

TECNOLOGIAS DIGITAIS A SERVIÇO DA GESTÃO DE POLOS DE APOIO PRESENCIAL DO SISTEMA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL (UAB): UMA EXPERIÊNCIA NO MUNICÍPIO DE FRANCA-SP

Braian Garrito Veloso – braiangarritoveloso@gmail.com – UFSCar

Cláudia A. Bolela Silveira – claudiabolela@hotmail.com – Polo Apoio Pres. Franca

Elisa Tuler de Albergaria – elisa@nead.ufsj.edu.br – UFSJ

Shirley Dau – brilhant@ufsj.edu.br - UFSJ

RESUMO. *A gestão de polos do sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) constitui um desafio constante, tendo como objetivo garantir a qualidade do ensino superior por meio da Educação a Distância (EaD). Posto isso, o objetivo deste artigo é compartilhar a experiência do Polo UAB Franca, que busca otimizar os processos de gestão por meio das tecnologias digitais. Quanto à metodologia utilizada, este trabalho lançou mão do relato de experiência e da pesquisa bibliográfica. Em relação aos resultados, foi possível discutir os benefícios no uso das tecnologias que agilizam os processos administrativos do Polo, bem como integram a equipe em relação às informações referentes aos serviços e divulgação dos cursos.*

Palavras-chave: *Gestão. Educação a Distância. Polo de Apoio Presencial. Tecnologia.*

ABSTRACT. *The poles management of the Universidade Aberta do Brasil (UAB) system is a constant challenge, aiming to guarantee the quality of higher education through Distance Education. Therefore, the purpose of this article is to share the experience at Polo UAB Franca, which seeks to optimize management processes through digital technologies. Regarding the methodology used, this paper used the experience report and bibliographical research. About the results, it was possible to discuss the benefits in the use of technologies that streamline the administrative processes of the Polo, as well as integrate the team in relation to the information regarding the services and the dissemination of the courses.*

Keywords: *Management. Distance Education. Presencial Support Pole. Technology.*

Submetido em XX de XX de 201X. (preenchido pelo editor)

Aceito para publicação em XX de XX de 201X. (preenchido pelo editor)

POLÍTICA DE ACESSO LIVRE

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona sua democratização.

1. INTRODUÇÃO

Em 2006, por meio do decreto 5.800 (BRASIL, 2006), foi instituído o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), voltado para o desenvolvimento da modalidade a Distância, com a finalidade de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no País.

O Polo UAB Franca foi inaugurado no ano de 2008, por meio da parceria entre a Prefeitura Municipal de Franca e a CAPES/MEC. Iniciando-se com o apoio de apenas uma universidade e a oferta de duas especializações, o Polo conta, atualmente, com mais de vinte e cinco cursos e com o auxílio de mais de dez instituições públicas. Esse crescimento foi acompanhado de um aumento exponencial no número de alunos e também nas demandas da secretaria e da coordenação. A complexidade que passou a permear as atividades do Polo UAB Franca tornou essencial a elaboração de estratégias com vistas a otimizar os trâmites de documentos, além do atendimento aos alunos e ao público em geral.

Este artigo aborda um relato da experiência realizada no Polo UAB Franca, que possibilitou analisar os recursos e procedimentos tecnológicos adotados pela coordenação. A análise consiste no levantamento das principais ferramentas utilizadas, a saber: *Google Drive, Google Agenda, Blogger e Facebook*. O estudo traz alguns dados quantitativos a respeito do atual alcance das ferramentas utilizadas em face do atendimento ao público do município e da região. Todas as estatísticas também foram acompanhadas por uma apreciação qualitativa, a fim de analisar, no contexto das atividades do Polo UAB Franca, os resultados obtidos.

Com relação à estrutura do texto, são apresentados, inicialmente, alguns aspectos teóricos das tecnologias a serviço da gestão. Em seguida, são abordadas as principais ferramentas tecnológicas utilizadas na experiência do Polo UAB Franca. Após isso, encontram-se os resultados obtidos por meio dessa experiência para, por fim, serem empreendidas algumas considerações finais.

2. TECNOLOGIA A SERVIÇO DA GESTÃO

Desde o surgimento da Teoria Geral dos Sistemas, que trouxe a interação das ciências naturais e sociais, na qual todos os elementos de um conjunto encontram-se em permanente inter-relação entre si e com o ambiente, verificou-se que os paradigmas da comunicação se ampliaram (BERTALANFFY, 1975 apud SERRA et al., 2013). A facilidade na comunicação constitui condição para o êxito no trabalho de qualquer tipo de gestão que requer uma integração constante dos subsistemas que compõem a estrutura organizacional.

