

O PROGRAMA DE NIVELAMENTO INTEGRADO DA UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI

Abril/2004

Suely Trevisan Araújo

Universidade Anhembi Morumbi - trevizam@anhembi.br

Fábio Laurenti

Universidade Anhembi Morumbi - falanti@anhembi.br

Alexandre Marcos de Mattos Pires Ferreira

Universidade Anhembi Morumbi - ammpf@ajato.com.br

Gestão de Sistemas de Educação à Distância

- **Educação Universitária** -

1. Resumo

Este artigo relata a experiência da Universidade Anhembi Morumbi em ensino à distância, com o estabelecimento do Programa de Nivelamento Integrado de sua Diretoria de Ensino. Seu objetivo é divulgar o sistema de gestão desenvolvido pela Instituição para a oferta de cursos à distância de disciplinas fundamentais aos estudos universitários, as dificuldades enfrentadas e os pontos fortes e fracos identificados.

2. Introdução

O Programa de Nivelamento Integrado é um dos programas mantidos pelo setor de Programas Especiais da Diretoria de Ensino da Universidade Anhembi Morumbi e tem como objetivo principal propiciar ao aluno ingresso à Universidade conhecimento básico em disciplinas de uso fundamental aos seus estudos universitários.

Esse programa teve início no ano de 2003, ofertando, gratuitamente, um curso à distância de Matemática de nível médio, aos alunos do primeiro semestre da área de Exatas, após a percepção da instituição de que grande parte deles tinha dificuldade na resolução de problemas básicos de Matemática durante seus aprendizados na Universidade. Neste ano, pelos mesmos motivos, o Programa de Nivelamento incorporou os cursos de Inglês e de Informática Básica, e passou a oferecê-los a todos os alunos de graduação ingressantes à Universidade. Atualmente, o Programa de Nivelamento Integrado conta com seis mil e quatorze alunos, de todos os cursos de graduação dos quatro campi da Instituição.

3. O modelo de ensino

O fato do modelo de ensino à distância via Internet ser preferido, teve em consideração os seguintes aspectos: (a) a dificuldade de horários para a realização dos referidos cursos, por parte do alunado; (b) a possibilidade de padronização do conteúdo e do desenvolvimento do curso e, ainda; (c) a disponibilidade não só de uma ferramenta de ensino à distância pela Instituição mas de todo um departamento de EAD e webdesign capaz de suportar a magnitude do programa e as necessidades didáticas dos cursos; (d) em virtude da necessidade da Instituição envolver grande número de alunos a um custo permissível, uma vez que a proposta de oferta deveria ser gratuita.

De acordo com Carvalho (2001, 102), o ensino à distância é apropriado para os casos de dificuldade de acesso em termos de local e tempo, é uma técnica econômica e permite uma liberdade de consulta, na medida das necessidades de cada um. Ainda, segundo o autor, um programa à distância deve permitir:

- apresentação funcional e facilmente manuseável;

- flexibilidade e atualizações;
- a disposição lógica inteligível de seu conteúdo;
- um formato compacto e linguagem adequada;
- elementos gráficos e ilustrações.

A Anhembi já tinha uma ferramenta com essas características e pessoal entrosado com sua linguagem. Assim, o meio utilizado para a transmissão do Programa de Nivelamento foi a ferramenta *Blackboard*, já utilizada pela Instituição no apoio às aulas presenciais e, portanto, do conhecimento e familiaridade de alunos e professores.

4. O formato do curso

Atualmente, cada curso é oferecido em quatorze aulas apresentadas semanalmente via unidade web da Instituição e dentro da ferramenta Blackboard. O programa não oferece apostilas dos cursos, mas é possível a impressão do conteúdo das aulas, pelo aluno. As aulas anteriores permanecem na unidade web mesmo com a entrada das novas aulas, para permitir uma liberdade maior de consultas do aluno.

