



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

ROTEIRO DE CONTROLE DE DISCIPLINA (RCD) PARA GESTÃO DE CURSOS EM EAD NA PLATAFORMA MOODLE: UM ESTUDO DE CASO NO DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DA ADMINISTRAÇÃO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

Gilberto de Oliveira Moritz - UFSC

Gabriel Moraes Herling - UFSC

Luiz Henrique Debei Herling - UFSC

Marilda Todescat - UFSC

Resumo

A EaD vem crescendo a cada dia no Brasil e no mundo assumindo papel cada vez mais importante no processo de aprendizagem. A gestão alinhada a tecnologia é fator condicionando para o sucesso dos cursos em EaD, sendo constante desafio para os gestores em termos de controle e busca em excelência nesta modalidade de ensino. Para isto apresenta-se uma proposta de ferramenta denominada RCD (roteiro de controle de disciplina) para controle e gerenciamento de disciplinas em ambientes virtuais de aprendizagem baseada na gestão de qualidade. O estudo tem caráter predominante quantitativo por tratar a análise dos dados anteriormente e ex-post-facto a utilização da ferramenta. Verificou-se que a ferramenta é importante e reduz drasticamente a busca por suporte bem como a demanda por serviços por parte da estrutura de TI do curso estudado, no caso o Departamento de Ciências da Administração (CAD) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Palavras chave: educação a distância, gestão de cursos em EaD, suporte técnico em EaD.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

Introdução

A Educação à Distância é uma modalidade de ensino que tem buscado conciliar o uso das tecnologias ao processo educacional, com o intuito de ampliar a possibilidade de educação (LITWIN, 2001), permitindo que alunos e professores, separados espacial e temporalmente, possam interagir, criando um processo de ensino-aprendizagem.

As tradicionais formas presenciais de formações, não são suficientes para a grande demanda de formação que surge a todo instante, sobretudo, em decorrência da evolução tecnológica e do surgimento de novos processos de trabalhos. Isto tem influenciado e motivado a ampliação da oferta do ensino, sobretudo na modalidade a distância. Relativo às demandas de formação, quer sejam de ordem profissional, quer sejam de cunho particular, o ensino a distância, pelas suas características, é o que poderá atender às necessidades dos indivíduos que, por circunstâncias de outra ordem, não podem fazer uma formação presencial. (TODESCAT et al, 2011)

Estudar a distância ocasiona inúmeras mudanças não somente para o estudante, mas também para o professor e instituição de ensino, assim torna-se necessário trabalhar criando condições para que a oferta de cursos a distância não seja prejudicada em virtude de deficiências de atendimento. (DALMAU, 2009)

A terceira geração da EaD, ocorrida a partir dos anos 90, é a que propicia do uso assíncrono dos meios de telecomunicação como conferência computadorizada, correio eletrônico e correio por voz que estimulou a criação das “comunidades de aprendizes”, pois passou a permitir ao estudante comunicar-se com outros estudantes, além de possibilitar o controle do uso do tempo, espaço e ritmo de estudo. Novos modelos de curso utilizando-se de internet, videoconferência, teleconferência e ambientes virtuais de aprendizagem cada vez mais colaborativos e amigáveis têm facilitado o contato entre professores e alunos bem como fortalecido as comunidades de aprendizes. (TODESCAT, 2006).

Nesse sentido com o crescimento do número de estudantes nessa modalidade, aproximadamente 930 mil alunos matriculados especificamente em cursos de graduação autorizados pelo MEC (licenciaturas, bacharelados e tecnólogos), aliada a facilidade de acesso hoje a essa modalidade de educação pela expansão da internet e pelas grandes transformações sociais que estão ocorrendo no mundo todo, coloca as instituições de ensino diante do enfrentamento de rever a produção de conhecimentos a serem disponibilizados nas plataformas virtuais de ensino.

Frente a este crescimento e expansão da EaD no Brasil, o devido controle e suporte juntamente com a gestão do curso se faz importantíssimo para que esta modalidade possa progredir e oferecer qualidade aos seus usuários diversos, tais como aluno, professores, tutores e demais gestores dos cursos. A tecnologia da informação através de suas ferramentas é sem dúvida o fator condicionante para que uma educação sem fronteiras seja cada vez mais explorada, através de plataformas de ensino, meios de comunicação como vídeo conferencia e canais de debate e as diversas ferramentas de ensino disponíveis.

Um ponto importante a ser considerado é a operação destas ferramentas e o devido planejamento do uso das mesmas. Quando operados/planejados de forma incorreta os



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

resultados proporcionados aos alunos e a gestão do curso podem não ser minimizados e resultar em retrabalho por parte da gestão do curso e até mesmo a não obtenção de bons resultados por parte dos usuários.