Na gestão educacional essa integração é essencial, visto que a gestão faz referência ao âmbito macro, a partir dos órgãos superiores dos sistemas de ensino, e em âmbito micro, a partir dos ambientes escolares (LUCK, 2011). Em ambas as dimensões, a integração e a comunicação são elementos de enorme importância.

Na atualidade, na gestão educacional é preciso considerar diferenças do ensino presencial e a distância no tocante aos processos, às diferentes formas de operar e às

singularidades dos recursos humanos, físicos, tecnológicos, administrativos e pedagógicos (SERRA et al, 2013). Da mesma forma, os Polos de Apoio Presencial se organizam a partir das peculiaridades da EaD e as tecnologias podem facilitar todo o processo administrativo e educacional.

Com o aumento da oferta de cursos e das parcerias com as universidades, surge uma demanda organizacional significativa nos polos para que os dados de alunos, cursos e universidades fiquem em uma estrutura de rápido e fácil acesso. Assim, segundo Mota (2009), o Polo de Apoio Presencial constitui uma estrutura para a execução descentralizada de certas funções didático-administrativas dos cursos na EaD, organizada por editais, aos quais as instituições de ensino e governos municipais e estaduais concorrem.

Como afirmam Sousa e Bruno-Faria (2013), em relação à gestão e à inovação em sistemas de EaD, tanto uma quanto a outra constituem processos complexos, dinâmicos e não lineares e, fundamentalmente, são mecanismos de renovação no campo do ensino. Nesse ínterim de busca pela inovação, o Polo UAB Franca lançou mão dos recursos tecnológicos para favorecer os processos de gestão e melhorar a qualidade dos serviços prestados, atendendo às demandas de todos os cursos e todas as universidades parceiras.

Mill e Brito (2009, p. 8) assim consideram que, nos Polos de Apoio Presencial,

[...] há uma figura que deve compor o grupo gestor. Trata-se do coordenador de polo, que além de zelar pelo bom funcionamento do polo e pela harmonia nas relações de trabalho e de estudo, precisa ainda estar bem articulado politicamente entre a instituição que oferece os cursos e aquela mantenedora do polo que recebe tais cursos. No caso da UAB-UFSCar, a mantenedora do Polo de Apoio Presencial é a prefeitura.

No Polo UAB Franca, a mantenedora também é a Prefeitura do município, que, desde a inauguração em 2008, vem procurando atender a todas as demandas necessárias do Polo e das universidades parceiras.

No que concerne às definições legais sobre os Polos de Apoio Presencial, o Decreto Nº 9057/2017 define

Art. 5º O polo de educação a distância é a unidade acadêmica e operacional descentralizada, no País ou no exterior, para o desenvolvimento de atividades presenciais relativas aos cursos ofertados na modalidade a distância.

Parágrafo único. Os polos de educação a distância deverão manter infraestrutura física, tecnológica e de pessoal adequada aos projetos pedagógicos ou de desenvolvimento da instituição de ensino e do curso. (BRASIL, 2017, p. 3)

Constituindo um espaço que representa um braço da universidade, próximo ao aluno, a gestão do Polo de Apoio Presencial deve cuidar de toda a infraestrutura e logística das atividades presenciais de cada curso, do bem-estar dos alunos, dos professores e dos tutores que utilizam o espaço do Polo, bem como do público em geral.

Outro ponto importante que a gestão de Polo requer consiste na divulgação dos editais dos processos seletivos dos cursos com vistas ao levantamento de demanda de interesse pelos cursos no município e região para a articulação com as universidades.

Administrar toda demanda proveniente de cada universidade, cada curso, dos tutores e alunos consiste um desafio constante, uma vez que são demandas bem diferentes, considerando-se que cada universidade e cada curso possuem procedimentos específicos para cada atividade administrativa e pedagógica, desde a emissão de uma declaração de presença na atividade no Polo, até as normas para a aplicação de provas.

Dessa forma, o recurso tecnológico na gestão do Polo constitui um serviço que favorece e agiliza os processos administrativos referentes às informações e procedimentos.

Nesse contexto, podemos destacar a utilização da informação e das tecnologias digitais de informação e comunicação – TIC como alternativas estratégicas relativas à governança. As crescentes capacidades de comunicação e troca de informação têm ampliado a liberdade de escolha em relação à estrutura e modo de atuação das organizações, muitas vezes aumentando a capacidade dessas organizações de prestarem seus serviços. Essa nova liberdade de escolha, entretanto, implica que as alternativas devam ser claramente consideradas e avaliadas durante a definição de uma nova estratégia (MCGEE; PRUSAK, 1994, p. 56 *apud* NASCIMENTO et al., 2012, p. 168).

