

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DO SUPPORTO DE APOIO TÉCNICO ÀS TECNOLOGIAS RELACIONADAS AO ENSINO DA PRPG- USP

10 DE AGOSTO DE 2021

EQUIPE HELPTEC/PRPG/USP

Coordenador: Nelson A. Caetano

Pró-reitor: Dr. Carlos G. Carlotti



USP

Pró-Reitoria de Pós-Graduação
Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

PROJETO HELPTEC	3
A. ATENDIMENTOS REALIZADOS.....	4
B. MÉTRICAS DOS ATENDIMENTOS	5
1. Vínculo institucional do solicitante	5
2. Canal de atendimento.....	5
3. Conclusão dos atendimentos	6
4. Plataforma motivo para o contato	6
C. MÉTRICAS DOS ATENDIMENTOS PARA AS PLATAFORMAS	7
1. e-Disciplinas.....	7
2. Google Classroom	8
3. Moodle Extensão	8
4. Google Meet	9
5. Conferência Web.....	9
D. OUTRAS ATIVIDADES REALIZADAS PELOS MONITORES	10
1. Workshop	10
2. Tutoriais.....	11
3. Atendimentos especiais	11
E. ATIVIDADES FUTURAS E EM DESENVOLVIMENTO	12
1. Novos tutorias.....	12
2. Workshop 2021.2	12

PROJETO HELPTEC

O Projeto HELPTEC nasceu de uma demanda crescente dos docentes de nossa Unidade (FFLCH) para a utilização das plataformas virtuais, no sentido de auxiliá-los nas atividades didáticas.

Monitores da PRO-ALUNO foram treinados para dar suporte aos membros da Comunidade da FFLCH sobre: Google Meet, Google Classroom, Conference Web - RNP e e-Disciplinas (Moodle).

“A Pró-Reitoria de Pós-Graduação da Universidade de São Paulo (PRPG-USP) solicitou uma breve apresentação do projeto e decidiu aplicar o mesmo para toda Universidade, mantendo a supervisão dos monitores (que agora são alunos de pós-graduação) sobre a nossa responsabilidade.”

O atendimento dos monitores está em atividade desde o dia 16/11/2020 com atendimento diário de segunda-feira a sexta-feira entre as 08:00-12:00 horas e 14:00-18:00 horas, com suporte via Google Meet e E-mail institucional.

Monitores do projeto:

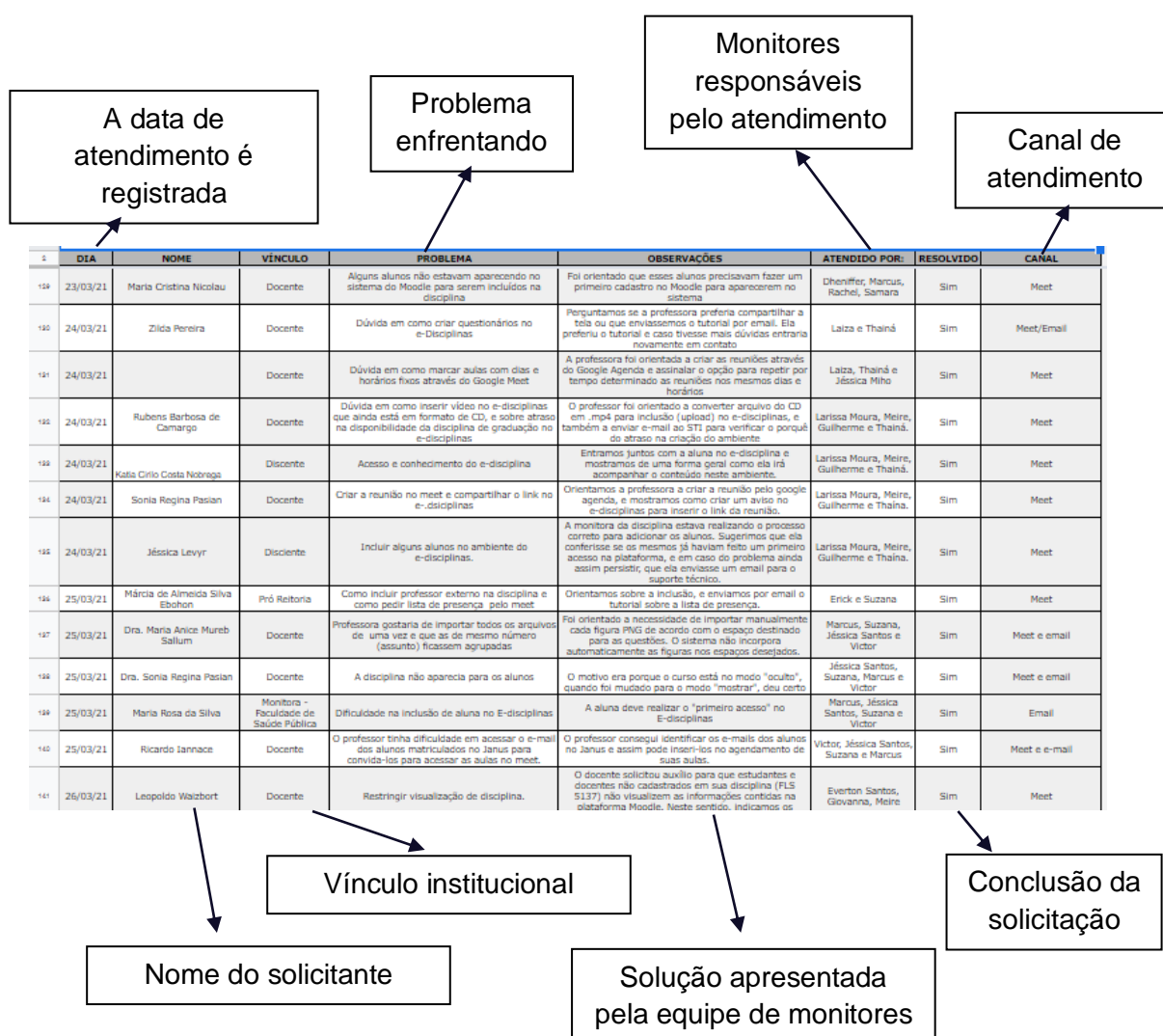
Carla Cristina de Jesus*	Gleyson Borges Castro	Meire Gallo Rosenberg
Cristiane de Oliveira F. Rodrigues*	Guilherme de Castro Barraviera	Nicolas Rosalem
Daniel Garcia Ribeiro*	Jéssica Costa dos Santos	Rachel Sordi Relvas
Dheniffer Caroline Araújo Pessoa	Jéssica Miho T. Sakaguchi*	Sabrina de Oliveira Anício
Erick Pereira Cerqueira*	Laiza Cabral de Faria	Samara Oliveira M. da Silva
Everton da Silva Santos	Larissa Bretas Moura	Suzana Rita da Costa
Giovanna Sciencia da Silva	Leandro da Silva Presenza	Thainá Cortez Silva
Gláucia Lopes dos Santos	Marcus Vinicius Bellizzi	Victor Gabriel Rico Sadano

**Monitores que se desligaram do projeto.*

A. ATENDIMENTOS REALIZADOS

Durante os 10 meses de atividade do projeto no período de 16/11/2020 a 09/08/2021, foram realizados 442 atendimentos a professores, monitores e demais funcionários da Universidade de São Paulo. O objetivo do projeto é fornecer um atendimento rápido e eficaz sobre as dúvidas e dificuldades vivenciadas na utilização de tecnologias relacionadas ao ensino. Esse atendimento é essencial devido à inesperada necessidade de adequação das atividades educacionais não presenciais, em decorrência do cumprimento do distanciamento social necessário para controle da COVID-19. Com evidenciada dificuldade de muitos professores com as tecnologias da informação, plataformas on-line e informática básica, o projeto tem sido um grande aliado na continuidade do ensino na maior universidade do país.

