



III Simpósio de Engenharia de Produção

GESTÃO DE INFORMAÇÕES COMO APORTE DE COMPETITIVIDADE PARA ORGANIZAÇÕES PRODUTIVAS

GESTÃO DE TECNOLOGIA NO ENSINO À DISTÂNCIA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Ana Flávia de Oliveira Borba Coutinho (IESP) - anaflaviabc@gmail.com

Márcio de Lima Coutinho (UNIPÊ) -coutinholmarcio@gmail.com

Ana Cristina de Oliveira Borba Paulino (UFPB) -anaborbapaulino@gmail.com

Resumo:

Com o crescimento vertiginoso das tecnologias de informação e comunicação vivencia-se um novo paradigma de disseminação do conhecimento, surgindo novas ferramentas de ensino/aprendizado no contexto virtual, denominado Ensino à Distância – EAD. Neste contexto, o presente artigo tem como objetivo discutir estratégias de Gestão da Tecnologia implementadas em um curso de especialização na modalidade EAD de uma instituição pública da cidade de João Pessoa/PB. Trata-se de um estudo de campo, de cunho qualitativo envolvendo um relato de experiência da responsável pelo suporte técnico do curso. Com base no relato de experiência, verificou-se a importância do profissional de suporte técnico, que aliado aos professores, tutores e coordenadores deve trabalhar continuamente na gestão da informação. Outro achado se remete às dificuldades identificadas pelos discentes, quanto à adaptação ao ambiente virtual. Conclui-se que a necessidade de gestão da tecnologia, aliada à transmissão do conhecimento, devem ser aprimorados buscando a efetivação do processo ensino/aprendizado.

Palavras Chave:

Educação à Distância. Gestão do conhecimento. Gestão de Tecnologia.

1. Introdução

Com o crescimento vertiginoso das tecnologias de informação e comunicação vivencia-se um novo paradigma de disseminação do conhecimento, surgindo novas ferramentas auxiliaadoras de ensino/aprendizado no contexto virtual, denominado Ensino à Distância – EaD. Neste contexto, o presente artigo tem como objetivo discutir estratégias de Gestão da Tecnologia implementadas em um curso de especialização na modalidade EaD de uma instituição pública da cidade de João Pessoa/PB. Trata-se de um estudo de





campo, de cunho qualitativo envolvendo um relato de experiência da responsável pelo suporte técnico do curso.

2. Estado da Arte da EaD

O avanço tecnológico trouxe inúmeros benefícios para a sociedade em geral, sendo uma ferramenta incentivadora da globalização que permite a disseminação da informação. No contexto educacional, a Educação à distância vem a ser a modalidade de ensino onde os atores principais deste processo, alunos e tutores, estão distantes fisicamente (ALVES, 2011; MORAN, 2013). Permite assim, que a troca de informação transcenda o contexto geográfico, podendo também ser realizada em tempo real.

Para chegar a este contexto atual, o desenvolvimento tecnológico foi um elemento fundamental para o crescimento e consolidação da EaD. Observa-se que a EaD é um advento que surge antes da Internet, embora esta tecnologia se constitua um grande marco na disseminação do conhecimento à distância (PRETI, 2000).

A EaD surge diante da necessidade de milhões de pessoas que não podiam frequentar um estabelecimento de ensino presencial, e necessitavam de um preparo profissional e cultural. Em seguida ela evoluiu com as tecnologias disponíveis em cada momento histórico, influenciando de forma significativa o ambiente educacional da sociedade. As tecnologias utilizadas para o desenvolvimento da mesma sofreram grandes alterações, acompanhando o avanço tecnológico. A evolução das tecnologias diminuiu a distância entre as pessoas, possibilitando a disseminação da educação à distância

Realizando um breve resgate histórico da EaD, segundo Preti (2000), esta possui três gerações distintas no processo de interlocução entre estudantes e professores. A 1ª Geração da EaD é identificada pelo envio de textos escritos pelo correio, em cursos por correspondências. Na década de 1970 surge a 2ª Geração, caracterizada pelo uso das mídias aplicadas, como o rádio e a televisão, que dissemina o texto didático em diferentes formas audiovisuais. A indústria editorial começa a produzir materiais didáticos e os estudantes passam a fazer uso de redes de distribuição de materiais de ensino que estão fora da escola. A 3ª Geração tem como base a criação de redes de





III Simpósio de Engenharia de Produção

GESTÃO DE INFORMAÇÕES COMO APORTE DE COMPETITIVIDADE PARA ORGANIZAÇÕES PRODUTIVAS

pesquisas. Estas gerações se completam com os avanços espaço-temporal da educação presencial e com os meios massivos de armazenamento de informações que ampliam e transformam em uma nova dimensão o material didático que tem acesso o estudante.