Notamos aqui uma grande importância do alinhamento entre o suporte das plataformas tecnológicas e a gestão do curso. É preciso que eles se comuniquem com qualidade, fazendo com que Planejamento e Operação, duas das principais condicionantes para a gestão de um curso em EaD estejam alinhadas e por consequência contribuam ao processo como um todo.

A qualidade de um curso não está ligada apenas ao seu resultado (desempenho acadêmico) e sim ao processo como um todo, o aproveitamento dos recursos e a facilidade de trabalho por parte dos operantes. Com base nisso e buscando a qualidade no curso em termos de gestão e ensino, o presente estudo propõe um modelo de Roteiro de Controle de Disciplina, denominado pelos autores de RCD baseado na gestão de qualidade, apresentado a seguir.

O EaD

A definição de educação a distância é dada por um conjunto de estudiosos sobre o assunto: Moreno (1998), Llamas (1998), Aretio (1994), Alcalá (1980), Martínez (1985), Moore (1986), Betancourt (1993), Keegan (1992), Holmberg (1985) e muitos outros. Contudo cada um desses autores elabora uma definição própria, mas alguns elementos são comuns a todos: a educação a distância é uma estratégia educativa baseada em aplicação de tecnologias sem a limitação de tempo, lugar e espaço entre professores e alunos.

Segundo Guedez (1985), os princípios que orientam a educação a distância são similares aos princípios da educação permanente, porém, pode-se descrever um conjunto pertinente especificamente a EaD: Personalização: a EaD facilita o desenvolvimento das capacidades do aluno, considerando sua capacidade de análise, reflexão e produção; Autonomia: a EaD permite ao aluno a autogestão e autocontrole de seu processo de aprendizagem, pois ele é o agente principal de seu processo de formação; Interação: a EaD além de contemplar os aspectos científicos e tecnológicos, contempla também aspectos humanísticos e sociais;

Na verdade a EaD se caracteriza como uma resposta às necessidades de educação permanente, uma vez que supera as barreiras de tempo e espaço que tanto limitam o ensino presencial, ainda removem as barreiras de ingresso gerados pelos processos de admissão. Como uma forma de democratizar as demandas de educação, permite o acesso a um número maior de pessoas, possibilitando ao aluno ser o responsável pela sua educação, organizando seu espaço de aprendizagem a partir de suas experiências sociais e de trabalho, além de responder de maneira rápida a necessidade crescente de especialização, pois permite uma maior interdisciplinaridade.

A EaD torna-se uma modalidade de educação bastante exigente, não somente pelo apoio logístico que requer mas pela qualidade e disponibilidade dos seus tutores e também pelas características de seus usuários, que necessitam desenvolver uma série de pré-requisitos para assegurar o êxito de sua aprendizagem, alguns aspectos são cruciais como: o



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

desenvolvimento de uma leitura compreensiva; o desenvolvimento da capacidade de identificação e resolução de problemas; a habilidade para adquirir, processar, organizar e produzir informações em relação aos problemas identificados; a participação pessoal, crítica e construtiva do mundo sociocultural, e comunicação e relação interpessoal com os demais. (TODESCAT, SANTOS E SPANHOL 2006)

Na Conferência Mundial sobre Ensino Superior, promovido pela UNESCO em 1998, foram discutidos temas de muitas ordens sobre o ensino superior, um deles tratava da EaD, como está se estendendo pelo mundo todo como uma alternativa de democratização do ensino, seus méritos e desafios. O conceito de universidade virtual envolve três pilares são fundamentais para o sucesso da EaD:

A utilização das novas tecnologias de informação e comunicação (NTIC) combinadas com diferentes instrumentos tecnológicos, perspectivando mudanças nos custos do ensino;

Um modelo pedagógico que acompanhe o novo paradigma tecnológico e possibilite uma aprendizagem assíncrona, o estabelecimento de uma nova relação entre os atores (professor – aluno – tutor e aluno – aluno) e formação continuada;

Uma visão participativa da formação, tendo em vista que a universidade virtual se encontra na interseção de três espaços: o espaço das possibilidades, o espaço das tecnologias e o espaço da pedagogia.

No espaço das possibilidades, podemos prever uma mudança econômica democratizante da educação e a tendência ao desaparecimento da segmentação dos diferentes níveis de educação: primário, secundário, universitário, de adultos, profissionalizante e continuada.

No campo das tecnologias, as NTIC ocupam lugar privilegiado, porém se não usadas com as pedagogias apropriadas não trarão à educação os resultados esperados. Por outro lado, se usadas adequadamente permitirão uma revolução pedagógica ímpar, abandonando a transferência vertical de conhecimentos em favor do papel do professor como facilitador de um processo de aprendizagem centrado no aluno e em sua capacidade de desenvolver conhecimentos no seu próprio ritmo e em colaboração com outros alunos e os facilitadores. Essa nova pedagogia vai restringir as limitações de tempo e espaço em função de uma aprendizagem assíncrona, perdendo a verticalidade, a aprendizagem torna-se um processo de colaboração e parceria entre diferentes grupos.