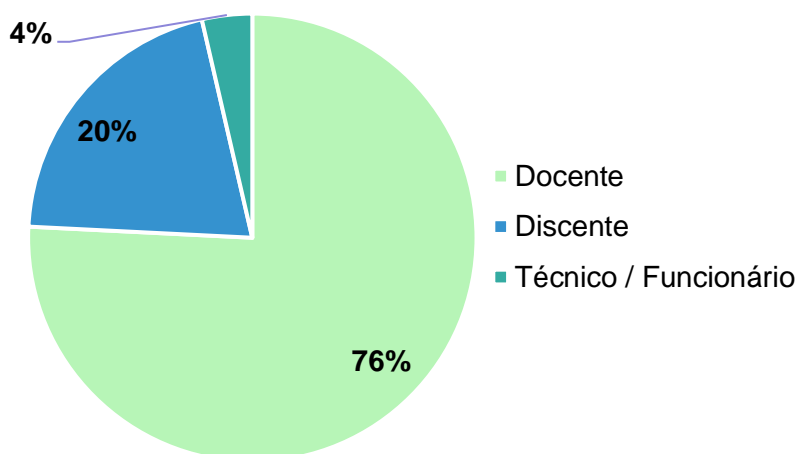
Os atendimentos realizados são registrados. Dessa forma é possível além de manter o registro, facilitar o andamento da solicitação entre as equipes de atendimento.



B. MÉTRICAS DOS ATENDIMENTOS

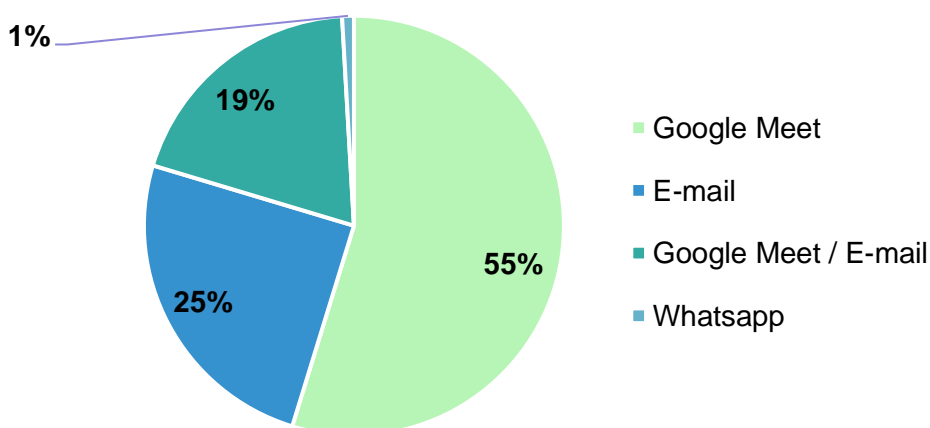
1. Vínculo institucional do solicitante

Para dar início aos atendimentos, coletamos o vínculo institucional dos 442 atendimentos realizados. A maioria é representada por docentes, com 76% dos atendimentos realizados, seguido de discentes (Pós-doc, Pós-graduação e Graduação) e técnicos e funcionários.



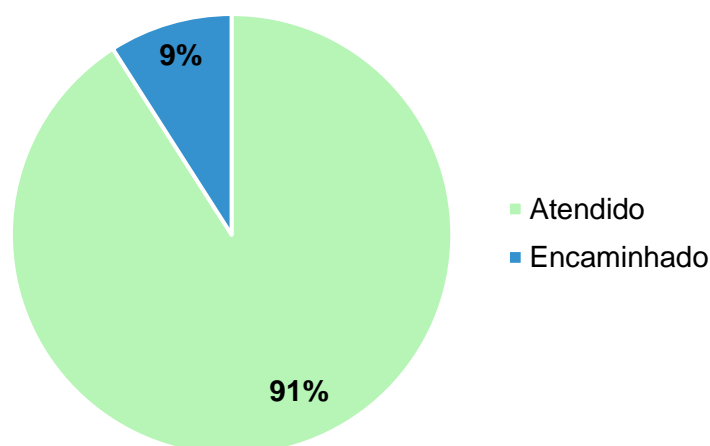
2. Canal de atendimento

Os monitores atendem diariamente de segunda-feira a sexta-feira entre as 08:00-12:00 horas e 14:00-18:00 horas, com suporte via Google Meet e E-mail institucional. Sempre que possível, é realizado o atendimento em outras plataformas que facilitem o suporte necessário. 55% dos atendimentos são realizados de forma síncrona pelo Google Meet, seguido de atendimentos via E-mail.



