

GESTÃO EM EAD E AS ESTRATÉGIAS TECNOLÓGICAS QUE ALMEJAM A QUALIDADE: UMA EXPERIÊNCIA DO POLO UAB FRANCA

Braian Garrito Veloso (UFSCar – braianuabpolofranca@gmail.com)

Cláudia Alexandra Bolela Silveira (UNIFRAN/Polo UAB Franca – claudiabolela@hotmail.com)

Grupo Temático 5. *Qualidade na educação a Distância e a democratização do conhecimento.*

Subgrupo 5.4 *Gestão e Institucionalização da EaD: estratégias e desafios*

Resumo:

O objetivo do presente trabalho é socializar o processo realizado no Polo UAB Franca por meio do relato de experiência. A metodologia consiste na pesquisa descritiva a partir do estudo de caso do tipo etnográfico, uma vez que os autores constituem atores do processo de mudança com a implementação das estratégias tecnológicas no Polo UAB Franca. As ferramentas utilizadas no processo de inserção tecnológica foram: Facebook, blog e o vídeo institucional do polo para ampliar a divulgação; o manual dos processos administrativos do polo, a agenda virtual e o armazenamento de arquivos da secretaria. Os resultados observados com o desenvolvimento deste trabalho foram a democratização do acesso à informação e transparência entre os membros da equipe favorecendo os procedimentos cotidianos; o desenvolvimento da plataforma Moodle para o polo possibilitou a ampliação da oferta dos cursos de extensão, grupos de estudo e capacitação da equipe e as ferramentas publicitárias ampliaram a divulgação do polo.

Palavras-chave: gestão, tecnologia, Polo UAB Franca, educação a distância.

Abstract:

The objective of this study is to socialize the process performed at Polo UAB Franca by reporting experience. The methodology consists of descriptive research from ethnographic case study, since the authors are actors in the process of change with the implementation of technological strategies in Polo UAB Franca. The tools used in the integration of technology were: Facebook, blog and institutional video hub to expand the divulgation; the manual of administrative procedures polo, virtual agenda and virtual hard disk to store documents. The results observed with the development of this work was to democratize access to information and transparency among team members favoring the daily procedures; the development of Moodle platform for polo enabled the expansion of the supply of extension courses, study groups and staff training and advertising tools expanded divulgation of Polo UAB Franca, facilitating community access to the region of Franca to the course information offered.

Keywords: Management, technology, Polo UAB Franca, distance education.

1. Introdução

O Polo UAB Franca foi inaugurado no ano de 2008 por meio da parceria entre a Secretaria Municipal da Educação e a CAPES/MEC. Desde então o mesmo vem oferecendo cursos de graduação, pós-graduação e aperfeiçoamento para a região. Com o crescimento da demanda, do número de cursos, parcerias com universidades, tutores presenciais e funcionários, ao longo dos cinco anos de existência, tornou-se necessária a utilização de metodologias e ferramentas que aperfeiçoassem a divulgação para o público, o trâmite de

documentos de secretaria e, principalmente, integrasse toda a equipe de modo a lidar com o crescimento conquistado e eminente para os próximos anos.

O presente artigo aborda o estudo de caso feito no Polo UAB Franca, com a análise dos recursos e procedimentos tecnológicos adotados pela coordenação, por meio de serviços virtuais como agenda, plataforma de ensino, armazenamento de arquivos, dentre outros. O *blog* e a página do *Facebook* também foram aspectos importantes elaborados por meio da tecnologia, que trouxeram uma intensificação publicitária considerável, atingindo um maior público e conquistando assim um maior número de inscritos nos cursos oferecidos.

A pesquisa se inicia com um estudo sobre o conceito de convergência midiática e avanço tecnológico na sociedade contemporânea. Dado o embasamento teórico, é feita em seguida uma análise sobre a gestão em EaD, a fim de ilustrar os processos que correspondem à coordenação de polo. Posteriormente são listados os procedimentos adotados no Polo UAB Franca, ressaltando as vantagens oferecidas por estes. Por último é apresentada a coleta dos resultados obtidos por meio do trabalho executado ao longo de dois anos.

2. Convergência de mídias e avanço tecnológico na sociedade contemporânea.

Atualmente muito tem se falado sobre o avanço tecnológico, a era digital e a convergência de mídias na sociedade moderna. A cultura contemporânea está cada vez mais imersa na tecnologia, o que afeta diretamente as áreas de comunicação social e administração de empresas, sendo fundamental para uma gestão mais dinâmica, otimizando o produto final.