As Tecnologias da Informação (TI)ⁱ vêm para favorecer os processos nas empresas públicas e privadas, sendo importante refletir sobre quão amplas se constituem e em quantas áreas intervêm, como nos recursos humanos, na sustentabilidade, entre outros. Segundo Carvalho,

A utilização das TI não constitui um fim em si mesmo. As TI são necessárias e úteis nas organizações na medida em que contribuem para a sua eficácia, eficiência e sustentabilidade. As TI são, pois, instrumentais nas atividades das organizações. É, no entanto, inegável que os desenvolvimentos e inovações ao nível das TI têm sido o motor de muitas das mudanças a nível das organizações e da sociedade (2010, p. 2).

Sendo assim, as TI estão a serviço do trabalho realizado na gestão organizacional, tanto na esfera pública quanto na privada, e promovem muitas mudanças em todos os setores envolvidos. Dessa forma, não seria diferente nos Polos de Apoio Presencial da EaD, que utilizam dos recursos tecnológicos para otimizar os processos administrativos.

A gestão tecnológica possibilita compartilhar informações em tempo real com todos os profissionais e de forma democrática, uma vez que,

Por meio de um clima organizacional atuante e de uma moderna tecnologia da informação, uma organização pode utilizar a memória e o conhecimento de toda a organização para que ela consiga enfrentar qualquer problema em qualquer lugar do mundo e a qualquer hora (LEIDNER, 2008, p. 408).

Nesse ínterim, há uma celeridade no acesso à informação e à resolução de problemas em qualquer tempo e espaço, desde que se esteja conectado na rede e realmente envolvido com a proposta do uso da tecnologia no trabalho.

No entanto, devemos considerar que, como é comum se deparar com pessoas que rapidamente têm adesão à tecnologia, por outro lado, encontramos pessoas que não apresentam a mesma disponibilidade em aprender o novo, sendo este um dos impasses da inserção da tecnologia na gestão. Uma vez que algumas pessoas da equipe não se dispõem a aprender a usar os recursos tecnológicos, não será possível contar com elas na realização dos procedimentos que requerem o uso da tecnologia.

O que se verifica é o conflito entre os novos e os velhos procedimentos e a resistência à mudança; o que requer um manejo da gestão para lidar com a transição e evidenciar a importância do novo e os benefícios que a tecnologia traz para o setor;

O velho e novo também convivem e se redefinem constantemente, sendo um desafio conceituar o que se alinha a uma condição ultrapassada e aquilo que imprime um novo caráter a uma dada noção. Cada vez mais, o conceito de Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (NTIC) tem sido substituído pelo de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (ALMEIDA; SILVA, 2011, p. 448).

Na contemporaneidade, a EaD vem provocando muitos confrontos e conflitos no meio universitário, caracterizando esse processo de convívio entre o novo e o velho num movimento constante de redefinição dos serviços que passam a utilizar a tecnologia. Na experiência do Polo UAB Franca, portanto, evidenciam-se esses conflitos, sobretudo por parte de profissionais influenciados pelos paradigmas da educação presencial que resistem às inovações tecnológicas típicas da EaD. Mas é preciso saber lidar com os percalços, haja vista os benefícios que as tecnologias podem propiciar à gestão.

3. FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS NO POLO UAB FRANCA

Com o crescimento do número de universidades parceiras, cursos e, conseqüentemente, de alunos, a rotina administrativa do Polo UAB Franca se tornou demasiadamente complexa. O sistema UAB, embora seja de certa forma padronizado, possui matizes que tornam complexo o relacionamento com as universidades, visto que cada instituição possui os seus procedimentos e calendário que divergem de um padrão universal. Nesse sentido, à medida que aumentaram o número de procedimentos e funções que competem à secretaria e à coordenação do Polo, criou-se a necessidade de otimizar as atividades, organizando-as e estabelecendo uma harmonia entre os distintos setores — vale destacar que, nas atividades do Polo, encontram-se aquelas referentes à secretaria, à coordenação e aos tutores presenciais.

Com a urgência nas demandas da secretaria e da coordenação, optou-se por adotar um serviço de armazenamento nas nuvens. O *Google Drive* foi a ferramenta escolhida, por possuir total integração com o *Gmail* — serviço de e-mails que, até então, já era utilizado pelos funcionários do Polo — além de propiciar um espaço

razoável de armazenamento gratuito (15 Gigabytes). Posteriormente à escolha pelo *Google Drive*, iniciou-se a hospedagem, nas nuvens, dos documentos presentes nos computadores físicos. Durante esse processo, vários arquivos que estavam dispersos em diferentes máquinas foram agrupados em um único servidor, o que, por si só, já se mostrara um aspecto positivo. Os arquivos hospedados no *Google Drive* foram, então, organizados em pastas, e o acesso foi paulatinamente sendo liberado aos interessados — a coordenação e a secretaria possuíam acesso a todos os arquivos, já os tutores, por exemplo, tinham acesso apenas aos documentos que eram de sua responsabilidade, não interferindo nas atividades de seus colegas.

