**O MÓDULO DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NA CENTRAL DE CHAMADOS DO SUAP E A OTIMIZAÇÃO DO ACOMPANHAMENTO DISCENTE NAS AENP'S**

REGINA A. R. A. COSTA (IFPB, Campus João Pessoa), Douglas da C. Moreira (IFPB, Campus João Pessoa)

**E-mails:** regina.costa@ifpb.edu.br; douglas.moreira@ifpb.edu.br.

**Área de conhecimento:(Tabela CNPq)**: 7.08.04.03-6 Tecnologia Educacional

**Palavras-Chave**: Ferramentas SUAP; Ensino remoto emergencial; acompanhamento aos discentes.

1. **Introdução**

Em virtude do contexto sanitário excepcional, ocasionado pela pandemia da COVID-19, as instituições de ensino do mundo inteiro precisaram adotar uma modalidade de ensino remoto emergencial. Apesar do processo de retomada em alguns países, no Brasil, o cenário ainda é de instabilidade quanto ao retorno totalmente presencial. No Instituto Federal da Paraíba (IFPB), implementou-se um modelo de Atividades de Ensino Não Presenciais (AENPs), disposto nos seguintes documentos: NOTA TÉCNICA 7/2020 - PRE/REITORIA/IFPB, RESOLUÇÃO 28/2020 - CONSUPER/DAAOC/REITORIA/IFPB e RESOLUÇÃO 29/2020 - CONSUPER/DAAOC/REITORIA/IFPB.

Apesar de tais documentos preverem procedimentos específicos voltados para o suporte do ensino remoto emergencial, é sabido que essas mudanças e readaptações organizacionais tiveram que ser realizadas rapidamente, o que desdobra na necessidade de um processo contínuo de melhorias para otimizar o suporte a todas as pessoas envolvidas nesse processo emergencial. É o caso das atividades desenvolvidas pela Coordenação de Acolhimento ao Estudante (CAE) do campus João Pessoa, setor administrativo ligado ao ensino, que, nesse contexto, tem disponibilizado ferramentas que permitam o acompanhamento aos discentes no âmbito das AENP’S, principalmente nos casos de ausência dos estudantes nas atividades de ensino, dificuldade com a modalidade de ensino remoto, além de outras situações de caráter psicossocial.

Martins (2020), destaca que o cenário da pandemia trouxe novas e velhas reflexões e preocupações para o campo educacional. Nesse sentido, a problemática do nosso estudo se dá no intuito de integrar o trabalho da CAE ao âmbito das dificuldades experimentadas pelos discentes e docentes no ensino emergencial remoto e aprimorar os mecanismos de contato para os casos que ensejam a atuação da CAE. Desse modo, o objetivo do presente trabalho é analisar o processo de otimização do acompanhamento de discentes do IFPB – Campus João Pessoa a partir da implementação da nova funcionalidade do módulo de assistência estudantil no SUAP, além de discutir a importância dessa ferramenta para o atual contexto de ensino remoto emergencial.

1. **Materiais e Métodos**

Para a realização deste estudo, inicialmente foi realizada uma análise documental das portarias sobre o ensino remoto emergencial no IFPB. A partir daí, identificou-se as previsões relacionadas ao processo de acompanhamento discente e em seguida foi considerado o trabalho desenvolvido pela CAE no âmbito das AENP’S, em especial, no módulo de assistência estudantil, que se trata da implementação de uma nova funcionalidade inserida na central de chamados do SUAP. Diante disso, considerou-se as potencialidades do módulo, seus indicadores e suas contribuições para otimizar uma parte das demandas que estão sendo desenvolvidas pela CAE no atual contexto de ensino. Assim, a pesquisa se caracteriza como um estudo de caso, de natureza descritiva, exploratória e de abordagem qualitativa.

1. **Resultados e Discussão**

Hodges et. al (2020) observam que, diferente das experiências que são planejadas desde o início e projetadas para serem online, o ensino remoto de emergência é uma mudança temporária de ensino para um modo de ensino alternativo devido a circunstâncias de crise, de maneira que o objetivo principal nessas circunstâncias não é recriar um ecossistema educacional robusto, mas, sim, fornecer acesso temporário à instrução e aos suportes instrucionais de uma maneira que seja rápida e esteja disponível de forma confiável durante uma emergência ou crise.

