

DESAFIOS NA IMPLANTAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA EM CONTEXTO LOCAL: JORNADA PESSOAL COMO ORIENTADOR DE POLO

CHALLENGES IN THE IMPLEMENTATION OF HIGHER EDUCATION DISTANCE IN A LOCAL CONTEXT: PERSONAL JOURNEY AS A POLE ADVISOR

Liene Aparecida Mendes – Univesp - lienemendespac@outlook.com

Celia Maria Haas – Univesp - celia.haas@univesp.br

Resumo. A investigação de que trata o presente artigo tem por objetivo a análise, a partir do ponto de vista da Orientadora de Polo (OP), dos desafios na implantação da unidade de atendimento e a discussão sobre o papel do orientador de polo como responsável pela gestão pedagógica, administrativa e tecnológica na Educação a Distância (EaD) em nível universitário. Aborda, ainda, ações necessárias para acolhimento e preparação dos estudantes para a modalidade ofertada, com vistas a melhor inserção dos alunos nesse contexto. Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa autobiográfica (Souza, 2006). O processo de implantação de um Polo efetiva-se na contínua troca entre instituição e orientador do polo.

Palavras-chave: Educação a Distância; Autoformação; Gestão; Orientador de Polo.

Abstract. This research aimed to analyze, from the point of view of the Center Advisor (CA), the challenges in the implementation of the service unit and to discuss the role of the center advisor as responsible for the pedagogical, administrative and technological management in Distance Education (DE). It also addresses the necessary actions for welcoming and preparing students for the offered modality, with a view to better insertion of students in the modality. This is autobiographical qualitative research (Souza, 2006). The process of implementing a Center is effective in the continuous exchange between the institution and the center advisor.

Keywords: Distance Education; Self-formation; Management; Center Advisor.

1 Introdução

Em 2012, foi fundada a Universidade Virtual do Estado de São Paulo (Univesp), uma instituição pública de educação superior do estado de São Paulo, criada com o objetivo de contribuir com a expansão do acesso à educação superior por meio de cursos totalmente a distância.

A referida universidade, em 2017, implantou o Polo em Pacaembu, município do interior de São Paulo, distante cerca de 620 km da capital, com uma população em torno de 14 mil habitantes e carente de educação em nível universitário, uma vez que não havia ofertas de educação superior no município.

A Prefeitura Municipal, respondendo ao Chamamento Público n.º 01/2017, une-se à Univesp e estabelece um polo de apoio para funcionar nas dependências da EMEF "Manoel Teixeira Júnior". Seguindo diretrizes do edital, a Secretária de Educação escolhe um(a) professor(a) efetivo(a) da unidade, com graduação, para exercer a função de Orientador de Polo, cuja escolha pela minha pessoa, deu-se após ampla manifestação de interesse dos professores que atuavam na referida escola.

O modelo de educação a distância de permite que os estudantes tenham acesso a cursos de graduação, sem a necessidade de percorrerem grandes distâncias, uma vez que, participam de aulas remotas, acessam materiais de aprendizagem *on-line* e, no Polo, recebem suporte local quando necessário, tornando a experiência educacional mais próxima e acessível. Essa iniciativa não apenas elimina as barreiras geográficas, como, também, contribui para a inclusão

educacional, oferecendo a oportunidade para que pessoas de diversas origens e condições socioeconômicas possam buscar a educação superior.

O município de Pacaembu apresenta desafios específicos, como a presença de unidades prisionais que oferecem educação formal para pessoas privadas de liberdade, destacando o papel essencial da educação na reintegração social. A experiência deste Polo evidencia que a ampliação do acesso à educação superior requer, não apenas a oferta de vagas, mas também estratégias pedagógicas que garantam o acesso e a permanência dos estudantes, para darem continuidade ao curso.

O atendimento de um público adulto diversificado, como é o caso dos alunos da educação a distância, demanda novas competências e estratégias por parte dos educadores e gestores. Assim, a interação com outros orientadores, o relacionamento com a administração central da instituição e a adoção de princípios inovadores de planejamento e administração configuram elementos críticos dessa experiência.

Neste sentido, esta investigação tem como foco central compreender os desafios vivenciados, na atuação como Orientadora do Polo (OP) de Pacaembu, no que se refere à gestão administrativa do polo, bem como no relacionamento e atendimento aos alunos, na convivência com os demais orientadores e na interlocução com a instituição que oferta os cursos, em uma perspectiva de exploração da experiência pessoal, no exercício da função.

Para tanto, a pesquisa apoia-se em Souza (2006, p.135) por tratar-se de uma (auto)narrativa na medida em que “potencializa no sujeito o contato com sua singularidade e o mergulho na interioridade do conhecimento de si” e assim se constituindo ação formadora deste mesmo sujeito.