Cada aula contém em média quatro capítulos e, em cada capítulo, é possível contar com quatro tópicos (figura 1):

The screenshot shows a Blackboard course interface. The browser title is "Blackboard: Courses - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows "http://ead.anhembi.br/bin/common/course.pl?course_id=_45608_1&frame=top". The course path is "COURSES > NIV. MAT. ADM-GPMV-NA1-A". The main content area is titled "Course Material" and includes a link "[Top] : [Aula 1]" and a button "Clique para acessar (Package file)". Below this, the discipline is "Nivelamento de Matemática" and the unit is "Conjuntos numéricos". A sub-header reads "O QUE SÃO CONJUNTOS NUMÉRICOS" with a dropdown menu "tópicos desta unidade". There are four topic buttons: "Conceito", "Atividades", "Saiba mais", and "Bibliografia". The "OBJETIVO" section states: "Definir os conjuntos numéricos que serão revistos ao longo deste curso. Frequentemente, estamos avaliando os objetos, considerando principalmente dois aspectos: qualidade e quantidade." The "Atenção!" section says: "Talvez você precise de uma revisão dos números fracionários e/ou números decimais. Se precisar, vá para segundo tópico desta aula:". At the bottom, four labels with arrows point to these sections: "Conceito", "Atividade", "Saiba mais", and "Bibliografia".

Figura 1 - Tela de um capítulo do curso

- A. **Conceito:** onde o conteúdo da matéria é apresentado, com exemplos e ilustrações;
- B. **Atividades:** página onde são inseridos exercícios para serem praticados pelos alunos;
- C. **Saiba mais:** tópico destinado à inserção de aplicações práticas, curiosidades e matérias complementares ao capítulo;
- D. **Bibliografia:** nesse espaço, o professor divulga a bibliografia de referência das aulas e/ou aquela recomendada para aprofundamento dos conceitos.

Como o conteúdo de cada tópico é escrito, em média, em uma página e meia, um curso do Programa de Nivelamento Integrado equivale a um pequeno livro de 336 páginas.

5. A estrutura profissional

Os cursos do Programa de Nivelamento da Universidade Anhembi Morumbi foram escritos por professores da Instituição, chamados de professores-autores. O acesso e o aprendizado dos alunos são acompanhados por um professor-tutor que pode ou não ser o professor-autor.

Cada curso é oferecido, de forma independente, para turmas cadastradas na unidade web. Para um controle adequado do andamento do curso em cada turma, houve por bem cadastrar as mesmas turmas formadas para os cursos de graduação. Assim, no primeiro semestre de 2004, o Programa de Nivelamento cadastrou mais de cem turmas para os cursos de Matemática, Inglês e Informática, o que significou cerca de trezentas e cinquenta turmas no Programa de Nivelamento.

Para essa estrutura, foi necessário montar uma equipe de profissionais que pudesse atender não só a quantidade da demanda de alunos como a qualidade e agilidade das informações prestadas.

O programa é de responsabilidade da Diretoria de Ensino da Universidade Anhembi Morumbi e está confiado à Coordenação de Programas Especiais dessa diretoria. Para coordenar o programa, a instituição convidou uma professora da casa com formação em Pedagogia, para uniformizar e assegurar a qualidade didática dos cursos. Outras funções da coordenação foram, ainda, fomentar a proposta educacional do programa aos diversos coordenadores de curso de graduação e assegurar que os objetivos institucionais da Universidade e às orientações da Reitoria, no que tange ao ensino diferenciado, fossem concretizados.

Dessa forma, a Coordenação foi suportada por duas supervisões, destinadas a dois professores também da casa, que tivessem como encargos:

- assegurar a logística do programa;
- prestar informações de acesso e dos programas dos cursos aos alunos;
- manter contatos e sanar problemas de divulgação, acesso e conteúdo dos cursos junto aos professores-tutores dos cursos;
- manter contatos com as áreas de apoio, mais precisamente, dos setores de EAD (Ensino à Distância), DTI (Departamento de Tecnologia e Informática) e Studio-web;
- identificar necessidades de recursos e coordenar ações para supri-los;
- reunir dados e elaborar relatórios estatísticos para a Diretoria.

