



## SERVIÇOS DE APOIO AOS DOCENTES PARA USO DO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM MOODLE EM CURSOS DE GRADUAÇÃO PRESENCIAIS

SUPPORT SERVICES FOR TEACHERS TO USE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM MOODLE IN FACE-TO-FACE UNDERGRADUATE COURSES

Ana Paula Rodrigues da Silva (UFSCar – [anapaulars@ufscar.br](mailto:anapaulars@ufscar.br))  
Priscila Cristina Fiocco Bianchi (UFSCar – [priscilabianchi@ufscar.br](mailto:priscilabianchi@ufscar.br))  
Maria Angélica do Carmo Zanotto (UFSCar – [angelicazanotto@ufscar.br](mailto:angelicazanotto@ufscar.br))  
Bárbara Jús (UFSCar – [barbara.jus@sead.ufscar.br](mailto:barbara.jus@sead.ufscar.br))  
Alessandra Fernandes Alves (UFSCar – [alessandra.falves@sead.ufscar.br](mailto:alessandra.falves@sead.ufscar.br))

### Resumo:

O objetivo deste trabalho é relatar a experiência da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) na implantação e oferecimento de serviços institucionais para o uso de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) como apoio aos cursos de graduação presenciais. Para isso, busca-se resgatar o histórico de utilização do AVA pela instituição, bem como relatar o processo de implantação do Moodle e seu uso no período que antecede o segundo semestre de 2015. Descreve-se também os serviços de apoio ao uso do Moodle que passaram a ser oferecidos pela Secretaria Geral de Educação a Distância (SEaD), bem como o mapeamento e adesão dos professores quanto ao uso do AVA Moodle, a partir de 2015, quando a administração do ambiente virtual foi assumida por esta secretaria. O novo serviço implantado tem como fator diferencial a composição da equipe, com a participação de pedagogas, analistas de sistemas e estagiárias, que auxiliam os usuários quanto à utilização do ambiente virtual. Conclui-se que a composição da equipe de apoio ao Moodle formada também por pedagogas permite que os professores possam ser orientados sobre planejamento pedagógico no AVA, favorecendo o uso de todos os recursos e atividades de forma coerente aos princípios e objetivos para o qual o Moodle foi desenvolvido, ou seja, utilizando-o de forma colaborativa. A SEaD tem, assim, a expectativa de ampliar o número de professores que utilizam o Moodle como ferramenta de apoio a suas disciplinas no ensino presencial, difundindo práticas pedagógicas que procurem integrar cada vez mais os momentos presenciais e a distância.

**Palavras-chave:** Ambiente virtual de aprendizagem, Moodle, Serviço de apoio, Graduação presencial.

### Abstract:

The objective of this study is to report the experience of the Federal University of São Carlos (UFSCar) in implementing and offering institutional services for the use of Learning Management Systems (LMS) to support face-to-face undergraduate courses. We bring the historical use of the LMS by the institution and report about the Moodle's implementation process and its use in the period before the second half of 2015. It is also described the support services for Moodle which are now offered by the Secretariat of





*Distance Education, and the study about how teachers have been using Moodle since 2015, when the LMS's management was taken over by this office. The new service that has been implemented has a differential factor in the team composition, with the participation of pedagogues, systems analysts and interns that help users regarding the use of the LMS. It is possible to conclude that the composition of the Moodle's support team by pedagogues allows that teachers can be oriented on educational planning in LMS, making possible the use of all resources and activities in a coherent way to the principles and objectives which Moodle has been developed, that is, using it collaboratively. The Secretariat of Distance Education expects to increase the number of teachers using Moodle as a support tool to their subjects in face-to-face teaching, diffusing pedagogical practices that try to integrate more and more face-to-face and distance moments.*

**Keywords:** Learning Management System, Moodle, Support service, Face-to-face undergraduate education.

## 1. Introdução e objetivos.

Desde o final do século passado, tem havido forte empenho multidisciplinar de pesquisadores e desenvolvedores para o aperfeiçoamento dos chamados Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA), também conhecidos pela sigla em inglês LMS (Learning Management Systems). Podem ser definidos como sistemas computacionais disponíveis na web que permitem “integrar múltiplas mídias e recursos, apresentar informações de maneira organizada, desenvolver interações entre pessoas e objetos de conhecimento, elaborar e socializar produções tendo em vista atingir determinados objetivos” (ALMEIDA, 2003, p. 5).

Com a disponibilização de AVA de código livre e aberto, tem havido uma universalização do seu uso no âmbito educacional, em vários níveis de ensino, tanto como suporte a cursos realizados exclusivamente a distância, quanto como apoio aos cursos presenciais, expandindo as possibilidades de interação entre professor e estudantes para além da sala de aula convencional.

Por serem muitos os recursos tecnológicos de um AVA, resumidos por Pereira (2007, p. 9) em quatro eixos – Informação e Documentação, Comunicação, Gerenciamento Pedagógico e Administrativo, Produção –, este permite a condução de práticas educativas exitosas, desde que orientadas por abordagens teórico-metodológicas consistentes aos princípios e objetivos para o qual o AVA foi criado, que resumidamente são os seguintes:

- Apoiar, ampliar e enriquecer os espaços de convivência, privilegiando a atividade do sujeito na construção do conhecimento, a partir de propostas inter e transdisciplinares.
- Oportunizar um espaço de desenvolvimento-pesquisa-ação-capacitação de forma sistemática e sistêmica, vivenciando uma aprendizagem que implique rupturas paradigmáticas.
- Favorecer o acesso às tecnologias educacionais, aos vários agentes sociais, na perspectiva da construção do conhecimento e das competências sociais. (SCHELEMMER, 2005, p. 36).





