

# **SECRETARIA VIRTUAL: UMA PROPOSTA PARA MELHORIA NO ATENDIMENTO AO ALUNO EAD UNITAU**

**Taubaté/SP Maio/2016**

**Rosana Giovanni Pires** - Universidade de Taubaté - rosanagiovanni.pires@gmail.com

**Susana Aparecida da Veiga** - Universidade de Taubaté - susana.veiga.ead@gmail.com

**Heloísa de Castro Marton** - Universidade de Taubaté - heloisa.secretaria.ead@gmail.com

**Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)**

**Natureza: RELATÓRIO FINAL DE PESQUISA**

**Categoria: PESQUISA E AVALIAÇÃO**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR**

## **RESUMO**

*O objetivo deste trabalho é apresentar o processo de concepção, construção e implementação de uma Secretaria Virtual no ambiente virtual de aprendizagem MOODLE para os cursos EaD da Universidade de Taubaté. Trata-se de um espaço informativo, onde os alunos podem solicitar diversos documentos e processos acadêmicos, tais como trancamento de matrícula, revisão de prova, aproveitamento de estudos e outros. A Secretaria Virtual representa um canal de comunicação direta e oficial entre os alunos e as secretarias dos Polos para garantir o apoio e a sensação de proximidade em um curso na modalidade a distância, bem como a segurança na tramitação das solicitações. A execução do projeto destinado aos cursos a Distância oferecidos pela Universidade de Taubaté (UNITAU) contou com a participação de profissionais das áreas pedagógica, tecnológica e de comunicação. Estudos mostram que a gestão acadêmica é fundamental para a minimização da evasão.*

**Palavras-chave: EaD; secretaria virtual; suporte ao aluno**

## 1. Introdução

A evasão é um dos grandes problemas da Educação a Distância (EaD). O desligamento de estudantes do curso configura desperdícios acadêmicos, sociais e econômicos.

Segundo Jensen e Almeida (2009), diversos são os motivos que podem levar os alunos à desistência em cursos a distância. Esses motivos podem ser a falta de tempo para realizar as tarefas propostas; muitas horas de trabalho que deixam o aluno cansado, desestimulando o estudo; compromissos e problemas familiares; não domínio da tecnologia para o uso do ambiente virtual; falta de interatividade no curso, fazendo com que os alunos sintam-se solitários, sem ter com quem discutir os assuntos propostos e dúvidas recorrentes a eles.

Para alguns desses motivos, as instituições têm pouco o que fazer para controlar a evasão, mas a falta de adaptação ao curso, metodologia e tecnologia, por exemplo, merece especial atenção e planejamento de ações para mitigar tal problema.

Dentre os desafios de quem oferta esses cursos, seja na modalidade semipresencial, presencial ou totalmente a distância, há de se destacar: a reformulação curricular, a produção adequada de conteúdos, a necessidade de mecanismos de gerenciamento e avaliação da aprendizagem, assim como a capacitação didático-pedagógica dos docentes nas diversas ferramentas disponibilizadas nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) (SALES, LEITE, JOYLE, p.1-2, 2012).

Ainda segundo os mesmos autores, com relação a evasão, um ponto que chama a atenção é que “a quase totalidade dos alunos que deixam o curso o fazem logo no início, o que sugere mais atenção das instituições para esse relacionamento inicial com o estudante” (SALES, LEITE, JOYLE, p. 2, 2012).

Na tentativa de minimizar a evasão na EaD, as instituições também têm se apoiado na tecnologia. Nesse contexto, a Universidade de Taubaté vem implantando diversas mudanças e novidades no seu ambiente Virtual de Aprendizagem. Uma destas novidades é a implantação da Secretaria Virtual.

O objetivo deste trabalho é apresentar a implantação desta Secretaria Virtual como espaço informativo, no qual os alunos podem solicitar diversos documentos e processos acadêmicos, tais como trancamento de matrícula, revisão de prova, aproveitamento de estudos e outros, contribuindo para a agilidade no atendimento. Para melhor compreensão, descreveremos como a Secretaria Virtual foi construída e implantada no âmbito da Universidade de Taubaté.

## 2. A EaD na Universidade de Taubaté

Com seus 60 anos de Ensino Superior e seus 40 como universidade, a Universidade de Taubaté (UNITAU) já formou cerca de 90.000 alunos em cursos presenciais, experiência que a instituição investe, hoje, na Educação a Distância (EAD).

Em 2009, a UNITAU obteve o credenciamento do Ministério da Educação (MEC), por meio da Portaria nº 280, de 26 de março de 2009, que a autoriza a oferecer cursos na modalidade a distância. A solicitação de autorização para o Curso de Pedagogia acompanhou o pedido e obteve também parecer favorável do MEC.