Nesse sentido, apesar das resoluções institucionais acerca da execução das atividades de ensino não presenciais durante a Pandemia da COVID-19 preverem: criação de comissões de acompanhamento das atividades não presenciais, capacitação docente, orientação aos estudantes na realização de cursos para uso dos ambientes virtuais de aprendizagem (AVA) e demais ferramentas que serão adotadas nas AENPs, atuação direcionada da equipe multiprofissional, dentre outras, faz-se necessário que as coordenações e setores institucionais empenhem esforços para subsidiar a execução dos regramentos previstos, bem como de situações não contempladas nessas disposições.

Dessa maneira, uma das situações encaminhadas a CAE nesse período foi a ausência dos discentes nas AENP’s, caracterizada pelo afastamento definitivo ou reiterado dos discentes nos ambientes virtuais de aprendizagem. Tal acompanhamento iniciou-se em setembro de 2020, a partir do encaminhamento de tais situações por parte dos respectivos docentes e/ou coordenadores dos cursos do ensino médio integrado, técnico subsequente e graduação.

Entretanto, anteriormente essas solicitações deveriam ser enviadas para o e-mail da CAE, o que impossibilitava disponibilizar as informações adicionais previamente, bem como sistematizar um modelo padrão para formalização de tais requerimentos, uma vez que cada docente enviava de modos distintos suas solicitações.

Como forma de organizar tais requerimentos e, consequentemente, otimizar esse acompanhamento, a CAE solicitou em abril de 2021 a criação de uma nova funcionalidade na central de serviços do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), denominada ‘acompanhamento das AENPs’. A função foi disponibilizada amplamente para os docentes no dia 26/04/2021 e as informações necessárias foram disponibilizadas no portal institucional (SUAP TEM NOVA..., 2021).

Para ter acesso a esse serviço, o respectivo docente ou qualquer outro servidor deve clicar na opção de menu do SUAP: CENTRAL DE SERVIÇOS > Abrir Chamado > Assistência Estudantil - DAEST > Acompanhamento das AENPs, e preencher as informações solicitadas. Ou seja, a abertura do chamado se torna mais acessível. Além disso, ao abrir a funcionalidade, os servidores deparam-se com a seguinte informação “Somente devem ser encaminhados discentes com ausências definitivas ou reiteradas, excluindo-se. portanto, hipóteses de baixo rendimento ou faltas pontuais. Recomenda-se que sejam usados os seguintes critérios: 4 ausências consecutivas em aulas síncronas ou não entrega de metade das atividades previstas para a disciplina.” (SUAP, 2021), essa informação otimiza as solicitações, tendo em vista que muitas vezes os docentes, por desconhecimento, encaminhavam demandas de ausências pontuais, que não se aplica para fins do acompanhamento realizado pela CAE.

A plataforma também possibilita várias outras vantagens: vincular pessoas interessadas ao chamado; troca de comentários entre os solicitantes e os servidores responsáveis pelo chamado, o que possibilita feedbacks parciais (quando se trata de demandas extensas), além de promover uma comunicação mais ágil; previsão de limite para o tempo de resposta; base de conhecimento vinculada, reabertura do chamado; e avaliação do chamado.

No atendimento do chamado, cada profissional do setor tem acesso à base de conhecimento vinculado ao serviço, que representa o conhecimento acumulado pela coordenação na resolução das demandas. A ferramenta permite a construção de soluções padronizadas de acordo com as características do caso, mormente em situações semelhantes.

O sistema permite, também, a inserção de uma aba de perguntas frequentes, nos quais é possível enumerar as dúvidas mais comuns dos requisitantes e, eventualmente, diminuir a quantidade de chamados que seriam abertos desnecessariamente. Ante a grande quantidade de alunos encaminhados para atendimento, é essencial a redução das demandas inadequadas a fim de que não ultrapassem a força de pessoal disponível para o trabalho.