No meio acadêmico, é grande a adesão das Instituições de Ensino Superior (IES) públicas a AVA de código livre e aberto para apoio aos cursos de graduação presenciais, geralmente disponibilizado à comunidade acadêmica no formato de um serviço ou suporte, e contando com uma equipe formada em sua maioria por técnicos em computação ou analistas de sistemas.

Este trabalho tem como objetivo relatar a experiência da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) na implantação e oferecimento de serviços institucionais para o uso de ambientes virtuais de aprendizagem como apoio aos cursos de graduação presenciais, desde 2002. Visa também divulgar o mapeamento e adesão dos professores quanto ao uso do AVA Moodle, a partir de 2015, quando da implantação de um novo serviço de apoio, cuja característica é a composição da equipe, com a participação de pedagogas, analistas de sistemas e estagiárias. A partir deste relato, busca-se ainda trazer algumas reflexões sobre a questão da utilização de AVA e tecnologias educacionais por professores, no processo de ensino e aprendizagem de graduação presencial, à luz de referenciais teóricos relevantes para a temática.

Para tal, o trabalho está organizado em quatro partes, nas quais se busca, inicialmente, recuperar o histórico de utilização de ambientes virtuais de aprendizagem na UFSCar e apresentar o AVA Moodle, adotado pela instituição a partir de 2005. Na sequência, relatamos os serviços de apoio ao uso do Moodle que passaram a ser oferecidos pela SEaD, e trazemos alguns resultados e discussões sobre o uso do Moodle nos semestres 2015/2 e 2016/1, para os cursos de graduação presenciais da instituição.

## 2. Histórico da utilização de ambientes virtuais de aprendizagem na UFSCar<sup>1</sup>.

Oficialmente, a UFSCar inicia a utilização de plataformas virtuais para apoio ao ensino no ano de 2002, quando a Secretaria Geral de Informática (SIn) procedeu a instalação de uma unidade de apoio computacional à educação a distância, denominado DeACED – Departamento de Apoio ao Ensino Computacional a Distância. O objetivo deste setor era o de apoiar tecnologicamente os cursos de graduação presenciais com iniciativas de Educação a Distância (EaD) na UFSCar. A equipe de apoio era composta por servidores técnico-administrativos concursados da instituição, alocados na própria SIn, todos com o cargo de analista de sistemas. Naquele momento, não havia a distinção entre os termos “Ensino a Distância” e “Educação a Distância” nos relatórios consultados, mas o serviço foi desde o início dirigido aos cursos de graduação presenciais, uma vez que a instituição não oferecia cursos na modalidade a distância, situação esta que se alterou com a adesão da UFSCar ao Sistema Universidade Aberta do Brasil<sup>2</sup> (UAB) posteriormente.

Em 2003, foi realizado um evento presencial na UFSCar, dirigido à comunidade docente, com o objetivo de discutir as alternativas existentes para EaD, suas dificuldades, bem como as diretrizes e soluções que mais interessavam à instituição. Nesse evento foi apresentado à comunidade o ambiente WebCT<sup>3</sup>, um software proprietário, e delineado

<sup>1</sup> Com base nos Relatórios Anuais de Atividades da Secretaria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (SPDI) da UFSCar, disponíveis em: [http://www.spdi.ufscar.br/documentos/relatorio\\_atividades](http://www.spdi.ufscar.br/documentos/relatorio_atividades).

<sup>2</sup> <http://uab.capes.gov.br>

<sup>3</sup> O WebCT ou *Web-based Course Tools* foi incorporado ao Blackboard em 2005





também o suporte em EaD a ser oferecido pelo recém-criado DeACED, com a implantação de um laboratório para o desenvolvimento de material didático multimídia (com filmadora, projetores etc.), bem como o treinamento e suporte aos professores para o uso da plataforma e produção de seus materiais didáticos.

Naquela fase inicial de testes, apenas alguns professores de cursos presenciais utilizaram o WebCT, criando 30 disciplinas para 900 alunos regularmente matriculados. No entanto, a opção pelo WebCT envolvia custos para a instituição e, paralelamente ao oferecimento deste suporte, o DeACED começou a pesquisar dois outros ambientes virtuais de aprendizagem, o TIDIA-Ae<sup>4</sup> (Tecnologia da Informação no Desenvolvimento da Internet Avançada - Aprendizado Eletrônico), programa desenvolvido por pesquisadores brasileiros e apoiado pela FAPESP, e o TelEduc<sup>5</sup>, desenvolvido pela UNICAMP. Estes dois ambientes também foram disponibilizados experimentalmente aos professores.

Em 2004, o DeACED procedeu a avaliação de dois outros softwares, de fonte aberta e livre, o Moodle<sup>6</sup> e o Atutor<sup>7</sup>, para adoção pela instituição. Foi feita a opção pelo Moodle e, em 2005, gradualmente todas as disciplinas criadas no WebCT foram migradas para o novo software escolhido.

Em 2006, a UFSCar fez a adesão e iniciou a implantação do Sistema Universidade Aberta do Brasil. O DeACED inicialmente apoiou a estruturação dos cinco novos cursos de graduação a distância, também pelo AVA Moodle, dando suporte às equipes contratadas para atuarem nessa nova modalidade de cursos, que até então a instituição não oferecia.