Para contextualizar os aspectos deste tópico é interessante fazer uma definição sobre o termo convergência anteriormente citado. Jenkins (2008) define convergência como transformações tecnológicas, sociais, culturais e mercadológicas. Na atual era os meios modernos passam então a se convergirem, principalmente por meio da tecnologia, onde a televisão, o rádio, o jornal e as outras mídias se interligam por meio de intermediários, sendo a internet o principal deles.

O Polo UAB Franca por ser uma instituição atuante no âmbito do Educação a Distância, convive intensamente com a tecnologia, pois as universidades federais ministram seus cursos por meio de plataformas virtuais, utilizando assim *sites* e ferramentas para transmitir conteúdo. De tal modo, a experiência em lidar com tecnologia na gestão educacional por parte das Instituições Federais ampliou o conhecimento dos benefícios da convergência midiática e da tecnologia em prol do ensino. Patrocínio (2001, p. 37) relata:

Todas as áreas do conhecimento e de atividade (não só as científicas) têm podido/podem beneficiar da utilização adequada do computador e das tecnologias e/ou periféricos a ele associados. Basta que pensemos no que se faz e/ou no que se pode fazer com processadores de texto, folhas de cálculo eletrônicas, sistemas de gestão de bases de dados, programas de edição eletrônica, programas de música, programas de desenho assistido por computador, programas para tratamento de imagem e de som (sobretudo os adequados à produção de vídeo digital), programas de cálculo matemático e estatístico, programas de modelação, programas para colheita direta de dados que apoiam um conjunto numeroso de atividades de instrumentação baseada no computador, para já não falar nos jogos educativos e de estratégia, nos programas de lazer ou ainda nas mais variadas

ajudas técnicas para pessoas com necessidades especiais e mais recentemente na Internet (também designada por ciberespaço).

A comunicação social, assim como a educação, pode se beneficiar do uso da tecnologia, desde que essa seja vista como uma oportunidade para atender as necessidades demandadas.

As atuais gerações nascem imersas no contexto da convergência e da tecnologia. Com isso se torna imprescindível o conhecimento das ferramentas contemporâneas e da atual presença da mídia na sociedade para compreender a linguagem do público-alvo do Polo UAB Franca. Um exemplo disso, além da internet utilizada nas graduações e pós-graduações da UAB, é a utilização de redes sociais para socializar informações e interagir com o público. Hoje, de acordo com um relatório da ITU (*International Telecommunication Union*) (online, 2014), o *Facebook*, principal rede social da atualidade, conta com mais de 1 bilhão de usuários ativos ao redor do mundo. Com a dimensão atual é notória a importância de se usar a comunicação por meio da internet para atingir um público ainda maior, criando uma intimidade com o discente, aspirante ou público de modo geral.

3. Educação a distância.

A Educação a Distância encontra-se em amplo crescimento e está entre as ações efetivas resultantes do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE) para garantir a expansão do Ensino Superior por meio dessa modalidade de ensino. Dessa forma, a Universidade Aberta do Brasil (UAB) constitui um programa da Diretoria de Educação a Distância (DED) da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal do Ensino Superior (CAPES) com parceria da Secretaria de Educação a Distância (SEED) do Ministério da Educação (MEC) desenvolvido para possibilitar a ampliação do acesso ao ensino superior às pessoas que não puderam dar continuidade a seus estudos por dificuldades financeiras e por não possuir fácil acesso às universidades públicas (Brasil, 2007a, b).

3

O programa UAB foi criado pelos Decretos n. 5800/2006 e n. 11.502/2007, que definem as competências e a estrutura organizacional da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), a qual abriga a estrutura administrativo-financeira e de recursos humanos da Diretoria de Educação a Distância/CAPES para a implementação do programa Universidade Aberta do Brasil na parceria com as instituições públicas de ensino superior. (RAMOS e MEDEIROS, 2009, p.39)

Guerra (2011) se remete a Santos e Behrens (2006) ao evidenciar as principais mudanças sociais que afetaram a educação no final do século XX e início do século XXI: a informação, o conhecimento, novas habilidades, criatividade, capacidade de discussão crítica e trabalho em equipe em ambientes de trabalho menos hierárquicos, que nos forçam a um processo de capacitação e adaptação contínuo para superar o desafio da qualidade e equidade do sistema de ensino.

