

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO ESTUDANTE EAD:
ÁREA DO ALUNO E RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS**

Brenda Cássia Silva de Oliveira¹; José Roberto de Almeida²; André Luís Silva de Paula³; Roberto Silva Araújo Assis⁴

^{1, 2, 3, 4} Universidade de Uberaba

brendacassia@edu.uniube.br, jose.almeida@uniube.br, andre.paula@uniube.br,
roberto.assis@uniube.br

Resumo

Apesar de existirem diversos sistemas *web* para atendimento ao aluno EAD, nenhum foi capaz de suprir os problemas e dificuldades enfrentadas pela Universidade de Uberaba (Uniube) em relação ao atendimento ao aluno, pois o setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) desejava algo prático e confiável no apoio à resolução das dúvidas e incidentes dos alunos. Abordamos neste artigo o crescimento da modalidade EAD no Brasil, explicamos o que motivou a Universidade de Uberaba (Uniube) a desenvolver um sistema próprio e apresentamos o Serviço de Atendimento ao Estudante EAD (SAE), sistema que supriu as necessidades da Universidade, dando foco no atendimento ao aluno e nos relatórios estatísticos, permitindo uma melhor gestão do setor de *Help Desk*.

Palavras-chave: Educação a distância. *Help Desk*. Universidade. Sistema.

1 Introdução

O Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil - Censo EAD 2016/2017, publicado pela Associação Brasileira de Ensino a Distância (ABED), aponta que, em 2017, 30% das instituições contam com mais de 75% dos alunos de cursos regulamentados totalmente a distância que estudam e trabalham. Contabilizam-se 3.734.887 alunos EAD sendo

561.667 em cursos regulamentados totalmente a distância, 217.175 em cursos regulamentados semipresenciais e 2.956.045 em cursos livres corporativos ou não corporativos. Os números revelam o potencial da EAD como uma forma de formação contínua.

Sendo assim, pode-se afirmar que no Brasil, esse tipo de modalidade está cada vez mais se consolidando, principalmente com a ajuda das instituições particulares, que investem cada vez mais no ensino a distância. Um exemplo é a Universidade de Uberaba (Uniube) que possui, atualmente, mais de 15.000 alunos matriculados no ensino a distância. (G1, 2016).

Acompanhando o mundo digital, a Universidade de Uberaba sentiu a necessidade de oferecer um sistema completo e prático para facilitar a comunicação entre o aluno e a instituição de ensino. Em razão dessa comunicação conter problemas específicos, foi desenvolvido pela TIC, setor de tecnologia da universidade voltado para soluções EAD, o SAE – Serviço de Atendimento ao Estudante EAD, feito exclusivamente para atender os problemas da organização de ensino, com foco na modalidade EAD, visando melhorar a interação entre o aluno e a universidade e vice-versa.

O objetivo deste artigo é apresentar as funcionalidades desenvolvidas para o aluno – área do aluno, e também os relatórios

11º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 16 de outubro a 30 de novembro de 2017

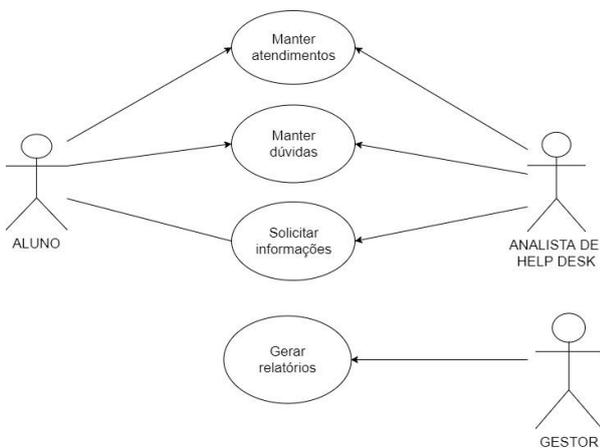
estatísticos que são disponibilizados à gestão do *Help Desk*, oferecendo auxílio nas tomadas de decisões.

2 Materiais e Métodos

O SAE é uma plataforma que envolve toda a área administrativa da Universidade, os parceiros, a equipe pedagógica (equipe de supervisão pedagógica, gestores, coordenadores pedagógicos e tutores) e os alunos.

Inicialmente, realizamos o levantamento e análise dos requisitos, para que assim fosse possível definir quais informações seriam importantes para o armazenamento no banco de dados, quais funções a área do aluno precisaria ter e o fluxo de todo o atendimento. A seguir, é apresentada na Figura 1 a documentação do caso de uso do SAE.