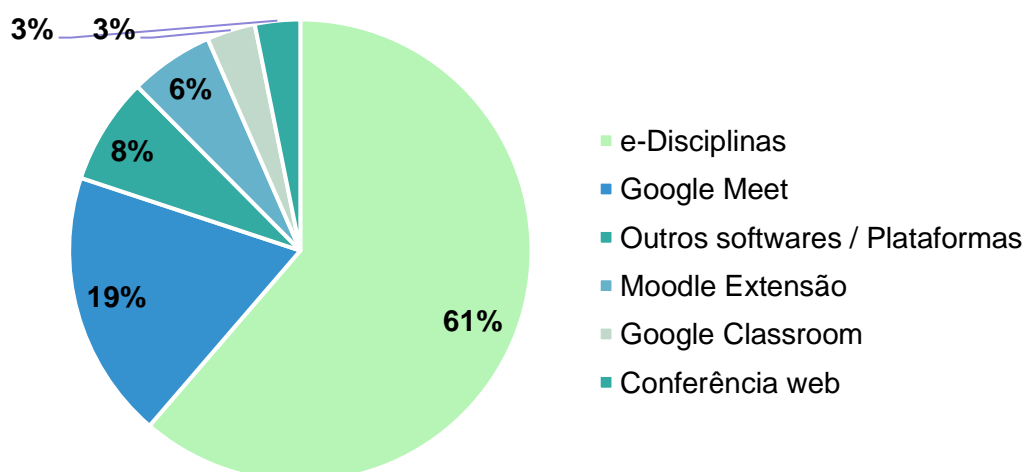
3. Conclusão dos atendimentos

Na maioria dos atendimentos, a conclusão do suporte é imediata (dentro de alguns minutos). Entretanto, outras solicitações não são possíveis de serem resolvidas pelas equipes por motivos técnicos. 91% das solicitações foram resolvidas pelos monitores e apenas 9% redirecionadas para outros setores, como o suporte do STI-USP.



4. Plataforma motivo para o contato

Os docentes, monitores e demais funcionários encontram dificuldade diárias nas principais plataformas, sendo o e-Disciplinas o maior responsável pelos atendimentos. A plataforma Moodle disponibiliza de uma gama de recursos, entretanto, o layout não é de fácil adaptação para os professores que tem pouca familiaridade e necessitam de um suporte recorrente para utilizar bem os recursos. Com 61% das solicitações de suporte o e-Disciplinas é seguido pelo Google Meet com 19%, sendo essa a principal plataforma utilizada para realização de aulas ao vivo (síncronas).