Considerando a autonomia de que goza a Universidade de Taubaté, foram, em seguida, criados pela UNITAU, e aprovados por seus colegiados, outros cursos de graduação na modalidade a distância.

Com uma equipe docente capacitada e empenhada em oferecer cursos de qualidade e alto padrão, a UNITAU conta com uma estrutura única, que busca oferecer todo o apoio necessário ao processo ensino-aprendizagem.

Vantagens da educação a distância da UNITAU:

- Cursos modulares;
- Coordenadores de Área que orientam a elaboração, o desenvolvimento e a avaliação do Projeto Pedagógico dos Cursos (PPCs) das respectivas áreas.
- Coordenadores de Curso que organizam as salas web e demais materiais do curso, que orientam o trabalho dos tutores em atividades presenciais e a distância, além de supervisionar o desenvolvimento das disciplinas e atividades do curso, observando o cumprimento das ementas, dos objetivos, do processo ensino-aprendizagem, da metodologia, estratégias e recursos utilizados e, ainda, das avaliações propostas para os cursos;
- Tutores presenciais que orientam os alunos nas atividades presenciais realizadas no Polo;
- Tutores a distância que acompanham, incentivam e tiram dúvidas dos alunos nos trabalhos da sala virtual de aprendizagem, a partir da sede da instituição;
- Ambiente Virtual de Aprendizagem que permite, por meio das atividades disponibilizadas nas salas virtuais de cada disciplina, a revisão e o aprofundamento dos conteúdos e materiais em tempo real;
- Suporte eletrônico e pedagógico, com profissionais e docentes qualificados nas respectivas áreas de conhecimento;
- Material para cada módulo elaborado especificamente para os cursos EAD (livros-textos);
- Biblioteca física nos polos, acesso ao sistema Sibi-UNITAU (Bibliotecas Integradas com acervo de 240 mil exemplares) e à biblioteca virtual disponível no ambiente virtual;
- Curso de nivelamento na plataforma Moodle;
- Internet nos polos.

A estrutura metodológica proposta prevê a adoção de mídias integradas (livros-textos produzidos especialmente para a disciplina a partir das ementas, conteúdos e roteiro de estudos disponibilizados no ambiente virtual de aprendizagem) e consiste no desenvolvimento de:

- Atividades assíncronas, como leitura, participação em fóruns, wikis, tarefas, possibilitando que o aluno realize as atividades em seu tempo disponível, desde que respeitados os prazos de entrega;
- Atividades síncronas, como participação em chat e atividades presenciais no Polo de Apoio Presencial.

As atividades presenciais, no contexto da modalidade a distância, conduzem ao desenvolvimento autônomo do aluno, mediatizado pelo tutor, que incentiva os estudos, as práticas, as pesquisas e a evolução própria de cada discente.

As atividades presenciais são desenvolvidas preferencialmente em dois momentos. O primeiro deles objetiva a apresentação de cada módulo e da sua importância na formação do docente, e o segundo tem como finalidade a avaliação final da disciplina e o diálogo devolutivo sobre a evolução conseguida pelos alunos em relação ao conjunto de conteúdos abordados.

Com base na experiência do ensino presencial e na estrutura já consolidada para a EaD na instituição, percebemos que, para garantir o melhor atendimento aos alunos, independente da modalidade do curso, o suporte acadêmico é indispensável.

O Relatório da Comissão Assessora para Educação a Distância - 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 – enfatiza que o projeto do curso deve ter o envolvimento do quadro administrativo e acadêmico da Instituição (MEC, 2002, p.13).

De acordo com o Relatório, a gestão acadêmica,

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)

Como o atendimento aos alunos dos cursos presenciais é feito na Secretaria de curso, e considerando que nos cursos a distância o atendimento é feito por e-mail ou por telefone, tornou-se necessário criar novos mecanismos de gestão acadêmica que atendessem às especificidades da EaD e que garantissem o melhor atendimento ao aluno.

A partir dessa necessidade, foi criada uma Secretaria Virtual dentro do Ambiente Virtual de Aprendizagem – Plataforma Moodle, para que os alunos possam ser atendidos o mais rápido possível.

### 3. A Implantação da Secretaria Virtual

Na tentativa de minimizar a evasão na EaD, as instituições também têm se apoiado na tecnologia. As novas tecnologias e técnicas de ensino fornecem recursos mais eficazes para atender e motivar os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem e, com isso, diminuir o número de alunos evadidos.