Figura 1: Caso de uso do SAE.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Todo o sistema foi desenvolvido utilizando a linguagem de interpretação livre, o PHP, o banco de dados Oracle, o *framework* JQuery, o Bootstrap para o *front-end* e as ferramentas da Adobe.

Os relatórios estatísticos integram o Sistema de Gestão Acadêmica (SGA Administrativo),

no qual apenas colaboradores autorizados da Uniube possuem acesso, como pode ser visto na Figura 2. E a área do aluno, também conhecida como Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), é totalmente integrada com o sistema acadêmico.

Figura 2: Tela inicial do SAE no SGA.



Fonte: Elaborado pelo autor.

O sistema acadêmico torna-se muito importante para o aluno, visto que ele aprende a conviver em novos ambientes tecnológicos de aprendizagem que facilitam a gestão do seu tempo e da construção de seu aprendizado.

O SAE é uma plataforma dinâmica, pois é um sistema *web* e pode ser acessado através de qualquer navegador, facilitando a relação e o diálogo de todos os envolvidos no processo e que buscam melhorias de maneira progressiva para a modalidade EAD.

3 Resultados

Com o crescente aumento da procura pela modalidade EAD no Brasil, conforme

11º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 16 de outubro a 30 de novembro de 2017

divulgado pela ABED (2017, p. 79), há também um crescimento significativo na demanda de solicitações de atendimento nas universidades e, na Uniube, isso não é diferente.

Na Universidade de Uberaba, o setor de *Help Desk* recebia ligações apenas de problemas relacionados ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e, sobre outros assuntos, os alunos ligavam diretamente nos setores responsáveis da instituição. No entanto, esses alunos eram transferidos muitas vezes passando por diversos setores, sem que os seus problemas fossem resolvidos e gerando um grande transtorno para os alunos, bem como insatisfação. A instituição, por sua vez, tinha o dissabor de ver a insatisfação do aluno se reverter em reclamação, *marketing* negativo e, algumas vezes, em evasão.

Como Calsani, Nakata e Costa (2013, p.1) dizem, é importante investir em qualidade no atendimento, pois, hoje em dia, o mercado está acirrado e o cliente busca um diferencial na empresa, para isso, oferecer um atendimento de qualidade é imprescindível.

Por esse motivo, surgiu a proposta de desenvolver o SAE, para promover a interação da Universidade com o aluno, fazendo com que ele sinta de perto a presença da Universidade na sua vida acadêmica, transformando o sentimento de distância, complexidade e burocracia, em um processo construtivo de incentivo para a realização e conclusão de suas atividades e de seus estudos na modalidade EAD.

O SAE melhora a interação do aluno com a Instituição a ponto que ele não precise sair da sua casa, ou até mesmo da sua cidade, para resolver alguns assuntos burocráticos relacionados ao seu curso.

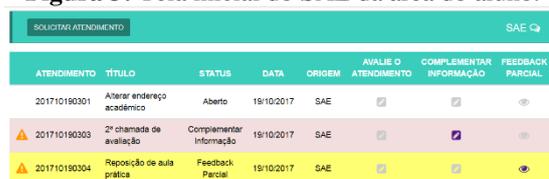
O aluno faz a solicitação e aguarda o retorno do *Help Desk*, com a certeza de que seu problema será solucionado e com a devida atenção merecida. Assim, o *Help Desk* faz a

gestão dos atendimentos, encaminha aos setores responsáveis e repassa o *feedback* para o aluno posicionando-o acerca de sua dúvida.

Antes, para diversas demandas do aluno, e que não fossem dúvidas relacionadas ao AVA, era necessário que ele se deslocasse até o polo de apoio presencial para requerer o atendimento ou protocolar seu pedido. E muitas vezes o aluno mora em outra cidade. Com o SAE, o aluno pode realizar pedidos do tipo: 2ª chamada de avaliação, alteração no seu endereço, mudança de turma, entre outros assuntos que somente poderiam ser solicitados no polo. Assim, o SAE provocou agilidade, praticidade e conforto, não importando onde o aluno esteja, desde que tenha o acesso à internet.

A área do aluno possui funcionalidades essenciais para uma boa interação com a Uniube. A tela do SAE, Figura 3, permite ao aluno abrir novas solicitações, assim como acompanhar o andamento de todos os seus pedidos, pois é apresentada uma lista dos atendimentos abertos por ele ou através do *Help Desk*. O processo possibilita acompanhar, para cada atendimento, sua situação atual, data e horário das movimentações, complementar informações, receber *feedbacks* parciais e expressar sobre a sua satisfação em relação à forma em que foi atendido.

Figura 3: Tela inicial do SAE da área do aluno.