A partir de 2007, os cursos na modalidade a distância passaram a ser administrados pelas equipes do Sistema UAB-UFSCar. O DeACED permaneceu no apoio à EaD aos cursos de graduação presenciais, no oferecimento dos serviços já mencionados anteriormente: gerenciamento de servidores e administração acadêmica do Moodle de apoio ao ensino presencial, com criação de cursos e disciplinas, cadastramento de alunos e professores, situação esta que permaneceu até o final de 2014. Neste período, foram as seguintes as estatísticas anuais de salas criadas pela equipe do DeACED, indicando um intenso uso pela comunidade acadêmica, não só para disciplinas dos cursos de graduação, como também para os cursos de pós-graduação e algumas instâncias administrativas (pró-reitorias, centros, secretarias):

Tabela 1. Número total de salas criadas no Moodle pelo DeACED-SIn, por período, campus e centro.

CAMPUS	CENTRO	Até 2009	Até 2010	Até 2012	Até 2013
		NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO	NÚMERO
<b>São Carlos</b>	Centro de Educação em Ciências Humanas (CECH)	165	320	529	643

(<http://blackboard.grupoa.com.br>).

<sup>4</sup> <http://www.fapesp.br/publicacoes/relat2008.pdf>

<sup>5</sup> <http://www.teleduc.org.br>

<sup>6</sup> <https://moodle.org>

<sup>7</sup> <http://www.atutor.ca/atutor>





	Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia (CCET)	490	640	1159	1439
	Centro de Ciências Biológicas e de Saúde (CCBS)	69	105	204	224
<b>Araras</b>	Centro de Ciências Agrárias (CCA)	25	50	105	118
<b>Sorocaba</b>	Centro de Ciências e Tecnologias para a Sustentabilidade (CCTS)	250	370	724	921
<b>TOTAL</b>		<b>999</b>	<b>1485</b>	<b>2721</b>	<b>3345</b>

Fonte: Relatórios Anuais de Atividades - SPDI.

Em 2009, é criada a Secretaria Geral de Educação a Distância (SEaD), órgão de apoio acadêmico responsável pelo desenvolvimento de ações de Educação a Distância na universidade, que assumiu institucionalmente o apoio aos cursos na modalidade a distância.

Em 2014, após uma reorganização da estrutura administrativa da SIn, as funções e a nomenclatura do DeACED foram alteradas e a administração do Moodle para os cursos presenciais deixou de ser executada pelo departamento. Após tratativas entre os gestores das duas secretarias – SIn e SEaD –, a partir do segundo semestre de 2015, a Secretaria Geral de Educação a Distância passou a acumular a dupla função de administrar o AVA Moodle dos cursos na modalidade EaD<sup>8</sup> (graduação e pós-graduação *lato sensu*) e o AVA Moodle dos cursos presenciais<sup>9</sup> (graduação, pós-graduação e extensão). Ressalta-se que o Moodle destinado às disciplinas dos cursos presenciais, ao passar a ser administrado pela SEaD, foi atualizado para a versão utilizada nos cursos da modalidade EaD, isto é, houve a atualização da versão 1.9 para a 2.4.

Como parte de suas atribuições institucionais e diante desse contexto, a SEaD delineou uma equipe de trabalho composta por pedagogas, analistas de sistemas e estagiárias e passou a oferecer uma série de serviços com o objetivo de auxiliar os usuários quanto ao uso do AVA Moodle, visando a condução de práticas educativas exitosas e orientadas por abordagens teórico-metodológicas consistentes aos princípios e objetivos para o qual o AVA Moodle foi criado. Nos itens seguintes discorreremos sobre a natureza destes serviços e os resultados obtidos desde sua implantação em julho de 2015, mas antes resgataremos alguns aspectos importantes do Moodle, para orientar nossa análise.

### 3. O Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle.

Como apresentado na sessão anterior, o Moodle passou a ser utilizado na UFSCar a partir de 2005, primeiramente para os cursos presenciais e algumas iniciativas específicas

<sup>8</sup> <https://ead2.sead.ufscar.br>

<sup>9</sup> <https://ava.ead.ufscar.br>



ligadas a projetos de pesquisa, como o Portal dos Professores<sup>10</sup>, e posteriormente, em 2006, também para os cursos de graduação e pós-graduação na modalidade EaD (Sistema UAB).

Em poucas palavras, o Moodle<sup>11</sup> é uma plataforma *open source*, criada em 2001 na Austrália, para auxiliar educadores a desenvolver e gerenciar cursos on-line. O nome é um acrônimo de Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment (ambiente modular de aprendizagem dinâmica orientada a objetos). Conta com uma ampla comunidade mundial de desenvolvedores e suporte e está presente em mais de 230 países (disponível em 100 idiomas), com mais de 87 milhões de usuários<sup>12</sup>. Sua grande expansão e utilização podem ser justificadas principalmente pela flexibilidade do sistema (funcionalidades podem ser adicionadas facilmente através de módulos), além da gratuidade e portabilidade.

O sistema modular em que o Moodle foi projetado (*plug-ins*) permite que se construa e se desenvolva qualquer tipo de curso, desde os mais estruturados até os mais livres, pois existem *plug-ins* dos mais variados tipos. No entanto, as atividades colaborativas são o seu ponto forte e não pode ser deixado de lado o fato de que o design e o desenvolvimento do ambiente Moodle foram pautados por uma pedagogia sócio-construtivista (*social constructionist pedagogy*), em que são valorizados a construção e o compartilhamento de ideias e conhecimentos, em grupos sociais, de forma colaborativa (MOODLE, 2012, 2014).