Além disso, a partir dos chamados registrados, o próprio SUAP gera para os servidores da CAE, a qualquer tempo, os indicadores atualizados, que agrupam informações como: número de chamados abertos por mês; número de chamados reabertos por mês; número de chamados fechados por mês; avaliação recebida dos chamados fechados; percentual de servidores do setor que mais resolveram chamados; percentual de servidores que mais abriram chamados; média do tempo de atendimento dos chamados, dentre outros.

1. **Considerações Finais**

A inserção da nova funcionalidade ensejou a integração do docente ao processo de acompanhamento dos discentes em situação de potencial evasão, já que no sistema anterior sua atuação se restringia ao encaminhamento. A troca de informações em tempo ágil viabiliza o aperfeiçoamento do atendimento a reflexão do professor sobre as medidas a eles concernentes para mitigar os efeitos da repentina mudança de ensino. Por exemplo, no presente contexto de deterioração das rendas das famílias, um dos principais motivos de ausência verificados pela CAE é a indisponibilidade de tempo em razão de trabalho, aliadas, em alguns casos, pela resistência de alguns professores em disponibilizar a gravação da aula síncrona, de modo que o feedback imediato possibilitado pelo sistema aumenta as chances de correção dos obstáculos.

O campus João Pessoa/IFPB, dada as características e complexidades que ostenta por ser o maior da rede no estado, foi escolhido como plano piloto de implantação da funcionalidade. Em razão do seu êxito, modelo semelhante deve ser seguido pelos demais campi, que se mostraram receptivos em apresentação feita aos diretores de ensino.

A pretensão é que a ferramenta sirva com embrião para expansão de outros serviços oferecidos pela coordenação, de modo que qualquer demanda, seja de interesse de docentes ou de discentes, possa ser requerida através do SUAP. Além da ampliação dentro da própria CAE, já existe proposta do Departamento de Assistência Estudantil – DAEST – para que todos os setores a ele vinculados ofertem serviços pela plataforma.

Desse modo, a análise aqui realizada observou que apesar da implementação da funcionalidade ter se dado recentemente, trata-se de um importante dispositivo de tecnologia educacional para otimizar não só o trabalho do setor responsável pelos chamados, como também permitir um melhor gerenciamento e acompanhamento do atendimento aos discentes ausentes tanto por parte da CAE, como dos servidores que efetuam as solicitações no SUAP. Por fim, destacamos ainda que tal ferramenta coaduna com as disposições normativas da Reitoria do IFPB quanto ao modelo de atividades de ensino não presenciais, de maneira que sua operacionalização representa uma readequação do setor da CAE para melhor desenvolver suas funções institucionais no contexto do ensino remoto emergencial.

**Agradecimentos**

Agradecemos ao PRPIPG-IFPB pela concessão de benefício da bolsa de Incentivo à Qualificação do Servidor (PIQIFPB)[[1]](#footnote-1). Agradecemos à chefe do Departamento de Assistência Estudantil – DAEST/IFPB-JP, Gianne Katerrine de Figueiredo Nobrega, uma das principais responsáveis pela concepção e execução da funcionalidade no SUAP, à Diretoria de Gestão em Tecnologia da Informação – DGTI e a todos os servidores que compõem a Coordenação de Acolhimento ao Estudante do IFPB campus João Pessoa.

**Referências**

HODGES, C. (et al).The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning. **EDUCAUSE Review**, 2020. Disponível em: https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning#fn3. Acesso em: 10 ago. 2021.

MARTINS, R. X. A COVID- 19 e o fim da Educação a Distância: um ensaio. **Revista de Educação a Distância**, v. 7, n. 1, p. 242-256, 2020. Disponível em: https://www.aunirede.org.br/revista/index.php/emrede/article/view/620. Acesso em: 28 maio 2020.

**SUAP tem nova funcionalidade solicitação de acompanhamento nas AENPs** [2021]. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/joaopessoa/noticias/2021/04/suap-tem-nova-funcionalidade-solicitacao-de-acompanhamento-para-os-discentes-ausentes-nas-aenps>. Acesso em: 10 ago. 2021. ‌

1. As opiniões, hipóteses e conclusões ou recomendações expressas neste material são de responsabilidade dos autores, e não, necessariamente, refletem a visão do IFPB. [↑](#footnote-ref-1)