Cada supervisor assumiu a condução dos três cursos em dois dos quatro campi da Universidade. Para ministrar os cursos do programa, cada supervisor conta com três professores-tutores, um para cada curso.

Os professores-tutores têm como funções:

- condução e acompanhamento das aulas e respectivas atividades publicadas na unidade web;
- elaboração e aplicação de testes de aprendizado;
- esclarecimento de dúvidas sobre o conteúdo dos cursos;
- verificação de desempenho dos alunos e elaboração de relatórios de desenvolvimento das turmas;
- direcionamento e acompanhamento das atividades dos monitores das turmas em relação à assistência prestada ao aluno, horários de acesso e resolução de dúvidas quanto ao programa dos cursos.

A comunicação entre alunos, professores, supervisores e coordenadora foi estabelecida por meio de murais, fóruns e e-mails disponibilizados na unidade web. Para viabilizar que essa comunicação fosse ágil e eficaz, o Programa de Nivelamento conta com alunos veteranos da própria universidade, com bom desempenho em seus cursos de graduação e que tenham disponibilidade de horário para estar em contato com os alunos inscritos no programa. Esses alunos-monitores auxiliam os professores-tutores no contato diário com os alunos do programa.

As atividades dos monitores constam de:

- ler e comentar as aulas e outras atividades, antecipadamente à sua publicação;
- inserir testes, informações e outras atividades auxiliares na unidade web, disponibilizando-os aos alunos;

- resolver antecipadamente, via web, os testes elaborados pelos professores e comentar sobre suas dificuldades;
- acompanhar e promover os acessos dos alunos aos cursos;
- auxiliar no esclarecimento de dúvidas sobre as matérias e exercícios;
- elaborar relatórios parciais de desempenho das turmas confiadas ao monitor.

Um professor-tutor conta, atualmente, com quatro alunos-monitores e cada monitor acompanha cerca de 25% das turmas cadastradas em um determinado curso do programa.

Além do corpo pedagógico do programa, uma equipe de apoio suporta a estrutura profissional. As aulas, após serem elaboradas pelos professores-autores, passam por uma formatação gráfica e estética por webdesigners da instituição e ficam à disposição da Coordenação do Programa. Quando as turmas são montadas, todo o processo de cadastramento das turmas e disponibilização das aulas para essas turmas no sistema web é providenciado pelo grupo de trabalho de EAD. A partir de então, basta aos professores-tutores programarem as datas em que as aulas aparecerão para os alunos.