O Moodle pode ser customizado e receber a identidade visual da instituição que o está utilizando. Por meio do Moodle, os professores têm a possibilidade de criar atividades individuais e coletivas, permitindo a interação com e entre os estudantes de forma síncrona e assíncrona. Além disso, os professores podem utilizar o ambiente para organizar os materiais educacionais e disponibilizar informações e orientações referentes à sua disciplina (Carvalho, 2008).

Para Mill et al. (2013), a dinamicidade de organização e reestruturação dos espaços virtuais permitida aos professores é positiva e desejável. Porém, questões técnicas devem ser consideradas:

o Moodle permite diversas configurações e demonstra extrema riqueza, flexibilidade e dinamicidade para configuração do ambiente pedagógico de cursos a distância. No entanto, a diversidade e flexibilidade dos AVA frequentemente implicam em complexidade na configuração e no gerenciamento dos espaços de ensino e aprendizagem virtuais, muitas vezes refletindo em insegurança e ausência de autonomia do docente (MILL et al., 2013, p. 235).

Diante das potencialidades do Moodle e da complexidade de sua configuração e gerenciamento, e ao mesmo tempo atenta à questão da autonomia docente, a partir de 2015 a SEaD-UFSCar propôs um conjunto de serviços de apoio aos usuários que apresentamos na sessão seguinte.

<sup>10</sup> O Portal dos Professores da UFSCar é um site dirigido para profissionais da área educacional e áreas afins. Vincula-se ao Programa de Apoio aos Educadores: Espaço de Desenvolvimento Profissional, financiado pela PROEXT/MEC/SESu, sob a responsabilidade de docentes da UFSCar. Para maiores informações, acesse o site: <http://www.portaldosprofessores.ufscar.br/>.

<sup>11</sup> <https://moodle.com/hq/>

<sup>12</sup> <https://moodle.net/stats/>





#### 4. Os serviços de apoio ao uso do Moodle oferecidos pela SEaD.

Os serviços oferecidos pela SEaD, com o objetivo de auxiliar os usuários no uso do Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle, são da seguinte natureza:

- Sistema de Criação Automatizada de Disciplinas - SisCAD

Por meio do Sistema de Criação Automatizada de Disciplinas (SisCAD)<sup>13</sup>, as salas de aula virtuais de disciplinas de graduação e pós-graduação no Moodle passaram a ser criadas de forma automatizada pelo próprio professor, a partir das informações constantes nos sistemas de controle acadêmico da instituição, a cada semestre. Para isso, o professor deve estar atribuído à disciplina nos respectivos sistemas. Esta automatização, além de agilizar a disponibilização de uma sala virtual, permitiu maior autonomia ao professor na decisão de criar ou não sua sala no Moodle, sem a necessidade de fazer uma solicitação a terceiros (no caso, a equipe de apoio).



SISTEMA DE CRIAÇÃO  
AUTOMATIZADA DE DISCIPLINAS

Disciplinas de graduação 2016/1

Displaying 1-14 of 14 results.

Código	Disciplina	Turma	Professor(es)	Status da sala no Moodle	
120103	PROJETO DE EDIFICACOES	A, B	NOME DO PROFESSOR	Não criada	CRIAR SALA CONJUNTA COM DE MAIS PROFESSORES (TURMAS A, B, C)
120103	PROJETO DE EDIFICACOES	C	NOME DO PROFESSOR	Não criada	CRIAR SALA CONJUNTA COM DE MAIS PROFESSORES (TURMAS A, B, C)
121371	TRABALHO DE CONCLUSAO DE CURSO	A	NOME DO PROFESSOR	Não criada	CRIAR SALA CONJUNTA COM DE MAIS PROFESSORES (TURMAS A, B, C, D, F, G, H, I, J, L, M, E, K)
121371	TRABALHO DE CONCLUSAO DE CURSO	B	NOME DO PROFESSOR	Não criada	CRIAR SALA CONJUNTA COM DE MAIS PROFESSORES (TURMAS A, B, C, D, F, G, H, I, J, L, M, E, K)
121371	TRABALHO DE CONCLUSAO DE CURSO	C	NOME DO PROFESSOR	Não criada	CRIAR SALA CONJUNTA COM DE MAIS PROFESSORES (TURMAS A, B, C, D, F, G, H, I, J, L, M, E, K)
121371	TRABALHO DE CONCLUSAO DE CURSO	D	NOME DO PROFESSOR	Não criada	CRIAR SALA CONJUNTA COM DE MAIS PROFESSORES (TURMAS A, B, C, D, F, G, H, I, J, L, M, E, K)
121371	TRABALHO DE CONCLUSAO DE CURSO	F	NOME DO PROFESSOR	Não criada	CRIAR SALA CONJUNTA COM DE MAIS PROFESSORES (TURMAS A, B, C, D, F, G, H, I, J, L, M, E, K)

Figura 1. Página para criação de sala pelo SisCAD.