As incumbências do OP incluem matricular alunos, gerenciar documentação acadêmica, oferecer suporte à plataforma de ensino, coordenar a aplicação de provas, manter a segurança de documentos acadêmicos, participar de reuniões e formações, incentivar o uso de tecnologias de informação e comunicação, divulgar informações sobre o vestibular, respeitar as normas de privacidade de dados, além de cuidar de outras questões ligadas à vida acadêmica dos estudantes e receber visitas e submeter-se às inspeções da instituição e de órgãos reguladores.

Conforme destacado por Gabriel (2013), as tecnologias digitais de informação e comunicação têm apresentado crescimento constante e esse progresso vem impactando todos os aspectos da sociedade, incluindo a educação. Segundo a autora, na área da educação, a tecnologia trouxe um aumento significativo no que tange à disponibilidade de uma variedade de conteúdos educacionais e cursos regulares. Ainda, segundo Gabriel (2013), o exponencial crescimento do acesso a conteúdos de aprendizado significa que não é mais necessário depender, exclusivamente, de fontes tradicionais de educação ante a possibilidade de os interessados adequarem a aprendizagem aos seus interesses e necessidades pessoais.

2 O relato de uma experiência: vivências de uma Orientadora de Polo

Em outubro de 2017, a Prefeitura Municipal de Pacaembu celebrou um convênio com a Univesp para ofertar os cursos de Pedagogia e Engenharia da Computação, oferecendo educação superior no município, oportunizando educação a todos. A nomeação da Orientadora de Polo seguiu os critérios estabelecidos pela Instituição em seu Chamamento Público n.º 01/2017, que exigia um profissional da educação com cargo efetivo, formação superior, preferencialmente da área da educação, e que possuisse habilidades em tecnologias.

Assim, no final de janeiro de 2018, como já havia acontecido um vestibular para preenchimento de vagas, todos os Orientadores de Polo foram convocados a comparecer a um treinamento no sistema de matrícula, a primeira das obrigações destes profissionais. A programação previa um dia inteiro de orientações, com oficinas para habilitar a utilização do Sistema Geral de Matrículas (SGM). Porém, o curso teve apenas duas horas de duração, período utilizado para a apresentação do processo de matrícula em uma apresentação em *Power Point*.

Saímos da primeira reunião, realizada em São Paulo, cheios de dúvidas e decidimos criar um "Grupo de *WhatsApp*" para nos apoiarmos mutuamente durante o período de matrículas e ao longo das atividades. Com base no apoio obtido no grupo, reuniões presenciais e encontros como o Café com Polos, iniciados posteriormente, pude observar que muitos Orientadores de Polo enfrentam jornadas duplas, conciliando suas funções com outros cargos no município ou no estado de São Paulo. Também percebi dificuldades de alguns em lidar com tecnologias, mesmo com o suporte da Universidade, e outros informaram falta de formação em educação, o que poderia impactar no atendimento aos estudantes, dada a importância do nosso papel como ponte entre a Univesp e os alunos.

Muitas dúvidas surgiram já no primeiro dia de matrícula. Encaminhávamos *e-mail* para a Secretaria de Registro Acadêmico (SRA) ou ligávamos no suporte e recebíamos como resposta simplesmente: "leia o manual". Isso levou a um processo de troca e ajuda entre os orientadores de polo, pois quem tinha maior afinidade com tecnologia auxiliava os demais, apoiando-se na afirmação de Moran (2011, p.77) "as organizações são compostas por pessoas e evoluem à medida que elas se desenvolvem". Vale lembrar que a educação a distância, pelo que a nossa prática mostra, tem exigido uma nova postura de todos os envolvidos, desde os gestores até os professores e alunos. É preciso flexibilidade, abertura para o diálogo e capacidade de adaptação às diferentes realidades (Moran, 2011).

O primeiro desafio foi matricular um candidato aprovado - Policial Militar (PM) -, pois ele tinha em mãos todos os documentos necessários para a matrícula, porém, por ser militar do estado, seu Certificado de Alistamento Militar (CAM) ou Certificado de Reservista (CR) fica retido na corporação, pois sua vida profissional segue legislação própria. Entrei em contato com a Sede da Univesp, expliquei a situação e a SRA negava-se a aceitar a matrícula, pois a situação não permitia apresentar documentos na conformidade exigida no edital. Porém, não desisti e consegui matricular o aluno. A experiência do Polo Pacaembu ilustra como a EaD pode ser um espaço de inovação e transformação, onde a flexibilidade, o diálogo e a empatia são valores essenciais para o sucesso dos alunos. Para Gómez (2015, p. 136) a "era digital, com suas novas tecnologias e formas de comunicação, está transformando profundamente a educação, exigindo novas formas de organização, gestão e ensino-aprendizagem".