SOLICITAR ATENDIMENTO		SAE					
ATENDIMENTO	TÍTULO	STATUS	DATA	ORIGEM	AVALIE O ATENDIMENTO	COMPLEMENTAR INFORMAÇÃO	FEEDBACK PARCIAL
201710190301	Alterar endereço acadêmico	Aberto	19/10/2017	SAE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
201710190303	2ª chamada de avaliação	Complementar Informação	19/10/2017	SAE	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
201710190304	Reposição de aula prática	Feedback Parcial	19/10/2017	SAE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

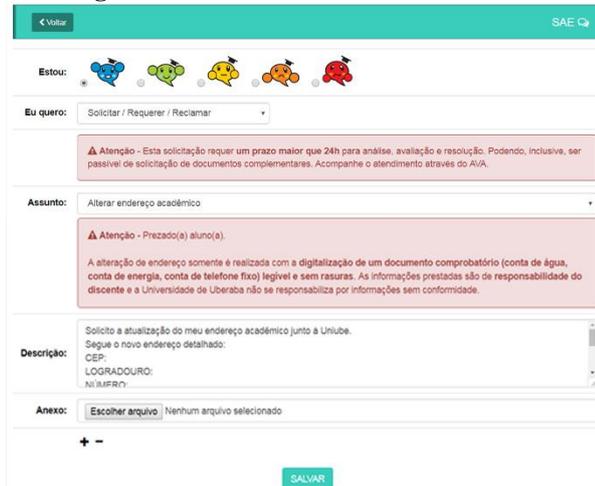
Fonte: Elaborado pelo autor.

Desenvolvido para ser de fácil preenchimento pelo aluno, o formulário de cadastro de solicitação permite ao aluno cadastrar seu sentimento (Estou), o que deseja (Eu quero), o assunto, uma descrição e, caso

11º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 16 de outubro a 30 de novembro de 2017

seja necessário anexar documentos e/ou comprovantes, há um procedimento para isso, conforme apresentado na Figura 4.

Figura 4: Tela de cadastro do atendimento.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Atualmente, coletar e armazenar dados não é mais suficiente. O essencial é transformar dados em informações relevantes ao processo de acompanhamento e de gestão. Ou melhor, possibilitar a detecção de qualquer situação atípica em todo o processo e permitir resolvê-la antes que se transforme em um problema. Com intuito de subsidiar a tomada de decisões, o SAE fornece relatórios estatísticos analíticos e sintéticos para a gestão. Entre eles, tem-se o relatório de atendimentos agrupados por horário de criação, por um período do ano ou até mesmo atendimentos por analista, permitindo o acompanhamento da produtividade de cada analista de *Help Desk*.

Por meio do SAE é possível gerar relatórios autoexplicativos, com gráficos, ilustrações e estatísticas para serem assimilados com facilidade. Possibilita também a visualização dos atendimentos através de uma linha de tempo, onde a gestão do setor possa acompanhar a movimentação. A linha do tempo do atendimento está apresentada na Figura 5.

Figura 5: Linha do tempo de um atendimento SAE.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Pode-se afirmar que o SAE é um sistema de informação, como Cautela e Polloni (1980) definem. Ou seja, é um conjunto de elementos que são interdependentes e logicamente associados para que, dessa interação, sejam geradas informações necessárias à tomada de decisão.

Turban, Mclean e Wetherbee (1996), definem que sistemas de informação constituem um conjunto de componentes que coletam, processam, armazenam, analisam e disseminam informações para um propósito específico.

Para que o Analista do *Help Desk* possa atender com agilidade o aluno, o SAE oferece um painel contendo mais de 20 funcionalidades, com informações referentes ao aluno. Como exemplo, destacam-se a pontuação, histórico de atendimentos SAEs, currículo do aluno, calendário acadêmico, painel do aluno, atividades e outros, conforme ilustrado na Figura 6.

Figura 6: Painel do SAE, referente a um aluno.



Fonte: Elaborado pelo autor.

11º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 16 de outubro a 30 de novembro de 2017

4 Discussão

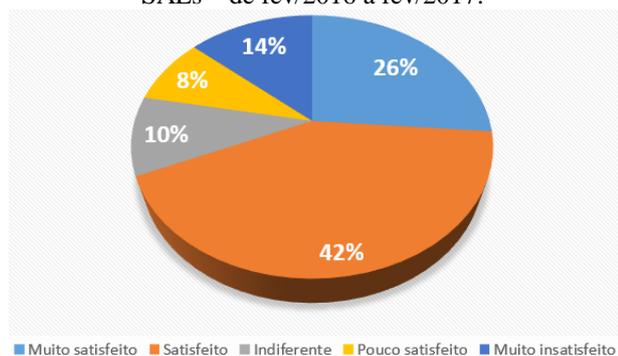
No início de 2015, começamos com 19.173 alunos EAD matriculados. Nessa época, o aluno ligava no setor de *Help Desk*, o analista registrava o atendimento e, quando o problema era solucionado, o analista ligava para o aluno, dando o retorno. Nesse contexto foram registrados 30.271 atendimentos, entretanto, nesse período não havia pesquisa de satisfação para com o aluno.