- Sistema de Apoio Moodle - SAM

O Sistema de Apoio Moodle (SAM)<sup>14</sup> é um serviço de apoio técnico que se destina a atender demandas específicas e orientar os usuários em procedimentos referentes à

<sup>13</sup> <https://ava.ead.ufscar.br/siscad>

<sup>14</sup> <https://ava.ead.ufscar.br/atendimento>





Plataforma Moodle (criação de disciplina, acesso, dúvidas técnicas e pedagógicas, cadastro de usuários etc.). Também por meio desse serviço é possível o agendamento de atendimentos presenciais para professores, bem como solicitar orientações sobre planejamento pedagógico e acompanhamento e avaliação dos alunos. Este serviço tornou mais rápida a solução das demandas enviadas pelos usuários, porque é monitorado em período integral (8-18h), de segunda a sexta-feira. O registro dos atendimentos efetuados pelo sistema permite à equipe adotar medidas mais eficientes para melhoria do próprio serviço.



### Sistema de Apoio Moodle

Entrar com o número de CPF sem . e - e a senha do ProGradWeb

Nome de usuário

Senha

Recordar os meus dados neste computador

Figura 2. Página inicial do SAM.

- FAQ

A FAQ<sup>15</sup>, ou material de “Perguntas frequentes”, foi criada com o objetivo de responder às dúvidas mais comuns em relação à utilização do Moodle, a partir dos seguintes perfis de usuário: professor, aluno e monitor/estagiário PESCD<sup>16</sup>.



### Sistema de Apoio Moodle

#### FAQ – AVA – UFSCar

Início **Professor** Monitor/PESCD Aluno



#### Acesso ao Moodle e à sala de aula virtual

Não consigo acessar o Moodle.

Não consigo localizar minha disciplina/curso na página inicial do Moodle.

Meus alunos não conseguem acessar o Moodle.

Meus alunos acessam o Moodle, mas não conseguem acessar a sala de aula virtual da minha disciplina.

Caso não encontre o esclarecimento desejado, encaminhe sua questão para [Sistema de Apoio Moodle – SAM](#).

Figura 3. Página da FAQ.

<sup>15</sup> <https://ava.ead.ufscar.br/atendimento/faq>

<sup>16</sup> PESCD é um Programa de Estágio Supervisionado de Capacitação Docente destinado a aprimorar a formação de discentes de Pós-Graduação, oferecendo-lhes adequada preparação pedagógica, através de estágio supervisionado em atividades didáticas de graduação.





- Sala de Tutoriais do Moodle

A Sala de Tutoriais do Moodle<sup>17</sup> é uma sala aberta no AVA, com auto-inscrição e que contém materiais de apoio aos usuários com passo-a-passo sobre como utilizar os diversos recursos e atividades do Moodle.



Figura 4. Tópico “Apresentação” da Sala de Tutoriais do Moodle.

- Sala Portfólio de Atividades e Recursos do Moodle

A Sala Portfólio de Atividades e Recursos do Moodle<sup>18</sup> também é uma sala aberta que apresenta atividades e recursos já configurados nas diversas opções do AVA. O objetivo é compartilhar algumas possibilidades de uso, sem esgotar a criatividade e a versatilidade com que cada professor utiliza suas salas de aula virtuais.



Figura 5. Tópico “Início” da Sala Portfólio de Atividades e Recursos do Moodle.

<sup>17</sup> <https://ava.ead.ufscar.br/course/view.php?id=8>

<sup>18</sup> <https://ava.ead.ufscar.br/course/view.php?id=707>



- Atendimento presencial individualizado

O atendimento presencial individualizado ocorre na sede da Secretaria Geral de Educação a Distância (SEaD), campus São Carlos, sendo necessário que o professor faça o agendamento pelo Sistema de Apoio Moodle (SAM), e-mail ou por telefone.

Neste atendimento são resolvidas e/ou encaminhadas questões técnicas e pedagógicas que o professor apresenta sobre o uso do Moodle, de forma particularizada. Alunos de graduação e pós-graduação também procuram por esse serviço em casos de dificuldades de navegação e acesso ao Moodle.

- Oficinas e módulos de formação

A SEaD organizou, no segundo semestre de 2015, oficinas de introdução à edição do Moodle 2.4 nos campi de São Carlos, Sorocaba e Araras. A oferta dessas oficinas indicou a necessidade de novas formações para professores com diferentes graus de proficiência no Moodle e com temas específicos, além de um calendário diferenciado de ofertas.

A partir disso, no primeiro semestre de 2016 a SEaD ofertou oficinas sobre as diferentes atividades do Moodle no campus de São Carlos. Foram programadas e executadas nove oficinas, com duas horas de duração, cada qual com uma ou mais atividades do Moodle 2.4 como tema principal.

A SEaD também oferece regularmente módulos de formação a distância<sup>19</sup>, desenvolvidos no Moodle e voltados aos professores que atuam nos cursos da modalidade EaD ou que utilizam o ambiente virtual como apoio às suas disciplinas presenciais. Atualmente, estão sendo oferecidos módulos com os seguintes conteúdos: Introdução ao Moodle, Planejamento de Ensino e Avaliação e Acompanhamento do aluno, Mídias e Acessibilidade.

## 5. Salas criadas no Moodle nos semestres 2015/2 e 2016/1, para os cursos de graduação: resultados e discussões.

Perfaz dois semestres acadêmicos (2015/2 e 2016/1) o período em que a SEaD passou a administrar o Moodle como apoio aos cursos presenciais. Neste período foram criadas 1245 salas de aula virtuais para as disciplinas de graduação, distribuídas por todos os centros acadêmicos da instituição, conforme apresentado na Tabela 2.

Tabela 2. Número de salas de graduação criadas no Moodle, por campus e centro.