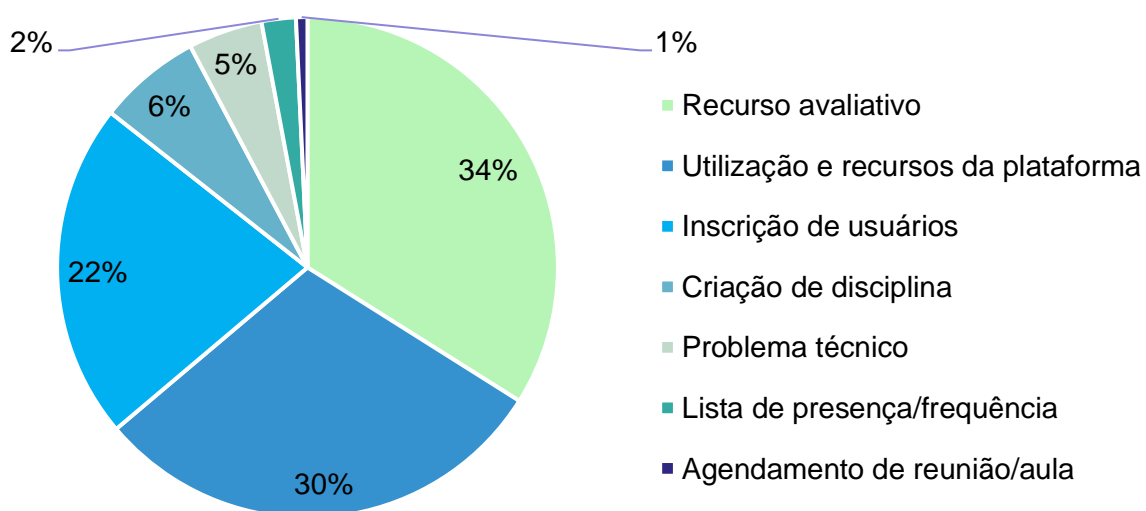
C. MÉTRICAS DOS ATENDIMENTOS PARA AS PLATAFORMAS

Como apresentado no item anterior, os atendimentos foram centralizados em 4 principais plataformas, sendo elas: Conferência Web, e-Disciplinas, Google Classroom e Moodle Extensão. Alguns outros softwares e plataformas foram atendidas pelo suporte, softwares de edição de texto, Word, conversão de textos, editores de vídeos e outras plataformas como Google Forms e Google Drive.

Para melhor compressão dos atendimentos e das principais dificuldade vivenciada pelos docentes, monitores e demais funcionários, os motivos de contato foram combinados por plataforma, como descrito a seguir.

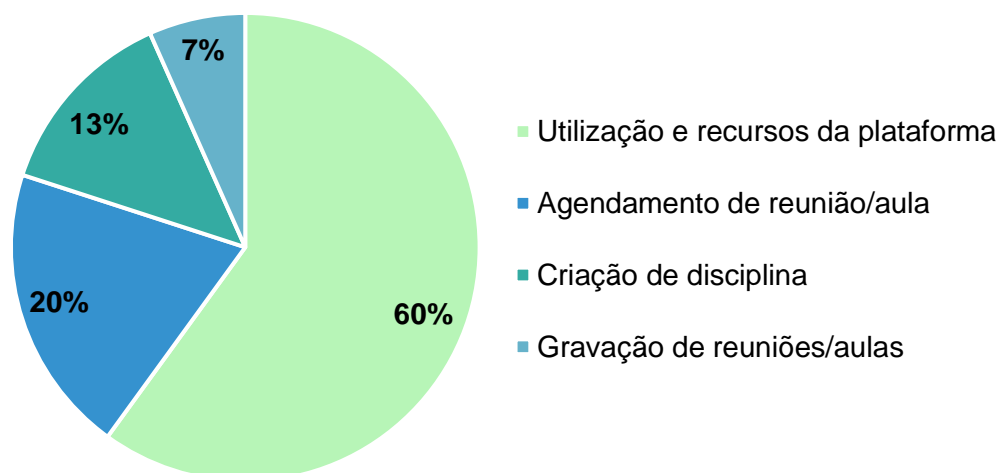
1. e-Disciplinas

O portal e-Disciplinas USP é a principal plataforma de gerenciamento de recursos relacionado ao ensino dentro da instituição. A plataforma conta com o software Moodle "*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*", sendo um dos maiores ambientes virtuais de aprendizagem do mundo. Apesar de amplamente utilizado, o portal apresenta uma interface que requer um breve conhecimento e familiaridade com recursos de tecnologia da informação, sendo essa a maior dificuldade apontada nos atendimentos, como o acesso aos recursos da plataforma, principalmente os instrumentos avaliativos.