O SAE foi implementado no final de fevereiro de 2016, com 15.237 alunos matriculados na modalidade EAD.

De fevereiro de 2016 a fevereiro de 2017 foram registrados 60.663 atendimentos no SAE. Assim, com a implementação do SAE, a quantidade de atendimentos dobrou em relação a 2015 e, desse total, aproximadamente 58% foram abertos diretamente por alunos através do AVA, sem a necessidade de ligar no *Help Desk*.

Dos 60.663 atendimentos, 30.659 deram *feedback*, na própria ferramenta, em relação ao atendimento. O índice de respostas positivas foi de 68%. A seguir, o Gráfico 1 apresenta detalhes dessa análise.

Gráfico 1: Resultado do feedback dos atendimentos SAEs – de fev/2016 a fev/2017.



Fonte: Sistema de gestão acadêmica (UNIUBE) 2017.

Já no início de 2017, começamos com 15.373 alunos matriculados em cursos na modalidade EAD. Além disso, 12.133 alunos

do presencial, que possuem disciplina no formato EAD, também são acolhidos para atendimento no SAE. Assim, houve um aumento do público alvo em relação a 2016.

Para Lederman (2017), cada vez que o cliente informar um problema é uma oportunidade para aumentar não apenas a satisfação desse cliente, mas também a fidelidade com sua empresa e, desta forma, a sua lucratividade.

5 Conclusão

Durante todo o processo de maturação da EAD na Universidade, muitos canais de comunicação foram criados e cada vez mais a comunicação apresentava falhas e ruídos. O SAE foi concebido e desenvolvido com o objetivo de criar um único meio de interação entre o aluno e a instituição, tendo o *Help Desk* como seu mediador. O grande desafio foi centralizar todos os canais de atendimento existentes para o aluno em um único canal, mais eficiente, eficaz e resolutivo.

Com a criação do SAE, o aluno passou a ter a devida atenção em relação às suas solicitações, proporcionando a independência de criar, editar e cancelar solicitações a qualquer momento, independentemente do tempo, do espaço e do local. A interação entre o aluno e o *Help Desk* foi centralizada através desse meio de comunicação.

O SAE, não é apenas um sistema de atendimento, mas também um termômetro para medir a satisfação do aluno para com a instituição.

Referências

ABED. Associação Brasileira de Educação a Distância. **Relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil.** Disponível em:

11º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 16 de outubro a 30 de novembro de 2017

<http://abed.org.br/censoead2016/Censo_EAD_2016_portugues.pdf>. Acesso em: ago. 2017.

CALSANI, Rissi da S.; NAKATA, Yuriko U.; COSTA, Cintia U. da; **Qualidade no atendimento: a influência do bom atendimento para conquistar os clientes.** Disponível em: <<http://estacioribeirao.com.br/revistacientifica/arquivos/4.pdf>>. Acesso em: set. 2017.

CAUTELA A.L.; POLLONI, E. G. F. **Sistemas de Informação na administração de empresas.** São Paulo, Atlas, 1980.

G1. Ensino a distância é certeza de bom negócio. 15 dez. 2016. Disponível em: <[\[publicitario/uniube/noticia/2016/12/ensino-distancia-e-certeza-de-bom-negocio.html\]\(http://publicitario.uniube/noticia/2016/12/ensino-distancia-e-certeza-de-bom-negocio.html\)>. Acesso em: out. 2017.](http://g1.globo.com/minas-gerais/triangulo-mineiro/especial-</p></div><div data-bbox=)

LEDERMAN, David. **Você realmente sabe qual é o impacto de clientes perdidos para sua empresa?** Disponível em: <<http://www.ledermanconsulting.com.br/call-center/voce-realmente-sabe-qual-e-o-impacto-de-clientes-perdidos-para-sua-empresa/>>. Acesso em: out. 2017.

TURBAN, Ephraim; MCLEAN, Ephraim; WETHERBEE, J. C.; **Tecnologia da Informação para gestão.** 3. ed. São Paulo: Artmed, 2007.