O espaço das pedagogias encontra-se em plena transformação, o grande desafio é conceber uma nova pedagogia que se apoie em métodos tecnológicos e os transcenda, sem a mitificação das tecnologias. As pesquisas da interatividade e da pro atividade do grupo além da transformação da relação professor/aluno e da relação aluno/aluno tem sido objeto de incansáveis trabalhos e debates. Esses estudos e os avanços tecnológicos tem levado a uma mudança de paradigmas na EaD, que passa por três modelos:

Modelo	Alvo	Papel do Estudante	Tecnologia
Tradicional	Professor	Passivo	Impresso/Radio/TV
Informação	Estudante	Ativo	PC



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

Conhecimento	Grupo	Adaptativo	PC + Redes
--------------	-------	------------	------------

Fonte: Anais da Conferência Mundial sobre o Ensino Superior, 1998.

EaD no CAD

O Departamento de Ciências de Administração - CAD da UFSC iniciou a oferta de cursos de Bacharelado em Administração na modalidade a distância no ano 2006 com o oferecimento de um curso com demanda fechada para funcionários do Banco do Brasil e funcionários públicos com 600 ingressantes, denominado Projeto Piloto. No ano seguinte o CAD oferece mais dois bacharelados, ambos com demanda aberta a comunidade, sendo um deles em parceria com o Banco do Brasil e outro pela Universidade Aberta do Brasil – UAB. Até o momento são 478 alunos concluintes nos três cursos. No ano 2010 o CAD passou a integrar o Programa Nacional de Administração Pública – PNAP com o oferecimento de um curso de graduação e um curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão da Saúde Pública. EM 2011 iniciaram mais dois bacharelados, um pela UAB e outro pelo PNAP. Em 2012 três cursos de Pós Graduação Lato Sensu pelo Programa PNAP com ingresso de 600 alunos. Para a execução destes cursos o CAD possui uma equipe de 120 profissionais, incluindo professores, tutores presenciais e virtuais, equipe técnica e equipe de design, além das coordenações e supervisores de tutoria.

Gestão da Qualidade

Uma das diversas ferramentas de gestão de qualidade apresentadas em literatura é o Ciclo PDCA abordado por Falconi (1992). O ciclo PDCA é uma ferramenta que visa desenvolver e controlar processos a fim de melhorar processos e atingir parâmetros, utilizada para planejar e descrever as ações referentes a obtenção dos objetivos propostos. Cada “letra” do ciclo tem um significado, sendo: P) Planejar: Estabelecer metas sobre itens de controle, estabelecer a maneira (caminho/método) para se atingir as metas propostas e sendo a fase do estabelecimento da Diretriz de Controle; D) Execução: Execução das tarefas exatamente como previstas no plano e coleta de dados para verificação do processo, essencial nesta etapa o treinamento no trabalho decorrente da fase de planejamento; C) Verificação: Comparação do resultado alcançado com a meta planejada; A) Atuação Corretiva: esta é a etapa onde detectamos os desvios e atuamos para fazer correções definitivas, de modo que o problema não venha ocorrer novamente pelo mesmo motivo

Procedimentos Metodológicos

O estudo tem por objetivo apresentar uma ferramenta de controle e montagem de disciplinas para cursos em EaD que utilizam a plataforma Moodle baseada no ciclo PDCA, e



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

analisar em termos estatísticos de controle e qualitativamente os impactos gerados pela implantação da ferramenta em uma instituição de ensino superior, no caso o Departamento de Ciências da Administração da UFSC, assumindo assim um caráter quanti-qualitativo.

A pesquisa ainda descreve a ferramenta e sua concepção quanto a criação e metodologia de uso, bem como as características do contexto que está inserida o que a faz ser descritiva e estudo de caso quanto aos aspectos metodológicos. Os dados analisados são referentes aos registros de controle de demanda para suporte técnico no período compreendido entre maio de 2010 até abril de 2011, sendo que o último é a data em que se inicia a fase de implantação da ferramenta de Roteiro de Controle de Disciplina (RCD) proposta pelos autores. Após isso, a pesquisa ex-post-facto ocorre no período entre abril de 2011 e março de 2012, período adotado como teste da ferramenta. Após isto, foi considerado o período entre abril de 2012 e março de 2013 para análise dos impactos e consolidação da ferramenta, fazendo uma comparação entre os resultados antes do processo do uso da RCD, durante sua implantação e até um ano após sua utilização ser consolidada, evidenciando assim os impactos da utilização da mesma.

Roteiro de Controle de Disciplina (RCD)

O roteiro de controle de disciplina (RCD) é uma ferramenta que visa mostrar à equipe técnica as informações pertinentes à disciplina para sua disponibilização no ambiente virtual e sua manutenção. Ele indica o semestre em que a disciplina ocorrerá, bem como seu código e descrição, para que possa ser criada no ambiente virtual, assim como sua data para ser disponibilizada e em seu término encerrada.