CAMPUS	CENTRO	2015/2		2016/1	
		NÚMERO	TOTAL	NÚMERO	TOTAL

<sup>19</sup> Outras informações sobre os módulos de formação estão disponíveis em: <http://codap.sead.ufscar.br>.



<b>São Carlos</b>	Centro de Educação em Ciências Humanas (CECH)	70	418	60	433
	Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia (CCET)	311		332	
	Centro de Ciências Biológicas e de Saúde (CCBS)	37		41	
<b>Araras</b>	Centro de Ciências Agrárias (CCA)	24		21	
<b>Sorocaba</b>	Centro de Ciências e Tecnologias para a Sustentabilidade (CCTS)	31	171	24	167
	Centro de Ciências em Gestão e Tecnologia (CCGT)	78		83	
	Centro de Ciências Humanas e Biológicas (CCHB)	62		60	
<b>Lagoa do Sino</b>	Centro de Ciências da Natureza (CCN)	12		10	
<b>TOTAL</b>		<b>625</b>		<b>631</b>	

Fonte: Autoria própria.

Observa-se que o total de salas virtuais criadas se equipara nos dois períodos, com ligeiro aumento no 1º semestre de 2016, possivelmente em função de uma maior divulgação realizada nos meios de comunicação da instituição. Pode-se observar também que há grande interesse dos professores do Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas em utilizar o Moodle como apoio a suas disciplinas, uma vez que a este centro pertencem aproximadamente 51% das salas de aula virtuais criadas. Cabe destacar que desde o início da implantação do Moodle pelo DeACED, o CCET sempre esteve à frente dos demais centros em número de salas criadas.

Visando conhecer um pouco melhor os professores que utilizam o Moodle, bem como o uso que estão fazendo do AVA, em outubro de 2015 a SEaD enviou um questionário aos docentes da instituição que criaram salas de aula virtuais no Moodle administrado pela SEaD até aquela data. O questionário foi enviado a 324 docentes, dos quais 115 responderam, correspondendo a 35% do total (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS, 2015).

A Tabela 3 apresenta a experiência prévia dos professores como usuários do Moodle. Os dados revelam que a grande maioria dos respondentes (91%) já tinha experiência anterior como professor no Moodle.

Tabela 3. Experiência anterior dos docentes como usuários do Moodle.

Você já teve experiência anterior como usuário do Moodle? (Selecione mais de uma opção, se



necessário)		
Opções	Total de Respostas	Porcentagem (n=115)
Sim, como professor	105	91,3
Sim, como aluno	20	17,4
Sim, como tutor	10	8,7
Não, esta é a minha primeira experiência com o Moodle	8	7,0

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS, 2015.

Quando perguntados sobre seu grau de proficiência em relação à edição do Moodle, 44,4% dos professores se consideraram proficientes ou muito proficientes. A distribuição das respostas a essa questão pode ser conferida na Tabela 4.

Tabela 4. Grau de proficiência dos docentes em relação à edição do Moodle.

Avalie o seu grau de proficiência em relação à edição do Moodle, de acordo com a escala abaixo:		
Opções	Total de Respostas	Porcentagem (n=115)
Muito proficiente	8	7,0
Proficiente	43	37,4
Medianamente proficiente	47	40,9
Pouco proficiente	14	12,2
Nada proficiente	1	0,9
Não sei avaliar	2	1,5

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS, 2015.

No questionário, perguntou-se ainda que tipo de uso o professor estava fazendo do Moodle. Foram dadas as seguintes opções: a) disponibilização de materiais de estudo, b) proposição de atividades, c) canal de comunicação e interação entre você e os alunos, d) canal de interação entre os alunos. As respostas foram sistematizadas na Tabela 5.

Tabela 5. Uso do Moodle realizado pelos docentes.

Uso do Moodle (combinações de uso) - em %	
Disponibilização de materiais de estudo + Proposição de atividades + Canal de comunicação e interação entre você e os alunos	39,3



Disponibilização de materiais de estudo + Proposição de atividades + Canal de comunicação e interação entre você e os alunos + Canal de interação entre os alunos	18,7
Disponibilização de materiais de estudo + Canal de comunicação e interação entre você e os alunos	17,6
Disponibilização de materiais de estudo + Proposição de atividades	12,7
Disponibilização de materiais de estudo	8,8
Outras combinações	2,9

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS, 2015.

Observa-se que 70,7% dos professores que disponibilizaram materiais de estudo também propuseram atividades. Destaca-se também o uso do Moodle como canal de comunicação do professor com os alunos e destes entre si. A utilização apenas para disponibilização de materiais de estudo (uso como repositório) ficou restrita a apenas 8,8% dos docentes.

Diante desses números, pode-se concluir que os professores estão se apropriando cada vez mais das possibilidades de uso do Moodle, não se mantendo restritos à disponibilização de arquivos. Conforme afirma Carvalho (2008, p. 117),

Os LMS vêm proporcionar um apoio ao processo de ensino-aprendizagem, não só para acesso aos conteúdos mas sobretudo para facilitar a interação professor-alunos e nos trabalhos em grupo, a interação online entre os elementos do grupo, dando continuidade ao trabalho presencial.

Para dar suporte ao trabalho do professor e aos usuários do Moodle em geral, a SEaD recebe a maior parte das demandas por meio do Sistema de Apoio Moodle (SAM). Nas tabelas a seguir, indicamos os números de atendimentos realizados via sistema durante o segundo semestre de 2015 e primeiro semestre de 2016, organizados por categorias.

Tabela 6. Número de atendimentos registrados no SAM, no 2º semestre de 2015, por categoria.