O início das aulas foi marcado por desafios significativos no acesso simultâneo ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), com frequentes erros e interrupções. Atribuímos essa instabilidade à alta demanda, resultado do aumento no número de novos alunos, impulsionado pelo plano de expansão da Univesp, em 2017. Essa situação ilustra de maneira clara a transformação profunda da educação na era digital, conforme apontado por Gómez (2015) pois, vem impondo às instituições a revisão dos seus modelos organizacionais, bem como traz a necessidade de adaptar a infraestrutura e o suporte técnico para garantir a acessibilidade das plataformas virtuais de aprendizagem.

Apesar dos contratemplos iniciais, a Univesp demonstrou capacidade de adaptação e resposta ágil às demandas. O suporte da área de Tecnologia da Informação (TI) foi fundamental, com atendimento estendido das 8h às 23h, permitindo a rápida resolução dos problemas relatados pelos alunos. A ação demonstra a necessidade de as instituições de ensino estarem preparadas para os desafios da era digital, investindo em infraestrutura, suporte técnico e estratégias de gestão que garantam a qualidade do ensino e a satisfação dos alunos, conforme preconiza Gómez (2015, p. 161), ao afirmar "uma vez que o dispositivo escolar é um sistema complexo, não só os conteúdos e os métodos de ensino e a avaliação são variáveis essenciais para alcançar a qualidade desejada das aprendizagens".

No Polo Pacaembu, nesse primeiro vestibular, contou-se com alunos que concluíram o Ensino Médio havia pouco tempo, na faixa dos 20 anos de idade, além de alunos com mais idade, ou seja, acima dos 50 anos. Entre eles, uma aluna que terminara o Ensino Médio havia 40 anos, mal sabia ligar um computador, fez o curso de Pedagogia, e seu filho, com 20 e poucos anos, Engenharia da Computação.

Eles vinham quase todos os dias estudar no Polo, sob alegação de que era tranquilo, que conseguia concentrar-se e, assim, "arrastava" o filho para fazer sua graduação. Confessou-me que pensou muitas vezes em desistir, pois trabalhava fora, tinha marido, filhos e casa para cuidar, mas seu sonho de ter uma graduação era maior. Lamentava não ter tido oportunidade

na juventude, pois casou-se muito cedo, foi morar no sítio do sogro, vieram os filhos e seu sonho foi ficando para trás.

Entretanto, não desistiu e só deixou de vir ao Polo em 2020, quando teve início o período pandêmico da Covid-19. Ao final de 2021, terminou sua graduação sem ter “carregado” uma dependência ou feito um exame durante os quatro anos de curso. Seu filho concluiu a graduação em 2022. Assim, ao transformar seu sonho em realidade, essa aluna demonstrou que a educação é uma ferramenta poderosa de realização pessoal e social, capaz de romper barreiras temporais e sociais.

2.1 O grande desafio: “Projetos Integradores”

No segundo semestre de 2018, iniciaram-se os Projetos Integradores (PIs) e eu enfrentei um desafio considerável como orientadora de polo. A ausência inicial de um Mediador de PI exigiu que eu assumisse um papel mais ativo, demonstrando proatividade e compromisso com o sucesso dos alunos. Na tentativa de contribuir com os alunos na elaboração dos PIs, organizei grupos, imprimi os materiais do AVA e estudei muito, garantindo a devida assistência aos alunos de sorte que pudessem dar continuidade aos seus projetos.

Mesmo com a chegada dos mediadores, que se deu após a primeira entrega dos projetos, continuei a acompanhar os grupos, oferecendo suporte contínuo e colaborando com a mediadora dos grupos de Pedagogia.

Os grupos de Engenharia tinham mais autonomia entre os grupos, permitindo que desenvolvessem seus projetos de forma independente. O reconhecimento do projeto de um dos grupos, selecionado para representar a Univesp no II Simpósio de Engenharia, Gestão e Inovação (SENGI), em 2019, propiciou-me grande satisfação e demonstrou a capacidade dos alunos.

A estrutura tecnológica do polo, com lousas interativas e videoconferências, facilitou a comunicação e o acompanhamento dos projetos. A participação dos alunos nas reuniões do polo contribuiu para o desenvolvimento de um senso de comunidade e colaboração. Sinto que minha atuação como orientadora de polo foi importante para o sucesso dos Projetos Integradores, demonstrando a importância do apoio e da orientação contínua no contexto da educação a distância. Como afirmam Palloff e Pratt (2002, p. 35), “a presença do instrutor é fundamental para o sucesso de um curso *on-line*” e essa presença manifesta-se não apenas na transmissão de conteúdo, mas também no apoio e na orientação dos alunos.