Os diversos calendários, específicos a cada instituição e curso, também precisaram ser organizados, visando facilitar o acesso pela secretaria e coordenação, além de auxiliar na organização dos próprios tutores em face de suas atividades. Optou-se por utilizar o *Google Agenda*, pois já estavam sendo utilizados o *Google Drive* e o *Gmail*, serviços que possuem integração por serem oferecidos pela mesma empresa. Após a adoção da ferramenta, iniciou-se o processo de inserção de todas as datas importantes em um calendário compartilhado virtualmente com todos os funcionários do Polo. Foram inseridas as datas dos processos seletivos, das provas, das reuniões esporádicas estabelecidas pela coordenação etc., possibilitando que qualquer usuário com permissão pudesse rapidamente acessar as informações. As permissões quanto à edição do calendário também foram organizadas, com a coordenação e a secretaria tendo acesso a qualquer modificação, enquanto os tutores podem inserir ou modificar datas referentes aos seus respectivos cursos. Inclusive, ficou estabelecido que é de responsabilidade do tutor organizar o calendário referente ao curso em que atua.

Além das necessidades referentes aos trâmites da secretaria e da coordenação, aumentava-se a urgência em aprimorar a comunicação entre o Polo UAB Franca e a comunidade, incluindo os próprios alunos. Para que houvesse a manutenção das parcerias estabelecidas entre Polo e universidades, tornou-se necessário levantar a demanda para os cursos que eram ofertados, implicando em divulgação dos processos seletivos e também dos assuntos que eram de interesse aos discentes. Constatou-se a deficiência no acesso à informação, em razão do reduzido espaço no site da Prefeitura Municipal de Franca, que era dedicado às atividades do Polo UAB Franca. Com o objetivo de instituir um espaço dedicado exclusivamente ao Polo, optou-se pela criação de um blog, utilizando a plataforma *Blogger*. A escolha se justificou, *a priori*, pela gratuidade e facilidade de configuração e posterior edição da ferramenta. A opção em trabalhar especificamente com o *Blogger* também se justificou pela integração com as demais ferramentas adotadas — *Google Drive*, *Google Agenda* e *Gmail* — além do amplo suporte disponível na Internet.

Concomitantemente à criação de um espaço dedicado à divulgação das informações referentes ao Polo UAB Franca, foi também elaborada uma página na rede social *Facebook*. Ao considerar que o objetivo precípua da criação de um blog era otimizar o acesso à informação, constatou-se que era amplamente viável elaborar uma página virtual no *Facebook*. As justificativas para tal decisão foram variadas, quais

sejam: gratuidade, facilidade de acesso, proximidade em relação aos funcionários e alunos etc. Aliás, a integração entre as publicações realizadas no blog com aquelas do *Facebook* se mostrou interessante, à medida que permitiria alcançar o público-alvo sob diferentes plataformas, ampliando ainda mais o alcance das informações compartilhadas.

Após a criação e a configuração do *layout* para blog e página do *Facebook*, ambos começaram a ser alimentados com diversas informações referentes ao Polo UAB Franca. Além dos processos seletivos, datas de provas e outras informações acadêmicas, começaram a ser compartilhadas as fotos dos eventos, das aulas e provas presenciais, dentre outras informações. Também foram criados espaços no blog para facilitar o acesso às ferramentas importantes, como o acervo da biblioteca da Prefeitura Municipal de Franca. Tais iniciativas não apenas ampliaram, mas também facilitaram o acesso à informação, centralizando todos os assuntos de interesse aos alunos e à comunidade em dois lugares principais: *Facebook* e blog. A edição e o compartilhamento de novas informações em ambas as plataformas passaram então a ser de inteira responsabilidade do Polo, o que se mostrou bastante profícuo à coordenação, uma vez que a divulgação no site da Prefeitura Municipal de Franca era um processo relativamente moroso, por depender de outros setores.

Não obstante os benefícios que se pôde auferir no tocante à adoção de tecnologias na gestão e na divulgação das informações referentes ao Polo UAB Franca, havia-se a necessidade de capacitar o pessoal para efetivar o uso das ferramentas adotadas. Iniciou-se, então, um intenso processo de capacitação por meio de minicursos e instruções esporádicas, em especial aos funcionários da secretaria. Também foi elaborado um manual de procedimentos, em formato físico e virtual, que incluía, em minúcias, as principais informações e procedimentos presentes nas atividades do Polo. Com a disponibilização do manual, pretendia-se que qualquer funcionário — incluindo-se os tutores — pudesse realizar quaisquer procedimentos rotineiros, atendendo prontamente, se fosse o caso, às demandas dos discentes e das universidades, seja por telefone, e-mail ou mesmo presencialmente. Todo esse suporte foi oferecido à equipe com o objetivo de efetivar as mudanças propostas e as ferramentas adotadas, almejando os melhores resultados possíveis dentro da realidade do Polo UAB Franca.