A Secretaria Virtual surgiu como um canal de comunicação direta e oficial entre o aluno e as secretarias dos Polos, no intuito de suprimir a sensação de desamparo e de distância entre o aluno e a instituição, além de garantir a segurança no trâmite de solicitações. Ela tem como finalidade atender e centralizar as demandas dos discentes dos cursos na modalidade a distância, o que é possível uma vez que o serviço está disponível para o aluno dentro do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle.

Para a execução do projeto foi constituída uma equipe formada por profissionais da educação, responsáveis pela pesquisa e elaboração de conteúdo e uma equipe de apoio tecnológico especializada no Moodle.

O espaço da Secretaria Virtual foi estruturado com as ferramentas disponíveis no Moodle 2.8.5 e o seu acesso é restrito aos discentes, coordenadores do curso, apoio administrativo e suporte técnico. O layout da Secretaria Virtual é composto pelos seguintes menus: Secretaria dos Polos, Serviços Acadêmicos e Serviços Financeiros (Figura 1).

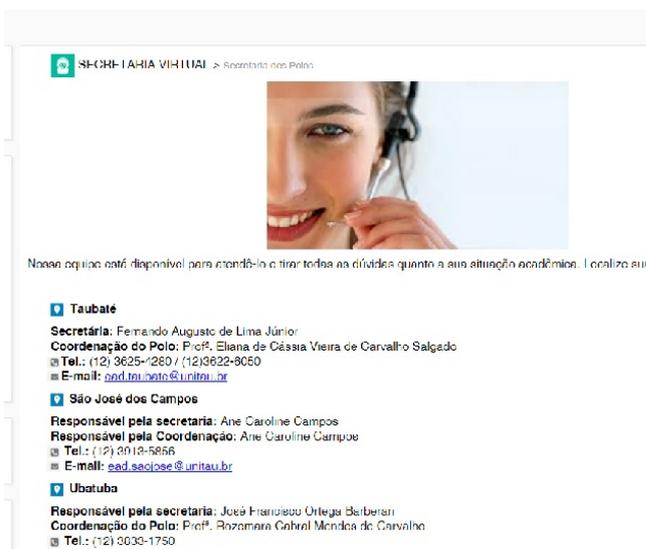
**Figura 1** – Menu da Secretaria Virtual.



**Fonte:** as autoras.

O menu “Secretaria dos Polos” contém informações como responsável pela secretaria, coordenação de polo, telefone e e-mail de todos os Polos (Figura 2).

**Figura 2** – Menu Secretaria do Polo



SECRETARIA VIRTUAL > Secretária nos Polos

Nossa equipe está disponível para atendê-lo e tirar todas as dúvidas quanto a sua situação acadêmica. Localize sua

**Taubaté**  
**Secretária:** Fernando Augusto de Lima Júnior  
**Coordenação do Polo:** Profª. Eliana de Cássia Vieira de Carvalho Salgado  
 Tel.: (12) 3625-4260 / (12)3622-8050  
 E-mail: [gnd.taubate@unitau.br](mailto:gnd.taubate@unitau.br)

**São José dos Campos**  
**Responsável pela secretaria:** Ane Caroline Campos  
**Responsável pela Coordenação:** Ane Caroline Campos  
 Tel.: (12) 3913-5656  
 E-mail: [ead.saojose@unitau.br](mailto:ead.saojose@unitau.br)

**Ubatuba**  
**Responsável pela secretaria:** José Francisco Ortega Barbereri  
**Coordenação do Polo:** Profª. Rozemara Gabriel Mendonça de Carvalho  
 Tel.: (12) 3030-1750

Fonte: as autoras.

Os serviços da Secretaria Virtual de maior demanda encontram-se no menu “Serviços Acadêmicos” (Figura 3). Os Serviços Acadêmicos são os serviços que procedem à organização e gestão do processo escolar do aluno. Em particular, é neste serviço que se efetuam os pedidos de aproveitamento de estudos, de trancamento de matrículas, de colação de grau, de provas substitutivas, processos de transferência, reabertura de matrícula, dentre outros.

**Figura 3** – Menu “Serviços Acadêmicos”.



SECRETARIA VIRTUAL > Serviços Acadêmicos

Aqui você pode solicitar os seguintes serviços:

- 1- Aproveitamento de Estudos
- 2- Cancelamento de Matrícula
- 3- Trancamento de Matrícula
- 4- Colação de Grau
- 5- Documentos diversos
- 6- Prova Substitutiva
- 7- Reabertura de Matrícula
- 8- Transferência
- 9- Outros

Fonte: as autoras

Quando o aluno seleciona o serviço que deseja, um formulário é aberto para que ele preencha os seus dados pessoais e acadêmicos. Ao selecionar o botão enviar, sua solicitação é encaminhada diretamente para o e-mail da secretaria do Polo a que está vinculado.