2.2 Transição da avaliação presencial para *on-line*

Antes da pandemia de Covid-19, o processo de avaliação presencial era marcado por desafios logísticos. A responsabilidade pela impressão, aplicação e digitalização das provas recaía sobre os Orientadores de Polo e Mediadores Presenciais de Projetos Integradores (PIs). Essa dinâmica, como relatado, era suscetível a falhas, resultando em arquivos perdidos ou ilegíveis, impactando diretamente a correção das avaliações e, conseqüentemente, o aprendizado dos alunos.

Um exemplo marcante dessa vulnerabilidade ocorreu quando, durante a digitalização de uma prova de Engenharia de Computação, a última página foi inadvertidamente omitida. O erro, prontamente identificado pelo aluno, exigiu uma ação imediata. A busca pelo supervisor da disciplina, a assunção da responsabilidade e a posterior correção da avaliação evidenciaram a importância da atenção aos detalhes e da busca por soluções em situações adversas.

Com a chegada da pandemia e a necessidade de isolamento social, a educação a distância (EaD) passou por uma transformação radical. As avaliações, antes presenciais, migraram para o ambiente *on-line*, exigindo uma rápida adaptação de todos os envolvidos. Essa transição, como apontado por Moran (2011) demandou novas formas de interação e

comunicação entre alunos, professores e tutores. A adaptação ao modelo *on-line* não foi isenta de desafios. Alunos enfrentaram dificuldades no acesso aos formulários de prova, exigindo um suporte constante dos Orientadores de Polo. A necessidade de orientações sobre limpeza de histórico de navegação e uso de abas anônimas exemplifica a importância do domínio das tecnologias digitais tanto por parte dos alunos quanto dos tutores.

Neste contexto, a reflexão de Moran (2011, p. 9) torna-se ainda mais relevante:

Ter acesso contínuo ao digital é um novo direito de cidadania plena. Os não conectados perdem uma dimensão cidadã fundamental para sua inserção no mundo profissional, nos serviços, na interação com os demais. Essa visão nos leva a compreender que a EaD não é apenas uma resposta à crise, mas uma tendência irreversível, que exige de todos nós a capacidade de navegar com fluidez entre o mundo físico e o digital.

Apesar das dificuldades, a transição para o ambiente *on-line* também trouxe benefícios. A flexibilidade de horários, a possibilidade de acesso aos materiais de estudo a qualquer momento e a interação com colegas e tutores são alguns dos pontos positivos destacados por Moran (2011).

2.3. Desafios e Transformações na Educação a Distância

A transição do isolamento social para a retomada das atividades presenciais trouxe à tona novas dinâmicas e desafios no contexto da Educação a Distância (EaD). Observe-se um aumento na autonomia dos alunos, paradoxalmente acompanhado por um distanciamento físico e uma menor interação com o polo de apoio presencial. Essa realidade levanta questões importantes sobre o papel do polo e a necessidade de repensar as estratégias de acompanhamento e suporte aos estudantes.

A autonomia conquistada pelos alunos, embora positiva, exige um novo olhar sobre o acompanhamento pedagógico. A baixa frequência no polo e a procura por auxílio apenas em momentos críticos revelam a necessidade de uma abordagem proativa, então começamos a solicitar acesso ao acompanhamento da presença dos alunos no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), demonstrando a preocupação em identificar e auxiliar aqueles que enfrentam dificuldades.

Tal medida, conforme relatado, permitiu a busca ativa e a identificação de discentes com dificuldades em acompanhar as atividades semanais, pois muitos alunos ingressam na EaD com a falsa expectativa de que o ensino a distância é mais simples do que o presencial. No entanto, a realidade exige dedicação e disciplina semelhantes às de um curso regular e "a era digital exige novas formas de aprender e ensinar, e a EaD, embora flexível, não dispensa o esforço e o comprometimento do aluno", segundo Moran (2011 p. 45). A falta de compreensão dessa dinâmica pode levar à desistência precoce, sem que o polo tenha a oportunidade de intervir.

Gestores municipais, muitas vezes, demonstram desconhecimento sobre o funcionamento dos polos e a importância do ensino a distância. A falta de diálogo e a negligência em relação à infraestrutura tecnológica prejudicam o atendimento aos alunos e comprometem a qualidade do ensino.

O compartilhamento do Laboratório de Informática com o Ensino Fundamental no Polo Pacaembu faz com que a infraestrutura tecnológica muitas vezes fique em situação precária, pois os equipamentos não recebem manutenção adequada, dificulta o acesso e o uso das ferramentas digitais pelos alunos. Essa situação revela a falta de prioridade dispensada à educação, especialmente à EaD, por parte de alguns gestores. "A educação virtual exige um ambiente digital adequado, com recursos tecnológicos e suporte técnico, para que os alunos possam desenvolver suas atividades e interagir com os conteúdos" (Mill, 2009, p. 46).