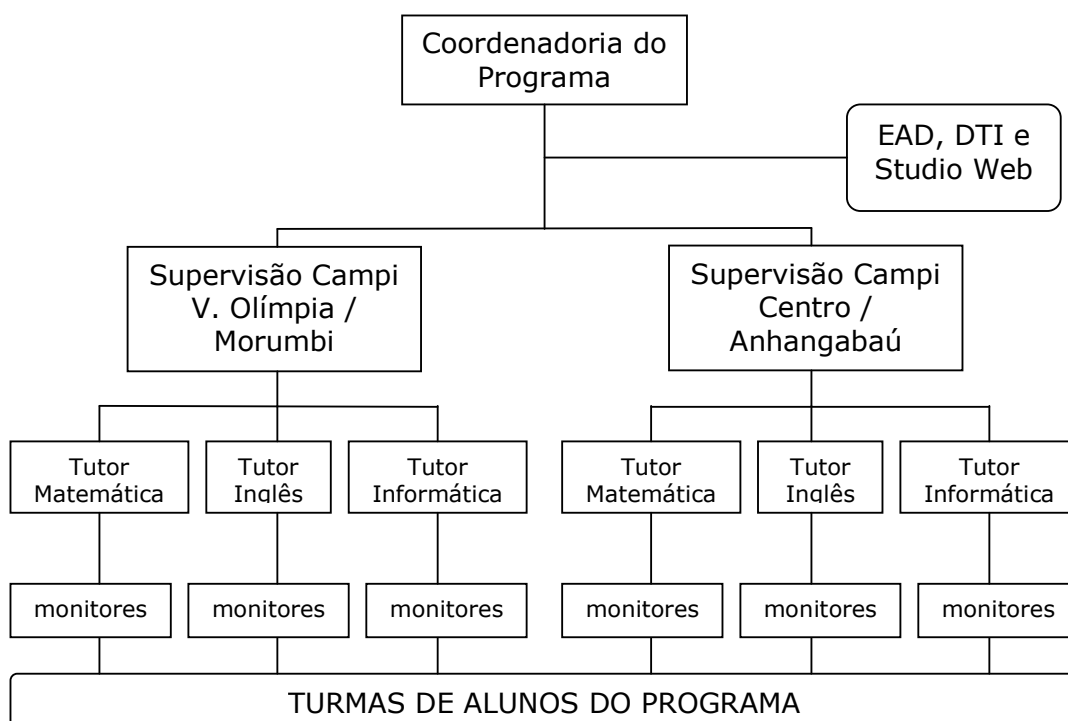


Figura 2 - Organograma do Programa de Nivelamento Integrado

6. Avaliações e suporte do aprendizado

Em princípio, no início do calendário letivo, os alunos ingressantes fazem um teste de verificação de conceitos sobre Matemática, Inglês e Informática básica. Esse teste é realizado de forma presencial e seus resultados são apresentados aos alunos para dar ciência de seus conhecimentos. Posteriormente, testes periódicos de avaliação do aprendizado das aulas são disponibilizados na unidade web e a pontuação do aluno é fornecida automaticamente pela ferramenta Blackboard. Antes de cada avaliação, um plantão de dúvidas presencial é realizado nos campi para reforço do aprendizado. Nesses plantões, um mutirão com supervisores, tutores e monitores é realizado para atender os alunos.

O aluno não tem qualquer compromisso em realizar os testes, nem freqüentar as aulas do programa. Todavia, como motivação, a Universidade oferece um certificado de participação para o aluno que acessou ao menos 75% das aulas.

7. Rede de comunicação

Para que o fluxo de informações fosse ágil e eficiente, criou-se uma rede de comunicação entre alunos, coordenação, supervisão, tutores, monitores e pessoal de apoio na qual o contato é diário. Grupos de e-mails foram criados de forma que qualquer mensagem seja do conhecimento de todos os envolvidos. Os supervisores garantem que o que acontece nas turmas de um campus seja do conhecimento dos professores das outras unidades.

O ferramenta Blackboard dispõe de mural, fórum e lista de e-mails questão acessados pelos professores, monitores e alunos, dinamizando ainda mais a rede de informações. Além disso, a Coordenação mantém um e-mail específico para observações, críticas e sugestões.

8. Dificuldades enfrentadas

- a) A intensa troca de mensagens e reuniões cujas decisões eram repassadas por e-mail provocaram sobrecarga nas caixas-postais dos integrantes da equipe (coordenadora, supervisores, tutores e monitores), exigindo constantes apagamentos de mensagens e até o uso de endereços eletrônicos adicionais;
- b) O grande número de acessos dos alunos, por vezes congestionou o sistema, provocando retardo no processamento e eventuais quedas de conexão. A solução fugiu à alçada do grupo;

- c) A ferramenta Blackboard mostrou ser mais eficiente como instrumento de apoio aos cursos presenciais, quando o professor administra poucas turmas e insere poucas atividades nessa ferramenta. No caso do Programa de Nivelamento, durante a inserção de certos arquivos, a ferramenta exigiu um excessivo número de comandos manuais por parte do professor, tornando a operação morosa e demorada. A solução encontrada foi disponibilizar os monitores para auxiliar o trabalho dos tutores;
- d) Por motivos diversos, alguns monitores desistiram de participar do programa, deixando de atender suas turmas. A Coordenação do programa já havia previsto essa possibilidade e mantinha uma relação de candidatos à monitoria. O pronto treinamento dos novos monitores, pelo pessoal de apoio (DTI), permitiu a continuidade do suporte ao aluno sem que este fosse prejudicado;
- e) O número de acessos tende a diminuir em épocas de provas, fazendo que o aluno tenha um acúmulo de atividades a realizar posteriormente. A Coordenação estuda, atualmente, a possibilidade de alterar a frequência das aulas ou a periodicidade do curso.