Acredita-se que para superar esse desafio, cabe destacar o papel e a importância de técnicas didático-pedagógicas direcionadas a produzirem inovação social e que se configurem em tecnologia social. Essas técnicas são entendidas aqui como elementos condutores ao empreendedorismo social e ao fomento do desenvolvimento local. (GUERRA, 2011, p. 56)

Para contemplar a função da educação brasileira que segundo a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) No. 9394-96, “tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho”, compreendendo os aspectos históricos, culturais e tecnológicos que envolvem os processos educacionais na contemporaneidade, Mill (2013, p. 11-12) ressalta que:

[...] a cultura educacional está diretamente relacionada com as tecnologias disponíveis, e o uso que se faz destas no campo educacional relaciona-se, portanto, às suas potencialidades pedagógicas. Nesse sentido, é importante em seus quatro elementos constitutivos, isto é: gestão (gestores), ensino (educadores), aprendizagem (estudantes) e mediação tecnopedagógica (tecnologias). Entendemos que a educação, em qualquer época ou lugar, constitui-se e fundamenta-se nesses *quatro elementos* de modo articulado, complementar, dinâmico e dialético. Portanto, a análise da incorporação das tecnologias digitais no âmbito educacional deve ser feita considerando os outros três elementos (gestão/ensino/aprendizagem).

O autor complementa esclarecendo que se torna essencial a compreensão das atuais concepções de aprendizagem, ensino, gestão e materiais didáticos, que vão influenciar no perfil do cidadão que será formado que deve visar o aprender a fazer, a conhecer, a ser e a conviver (DELORS, 2001 *apud* MILL, 2011).

4

Portanto, ainda seguindo a concepção do mesmo autor, se há mudança no perfil do estudante, necessariamente haverá mudança no perfil do educador, do gestor e na tecnologia, buscando educadores com perfil de orientador e gestores mais democráticos. Assim, a gestão de polos que constitui a ênfase deste trabalho está inserida nessa dinâmica que envolve a EaD a fim de primar pela qualidade do ensino.

3.1 Gestão em educação a distância.

O desenvolvimento de um sistema de Educação a Distância (EaD) requer uma gestão que atenda os Referenciais de Qualidade em Ensino Superior a Distância (BRASIL, 2007b), os quais evidenciam a importância da gestão no processo.

Assim, acerca da gestão em EaD, tem-se que:

Por envolver um conjunto de processos integrados, a gestão de um sistema de educação a distância em nível superior é complexa. É usual no meio de educação a distância a imagem de que o processo de ensino-aprendizagem a distância envolve os vários elos de uma corrente que compõe o "sistema" e de que a robustez do processo, como um todo, está relacionada com o elo mais frágil desta corrente. (BRASIL, 2007b, p. 10)

O documento destaca entre os profissionais do corpo gestor, o coordenador do polo de apoio presencial como um dos principais responsáveis pelo adequado funcionamento dos processos administrativos e pedagógicos. A gestão de polo requer demandas referentes à equipe e procedimentos administrativos a fim de garantir a qualidade do ensino essencialmente quanto aos aspectos que envolvem as atividades presenciais.

Mota (2009) caracteriza o polo de apoio presencial como sendo uma estrutura das funções didático-administrativas das universidades de execução descentralizada, cuja manutenção conta com o apoio dos governos municipais ou estaduais.

Numa perspectiva democrática de gestão, "os processos e instrumentos de gestão são efetivos na medida em que estejam em consonância com a concepção democrática de gestão que pressupõe a ampliação de responsabilidades e compartilhamento de poder de decisão." (BRASIL, 2006, 104)

Integrando a participação e a descentralização na compreensão do processo de gestão, Medeiros e Luce (2006, p. 5) escreveram que:

Participação e descentralização estão presentes hoje em praticamente todos os discursos da reforma educacional no que se refere à gestão, constituindo um "novo senso comum". Demonstram o reconhecimento da implicação da educação na democratização e na regulação da sociedade mais ampla, fé no desenvolvimento das nações através da educação e a necessidade de uma nova abordagem no planejamento das condições de ensino e do currículo escolar. Assim, quer se trate da diversidade do cenário social e de sua presença na escola, ou mesmo da necessidade do Estado [...] aliviar-se de suas responsabilidades, transferindo poderes e funções para o nível local, descentralização e desburocratização dos processos administrativos são propostas em voga.

No Sistema UAB o processo de descentralização ocorre em termos de Ministério da Educação que delega às universidades a Gestão da Educação a Distância, que tem nos polos de apoio presencial a estrutura da universidade próxima ao aluno.

As técnicas, tecnologias e métodos de educação a distância têm sido incorporados pelas melhores universidades do mundo em seus cursos presenciais. Essa forte tendência sinaliza, para um futuro próximo, o crescimento da educação combinada - a que harmoniza presença e distância, balanceando-as de acordo com a natureza do curso e as necessidades do alunado. Em outras palavras, em algum tempo, não mais usaremos essa distinção tão comum hoje em nosso vocabulário: falaremos em educação, sabendo que ela incorpora atividades de aprendizagem presenciais e atividades de aprendizagem a distância. (BRASIL, 2003, p. 3)

Na gestão de polos os recursos tecnológicos favorecem a celeridade dos processos administrativos e possibilitam a participação e integração da equipe nos procedimentos instantaneamente, uma vez que a ferramenta utilizada fica disponibilizada na rede com acesso a todos. A estratégia de incorporar as ferramentas tecnológicas na gestão tem o objetivo de trabalhar de forma efetiva no atendimento às demandas do aluno e das universidades parceiras.