Diante desses desafios, é fundamental repensar as estratégias de acompanhamento e

suporte aos alunos da EaD. A busca ativa, o diálogo constante e o investimento em infraestrutura são essenciais para garantir a qualidade do ensino e evitar a evasão. Além disso, é preciso promover uma mudança na visão sobre a EaD, desmistificando a ideia de que é uma modalidade mais simples e valorizando seu potencial transformador.

3 Oportunidades

Durante o ano de 2019, observando que muitos orientadores não sabiam utilizar as ferramentas que o *Google* oferecia, a Univesp, em parceria com a *Google for Education*, implantou um curso intensivo sobre a utilização destas ferramentas, como *Google Classroom*, *Drive* e *Google Forms*, marcando um ponto importante na minha trajetória profissional.

A iniciativa da Sede em nos capacitar para o uso dessas plataformas foi fundamental, permitindo-me não apenas dominar as ferramentas, mas também disseminar esse conhecimento na Rede Municipal de Ensino durante a pandemia de Covid-19, compartilhando com as equipes gestoras e os professores do município o uso de ferramentas para aulas remotas, formulários, gráficos, que foi reconhecido como uma boa prática pela Supervisora de Ensino da Diretoria de Ensino de Adamantina, cuja instituição abrange as escolas do nosso município.

Como bem apontam Veiga, Souza e Mangiavacchi (2020), a inovação com a oferta de educação a distância (EaD) exige planejamento e gestão eficazes. A adoção das ferramentas *Google*, impulsionada pela necessidade do ensino remoto durante a pandemia, exemplifica essa necessidade.

No entanto, a mudança para a plataforma *Microsoft*, em 2020, trouxe novos desafios. A transição para o *Office 365* e o *Teams*, apesar dos treinamentos, gerou dificuldades para muitos orientadores de polo. Essa experiência ressalta a importância da adaptação contínua e do suporte adequado em processos de inovação tecnológica na EaD.

A criação do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) com a "Trilha de Formação Continuada" para orientadores de polo demonstra o compromisso da Univesp com a qualidade do atendimento aos alunos. Os "Cafés com Polo (CCP)", reuniões semanais no *Collaborate*, também se revelaram essenciais para a comunicação e o planejamento institucional.

Em 2023, a Univesp implementou um projeto para o desenvolvimento profissional de seus orientadores de polo, ou seja, o curso de especialização intitulado "Ação Gestora em Educação Digital". Essa formação foi direcionada a cem orientadores que não possuíam especialização na área, reconhecendo a necessidade de aprimorar suas competências em um contexto de crescente digitalização da educação. A decisão de oferecer esse curso foi impulsionada pela renovação dos acordos de cooperação entre a instituição e os municípios, que resultou na municipalização da contratação dos mediadores de PIs e na possibilidade de acúmulo de funções pelos orientadores de polo.

A participação no curso proporcionou uma ampliação significativa da minha perspectiva em relação à EaD, permitindo-me contribuir de modo mais eficaz com a escola em que o polo está localizado. Os conteúdos abordados, com ênfase na área de inclusão, revelaram deficiências na infraestrutura e nas práticas pedagógicas da escola, apesar da presença de uma professora designada para o atendimento especializado. A análise crítica da realidade escolar evidenciou que o uso de novas tecnologias ainda está aquém do potencial, reforçando a necessidade de uma gestão mais eficaz e inclusiva.

4 Reflexões

Como destaca Souza (2006), a pesquisa (auto)biográfica nos permite refletir sobre nossas experiências e construir narrativas sobre nós mesmos. Ao revisitar minha trajetória na Univesp, percebo como a inovação e as adaptações moldaram minha prática profissional. A

capacidade de aprender, adaptar e compartilhar conhecimento tornou-se fundamental para enfrentar os desafios da EaD e contribuir para a melhoria da educação. Tal percepção apoia-se em Souza (2006, p. 139) quando afirma “que o sujeito toma consciência de si e de suas aprendizagens experienciais quando vive, simultaneamente, os papéis de ator e investigador de sua própria história”.

A experiência da Orientadora de Polo da Univesp em Pacaembu-SP ilustra de forma vívida a transformação que a revolução digital promove na educação, especialmente em localidades com recursos limitados. Em uma cidade do interior, distante dos grandes centros, a oferta de cursos de graduação a distância surge como alternativa inclusiva e viável, democratizando o acesso ao ensino superior. No entanto, a implementação eficaz da educação a distância exige uma abordagem estratégica e cuidadosa, conforme ressalta Amarilla (2011, p. 30) ao afirmar que “Educação a Distância não apenas requer para si um conjunto de metodologias e didáticas comuns também ao ensino convencional, mas requer também inovação de uns, revisão de outros e o acréscimo de tantos outros”.