A Internet nasceu na década de 1960, durante a Guerra Fria, entre Estados Unidos e ex União Soviética, com objetivo de interligar pontos estratégicos dos Estados Unidos. Com o esfriamento da Guerra Fria, a Internet passa a ser utilizada no contexto acadêmico e científico. Em seguida, surge o conceito do computador pessoal, liderado por Steve Jobs e Bill Gates. Assim, os computadores com acesso à Internet passam a estar presentes nas casas das pessoas.

Através deste novo meio de comunicação que é Internet, que levou a sociedade a repensar na relação que se tem com o tempo e o espaço (NEVES; GONÇALVES, 2013) surge a utilização desta ferramenta na educação, aproximando as pessoas que estão distantes fisicamente em busca da aprendizagem.

3. Histórico do Curso de Especialização em Gênero e Diversidade na Escola

O Curso de Especialização em Gênero e Diversidade na Escola (GDE), Modalidade EaD, com carga horária de 360 horas, aprovado pela Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão do Ministério da Educação (SECADI/ME) e vinculada à Rede Nacional de Formação Continuada dos Profissionais do Magistério da Educação Básica Pública, é ministrado e certificado pela Universidade Federal da Paraíba, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, sob a responsabilidade do Centro de Educação – CE, por meio do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa e Ação sobre Mulher e Relações de Sexo e Gênero – NIPAM, e da Unidade de Educação a Distância - UFPB Virtual, conforme a Resolução Nº 49/2013 do Consepe/UFPB. O seu âmbito é o Estado da Paraíba, por meio de parcerias com seis municípios (Alagoa Grande, Araruna, Areia, Cabedelo, João Pessoa e Pitimbu) e suas respectivas Secretarias de Educação, com oferta original de 50 vagas por município, totalizando 300 vagas.

O Processo SECADI 23000.017937/2013-42 prevê a implementação do curso, com financiamento para tal, com duração de 20 meses: de dezembro de 2013 a julho de 2015. O edital do processo seletivo de cursistas foi lançado em 7 de janeiro de 2014, sendo as vagas





destinadas prioritariamente a servidores públicos que atuam na Educação Básica municipal, estadual ou federal. O curso segue com o andamento das dez disciplinas previstas, seguindo um planejamento que foi implantado na primeira disciplina e será disseminado pelas disciplinas a seguir, ajustando as estratégias adotadas.

4. Relato de Experiência do Suporte Técnico da EaD

A propagação do conhecimento na plataforma EaD é uma realidade global, visto que, através das tecnologias de informação e comunicação – TICs pode administrar centenas de pessoas conectadas, sendo alimentadas por informações que irão gerar conhecimentos.

A necessidade de organização do curso e da gestão eficiente do suporte técnico são essenciais para que o curso tenha um bom andamento. O suporte técnico do curso é responsável por inscrever os alunos, professores e tutores no curso; solucionar problemas de alunos, professores e tutores relacionados com o acesso e entrada na plataforma, perda de senhas e problemas específicos na plataforma.

A preparação do suporte técnico, antes do início do curso, consistiu em uma formação inicial, realizada na UFPB virtual, sobre a plataforma Moodle Pex, as configurações e acesso ao sistema. Em seguida, em Junho de 2014, foi criada a página do curso no Moodle Pex, e os cerca de 300 alunos matriculados nos pólos foram inseridos na plataforma.

Foram matriculados 342 cursistas, a maioria de João Pessoa. Inicialmente, a procura foi baixa e quando a atual coordenadora assumiu reabriu as vagas, buscando indicação de cursistas pelas secretarias de educação, a fim de atingir a meta de 300 vagas, que foi superada. Avaliou-se que: não teria sido necessária seleção de cursistas caso se tivesse considerado que muitas professoras da educação básica já têm curso de especialização (ofertados aos sábados por empresas privadas em todo o estado).