Nesse ínterim, o Polo UAB Franca desenvolveu vários procedimentos a partir da utilização dos recursos tecnológicos que serão descritos a seguir.

4. Tecnologia em prol de uma gestão de polo mais eficiente, democrática e ágil.

Dado o embasamento teórico sobre a tecnologia presente na sociedade contemporânea, foi iniciado um processo de elaboração de ferramentas tecnológicas na gestão do Polo UAB Franca, de modo a suprir a carência da saída do secretário do polo que exonerou o cargo em 2013 por ter passado em outro concurso público, e da alta rotatividade de tutores e estagiários que deixam constantemente os cargos devido às limitações contratuais que não permitem atuação por mais de 2 anos consecutivos.

Para que a incorporação dos desenvolvimentos da tecnologia da informação seja bem-sucedida, é necessário que haja reestruturação (ou redefinição) das formas de organização dos sistemas produtivos e do modo de gerenciá-los. Se antes a competição estava baseada em custos e quantidades, com empresas extremamente hierarquizadas, com sistemas administrativos rígidos, vários níveis de supervisão e comunicação horizontal incipiente, hoje o formato organizacional precisa ser modificado para tornar-se compatível com o novo ambiente competitivo, no qual as empresas líderes em seus segmentos de mercado são aquelas que têm por estratégia concorrencial a qualidade e a diferenciação dos seus produtos e serviços. As palavras-chave do momento são cooperação, flexibilidade, integração e participação, coisas que podem ser mais facilmente atingidas quando da utilização da tecnologia da informação no processo produtivo. (VALLE, 2006, p. 3).

Assim como referenciado acima, foi necessária toda uma reestruturação dos serviços de modo a integrar as ferramentas tecnológicas aos serviços.

Um dos desafios, ao iniciar o processo de integração tecnológica e de uso dos recursos propiciados pelas várias mídias, foi optar por ferramentas gratuitas, que não implicariam na necessidade de processos e licitações que demandariam tempo, além do que, não havia uma pesquisa formal e comprobatória da necessidade de tais otimizações propostas pela coordenação e secretaria. Em outras palavras, era perceptível a falta de uma intensa divulgação e integração da equipe, porém, eram necessárias pesquisas formais acerca disso, pois, as mesmas também demandariam demasiado tempo e recursos. Estes empecilhos, no entanto, foram sobrepujados pela facilidade de se utilizar ferramentas atualmente disponíveis na internet, sendo muitas gratuitas e que supririam as carências inicialmente noticiadas. Subsequentemente foi iniciada a elaboração para fins de teste das ferramentas selecionadas.

Como principal estrutura da nova gestão tecnológica optou-se pelo uso das ferramentas disponibilizadas pela *Google*, empresa que fornece desde armazenamento e agenda virtuais, aos editores de textos e planilhas, todos gratuitos e *on-line*. Com estes recursos foi possível digitalizar documentos de secretaria, passando a administrá-los por meio de pastas e arquivamentos virtuais compartilhados, de maneira célere e democrática, pois todos os funcionários passaram a ter ciência do trâmite de processos e tomada de decisões. A agenda virtual também começou a ser utilizada, de modo a integrar todas as datas relevantes dos cursos de universidades distintas, que por muitas vezes divergiam,

passando assim a serem controlados mutuamente por apenas uma agenda geral do polo. Tais processos possibilitaram uma integração total da equipe, desde a secretaria aos tutores, passando todos a trabalharem em conjunto de maneira colaborativa. A democratização do acesso à informação também é um ponto que merece destaque, pois as decisões da coordenação passaram a ser votadas e acompanhadas em tempo real pelos funcionários, de modo que todos passaram a dar sugestões, tomando ciência da atuação coordenativa no Polo UAB Franca. A cooperação interdepartamental é tratada nos estudos de Valle (1996, p. 4):

O trabalho de coordenação tende a tornar-se mais efetivo com a introdução da tecnologia da informação, em razão do aumento da capacidade em coletar, estocar, processar e transferir informações, o que torna possível obter maior velocidade de comunicação intra e interfirmas, reduzir o prazo de resposta às variações nos ambientes interno e externo, comprimir o tempo, o espaço e expandir o estoque de conhecimento da empresa.