Indicam os materiais didáticos utilizados em termos de quantidade, a fim de cruzar os dados disponibilizados pela equipe de material pedagógico com o planejamento da supervisão, evitando então problemas do tipo como a meta de utilização de dois livros e apenas um estar disponível, ou seja, estimula a conferência do material didático pedagógico, sendo eles plano de ensino, livro texto, slides da aula, leituras complementares, aulas em áudio e vídeo.

Especifica as atividades quanto ao seu tipo, e suas datas de abertura para realização e fechamento (término) para os alunos, prevendo assim a data de abertura para o feedback. Discrimina também as datas de chats e fóruns e as vídeos-conferências realizadas para seu devido abastecimento no calendário e planejamento frente aos laboratórios e utilização dos recursos e estruturas pertinentes. Por fim apresentam-se o calendário de avaliações.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

Controle de Disciplina - EaDADM - UFSC						
Dados da Disciplina						
Semestre Letivo						
Disciplina - COD						
Professor					Telefone	
Módulo						
Projeto						
Início						
Término						
Supervisor						
Observações:						
Material Didático						
Descrição	1	2	3	4	5	6
Plano de Ensino						
Livro Texto						
Slides das Aulas						
Outra Leitura						
Outra Leitura						
Outra Leitura						
Observações:						
Aulas (Som e Audio)						
Descrição	1	2	3	4	5	6
Aula						
Atividades						
Descrição	Tipo	Abertura	Fechamento	Re-abertura	FeedBack	
Atividade 1						
Atividade 2						
Atividade 3						
Atividade 4						
Atividade 5						
Atividade 6						
Atividade 7						
Atividade 8						
Atividade 9						
Chat						
Descrição	Data	Hora	OBS			
Chat 1						
Chat 2						
Chat 3						
Fórum						
Descrição	Abertura	Fechamento	OBS			
Fórum 1						
Fórum 2						
Videoconferência						
Descrição	Data	Hora	OBS			
Vídeo 1						
Vídeo 2						
Vídeo 3						
Calendário Avaliações						
Descrição	Data	Hora	OBS			
Prova Final						
Segunda Chamada						
Recuperação						
Segunda Chamada						

Figura 1: Roteiro de Controle de Disciplina (RCD).
Fonte: Os autores

A ferramenta é pautada no ciclo PDCA de qualidade, onde elencamos o (P) planejamento como a ferramenta e os moldes a fim de controlar as atividades e por consequência não deixar com que os usuários da disciplina tenham problemas de diversas



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

naturezas, como o não acesso a links, material didático e não visualização das atividades e notas. O (D) seria a preenchimento e envio para a divisão competente de montagem e manutenção da disciplina, e a verificação diária do ambiente (manutenção) por parte da equipe técnica a fim de detectar eventuais erros de montagem, ou de uso, correção de links e abertura/fechamento das atividades a fim de que o usuário (aluno/tutor/professor) não encontre problemas. O (C) é o acompanhamento por meio de controle estatístico de relatório de chamados feito pela própria divisão de TI do curso a fim de verificar se as disciplinas ainda apresentam problemas. O (A) esta relacionado às ações a serem desenvolvidas caso eventualmente a ferramenta não venha a bater a meta ou contribuir com a qualidade ou a diminuição de trabalho por parte do suporte. Vale destacar que o controle deve ser feito através da quantidade de chamados por parte das disciplinas com relação à demanda por manutenção das mesmas.

O papel da divisão técnica e os resultados antes e pós uso do RCD

A divisão de TI é um braço de suporte dentro dos cursos do CAD na UFSC. Atua atualmente com a missão de montar as disciplinas e dar sua devida manutenção, cuidar da manutenção dos portais de acesso, das instalações físicas e do suporte ao usuário em termos de capacitação e utilização da plataforma. Uma das principais atividades é a montagem e manutenção das disciplinas. Em análise cotidiana de trabalho notava-se uma grande demanda de trabalhos por parte da equipe, que não conseguia suprir todo o trabalho. Para tal foi feito uma análise de como se distribuía os chamados, sendo apresentados a seguir:

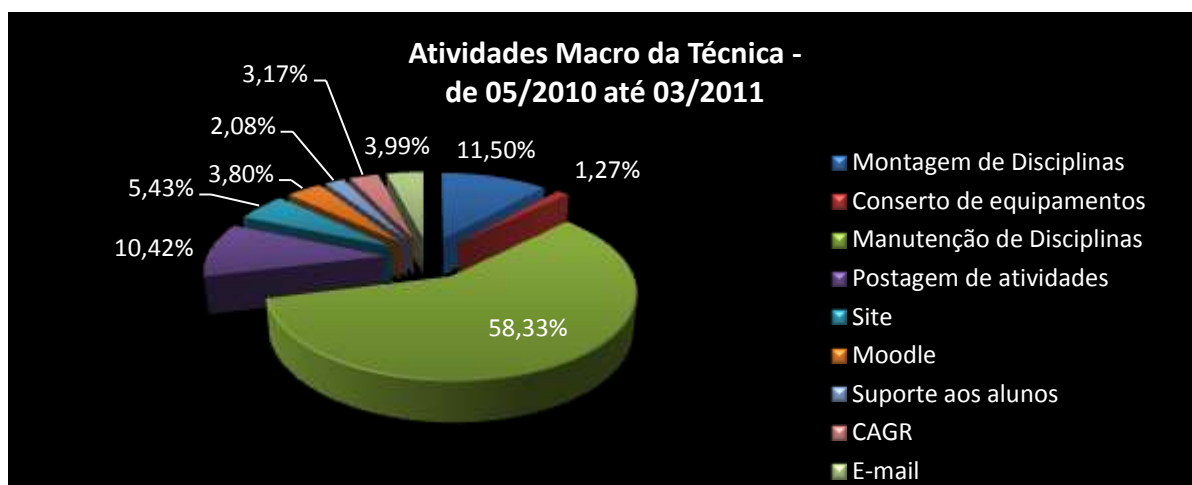


Gráfico 1 – Atividade Macro da técnica - 05/2010 até 03/2011

Fonte: dados primários



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

No gráfico acima, do período de Maio de 2010 até Março de 2011, nota-se que dentre as atividades macros da equipe técnica, os chamados, em sua maioria, estão relacionados à manutenção das disciplinas (58,33% de 1104 chamados recebidos no período especificado). Nesse período, a equipe técnica e os supervisores de projetos não utilizavam a ferramenta do RCD para montagem e manutenção de disciplinas. Isso gerava uma quantidade muito grande de e-mails (chamados) para a equipe técnica. E conseqüentemente, maior possibilidade de acontecerem erros nas montagens e no processo de manutenção delas. No gráfico abaixo, são mostradas as atividades desenvolvidas relacionadas à manutenção de disciplinas nesse mesmo período.

Para um melhor entendimento de rotina, analisou-se especificamente a demanda de manutenção de disciplinas a fim de identificar os principais problemas.

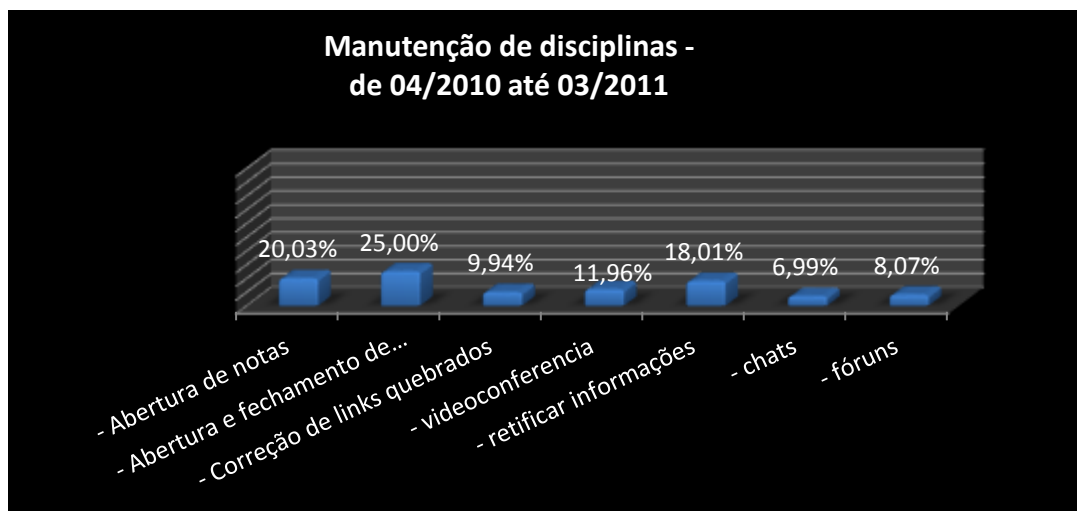


Gráfico 2 - Manutenção de disciplinas - 04/2010 até 03/2011

Fonte: dados primários

A atividade macro de manutenção de disciplinas é subdividida em micro atividades, sendo elas: abertura de notas, abertura e fechamento de atividades, correção de links quebrados, videoconferências, retificar informações, corrigir chats e fóruns. Dentro dessas micro atividades, existem algumas delas que são mais decorrentes (acontecem com mais frequência) e que poderiam até se dizer sazonais dentro da disciplina, que são as seguinte: abertura de notas (20,03%), abertura e fechamento de atividades (25%) e videoconferência(11,96%). Tanto é que são elas atividades necessitavam chamados com alguma frequência. Lembrando mais uma vez que esse foi o período que antecedeu o uso da ferramenta RCD.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

