê-lo, o aluno posta a solicitação na plataforma. O documento solicitado pode ser enviado via plataforma ou correios conforme a necessidade do aluno. Essa ferramenta cria uma relação individual entre cada aluno e a coordenação do curso, pois o arquivo é restrito a ambos, o que impossibilita o compartilhamento entre os integrantes do curso e mantém a privacidade necessária.

O fórum é o espaço para comunicação assíncrona e pública, que permite aos participantes acrescentar e responder os assuntos que estão estruturados de forma hierárquica. Essa interface possibilita dinâmicas interativas sobre os assuntos abordados entre os discentes e a equipe do

curso. Na Secretaria Virtual, foram abertos três Fóruns, localizados abaixo dos ícones: um de avisos e dois de suporte. O primeiro, “Fórum de Notícias”, é um canal de divulgação de informações de interesse coletivo relacionadas ao curso. O segundo, “Fórum de Suporte Técnico”, é um espaço destinado para os alunos apontarem problemas técnicos no uso da plataforma, bem como demais ferramentas e aplicativos necessários para o desenvolvimento das atividades, e obterem orientações. Por fim, no terceiro, “Fórum de Apoio Administrativo”, são postadas as dúvidas relacionadas ao atendimento específico de secretaria de curso.

### **3- Resultados Parciais**

Apesar do pouco tempo de implantação da Secretaria Virtual, já é possível identificar a significativa participação dos alunos. Os acessos à sala têm sido frequentes e os cursistas têm buscado as informações e esclarecimentos nos Fóruns disponibilizados. Além de já registrarmos muitas solicitações de documentos.

A participação dos alunos nos Fóruns da Secretaria Virtual caracteriza uma produção colaborativa, já que o acúmulo das postagens, ao longo do tempo, se transformará num banco de dados. Dessa forma, o aluno terá uma ferramenta para sanar dúvidas de forma imediata, disponível no momento em que acessar o AVA. Essa ferramenta dinamiza os processos de comunicação e resolução de problemas, eximindo o cursista de uma espera por resposta.

A Secretaria Virtual amplia o uso do AVA que passa a servir também como ferramenta de gestão. O uso do Moodle para essa finalidade traz como benefícios a garantia de registro de todos os procedimentos; acompanhamento integral do serviço por parte da coordenação; fluxo contínuo de atendimento, já que não precisa estar concentrado em uma única pessoa; sem acréscimo de custos de manutenção do curso. Além disso, a concentração das atividades de estudo e o atendimento ao aluno em um único sistema permite o acesso instantâneo a ambas as áreas sem a necessidade de abertura de outra página ou sistema. Portanto, a Secretaria Virtual contribui para a otimização de tempo



e recursos, além de favorecer a permanência dos alunos no curso e, conseqüentemente, minimizar os índices de evasão por meio de uma efetiva gestão acadêmica online.

### **Referências Bibliográficas**

- [1] Faria, Juliana Guimarães. Gestão e organização da educação a distância em universidade pública: um estudo sobre a Universidade Federal de Goiás. Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Educação: 2011. Tese de doutorado
- [2] Moore, Michael; Kearsley, Greg. Educação a distância: uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning, 2007.
- [3] Plano de Desenvolvimento Institucional 2011-2015. Universidade Federal de Goiás, Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional e Recursos Humanos - Goiânia: UFG/Prodirh, 2011.
- [4] Ministério da Educação. Relatório da Comissão Assessora para Educação Superior a Distância. Agosto de 2002.
- [5] Estivalet, Luiz Fernando. O uso de ícones na visualização de informações. Porto Alegre: PPGC da UFRGS, 2000. Dissertação de mestrado.