A intensificação da divulgação do polo também merece destaque. Uma página na internet foi criada, utilizando a ferramenta *blog*, contendo todas as informações sobre processos seletivos, provas, fotos dos eventos dentre outras coisas. O *Facebook*, rede social já mencionada neste trabalho, também mereceu uma atenção especial. Sendo assim, foi criada uma página integrada ao *blog*, para compartilhar todas as informações relevantes e criar uma proximidade com o público-alvo, além de atender os alunos e a demanda social através do *chat* em tempo real. Com as mídias sociais elaboradas e colocadas no ar, foi iniciado o processo de convergência midiática, com a produção de vários materiais, desde *banners*, *folders*, vídeo institucional etc., tudo para atingir o público de maneira eficaz e usufruindo da tecnologia e da convergência em prol de uma melhor gestão e de melhores resultados administrativos.

A democratização do acesso à informação, como dito anteriormente, foi um dos aspectos de destaque na nova gestão tecnológica. Por meio dos recursos elaborados, foi criado um manual de procedimentos da secretaria, de forma que todos os funcionários passaram a ter conhecimento dos processos administrativos realizados pela secretaria em um documento com versões impressas e digitais que dá acesso a todos os formulários e procedimentos das universidades e do polo, para que qualquer pessoa consiga atender de prontidão os discentes e o público-alvo.

Um grande ponto de destaque no processo de integração tecnológica no Polo UAB Franca foi a instalação da plataforma *Moodle*. Por meio desta se foi possível disponibilizar cursos de extensão a distância, grupos de estudos, fóruns etc., que auxiliarão tanto na parte administrativa quanto na extensão da formação do discente. Juntamente com a personalização e disponibilização da plataforma, foram iniciados cursos de modo a capacitar tutores e funcionários no uso das ferramentas de criação e manuseio do *Moodle*. Recentemente foi finalizado o primeiro curso intitulado de “Letramento Digital Avançado”, que deu suporte aos alunos sobre recursos básicos de informática para diminuir a evasão na EaD.

4.1. Coletas de dados e resultados.

Com o uso da convergência midiática e das tecnologias no Polo UAB Franca foi possível realizar um estudo de caso e coletar, assim, resultados importantes para fundamentação do presente artigo. Em dois anos de trabalho já foram constatadas

mudanças significativas na celeridade dos processos administrativos, na democracia da tomada de decisões e principalmente na notoriedade do polo em relação à comunidade, aumentando o número de inscritos nos processos seletivos e a demanda pelos serviços prestados, algo imprescindível para a continuidade dos cursos oferecidos.

O blog do Polo UAB Franca hoje é o alicerce principal de apoio ao público, que acompanha todas as informações através do mesmo. Falando em dados numéricos, o *blog*, ao final do mês de maio de 2014, contou com uma média de 350 visualizações diárias da página, somando aproximadamente 10 mil visualizações mensais e um total aproximado de 116 mil views desde sua criação em 2012. Os gráficos abaixo ilustram esses dados:

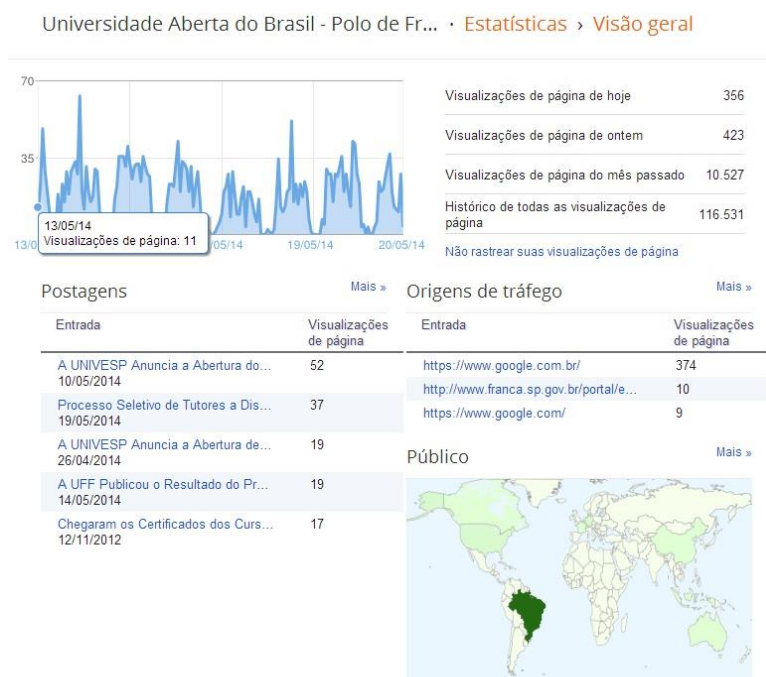


Figura 1. *Google Analytics* do *blog* do Polo UAB Franca.