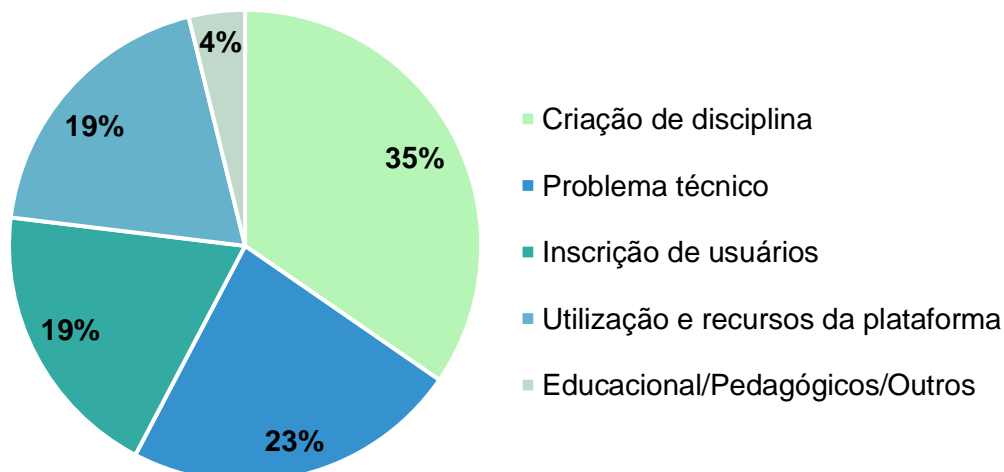
2. Google Classroom

A plataforma Google Classroom é uma alternativa ao portal e-Disciplinas. Possui uma interface intuitiva, onde é possível gerenciar arquivos, incluir tarefas e atividades avaliativas. A maior dificuldade relacionada à esta plataforma foi sobre a utilização de seus recursos, a integração com Google Meet e inclusão de tarefas.



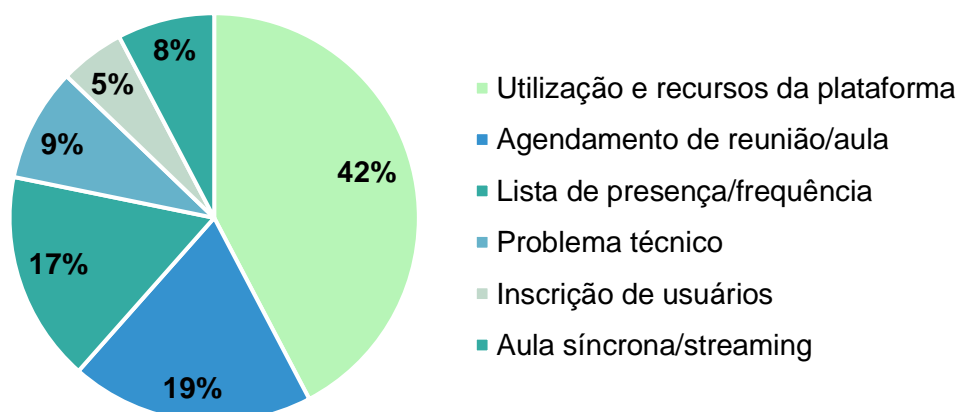
3. Moodle Extensão

O portal Moodle Extensão leva o nome do software Moodle "*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*" pois utiliza da mesma interface, sendo esse portal utilizado para cursos de curta duração e para alunos (regulares, especiais e externos). A maioria das recorrências de atendimento para essa plataforma foi a criação de turmas de cursos de extensão, seguidas de problemas técnicos como dificuldade de login por parte dos alunos.