O curso teve suas atividades iniciadas em junho de 2014, com Aula Inaugural presencial no auditório do Centro de Educação em dois dias e horários distintos (16 de junho, das 19h às 22h e 18 de junho, das 14h às 17h) para atender ao máximo de cursistas. Essa aula constou de dois momentos: um primeiro, ministrado pela coordenadora, Profa. Dra. Maria Eulina Pessoa de Carvalho, de apresentação do curso e sua proposta com uma exposição conceitual (igualdade





III Simpósio de Engenharia de Produção

GESTÃO DE INFORMAÇÕES COMO APORTE DE COMPETITIVIDADE PARA ORGANIZAÇÕES PRODUTIVAS

e diferença, racismo, sexismo, androcentrismo, heterossexismo, diversidade, diversidade sexual e de gênero, equidade de gênero, identidade e identidade sexual e de gênero); e um segundo momento, ministrado pela Profa. Dra. Ana Flávia Borba Coutinho, em que se iniciou o módulo Introdução à Educação a Distância, com abordagem das diferenças entre a aprendizagem no ambiente presencial e no ambiente online e apresentação do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) do Curso, a tela inicial do Moodle Pex, como entrar (nome de usuário e senha), principais ferramentas do AVA e as primeiras atividades que deveriam ser realizadas pelos cursistas: a atualização do perfil e a participação no Fórum de Apresentação.

Para inserção dos alunos foi necessário criar o login de cada um, fazendo uso de dados únicos, a exemplo do número do Cadastro de Pessoa Física – CPF. Portanto, o login de cada aluno é o seu CPF (apenas os números), e a senha também é o mesmo CPF, pois facilita o primeiro acesso.

Neste primeiro acesso, o aluno era forçado a modificá-la a sua senha, pois o suporte técnico configura esta opção na inscrição do aluno na plataforma. Em seguida o aluno modifica a senha, colocando a que é mais conveniente.

A necessidade de gerir um grande número de alunos levou à criação de grupos orientados por tutores selecionados. Neste caso, foram criados 11 grupos com cerca de 30 alunos cada. Assim, os fóruns de cada disciplina, bem como as atividades eram configuradas por grupos. No caso dos fóruns, o aluno pode ler o que é publicado em todos os grupos, mas apenas tem permissão de interagir no espaço do seu grupo. Para o tutor fica mais fácil dar resposta a este número de alunos. E para o professor fica também mais fácil gerenciar os grupos e seus respectivos tutores.

Após esta configuração inicial da plataforma, com inserção dos alunos, foi criada a primeira disciplina, chamada IEAD (Introdução à Educação à Distância), que contou com 359 participantes e teve a duração de duas semanas (de 29 junho a 5 de julho). A partir desta disciplina inicial foi criada um padrão para as disciplinas seguintes: as disciplinas são divididas em semanas; as atividades são semanais, iniciando na segunda-feira e sendo concluída às 23:55 do domingo; cada semana os professores responsáveis pela disciplina apresentavam materiais para leitura, vídeo, e logo em seguida, era solicitado aos cursistas tarefas a serem





III Simpósio de Engenharia de Produção

GESTÃO DE INFORMAÇÕES COMO APORTE DE COMPETITIVIDADE PARA ORGANIZAÇÕES PRODUTIVAS

realizadas e partilha no Fórum de discussão semanal; as atividades semanais eram pontuadas a critério do professor; a pontuação total de cada disciplina é de 100 pontos.

Os professores responsáveis pela disciplina tinha uma reunião inicial e presencial com o suporte técnico com o objetivo de passar as orientações relativas ao padrão das disciplinas e realizar o acompanhamento das atividades. Durante o andamento da disciplina o contato professor/suporte técnico é feito à distância, por email ou através da plataforma, pois observa-se que com esta reunião inicial, onde são passadas as orientações iniciais, o trabalho tem um andamento satisfatório. No andamento do curso, caso houvesse algum problema técnico era enviado um email ao suporte técnico que procurava resolver o problema da forma mais rápida e eficiente possível.

Relata-se alguns problemas mais usuais encontrados na gestão da plataforma:

- por parte dos alunos: dificuldade em aceder a plataforma por desconhecimento; perda da senha de acesso; nome ou cpf digitado errado na ficha de inscrição;
- por parte dos professores: dificuldade em postar imagens na plataforma; dificuldade em postar vídeos; necessidade de entendimento da dinâmica do curso;
- por parte dos tutores: necessidade de alargamento de prazos a pedido dos alunos; dúvidas na postagem de notas ou no recebimento de avisos da plataforma.