CATEGORIAS		Nº
<b>PROFESSOR</b>	Cadastro de usuário(s) na disciplina	425
	Dúvidas sobre configurações gerais da disciplina	46
	Dúvidas sobre criação e edição de atividades e/ou recursos	45
	Solicitação de salas para diversas finalidades (caso não esteja no SIGA, ProPGWeb ou ProExWeb)	38
	Dúvidas sobre backup de disciplina	19



	Dúvidas sobre configuração de notas	4
	Orientações sobre finalização e avaliação da disciplina	4
	Orientações sobre planejamento pedagógico	2
	Orientações sobre acompanhamento e avaliação dos alunos	1
<b>ALUNO</b>	Dificuldades com a utilização de recursos e atividades	38
	Dúvidas gerais sobre o ambiente Moodle	22
<b>GERAL</b>	Dificuldades no acesso ao ambiente	53
	Outros	40
<b>TOTAL</b>		<b>737</b>

Fonte: Autoria própria

Tabela 7. Número de atendimentos registrados no SAM, no 1º semestre de 2016, por categoria.

<b>CATEGORIAS</b>		<b>Nº</b>
<b>PROFESSOR</b>	Cadastro de usuário(s) na disciplina	235
	Solicitação de salas para diversas finalidades (caso não esteja no SIGA, ProPGWeb ou ProExWeb)	34
	Dúvidas sobre configurações gerais da disciplina	17
	Dúvidas sobre criação e edição de atividades e/ou recursos	13
	Dúvidas sobre backup de disciplina	12
	Dúvidas sobre configuração de notas	2
	Orientações sobre planejamento pedagógico	1
<b>ALUNO</b>	Dificuldades com a utilização de recursos e atividades	38
	Dúvidas gerais sobre o ambiente Moodle	15
<b>GERAL</b>	Outros	46
	Dificuldades no acesso ao ambiente	38
<b>TOTAL</b>		<b>451</b>

Fonte: Autoria própria



Apesar do número de salas criadas ser proporcional entre os semestres, o número de solicitações por meio do SAM diminuiu significativamente de um semestre para outro. Pode-se considerar que isso ocorreu devido às medidas adotadas pela SEaD para o primeiro semestre de 2016, como a construção da FAQ, o cadastro dos usuários realizado periodicamente pelo administrador do sistema e a criação da Sala Portfólio.

Um aspecto importante a ser discutido é a baixa procura pelo serviço de "orientações ao planejamento pedagógico no AVA". Vários estudos apontam a lacuna na formação e preparação do professor universitário para o exercício de ensinar (FERENC; MIZUKAMI, 2005; PIMENTA; ANASTASIOU, 2002).

Ainda que na instituição o quadro de docentes seja composto por profissionais de reconhecido mérito acadêmico, com uma trajetória de estudos e produção científica significativa em suas áreas de conhecimento, não é incomum o predomínio do "despreparo e até um desconhecimento científico do que seja o processo de ensino e de aprendizagem, pelo qual passam a ser responsáveis a partir do instante em que ingressam na sala de aula" (PIMENTA; ANASTASIOU, 2002, p. 37).

A formação para a docência neste grau de ensino, quando ocorre, restringe-se "a uma disciplina de Metodologia do Ensino Superior, nos momentos da pós-graduação, com carga horária média de 60 horas" (ANASTASIOU apud FERENC; MIZUKAMI, 2005, p. 4) ou então pela participação, como pós-graduando, em Programas PESCD<sup>20</sup>.

A atuação do professor universitário no planejamento pedagógico de uma disciplina sob sua responsabilidade usualmente consiste em dar andamento às ementas já estabelecidas no Projeto Pedagógico do Curso, da forma como bem entender, isoladamente, sem interlocuções com os demais professores e/ou coordenação do curso. Desta forma, mesmo que o professor tenha a sua disposição um serviço de apoio para o planejamento pedagógico de sua disciplina, parece-lhe estranho e incomum realizar este planejamento com o apoio de terceiros, o que justifica a baixa procura indicada nas Tabelas 6 e 7.

## 6. Considerações finais.

Foi objetivo deste trabalho apresentar a experiência da UFSCar na implantação de serviços institucionais de apoio ao uso de Ambientes Virtuais de Aprendizagem nos cursos de graduação presenciais. Desde 2002 a universidade passou a contar com um setor responsável por apoiar tecnologicamente os cursos de graduação presenciais com iniciativas de Educação a Distância, disponibilizando ambientes virtuais de aprendizagem para uso da comunidade acadêmica. A Secretaria Geral de Educação a Distância assumiu a administração do AVA Moodle no segundo semestre de 2015, disponibilizando uma equipe composta por pedagogas, analistas de sistemas e estagiárias para oferecer uma série de serviços adicionais de apoio aos docentes, alunos e servidores técnico-administrativos<sup>21</sup>:

- Sistema de Criação Automatizada de Disciplinas;
- Sistema de Apoio Moodle;

<sup>20</sup> Ver nota 16.

<sup>21</sup> Atualmente a UFSCar conta com um quadro composto por 1.206 docentes, 18.281 alunos matriculados, 1.016 técnico-administrativos. Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS, 2016.





- FAQ;
- Sala de Tutoriais do Moodle;
- Sala Portfólio de Atividades e Recursos do Moodle;
- Atendimento presencial individualizado;
- Oficinas e módulos de formação.