4. USO DAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS

A adoção das ferramentas tecnológicas no Polo UAB Franca se deu, especificamente, no ano de 2012. O processo de configuração e implementação das ferramentas, bem como o de capacitação da equipe, deu-se durante um período de aproximadamente dois anos, com os responsáveis pelas atividades, autores deste trabalho, engajados em todas as etapas. Os resultados obtidos em um primeiro momento foram analisados em outros estudos realizados à época, como os de Veloso e Silveira (2014a) e Veloso e Silveira (2014b). Nesta pesquisa, portanto, encontra-se uma atualização dos dados colhidos anteriormente, a fim de observar a atual proporção das tecnologias adotadas e de sua relevância nas atividades do Polo.

O *Google Drive*, assim como descrito anteriormente, é um serviço de armazenamento nas nuvens. Dentre as principais vantagens dessa ferramenta destaca-se a centralização de variados arquivos em um único servidor, permitindo o acesso remoto de qualquer lugar, desde que se possua um computador com acesso à Internet. Ao utilizar o *Google Drive* no Polo UAB Franca, coordenação e secretaria buscavam integrar e otimizar o acesso aos arquivos que até então se encontravam dispersos em diferentes locais. Com vistas a atingir os objetivos propostos, os distintos arquivos e documentos do Polo foram organizados, nas nuvens, em pastas e subpastas. Cada tutor passou a ter acesso a uma pasta referente ao seu curso, com os assuntos concernentes às suas atividades. Já a secretaria e a coordenação passaram a acompanhar, instantaneamente, todas atualizações realizadas no servidor, facilitando a troca de informações e tornando célere grande parte dos procedimentos que antes despendiam demasiado tempo. A título de exemplo, a Figura 1 ilustra a atual organização de alguns dos arquivos presentes na conta do *Google Drive* do Polo UAB Franca.

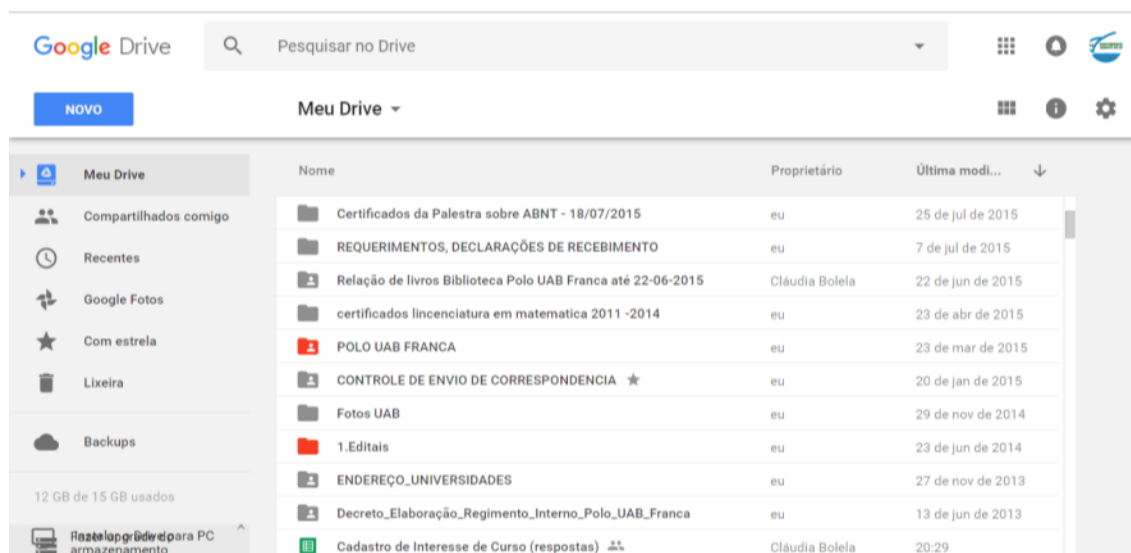


Figura 1 – Página inicial da conta no *Google Drive* do Polo UAB Franca.

Fonte: *Printscreen* da página inicial do *Google Drive* do Polo UAB Franca.

A utilização do *Google Drive* nas atividades do Polo UAB Franca trouxe vários benefícios. Além de reunir os documentos e arquivos que antes se encontravam dispersos, o armazenamento nas nuvens propiciou uma democratização no acesso à informação, pois toda a equipe passou a acompanhar o andamento dos principais assuntos referentes à coordenação. As atividades de tutoria presencial também foram melhor organizadas, pois cada tutor passou a compartilhar virtualmente seus relatórios, os documentos referentes à universidade em que possui vínculo etc. A secretaria, por sua vez, passou a integrar melhor os assuntos de cada setor, obtendo rápido acesso a quaisquer arquivos, o que, conseqüentemente, otimizou o atendimento ao público e aos alunos.