Fonte: *Printscreen* tirado da análise da ferramenta *Google Analytics*. 2014, online.

A *fanpage* no *Facebook* é atualmente uma das principais formas de contato direto com o público. Nela são feitos atendimentos em tempo real por meio do *chat*, além da divulgação dos processos seletivos ao público concomitantemente com o *blog*. Também são compartilhadas as fotos dos eventos, assim como *e-banners* e outros materiais publicitários criando um portfólio na rede social. Estatisticamente, em cerca de dois anos de existência, a página oficial contou com aproximadamente 850 seguidores acompanhando as postagens diárias realizadas pelo Polo UAB Franca.



Figura 2. Página no Facebook do Polo UAB Franca.
Fonte: Printscreen tirado da fanpage do Polo UAB Franca. 2014, online.

O ambiente virtual *Moodle*, como dito anteriormente, já foi disponibilizado aos alunos e no primeiro semestre de 2014 houve a primeira turma de concluintes de um curso de extensão realizado totalmente *on-line* pelo Polo UAB Franca. O atual foco é levantar ideias e novas maneiras de se utilizar a plataforma, de tal modo, vem sendo feito um processo de auxílio aos tutores para que comecem a produzir cursos de extensão, grupos de estudos e demais atividades virtuais, oferecendo certificados aos discentes que serão beneficiados com o conhecimento e horas de atividades de extensão.

9



Figura 3. Página inicial da plataforma Moodle do Polo UAB Franca.

Fonte: *Printscreen* tirado da página inicial do *Moodle* do Polo UAB Franca. 2014, *online*.

O *Google Drive*, serviço de armazenamento nas nuvens¹, se tornou um dos principais apoios à administração do polo. No serviço são hospedados documentos, tais como ofícios, memorandos, planilhas com dados dos alunos, relatórios etc., compondo a secretaria que possui, além dos materiais físicos, conteúdos digitais, viabilizando acesso aos funcionários em qualquer computador com conexão à internet. Como principais resultados têm-se a facilidade em tomar conhecimento dos trâmites administrativos, assim como a agilidade na troca de informações entre coordenação, secretaria e tutoria presencial.

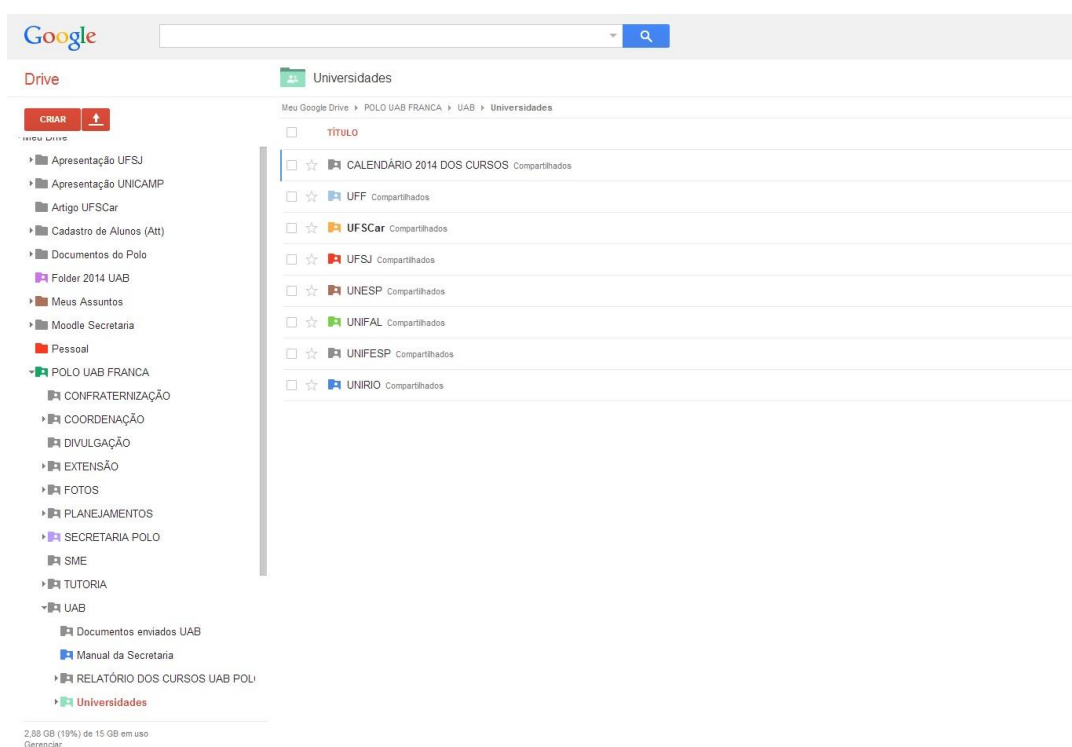


Figura 4. Conta do *Google Drive* do Polo UAB Franca.