9. Resultados

Embora resultados estatísticos ainda não estejam sedimentados, em dois semestres de existência, o Programa de Nivelamento Integrado da Universidade Anhembi Morumbi, como programa de apoio ao curso de graduação revelou pontos fortes e pontos fracos do ensino à distância, nos moldes em que foram adotados:

Pontos fortes:

- 1º) Os alunos reconhecem suas limitações, almejam e recebem bem a oportunidade de melhorar seus conhecimentos através da oferta de cursos gratuitos à distância, nessas disciplinas fundamentais;
- 2º) Os alunos aceitam a monitoria de alunos veteranos e mantém contato mais direto com estes;
- 3º) O programa passou a ser um instrumento de aferição dos conhecimentos inicialmente trazidos pelo aluno ingressante e daqueles que ele adquire após o curso;
- 4º) O programa passou a ser um dos principais instrumentos de pré-capacitação ao aprendizado universitário;
- 5º) Os alunos passaram a vincular os ensinamentos dados nos cursos do programa com as aplicações explanadas nas

disciplinas de graduação, melhorando o aprendizado dos conceitos dados em sala de aula;

- 6º) O ensinamento de disciplinas dos cursos de graduação que utilizam o conteúdo do Programa de Nivelamento é facilitado, principalmente quando o professor do curso de graduação incentiva o acesso dos alunos ao Programa de Nivelamento;
- 7º) O programa criou um espírito de equipe e um comprometimento entre os envolvidos, o que permite sanar em pouco tempo problemas de alta gravidade;
- 8º) O aluno passou a acreditar mais em si e no seu potencial.

Pontos fracos:

- 1º) Os cursos do Programa de Nivelamento competem com os cursos de graduação, na medida em que o aluno necessita partilhar o seu tempo de estudos, muitas vezes escasso, entre os seus deveres curriculares e o ensino à distância;
- 2º) O contato presencial entre aluno e professor é mínimo, tornando as atividades do aluno mais impessoais e menos interessantes;
- 3º) Os índices de acesso tendem a diminuir com o tempo, principalmente em época de provas finais, o que exige constante atuação motivacional dos profissionais do programa sobre os alunos;
- 4º) A ferramenta Blackboard também é utilizada para outros fins o que causa, em diversas vezes, grande acúmulo de dados trafegando pela rede deteriorando o sistema.

10. Conclusão

Apesar das dificuldades enfrentadas, os resultados mostraram-se bastante satisfatórios e a experiência adquirida tem conduzido a melhorias no programa. Os fatores de sucesso identificados foram:

- objetivos, metas e descrição de funções bem planejados e sedimentados;
- treinamento e reuniões intensivos;
- forte entrosamento e espírito de equipe dos envolvidos;
- prontas ações corretivas.

Percebeu-se que, embora a seleção de softwares adequados e a correta capacidade de redes sejam significativas para a realização de um ensino à distância, o diferencial de sucesso ao Programa de Nivelamento Integrado da Universidade Anhembi Morumbi foi obtido não com recursos tecnológicos, mas graças a fatores gerenciais estabelecidos por um grupo coeso e comprometido com essa empreitada.

11. Palavras-chave

Administração universitária; educação; ensino à distância.

12. Bibliografia

CAMPOS, Fernanda C. A. *Cooperação e aprendizagem on-line*. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

CARVALHO, Antônio Vieira. *Treinamento - princípios, métodos e técnicas*. São Paulo: Pioneira, 2001.

JAHN, Ana Paula. *Educação à distância e os desafios de uma proposta baseada na mediação pedagógica e na aprendizagem colaborativa*. São Paulo: S.C.P., 2001.

PETERS, Otto. *Didática do ensino à distância*. São Leopoldo: Unisinos, 2001.