5. Resultados e Discussão

Identificou-se que os alunos apresentam uma certa desatenção ao ler as orientações das atividades, muitas vezes fazendo com que postassem no local indevido. Pode-se inferir que com o fenômeno tecnológico da educação à distância, os alunos que fazem estes cursos possuem uma demanda diária em seu trabalho, fazendo com que o acesso à plataforma seja feito em pouco tempo. Desta forma, a leitura do material é realizado de forma rápida e corrida. Nos estudos desenvolvidos por Rabello e Peixoto (2006), além das dificuldades relacionadas à falta de conhecimentos prévios, grande parte dos alunos encontra dificuldade em desenvolver um estudo autônomo durante o estágio inicial do curso a distância.





III Simpósio de Engenharia de Produção

GESTÃO DE INFORMAÇÕES COMO APORTE DE COMPETITIVIDADE PARA ORGANIZAÇÕES PRODUTIVAS

Observou-se, como resultado destes meses de trabalho, que os professores e tutores devem estar sempre atentos, principalmente no início do curso, para dar um apoio significativo aos alunos, orientando nos procedimentos técnicos, para assim facilitar o aprendizado e a interação. Este resultado se assemelha com os achados de Moran (2013), ao constatar que a educação a distância é o cerne do processo de educação, envolvendo a interação e a interlocução entre todos os que estão envolvidos nesse processo.

É importante uma disciplina inicial sobre EaD para dar aos alunos um conhecimento inicial da plataforma, embasando o processo de conhecimento. Além disso, é importante que os tutores e professores estabeleçam um vínculo com os alunos que normalmente é estabelecido no contato presencial. Neste sentido, observou-se que a professora da primeira disciplina, IEAD, é a mesma pessoa responsável pelo suporte técnico. E como ela ministrou uma aula presencial no início do curso, criou uma relação de confiança com os alunos, ao ponto de ser solicitada, durante as demais disciplinas, a esclarecer dúvidas que na verdade seriam da competência de outros profissionais.

Com base no relato de experiência, verificou-se a importância do profissional de suporte técnico, que aliado aos professores, tutores e coordenadores deve trabalhar continuamente na gestão da informação. Este resultado se assemelha com o que é preconizado por Martins et al. (2005), onde o suporte técnico atua justamente nas lacunas encontradas na relação a distância, atendendo solicitações técnicas, e além disso, o suporte procura cobrir as dificuldades encontradas na comunicação entre os elementos do curso.

Outro achado se remete as dificuldades identificadas pelos discentes, quanto à adaptação ao ambiente virtual. Conclui-se que a necessidade de gestão da tecnologia, aliada à transmissão do conhecimento, devem ser aprimorados buscando a efetivação do processo ensino/aprendizado. Neste sentido, Martins et al (2005) afirma que suporte é primordial para o bom andamento de um curso a distância, pois sem ele o professor seria onerado por tarefas administrativas e tecnológicas, simultaneamente ao seu trabalho específico sobre o conteúdo.

REFERÊNCIAS





III Simpósio de Engenharia de Produção

GESTÃO DE INFORMAÇÕES COMO APORTE DE COMPETITIVIDADE PARA ORGANIZAÇÕES PRODUTIVAS

ALVES, Lucineia. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED**. vol. 10, p.83-92, 2011.

MARTINS, Ademir Rosa et al. O Suporte em Educação a Distância. **Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED**. Disponível em: http://www.abed.org.br/site/pt/midiateca/textos_ead/686/2005/11/o_suporte_em_educacao_a_distancia. acesso em: 3 mar. 2015.

MORAN, José (2013). **O que é Educação a Distância**. Universidade de São Paulo. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/moran/wp-content/uploads/2013/12/dist.pdf>. Acesso em: 27 fev. 2015.

NEVES, Sander; GONÇALVES, Carolina. **Educação a Distância: avanços históricos e legislação brasileira**. Revista Tecer - Belo Horizonte – vol. 6, nº 10, maio de 2013.

PRETI, O. **Educação a distância e globalização: desafios e tendências**. Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos, Brasília, v. 79, n. 191, p. 19-30, jan./abr. 2000.

RABELLO, C. R. L.; PEIXOTO, M. A. P. Aprendizagem na Educação a Distância – Dificuldades dos Discentes na Licenciatura em Ciências Biológicas na Modalidade Semipresencial. **Associação Brasileira de Educação a Distância - ABED**. p.1-8, 2006.

ROMERO, Maria Helena Cicci; OLIVIERA, Luciana Charão de; MOURÃO, Marisa Pinheiro. **Encurtando Distâncias: Ead, Uma Modalidade de Ensino que Democratiza o Conhecimento**. SIED. Universidade de São Paulo, Setembro de 2014.