Após esta identificação de problemas foi desenvolvida o RCD conforme mostrado no estudo. Após sua aplicação obtivemos os seguintes resultados de acordo com a série temporal abaixo:

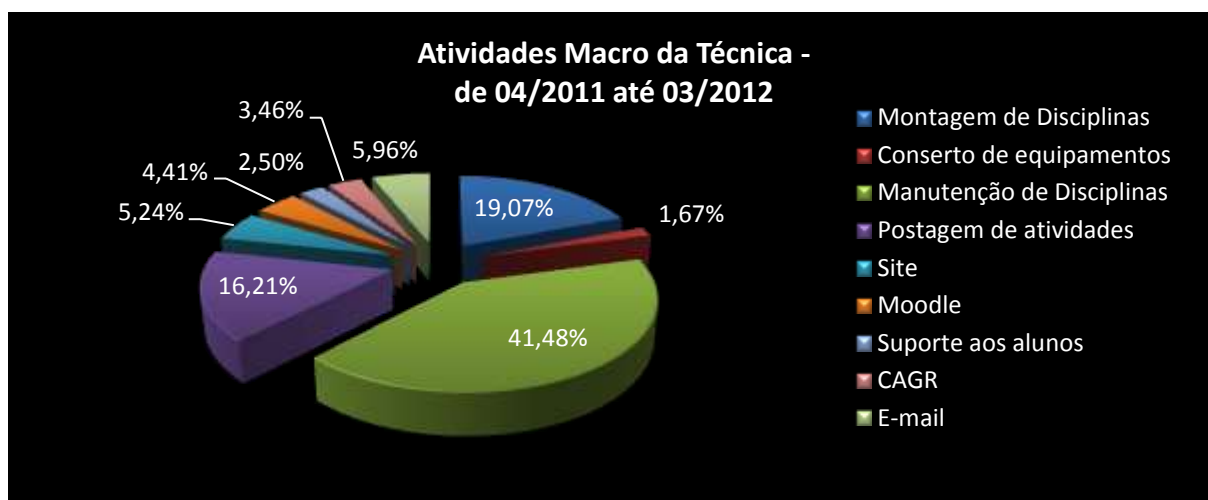


Gráfico 3: Atividades Macro da técnica - 04/2011 até 03/2012
Fonte: dados primários

No gráfico acima, representando o período de Maio de 2011 à Março de 2012, estão representados a divisão dos chamados para equipe técnica. Nesse período, que pode-se dizer que foi o período de teste, remodelação e adaptação do uso da ferramenta RCD pelos supervisores e pela equipe técnica para a montagem e manutenção das disciplinas. Logo de início, percebe-se uma queda acentuada no número de chamados para a equipe técnica (passou de 1104 para 839 chamados, queda de aproximadamente 24%). Percebe-se também que a proporção dos chamados para manutenção de disciplinas caiu de 58,33% para 41,48% com relação aos chamados. Em termos absolutos de 46%. A diminuição dos chamados aconteceu devido a muitas das micro atividades relacionadas à manutenção de disciplinas passaram a ser feitas através do uso da ferramenta RCD não sendo mais necessário abrir um chamado para a realização dessas atividades, como pode ser percebido no gráfico abaixo.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad



Gráfico 4 : Manutenção das disciplinas - 04/2011 até 03/2012

Fonte: dados primários

Com o início do uso da ferramenta RCD as micro atividades relacionadas à manutenção das disciplinas sofreram uma queda em seus chamados. Houve, também, uma inversão de proporções dos chamados. Atividades que passaram a ser realizadas com o auxílio da ferramenta RCD e, por consequência, pararam de necessitar de chamados para serem realizadas, passaram a ter poucos chamados, como pode ser percebido no gráfico acima. Abertura de notas (7,18%), abertura e fechamento de atividades (10,06%) e videoconferência (4,02%) sofreram quedas bem acentuadas nos chamados, mas continuaram a ter chamados, mesmo não sendo necessário. Isto se deve pelo fato de falta de treinamento dos funcionários quanto ao uso da ferramenta RCD, troca de dados pelos supervisores dos projetos e o não repasse do novo RCD para a equipe técnica. Justifica-se isso devido a fase de adaptação do uso do mesmo. Frente ao exposto ficou evidente a necessidade de treinamento da equipe técnica e também da supervisão dos projetos para o uso da mesma. Após reuniões e definições de parâmetros, temos apresentação dos novos resultados, para o período chamado de consolidação pós implantação da RCD, apresentado pelos dados:



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

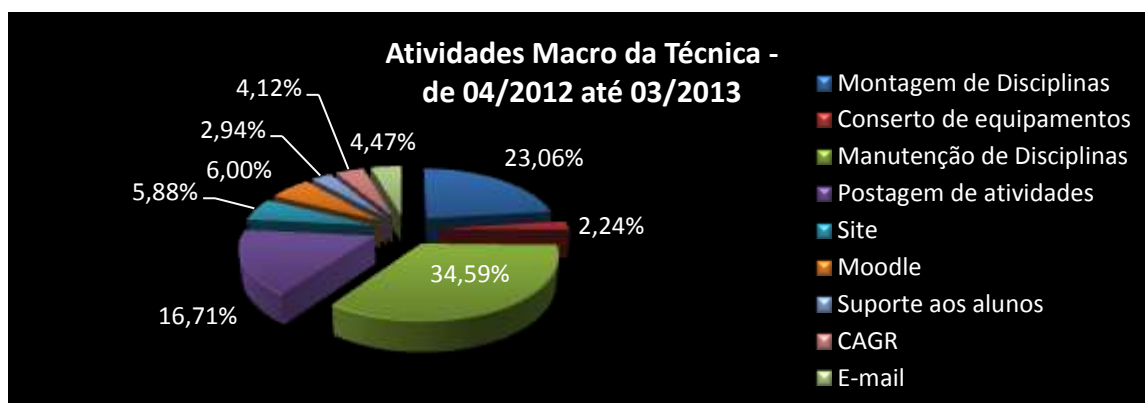


Gráfico 5 : Atividades macro da técnica - 04/2012 até 03/2013

Fonte: dados primários

Após a fase de testes e com a aprovação do uso da ferramenta RCD, veio a fase compreendida pelo período entre Maio de 2012 até Março de 2013. No início dessa fase, o Roteiro já estava em uso há um ano. Com isso, os funcionários da equipe técnica e os supervisores já estavam acostumados a usá-lo. Menos erros de preenchimento passaram a ocorrer e, conseqüentemente, houve mais queda no número de chamados relacionados à manutenção das disciplinas, passando de 348 para 294. Verifica-se no período total estudado uma redução de chamados da ordem de 54.34%. No gráfico abaixo se percebe a diminuição dos chamados.



Gráfico 6: Manutenção de disciplinas – 04/2012 até 03/2013

Fonte: dados primários



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

Após a análise do gráfico acima, percebe-se que a maioria dos chamados relacionados à manutenção de disciplinas passaram a ser para retificação de informações (55,10%). Já as atividades relacionadas ao Roteiro: abertura de notas (5,10%), abertura e fechamento de atividades (8,84%) e videoconferência (5,10%), uma queda muito grande quando comparados com o primeiro período analisado. Isso demonstra que o uso da ferramenta RCD é positiva economizando tempo e melhorando a eficiência na manutenção das disciplinas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É notório que com o crescimento e expansão dos cursos é imprescindível um controle de gestão eficiente de modo que os agentes envolvidos no processo possam se preocupar apenas com o ensino e colher resultados satisfatórios em função de um processo de aprendizagem de qualidade. A implantação da ferramenta reduz os chamados ao suporte técnico de forma drástica, seja em números absolutos ou em percentual, a redução de chamados é de 23,09% de maneira global. Os chamados para manutenção de disciplina, principal campo de atuação da RCD caíram de 58% para 34% com relação ao total de chamados, indicando assim uma redução de 41% quanto a sua frequência. Importante destacar que no período antes da implantação do roteiro o curso contava com apenas três cursos de graduação e um número de disciplinas simultaneamente ocorrendo menor em relação aos outros períodos, sendo neste caso 127. Na fase de implementação eram cinco projetos de graduação elevando o número de disciplinas para 160 (regulares e dependências). Atualmente a demanda técnica corresponde a atender nove projetos, sendo cerca de 200 disciplinas ao longo do período. O índice de chamados por disciplina reduziu drasticamente, ao dividirmos o número de disciplinas ofertadas no período vs a quantidade de chamados a sua manutenção temos os seguintes indicadores ao longo do tempo, conforme abaixo:

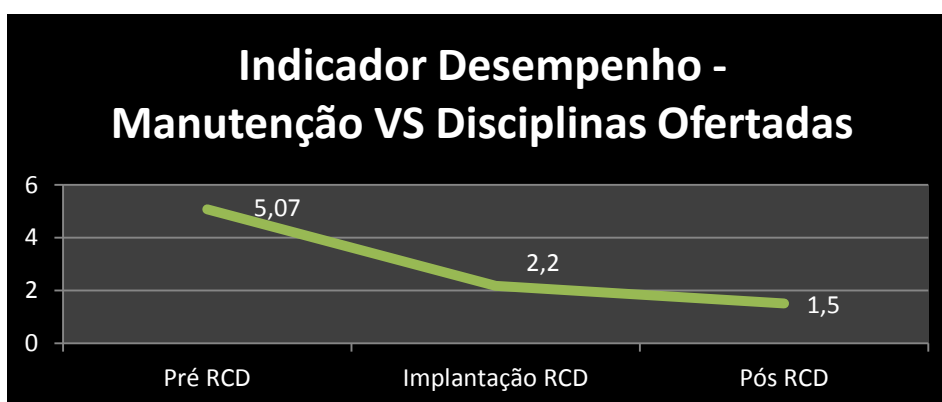


Gráfico 7: Evolução de desempenho manutenção vs disciplinas ofertadas ao longo do período estudado
Fonte: Dados primários