O *Google Agenda*, outra ferramenta incorporada às atividades do Polo, permitiu a integração das principais datas em um só local. Os tutores presenciais passaram a inserir as datas importantes no tocante aos cursos em que atuam, ao passo que secretaria e coordenação ficaram a cargo de inserir datas de reuniões e processos seletivos. A atual configuração do *Google Agenda* pode ser observada na Figura 2.

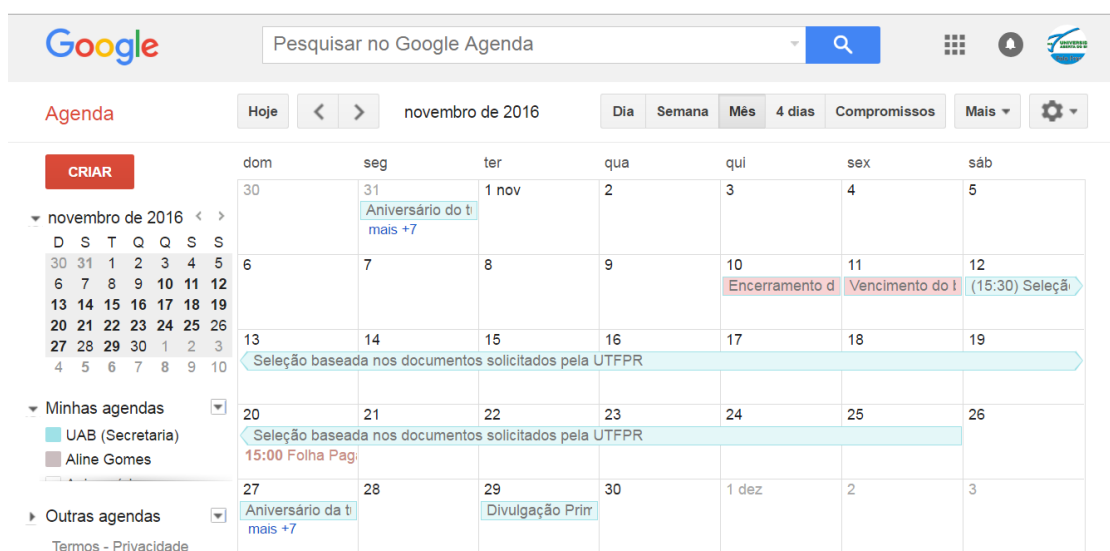


Figura 2 – Atual configuração da conta no *Google Agenda* do Polo UAB Franca.
Fonte: Printscreen do *Google Agenda* do Polo UAB Franca.

A criação de uma agenda virtual facilitou o acesso de toda a equipe. No *Google Agenda*, datas de processos seletivos, provas, eventos, reuniões, dentre outras, encontram-se acessíveis e podem ser visualizadas por qualquer usuário com a devida permissão do sistema. Além de organizar as atividades dos tutores, a agenda virtual tem facilitado o atendimento aos alunos, uma vez que, quando estes entram em contato solicitando informações respectivas às datas, não é mais preciso que o secretário recorra ao tutor presencial. Com um rápido acesso ao *Google Agenda*, qualquer funcionário obtém rapidamente as informações referentes aos calendários acadêmicos das universidades.

O blog UAB Polo Francaⁱⁱ é, atualmente, a principal ferramenta de apoio à comunicação entre Polo e comunidade/alunos. A página virtual foi elaborada de modo a constituir-se como principal espaço de divulgação dos assuntos de interesse da comunidade e dos discentes. Nesse sentido, o blog, utilizando a plataforma *Blogger*, passou a ser atualizado semanalmente com informações sobre processos seletivos, provas, eventos etc., além de informações institucionais. A edição e a inserção das publicações, desde o princípio, passaram a ser de inteira responsabilidade do Polo, especificamente do pessoal da secretaria, tornando célere o compartilhamento das informações.



Figura 3 – Página inicial do blog do Polo UAB Franca.
Fonte: Printscreen da página inicial do blog do Polo UAB Franca

A Figura 3 apresenta a página inicial do blog do Polo UAB Franca, e a Figura 4 traz alguns dados quantitativos no que se refere às estatísticas de acesso.



Figura 4 – Visão geral das estatísticas de acesso do blog do Polo UAB Franca.
Fonte: Printscreen das estatísticas de acesso do blog do Polo UAB Franca.

Tal como supracitado, o blog é, atualmente, a principal fonte de informações referentes ao Polo UAB Franca e os dados de acesso permitem corroborar essa afirmativa. Até abril de 2017, o número total de acessos excedeu a marca de 400 mil.