Neste contexto, a figura da Orientadora de Polo assume um papel importante, atuando como elo entre os estudantes e a universidade, oferecendo suporte e orientação que vão além do aspecto técnico.

A gestão tecnológica apresenta-se como um desafio central. A conectividade e o acesso a dispositivos tecnológicos são indispensáveis para o sucesso dos alunos na modalidade a distância. A Orientadora de Polo, em colaboração com as autoridades locais, precisa garantir que todos os estudantes tenham acesso igualitário a esses recursos, promovendo a inclusão digital.

Além disso, é fundamental que a Orientadora de Polo desenvolva habilidades para criar um ambiente de aprendizagem acolhedor e estimulante, incentivando a interação entre os alunos e promovendo a autonomia nos estudos. Em cidades menores, onde o contato presencial com a universidade é limitado, o orientador torna-se um ponto de referência essencial, capaz de motivar e engajar os estudantes.

O cenário permite inferir que o papel do Orientador de Polo continuará a crescer, exigindo novas competências e habilidades para lidar com as demandas da educação digital.

No contexto dinâmico da educação digital, a figura do Orientador de Polo na Educação a Distância (EaD) assume um papel multifacetado, que transcende a transmissão de informações. Em consonância com esta assertiva, Gómez (2015, p. 51) defende que “a função do educador, portanto, desloca-se da mera transmissão de conteúdo para a de um curador de conhecimento, alguém que ajuda os alunos a navegarem no mar de informações, a discernir o que é relevante e a construir seu próprio aprendizado”, assim, os orientadores de polo atuam como guias essenciais na jornada de aprendizagem dos estudantes.

Em um ambiente como o da Univesp em Pacaembu-SP, onde os alunos muitas vezes se deparam com uma vasta gama de recursos *on-line*, a orientação deve se fazer presente. Neste sentido, os orientadores de polo desempenham um papel semelhante ao de um curador, auxiliando os estudantes na identificação de materiais acadêmicos relevantes, sejam livros, artigos, vídeos ou outras fontes de conhecimento. Essa curadoria de conhecimento é fundamental para que os alunos possam reconhecer o que é verdadeiramente relevante em meio à abundância de informações disponíveis na era digital, construindo assim seu próprio aprendizado de forma autônoma e significativa.

A importância de seguir os pré-requisitos para a indicação de um Orientador de Polo torna-se evidente no presente contexto. A seleção criteriosa desses profissionais garante que eles possuam as habilidades e competências necessárias para desempenhar o papel de curador de conhecimento, auxiliando os alunos a utilizarem adequadamente e com segurança o Ambiente Virtual de Aprendizagem.

De acordo com Gómez (2015, p. 103), “o princípio básico é o de envolver o aluno em situações problemáticas que, para serem compreendidas, requerem a utilização de conhecimentos e habilidades significativas com relação à situação”, indicando a importância de um aprendizado prático e contextualizado, no qual os alunos aplicam seus conhecimentos e habilidades para resolver problemas reais e significativos.

Os OPs podem ajudar os estudantes a criarem estratégias de gerenciamento do tempo e a

organizar seus estudos de maneira eficaz, incluindo a definição de metas de aprendizado, a elaboração de cronogramas de estudo e o uso de ferramentas de produtividade.

Na modalidade a distância, marcada pela migração do analógico para o digital, a figura da Orientadora de Polo da Univesp em Pacaembu-SP emerge como um agente capaz de atuar como uma ponte entre alunos e instituição, promovendo a autonomia dos estudantes, capacitando-os a se tornarem aprendizes autodirigidos. Além disso, sua colaboração com a gestão central da Univesp, por meio do envio de sugestões para abordagens pedagógicas inovadoras e da implementação de atividades que promovem a participação ativa dos alunos, fortalece o tecido da educação à distância.

Para Melo e Silva (2018, p. 15) “A cibercultura longe de se ancorar na neutralidade, promove a circularidade de subjetividades, intencionalidades e posicionamentos ideológicos, que precisam ser discutidos e analisados pela educação”, Se compreendermos cibercultura como a cultura emergente do uso intensivo das tecnologias digitais, especialmente da *internet*, que promove novas formas de comunicação, expressão e aprendizado, leva-nos a pensar que seus desafios lançam luz sobre a relevância da função da orientadora de polo.

Segundo as autoras, a cibercultura, com sua complexidade e fluidez, exige dos educadores uma postura de constante atualização e adaptação, buscando compreender e integrar as novas linguagens e práticas digitais ao processo ensino-aprendizagem. Essa perspectiva amplia a compreensão do papel da orientadora de Polo, que atua como mediadora no ambiente digital da Univesp, facilitando a navegação dos alunos e promovendo debates sobre questões da cibercultura, como ética *on-line* e identidade digital.