Fonte: *Printscreen* tirado do *Google Drive* do e-mail do Polo UAB Franca. 2014, *online*.

Dada a implementação da tecnologia no Polo UAB Franca surgiram também empecilhos e desafios que necessitaram de uma atenção especial para serem superados. Dentre as dificuldades encontradas destacam-se a resistência por parte de tutores presenciais para com o uso de ferramentas virtuais, além da inexperiência de outros funcionários para com a tecnologia. Tais dificuldades eram esperadas, assim como Valle (1996, p.2) cita em seu estudo:

À medida que a tecnologia da informação vai sendo incorporada ao sistema produtivo, ela altera radicalmente a estrutura e o modo pelo qual o trabalho é executado, sobretudo no que diz respeito ao trabalho de produção e de coordenação.

¹ Segundo o site *TechTudo* (2014, on-line) o armazenamento nas nuvens é um serviço que hospeda os mais variados arquivos, desde vídeos, textos e imagens, na rede on-line, de forma que, qualquer usuário com acesso à internet terá acesso aos documentos salvos.

Assim como citado, a incorporação da tecnologia altera a estrutura e o modo como o trabalho é executado, fatores que trazem dificuldades e imprevistos, além de erros corriqueiros. Entretanto vale mencionar que os problemas têm sido encarados como desafios a serem superados pela coordenação, desse modo, capacitações estão sendo realizadas para melhor preparar tutores e funcionário.

Além dos trabalhos realizados diretamente no Polo UAB Franca, também é imprescindível citar os serviços prestados à Secretaria Municipal de Educação de Franca, sendo o mais importante deles a configuração, da já utilizada pelo polo, plataforma *Moodle*. Com o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) foi iniciado o processo de capacitação aos setores e funcionários para que estes comesçassem a inserir conteúdos dentro da plataforma de modo a digitalizar os documentos e disponibilizar materiais para estabelecer procedimentos coordenativos e administrativos *on-line*.

Setores da Secretaria de Educação como a Educação de Jovens e Adultos (EJA) e a Alfabetização de Jovens e Adultos (AJA) possuem uma demanda altíssima por um AVA, já que os discentes, atualmente, realizam os cursos semipresenciais sem um suporte virtual e *on-line*. Com os recursos do *Moodle* será possível hospedar materiais didáticos, realizar tarefas avaliativas que irão compor a média final, além de vídeo aulas e outras ferramentas que auxiliarão o processo educativo. Os benefícios supracitados almejam um patamar que pode ser informalmente considerado acima da média, pois se trata de um município realizando a Educação com apoio total da tecnologia. É importante mencionar os planos de oferecer o acesso ao *Moodle* para todas as escolas municipais futuramente, para que as crianças passem a ter um contato com a tecnologia desde os primeiros anos do ensino fundamental, aprendendo a lidar e a utilizar a mesma não somente para o lazer, mas também para a educação. Dentre os benefícios presentes no uso da tecnologia para educar, cabe uma citação:

O que se vem afirmando na literatura e na experiência até aqui construída é que no cenário escolar integrado com vivências em multimídia, estas geram: a dinamização e ampliação das habilidades cognitivas, devido à riqueza de objetos e sujeitos com os quais permitem interagir; a possibilidade de extensão da memória e de atuação em rede; ocorre a democratização de espaços e ferramentas, pois estas facilitam o compartilhamento de saberes, a vivência colaborativa, a autoria, co-autoria, edição e a publicação de informações, mensagens, obras e produções culturais tanto de docentes como discentes (SOUSA; MOITA; CARVALHO, 2011, p. 22).

Tais colocações tornam visíveis as vantagens em se utilizar uma ferramenta tecnológica como o *Moodle* na Secretaria Municipal de Educação e em seus respectivos projetos.



Figura 5. Página inicial do *Moodle* da Secretaria Municipal de Educação de Franca.
Fonte: *Printscreen* tirado da página inicial do *Moodle* da SME de Franca. 2014, *online*.