Já o número diário de acessos oscila habitualmente entre 200 e 500, com a quantidade mensal ultrapassando 8 mil acessos. Essas estatísticas reiteram a importância do blog no que respeita o acesso à informação. Ademais, destaca-se que, devido à grande quantidade de cursos e universidades, é imprescindível que os processos seletivos sejam amplamente divulgados, para que sempre haja considerável demanda. A página virtual se configura, portanto, não apenas como um meio de comunicação entre Polo e alunos, mas também o principal veículo de divulgação dos cursos oferecidos.

À medida que se instituiu um espaço exclusivamente dedicado às atividades do Polo UAB Franca por meio de um blog, também foi elaborada uma página no *Facebook*, visando alcançar o público sob diferentes meios. Concomitantemente à criação da página virtual, foi criado um perfil no *Facebook* dedicado ao Polo, para que este pudesse ser o responsável pela administração daquela. Por conseguinte, todas as informações publicadas no blog, isto é, processos seletivos, datas das provas, informações acadêmicas, fotos de eventos etc., passaram a ser publicadas também na página oficial do *Facebook*, que se encontra na Figura 5.



Figura 5 – Página virtual no Facebook do Polo UAB Franca.

Fonte: Printscreen da página virtual no Facebook do Polo UAB Franca.

Atualmente, a página virtual conta com mais de 1 mil e 400 seguidores, configurando-se, juntamente com o blog, como principal meio de comunicação entre Polo e comunidade/alunos. No *Facebook*, além de compartilhar as principais informações que são publicadas no blog, faz-se, inclusive, um atendimento direto aos alunos e ao público em geral. Por meio da troca de mensagens no *chat*, os usuários se comunicam com a secretaria do Polo, sem que seja necessário o envio de e-mails, ou deslocamento à secretaria, ou mesmo ligações telefônicas. O perfil do *Facebook* e a página virtual são, portanto, maneiras de otimizar o acesso à informação e de criar uma maior proximidade com a comunidade/alunos, considerando-se que esta rede social é, na contemporaneidade, a mais utilizada no mundo e no Brasil — de acordo

com dados do próprio Facebook (2015, *online*), atualmente a rede social possui, no Brasil, 92 milhões de acessos todos os meses, representando 45% do total da população brasileira.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mudança na gestão do Polo UAB Franca, buscando ferramentas tecnológicas para facilitar os processos de gestão, a comunicação e a interação da equipe, constitui um desafio constante uma vez que nem todos os membros da equipe aderem à ideia de facilidade que a tecnologia proporciona. Porém, foi possível verificar que houve a integração dos dados em ferramentas de fácil e rápido acesso, otimizando os serviços prestados, sobretudo à comunidade.

A utilização de um serviço de armazenamento nas nuvens e de um calendário virtual propiciou uma melhora considerável no que respeita à celeridade dos trâmites entre secretaria e coordenação. De forma geral, os documentos do Polo foram integrados, facilitando a organização e permitindo que múltiplos usuários tenham acesso aos arquivos de qualquer lugar, desde que possuam um computador com acesso à internet.

A criação de um blog e de uma página na rede social Facebook também repercutiram positivamente nas atividades do Polo. Os discentes e a comunidade passaram a ter acesso às informações sobre processos seletivos, datas de provas, eventos etc., de forma bem mais organizada. Além disso, a edição das páginas virtuais passou a ser de inteira responsabilidade do Polo, especificamente do pessoal da secretaria, tornando célere o compartilhamento das informações. Os números referentes aos acessos, tanto do blog como da página no *Facebook* ratificam que a comunicação com discentes e comunidade foi otimizada.

São notáveis, pois, os benefícios do uso de tais tecnologias tanto internamente, no Polo, como para o público acadêmico a ser atendido. A comunicação interna visa garantir integração entre a equipe que atua no Polo, facilitando as atividades e dando mais agilidade aos serviços prestados. Para os alunos e comunidade, os dados de acesso mostram o quão importante são os mecanismos criados para divulgação das informações envolvidas.

Constata-se que os desafios continuam, de modo que sempre vão existir novas formas de melhorar a qualidade dos serviços prestados e integrar toda equipe no mesmo foco de trabalho. Entretanto, neste artigo, já podemos ilustrar, por meio de um relato de experiência, que o uso de ferramentas tecnológicas pode auxiliar em diversos aspectos relacionados à gestão de Polos de Apoio Presencial.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. E. B. de; SILVA, M. da G. M. da. Currículo, tecnologia e cultura digital: Espaços e tempos de Web Currículo. **Revista e-curriculum**, v. 7, n. 1, 2011. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/curriculum/article/view/5676>> Acesso em: 27 maio 2017.