A orientadora de polo, ao integrar os princípios do conectivismo¹, abordados por Gómez (2015, p. 50-51) pode enfatizar a aprendizagem como um processo de conexão em redes, com a complexidade da cibercultura, torna-se uma peça-chave na construção de um ambiente educacional inovador. Ela estimula os alunos a explorarem as vastas redes de informação disponíveis, conectarem-se com outros aprendizes e construir seu próprio conhecimento de modo colaborativo. Ao mesmo tempo, ela os orienta a navegar criticamente na cibercultura, discernir informações confiáveis, proteger sua identidade digital e utilizar as ferramentas digitais ética e responsavelmente.

A Orientadora de Polo, portanto, não apenas auxilia os alunos a compreenderem as complexidades da Educação a Distância (EaD), mas os incentiva, ainda, a colaborar em projetos interdisciplinares, criando uma comunidade de aprendizado. Em cidades como Pacaembu, SP, onde o acesso à educação superior pode ser limitado, seu trabalho torna-se mais importante, garantindo que os alunos tenham o suporte necessário para obterem sucesso em um ambiente de aprendizado digital.

Essa profissional atua como guia e oferece suporte para os estudantes, desempenhando um papel semelhante ao “novo profissional docente” proposto por Mill (2009, p. 49), auxiliando-os a superar os desafios do ensino virtual. Além disso, ela se torna um elo entre a instituição e a comunidade, adaptando recursos educacionais às necessidades locais e garantindo o acesso à tecnologia necessária.

O planejamento é o alicerce para o sucesso da Orientadora de Polo, e essa afirmação fica evidente diante de situações inesperadas, como a ausência de tutores nos projetos integradores. Ao se deparar com essa lacuna, a orientadora demonstrou que um planejamento eficaz vai além da mera organização de tarefas; ele envolve a capacidade de antecipar necessidades e agir proativamente, desempenhando um papel semelhante ao “novo profissional docente” proposto por Mill (2009, p. 49). Como bem destaca Veiga, Souza e Mangiavacchi (2020 p. 23), o planejamento é o ponto de partida na EaD, pois, segundo as autoras, “a educação a distância, necessita de planejamento, gestão e inovação”.

O planejamento completa a gestão e confere qualidade ao ensino que será oferecido e essa premissa concretiza-se na ação da orientadora. Ao identificar a falta de suporte aos alunos, ela não apenas reconheceu um problema, mas também previu o impacto negativo que isso

¹ O conectivismo é uma integração de princípios explorados pelas teorias do caos, das redes, da complexidade e da auto-organização (Gomez, 2015).

poderia ocorrer no tocante ao aprendizado e à motivação. A organização de recursos, nesse caso, não se limitou a materiais didáticos ou tecnológicos, mas à sua própria disponibilidade e conhecimento. Colocar-se à disposição para auxiliar os alunos implicou compreensão profunda do seu papel como facilitadora do aprendizado. Além disso, o desenvolvimento de estratégias, como o aprendizado conjunto e o suporte personalizado, revelou a flexibilidade e a capacidade de adaptação, exigências de um bom planejamento.

A avaliação contínua do desempenho dos programas e cursos de EaD, mencionada por Veiga, Souza e Mangiavacchi (2020, p. 24), é outra área em que a Orientadora de Polo contribui, coletando informações dos estudantes e transmitindo-as à instituição para aprimorar o planejamento e a coordenação dos cursos. Para as autoras “estipular regras e sistemas de avaliação para o novo modelo de gestão da educação a distância no Brasil”, contribuiria fortemente para a melhoria da qualidade de ensino.

Neste aspecto, iniciativas institucionais como os "Cafés com Polo" e o "Canal de Atendimento no *Teams*" demonstram o compromisso da Univesp em promover a melhoria contínua da EaD. Os "Cafés com Polo", ao permitirem a troca de experiências e a discussão de desafios, e o "Canal de Atendimento no *Teams*", ao agilizar a resolução de problemas dos estudantes, exemplificam como a Orientadora de Polo atua como um agente de transformação, buscando soluções para os desafios da EaD e garantindo o sucesso dos estudantes

5 Considerações Finais

Ao longo deste trabalho, foi explorada a multifacetada função da Orientadora de Polo da Univesp, especialmente em contextos como o de Pacaembu/SP, onde a educação a distância (EaD) apresenta-se como uma ponte para a universalização do ensino superior. Minha experiência como Orientadora de Polo revelou a importância desse papel na mediação entre a instituição e os estudantes, na promoção da inclusão digital e no fomento de um ambiente de aprendizado dinâmico e colaborativo.