É importante salientar que, institucionalmente, consta como um dos objetivos da SEaD promover a ampliação do uso do Moodle nos cursos presenciais, buscando práticas pedagógicas que favoreçam o engajamento dos estudantes em seus processos de aprendizagem. Ao assumir a administração do Moodle, o apoio meramente técnico na criação e suporte às disciplinas dos cursos presenciais tornou-se insuficiente e não condizente ao objetivo delineado para o setor. A composição da equipe de apoio ao Moodle formada também por pedagogas tem condições de orientar os professores no planejamento pedagógico do AVA, de forma a criar salas virtuais em que os componentes didáticos (conteúdo programático, objetivos específicos, atividades, materiais de estudo e critérios de avaliação) se alinhem com o uso de todos os seus recursos e atividades, de forma coerente aos princípios e objetivos para o qual o Moodle foi desenvolvido, ou seja, utilizando-o de forma colaborativa e significativa.

Esse é um dos desafios ao disponibilizar ambientes virtuais de aprendizagem para uso dos professores e vai ao encontro do que Mill et al. (2013, p. 236) observam ao considerar que

o maior desafio está no alinhamento dos objetivos de aprendizagem com as atividades teóricas e práticas propostas, buscando diversificar dinâmicas e práticas pedagógicas, empregando adequadamente as ferramentas e recursos tecnológicos disponíveis para promover processos de aprendizagem colaborativa e significativa. Em resumo, quanto maior a dinamicidade e a complexidade do AVA, maiores as chances de limitação do exercício docente.

Embora Mill et al. (2013) apontem que há limitação do exercício docente quando há uma maior dinamicidade e complexidade do AVA, estas questões não podem ser caracterizadas como fatores que impeçam o bom uso pedagógico do Moodle. Os serviços oferecidos pela SEaD possibilitam que os docentes conheçam e se apropriem de novas práticas educativas no Moodle, expandindo também as possibilidades de interação entre professor e estudantes para além da sala de aula convencional.

Nesse sentido, a SEaD tem a expectativa de ampliar o número de professores que utilizam o Moodle como ferramenta de apoio a suas disciplinas no ensino presencial, difundindo práticas pedagógicas que procurem integrar cada vez mais os momentos presenciais e a distância, considerando os princípios de criação do AVA que vem sendo utilizado e a diversidade da composição da nova equipe de apoio técnico e pedagógico.

## 7. Referências.

ALMEIDA, M. E. B. Tecnologia e educação a distância: abordagens e contribuições dos ambientes digitais e interativos de aprendizagem. In: REUNIÃO ANUAL DA ANPED, 26., 2003,





Poços de Caldas. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPED, 2003. Disponível em: <[http://26reuniao.anped.org.br/?\\_ga=1.28573503.241585728.1464714125](http://26reuniao.anped.org.br/?_ga=1.28573503.241585728.1464714125)>. Acesso em: 31 maio 2016.

CARVALHO, A. A. A. Os LMS no apoio ao ensino presencial: dos conteúdos às interações. **Revista Portuguesa de Pedagogia**, v. 42, n. 2, p. 101-122, 2008. Disponível em: <<http://iduc.uc.pt/index.php/rppedagogia/article/download/1239/687>>. Acesso em: 01 jun. 2016.

FERENC, A. V. F.; MIZUKAMI, M. da G. N. Formação de professores, docência universitária e o aprender a ensinar. In: CONGRESSO ESTADUAL PAULISTA SOBRE FORMAÇÃO DE EDUCADORES, 8., 2005, Águas de Lindóia. **Anais...** São Paulo: UNESP, Pró-Reitoria de Graduação, 2005. Disponível em: <<http://www.unesp.br/prograd/e-book%20viii%20cepfe/LinksArquivos/10eixo.pdf>>. Acesso em: 03 jun. 2016.

MILL, D. et al. Prática polidocente em ambientes virtuais de aprendizagem: reflexões sobre questões pedagógicas, didáticas e de organização sociotécnica. In: MACIEL, C. (Org.). **Educação a distância: ambientes virtuais de aprendizagem**. Cuiabá: EdUFMT, 2013. p. 219-259.

MOODLE. **Pedagogy**. 2014. Disponível em: <<https://docs.moodle.org/31/en/Pedagogy>>. Acesso em: 03 jun. 2016.

MOODLE. **Philosophy**. 2012. Disponível em: <<https://docs.moodle.org/31/en/Philosophy>>. Acesso em: 03 jun. 2016.

PEREIRA, A. T. C. **Ambientes virtuais de aprendizagem em diferentes contextos**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2007.

PIMENTA, S. G.; ANASTASIOU, L. das G. C. **Docência no ensino superior**. São Paulo: Cortez, 2002.

SCHLEMMER, E. Metodologias para educação a distância no contexto da formação de comunidades virtuais de aprendizagem. In: BARBOSA, R. M. (Org.). **Ambientes virtuais de aprendizagem**. Porto Alegre: Artmed, 2005. p. 29-49.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS. Secretaria Geral de Educação a Distância. **Relatório interno - Moodle de apoio ao presencial: avaliação dos serviços da SEaD**. São Carlos, 2015. 21 p.

\_\_\_\_\_. Secretaria Geral de Planejamento e Desenvolvimento Institucionais. **Relatórios Anuais de Atividades**. São Carlos. Disponíveis em: <[http://www.spdi.ufscar.br/documentos/relatorio\\_atividades](http://www.spdi.ufscar.br/documentos/relatorio_atividades)>. Acesso em: 02 jun. 2016.