5. Considerações finais

Ao longo de dois anos já foi possível mensurar resultados satisfatórios quando analisados os processos adotados referentes ao uso da tecnologia para uma melhor gestão de polo. As ferramentas administrativas, como a agenda e o armazenamento de arquivos nas nuvens, possibilitaram em curto prazo uma melhora na celeridade dos trâmites entre coordenação e tutoria, além da democratização do acesso à informação e da tomada de decisão, contando também com a integração da equipe. As tecnologias adotadas para intensificar a divulgação, como o *blog* e a página no *Facebook*, trouxeram também ótimos resultados durante os dois anos de trabalho, sendo que os números fornecidos ilustram o aumento na procura por cursos, no atendimento ao público e na organização das informações passadas à demanda social.

A convergência midiática é outro ponto que merece destaque por estar presente nos recursos virtuais, que integram meios de comunicação em um só local, a internet, facilitando a busca por informações e integrando-se assim às novas tendências presentes na sociedade contemporânea.

Diversos foram os benefícios obtidos com as escolhas tomadas pela coordenação do Polo UAB Franca, porém, é necessário salientar que houve também algumas dificuldades, como a resistências de alguns tutores para com a tecnologia, além da inexperiência de alguns funcionários, o que acaba causando imprevistos e equívocos. Entretanto, os empecilhos têm servido como motivação para nortear novas estratégias, como por exemplo, as constantes capacitações da equipe, que possuem atenção especial aos funcionários de modo que todos aprendam a lidar com a tecnologia e com os serviços propostos.

Referências

BRASIL, Ministério da Educação. **Plano de Desenvolvimento da Educação: razões, princípios e programas**. Brasília: 2007a. Disponível em <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/livro/>>. Acesso em 20 de Mai. 2014.

BRASIL, Ministério da Educação, Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília: MEC/SEED, 2007b.

BRASIL, Ministério da Educação. Secretaria de Educação Básica. **Pradime: Programa de Apoio aos Dirigentes Municipais de Educação**. Brasília: MEC/Secretaria de Educação Básica, 2006.

BRASIL, Ministério da Educação, Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de Qualidade para Cursos a Distância**. Brasília, MEC/SEED, 2003.

GUERRA, Júnia Fátima do Carmo. Educação Empreendedora a distância: possibilidades de desenvolvimento local a partir da inovação social, tecnologia social e aprendizagem socialmente efetiva. In: ROCHA, Marise Maria Santana e LEAL, Rosângela Maria de Almeida Camarano. **Educação a Distância: textos e contextos**. (orgs.) São João del-Rei: UFSJ, 2010, p. 55-71.

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência**. Tradução de Susana Alexandria. São Paulo: Aleph, 2008.

LUCE, Maria Beatriz; MEDEIROS, Isabel Letícia Pedroso de. Gestão Democrática da e na Educação: concepções e vivências. In: LUCE, Maria Beatriz; MEDEIROS, Isabel Letícia Pedroso de. **Gestão Escolar Democrática: concepções e vivências**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006.

MILL, Daniel. Mudanças de mentalidade sobre educação e tecnologia: inovações possibilidades tecnopedagógicas. In: MILL, Daniel (org.) **Escritos sobre educação: desafios e possibilidades para ensinar e aprender com as tecnologias emergentes**. São Paulo: Paulus, 2013.

MOTA, Ronaldo. A Universidade Aberta do Brasil. In: LITTO, Michael Frederic e FORMIGA, Manuel Marcos Maciel. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009, p. 297 – 303.

PATROCÍNIO, José Tomás Vargues. **Tecnologia, educação, cidadania: (re)pensar projetos educacionais, numa abordagem compreensiva da contemporaneidade**. Lisboa, 2001.

Dissertação (Mestrado em Ciências da Educação) – Faculdade de Ciências e Tecnologias, Universidade Nova de Lisboa.

RAMOS, Wilsa Maria e MEDEIROS, Larissa. A Universidade Aberta do Brasil: desafios da construção do ensino e aprendizagem em ambientes virtuais. In: SOUZA, Amaralina Miranda de; FIORENTINI, Leda Maria Rangearo e RODRIGUES, Maria Alexandra Militão. (orgs.) **Educação superior a distância: Comunidade de Trabalho e Aprendizagem em rede (CTAR)** Brasília: Universidade de Brasília, Faculdade de Educação, 2009, p. 37-63.

SOUZA, Robson Pequeno; MOITA, Filomena M. C. da S.; CARVALHO, Ana Beatriz Gomes. **Tecnologias digitais na educação**. Campina Grande: Eduepb, 2011.

TECMUNDO. **Mais de 1 bilhão de pessoas usam redes sociais no mundo**. 2013. Disponível em <<http://www.tecmundo.com.br/rede-social/23560-mais-de-1-bilhao-de-pessoas-usam-redes-sociais-no-mundo.htm>>. Acesso em 26 abr. 2014.

VALLE, Benjamim de Medeiros. **Tecnologia da informação no contexto organizacional**. Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 25, 1996.