As boas práticas aplicadas pela sede da Univesp, como a constante atualização dos materiais didáticos e a implementação de tecnologias inovadoras, foram fundamentais para o sucesso dos alunos. Da mesma forma, minhas ações como Orientadora de Polo, como a criação de espaços de diálogo e a oferta de suporte individualizado, contribuíram para a superação dos desafios inerentes à EaD.

A universalização da educação superior em contextos locais, como Pacaembu/SP, representa um marco na democratização do conhecimento. A EaD, ao romper barreiras geográficas e socioeconômicas, possibilita que mais pessoas tenham acesso a uma educação de qualidade. No entanto, a jornada não está isenta de desafios. A falta de infraestrutura tecnológica adequada, a dificuldade de acesso à *internet* e a necessidade de desenvolver habilidades de estudo autônomas são alguns dos obstáculos que os alunos enfrentam.

Como Orientadora de Polo, tive a oportunidade de vivenciar esses desafios de perto, assim como de testemunhar o potencial transformador da EaD. A cada aluno que supera seus obstáculos e conquista seus objetivos, percebo a relevância do meu trabalho e a importância de continuarmos em busca de soluções inovadoras para aprimorar a experiência da EaD.

Para o futuro, sugiro que a Univesp e o município de Pacaembu invistam em ações conjuntas para o fortalecimento da infraestrutura tecnológica local, oferecendo acesso à *internet* de qualidade e a dispositivos adequados para os alunos. Além disso, é fundamental que a instituição continue a investir na formação dos Orientadores de Polo, capacitando-os para lidar com os desafios da EaD e para promover a inclusão digital.

Agradecimentos

Gostaria de expressar minha profunda gratidão à Prefeitura Municipal de Pacaembu por me conceder a oportunidade de atuar como Orientadora de Polo, permitindo-me contribuir com a formação e o desenvolvimento educacional em nossa comunidade.

Agradeço, também, à Univesp por propiciar o curso de especialização em Ação Gestora para Educação a Distância, uma iniciativa fundamental para o aprimoramento das práticas educacionais. Essa experiência foi enriquecedora e transformadora.

Minha sincera gratidão à orientadora, Prof.^a Dr.^a Celia Maria Haas, cuja atuação foi necessária para a realização do meu Trabalho de Conclusão de Curso. Sua paciência, sabedoria e dedicação foram essenciais para um resultado satisfatório.

Referências

AMARILLA, L. M. P. Educação a distância: uma abordagem metodológica e didática a partir dos ambientes virtuais. **Informática na Educação: teoria & prática**, v. 14, n. 2, p. 29-41, 2011.

GABRIEL, Martha. **Educar**: a (r)evolução digital na educação. São Paulo: Saraiva, 2013.

GÓMEZ, Ángel I. Pérez. A era digital: novos desafios educacionais. In: GÓMEZ, Ángel I. Pérez. **Educação na era digital**: a escola educativa. Porto Alegre: Penso, 2015.

MELO, Keite S.; SILVA, Andréa V. Mafra da. Desafios e possibilidades da cibercultura para a educação. **Revista de Letras da Rural**. Seropédica/RJ, v. 3, 2018. Disponível em: <https://www.revistaseda.org/index.php/seda/article/view/190/141>. Acesso em: 30 ago. 2023

MILL, D. Educação virtual e virtualidade digital: trabalho pedagógico na educação a distância na Idade Mídia. In: SOTO, Ucy; MAYRINK, Mônica Ferreira; GREGOLIN, Isadora Valencise (Org.). **Linguagem, educação e virtualidade [on-line]**. São Paulo: Editora UNESP; Cultura Acadêmica, 2009. p. 29-51. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/px29p/pdf/soto-9788579830174-03.pdf>

MORAN, J. M. **A educação que desejamos**: novos desafios e como chegar lá. São Paulo: Papirus, 2011.

PALLOFF, R. M. e PRATT, K. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço**. Porto Alegre: Artmed, 2002

SOUZA, Elizeu Clementino de. Pesquisa narrativa e a escrita (auto)biográfica: interfaces metodológicas e formativas. In: SOUZA, E. C.; ABRAHÃO, M. H. M. B. (Orgs.) **Tempos, narrativas e ficções: a invenção de si**. Porto Alegre: EDPUCRS; Salvador: EDUNEB, 2006, 360 p.

VEIGA, Edyala Oliveira Brandão; SOUZA, Thaís Batista de; MANGIAVACCHI, Bianca Magnelli. Inovação: uma reflexão à luz do planejamento e gestão na educação à distância.

Revista Científica Interdisciplinar, v. 1, n. 5, p.17-26, jan./jun. 2020. Disponível em: <https://acesse.dev/6QBCa>. Acesso em: 11 set. 2023.