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

Ainda para melhor entendimento podemos apresentar especificamente cada item de manutenção de disciplina conforme gráfico abaixo:



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

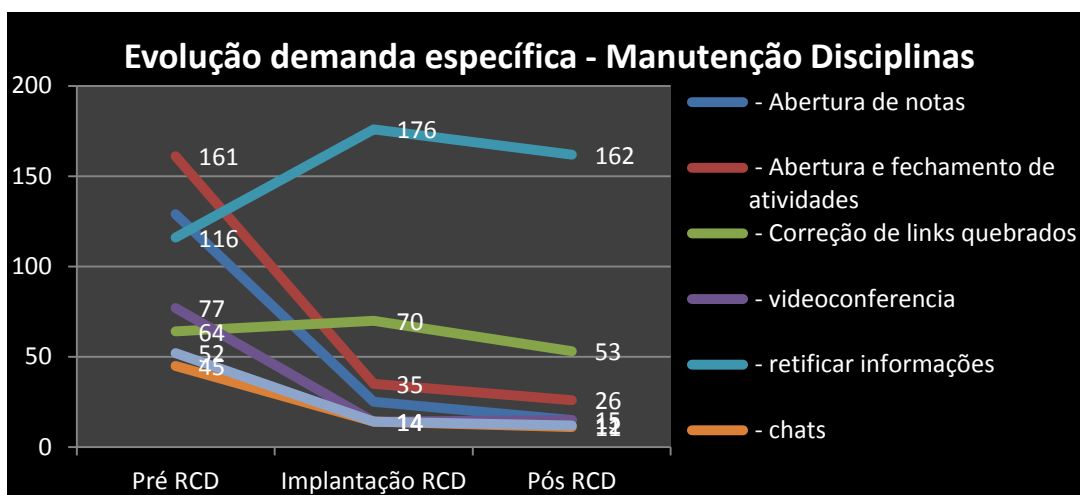


Gráfico 8: Evolução da demanda específica da manutenção das disciplinas ao longo do período estudado

Fonte: Dados primários

Para abertura de notas temos uma redução de 88%, abertura e fechamento de atividades redução de 86%, para correção de links quebrados redução em 17%, postagem de arquivos de vídeo conferencia redução de 80%, retificação de informações aumento de 40% sendo que este índice foi de 116 para 176 em um primeiro estagio e depois reduziu para 162 após o treinamento e espera-se que continue diminuindo, para chats uma redução de 75% e por fim, para fórum uma redução de 77%. Com isso, além da redução de trabalho por parte da manutenção das disciplinas ganha também o usuário por utilizar de um ambiente cada vez melhor e com menos problemas.

Não encontramos um parâmetro de desempenho a ser analisado com relação ao nosso curso, mais de acordo com a nossa ultima avaliação do INEP consideramos que estamos no caminho da excelência uma vez que temos o conceito máximo na ultima avaliação publicada pela instituição. Sugere-se, para estudos futuros e para efeito de aplicação do ciclo PDCA com ênfase na melhoria de parâmetros, estabelecer indicadores e índices de distribuição quanto aos chamados. É importante que a instituição não baixe os seus indicadores daqui para frente mesmo com aumento de demanda de cursos e disciplinas, estabelecendo a partir deste estudo a meta básica para gestão de qualidade de sua equipe de suporte.

Referências

DALMAU, M. B. L. Introdução à educação a distância. Florianópolis: Departamento de Ciências Administração/UFSC, 2009.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

FALCONI, Vicente Campos. TQC – Controle da Qualidade Total. Rio de Janeiro: Bloch Editores, 1992.

LITWIN, E. Das tradições à virtualidade. In: Litwin, Edith (Org.). Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed, 2001. p. 13-22.

GUEDEZ, V. La perspectiva de la educació a distancia como marco de referencia para su evaluación. Ponencia. Bogotá: UNESCO/ICFES, 1985.

TODESCAT, M.; MOREIRA, B.C. M. ; BATTISTI, P. ; ZANICHELLI, S. . Criação de Ambientes Colaborativos para tutores: uma proposta para o Curso de Administração da UFSC.. In: Congresso Internacional do Conhecimento e Inovação, 2011, 2011, Florianópolis. Anais do Congresso Internacional do Conhecimento e Inovação, 2011. v. 1., 2011.

TODESCAT, M. ; SANTOS, N. ; SPANHOL, F. . Long Distance University in Santa Catarina - A Hipertext Model. In: 22nd ICDE World Conference, 2006, Rio de Janeiro. Promoting Quality in on-line, Flexible and Distance Education, 2006.

UNESCO – Anais da Conferência Mundial sobre o Ensino Superior. Paris, 1998.