A implantação desses serviços por meio do preenchimento e do envio automático dos formulários facilitou muito para o aluno, pois, antes, ele precisava fazer o download do requerimento, preencher, escanear e enviar por e-mail à secretaria.

A Figura 4 mostra o exemplo do formulário de um dos serviços.

**Figura 4** – Exemplo do formulário Trancamento de Matrícula.

**Requerimento**  
**Trancamento de Matrícula**

**Cadastro**

Nome \*

CPF \*

RG \*

Endereço \*

Número de inscrição \*

Cidade \*

E-mail \*

Aluno regularmente matriculado no Curso de \*

Curso \*

Turma \*

E.A. \*

**Trancamento de Matrícula**

Trancamento de Matrícula SEM RESERVA DE VAGA

Ano \*

Matrícula \*

Enviar

Fonte: as autoras

No item “Documentos Diversos”, encontram-se alguns documentos mais solicitados pelos alunos, tais como declaração de matrícula, histórico escolar e outros.

No menu "Serviços Financeiros", o aluno pode emitir boletos de mensalidades e de taxas de requerimento, acompanhar os respectivos pagamentos e negociar eventuais valores em atraso, conforme pode ser visualizado na Figura 5.

**Figura 5** – Menu “Serviços Financeiros”.

**SECRETARIA VIRTUAL** > Serviços Financeiros



Por aqui podemos emitir boletos de mensalidade e de taxas de requerimentos, acompanhar os respectivos pagamentos e negociar eventuais valores em atraso.

**Horário de atendimento:**  
segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h;  
sábados, das 7h30 às 11h30.

Tel.: (12) 3621-1530  
E-mail: [financeiro@ead.uniteau.com.br](mailto:financeiro@ead.uniteau.com.br)

Ao entrar em contato forneça os seus dados de identificação, tais como: nome completo, RA e turma.

**ACESSO AOS BOLETOS**

IMPRESSÃO DE BOLETOS

BOLETOS EM ATRASO

**BOLSAS E CONVÊNIOS**

Bolsas e Convênios

**TAXAS**

Taxas

Fonte: as autoras

Além desses recursos, os alunos contam ainda com o Atendimento Online (*Help Desk*), que é um serviço de atendimento aos alunos que buscam solicitações, esclarecimentos e soluções para diversos problemas relacionados a sua situação acadêmica. O atendimento é feito pelas secretarias dos Polos.

#### 4. Conclusões

O desenvolvimento deste trabalho caracterizou-se pela apresentação da implementação de uma Secretaria Virtual nos cursos EaD da Universidade de Taubaté. A proposta teve como objetivo

estabelecer um novo canal de interação entre o aluno e a instituição.

Os alunos dos cursos a distância da Universidade possuem agora uma nova forma de suporte, com acesso a serviços como matrícula, inscrições, requisições, acesso às informações institucionais, secretaria, tesouraria etc., de onde estiver, bastando ter acesso a um computador com internet.

Com a implantação deste serviço, a qualidade no atendimento melhorou. Com pouco tempo de implantação da Secretaria Virtual, já se pode observar resultados satisfatórios em relação às solicitações de documentos.

O uso da Secretaria Virtual passou a ser uma importante ferramenta de gestão. O uso da Plataforma Moodle para essa finalidade traz como benefício a garantia de registro de todos os procedimentos realizados por meio dela, além de uma maior segurança na tramitação das solicitações.

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.

## 5. Referências Bibliográficas

JENSEN, L. F.; ALMEIDA, O. C. de S. A correlação entre falta de interatividade e evasão em cursos a distância. **XV Congresso Internacional de Educação A Distância – ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância**, 2009, Fortaleza.

MEC - Ministério da Educação. Relatório da Comissão Assessora para Educação Superior a Distância. Agosto de 2002.

Oliveira, M. R.; Ferreira, K. V. L.; Duran, D.; Silva, K. C. P. **Secretaria Acadêmica Virtual: uma Experiência de Integração e assistência ao aluno EaD**. Anais do 19 **Congresso Internacional ABED de Educação a Distância, Salvador, Bahia**. Disponível em: . Acesso em 25 de abr. de 2016.

SALES, G. L.; LEITE, E. A. M.; JOYLE, C. R. **Gerenciamento da Aprendizagem, Evasão em Ead Online e Possíveis Soluções: Um Estudo de Caso no IFCE**. Revista Novas Tecnologias na Educação. V. 10 Nº 3, dezembro, 2012. Disponível em: . Acesso em 25 de abr. de 2016.