BRASIL. Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006. Dispõe sobre o Sistema Universidade aberta do Brasil – UAB. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2006/decreto-5800-8-junho-2006-543167-publicacaooriginal-53181-pe.html>>. Acesso em: 28 set. 2018.

BRASIL. Ministério da educação. Decreto nº 9057 de 25 de maio de 2017. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.294 de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. In: **Diário Oficial da União**. Seção 1, p.3, Brasília, 26 maio 2017.

CARVALHO, J. Á. Tecnologias e Sistemas de Informação: uma área científica orientada às necessidades de conhecimento dos profissionais envolvidos na contínua transformação das organizações através das tecnologias da informação. **Revista Eletrônica Bibliotecon**. Florianópolis, n. esp., 2º sem. 2010.

FACEBOOK. **45% da população brasileira acessa o Facebook mensalmente**. Disponível em: <<https://www.facebook.com/business/news/BR-45-da-populacao-brasileira-acessa-o-Facebook-pelo-menos-uma-vez-ao-mes>>. Acesso em: 12 maio 2017.

JOLY, M. C. R. A.; SILVA, B. D. da; ALMEIDA, L. da S. Avaliação das competências docentes para utilização das tecnologias digitais da comunicação e informação. **Currículo Sem Fronteiras**, n.12, v.3, p. 83-96, dez. 2012.

LEIDNER, D.; MCLEAN, E.; TURBAN, E.; WETHERBE, J. **Tecnologia da informação para gestão: transformando os negócios na economia digital**. 6. ed. São Paulo: Bookman, 2008, p. 408.

LUCK, H. **Gestão Educacional: uma questão paradigmática**. Vozes, São Paulo, 2011. Série Cadernos de Gestão.

MILL, D.; BRITO, N. D. **Gestão da educação a Distância: origens e desafios**. São Carlos: Relatório de Pesquisa, 2009. Disponível em: <<http://www2.abed.org.br/congresso2009/CD/trabalhos/652009145737.pdf>> Acesso em: 27 maio 2017.

MOTA, R. A Universidade Aberta do Brasil. In: LITTO, M. F. e FORMIGA, M. M. M. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009, p. 297 – 303

NASCIMENTO, S. G. V.; FREIRE, G. H. de A.; DIAS, G. A. A tecnologia da informação e a gestão pública. **MPGOA**, João Pessoa, v.1, n.1, p. 167-182, 2012.

SERRA, A. R. C.; MOURÃO, L.; OLIVEIRA, F. B. Gestão da Educação a Distância: um modelo de avaliação à luz dos referenciais de qualidade do MEC. In: **Interletras**. v. 3. n. 17, set. 2013.

SOUSA, F. R. C.; MOREIRA, L. O.; MACHADO, J. C. **Computação em Nuvem**: conceitos, tecnologias, aplicações e desafios. Fortaleza, 2009.

SOUSA, J. C.; BRUNO-FARIA, M. de F. Gestão de sistemas de educação a distância na perspectiva da inovação. In: MILL, D.; MACIEL, C. (Org.). **Educação a distância**: elementos para pensar o ensino-aprendizagem contemporâneo. 1ed. Cuiabá: EdUFMT, 2013, v. 1, p. 311-340.

TECHTUDO. **O que é Blogger?** Disponível em: <<http://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2016/08/o-que-e-blogger.html>>. Acesso em: 12 maio 2017.

VELOSO, B. G.; SILVEIRA, C. A. B. Gestão de polos em EaD: integração da equipe e otimização dos procedimentos por meio dos recursos tecnológicos. In: Seminário de Educação a Distância da UFSJ, 3., 2014, São João del-Rei, SP. **Anais...** São João del-Rei, 2014a. Disponível em: <<http://www.nead.ufsj.edu.br/seminariodialogos/resumos/emp02.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2017.

VELOSO, B. G.; SILVEIRA, C. A. B. Gestão em EaD e as estratégias tecnológicas que almeja a qualidade: uma experiência do Polo UAB Franca. In: Simpósio Internacional de Educação a Distância e Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância (SIED:EnPED), 2., 2014b, São Carlos, SP. **Anais...** São Carlos, 2014. Disponível em: <<http://sistemas3.sead.ufscar.br/ojs/index.php/2014/article/view/633>>. Acesso em: 14 maio 2017.

ⁱ Alguns autores divergem quanto ao conceito referente às tecnologias digitais. Mas, para os autores deste texto, acredita-se que a sigla TDIC (Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação) melhor representa os avanços tecnológicos que perpassam as propostas de EaD na contemporaneidade e que foram utilizados na experiência relatada no Polo UAB Franca. Não obstante, respeitou-se, nas citações, as siglas utilizadas pelo referencial teórico.

ⁱⁱ Endereço: <http://www.uabpolofranca.com.br>.