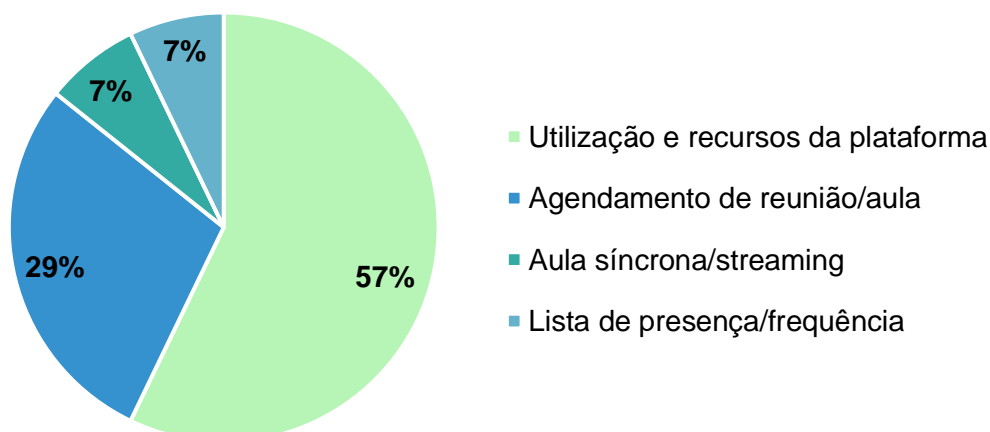
4. Google Meet

O Google Meet é um aplicativo de videoconferências que faz parte do pacote G-suíte, sendo o mais utilizado dentro da instituição para aulas síncronas. O aplicativo também é utilizado para defesas de TCCs, dissertações, teses e demais reuniões institucionais. A plataforma dispõe de uma interface intuitiva e de grande compatibilidade com diversos sistemas. As dificuldades mais recorrentes foram informações adicionais sobre a utilização da plataforma, suporte para vínculo com o Google Agenda e gravação das reuniões.



5. Conferência Web

A Conferencia Web é uma plataforma disponibilizada pela Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) que tem como intuito o serviço de compartilhamento de mídias digitais e videoconferências. A plataforma, apesar de apresentar mais funcionalidades, não tem uma interface tão intuitiva quanto a do Google Meet. As dificuldades mais recorrentes foram informações adicionais sobre a utilização da plataforma e a integração no agendamento de reuniões/aulas.



D. OUTRAS ATIVIDADES REALIZADAS PELOS MONITORES

1. Workshop

Foi realizado durante os dias 30 e 31 de março de 2021, com o apoio da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, o Workshop HELPTEC, evento que teve como objetivo a divulgação do suporte prestado aos docentes às plataformas digitais mais utilizadas no período de pandemia, dando a oportunidade que interessados(as) obtivessem o conhecimento básico para utilizá-las.

O evento foi gravado e está disponível pelo link: https://sti.fflch.usp.br/helptec/workshop_2021.

Workshop - HelpTec - 2021



30/03/2021



31/03/2021

Apoio Didático PRPG 

1. Tutoriais Disponíveis
<http://sti.fflch.br/helptec/tutoriais>

2. Workshop HelpTec
link: http://sti.fflch.usp.br/helptec/workshop_2021

Dia 30/03/2020
09:50 Abertura
10:00 Google Meet
10:15 Conference Web RNP
10:30 Google Classroom
10:45 e-Disciplinas (noções básicas)

Dia 31/03/2021
10:00 Processo Seletivo não Presencial na PG - Plataforma Curso de Extensão e Cultura (Moodle) ou Drupal

3. Salas Help Desk diárias para dúvidas
(8h às 12h e 14h às 18h até agosto de 2021)
atendimento on-line

Sala 1 - <https://meet.google.com/gxw-sdfz-iex>
Sala 2 - <https://meet.google.com/tpj-fsmk-tfw>













Evento on-line e gratuito. Não é necessário fazer inscrição.
www.prrg.usp.br

2. Tutoriais

Com objetivo de otimizar os atendimentos foram disponibilizados tutoriais com as dúvidas mais recorrentes nos atendimentos. Foram criados 20 tutoriais pelos monitores estando esses acessíveis pelo link: <https://sti.fflch.usp.br/helptec/tutoriais>.

Tutoriais

Estamos disponibilizando todo material produzido/pesquisado por nossos monitores.

 Como fazer upload de arquivos	 Criar sala no Google Agenda	 Compartilhar conteúdo com Áudio	 Apresentação de Slides
 Enquete Pergunta / Resposta	 - DISCIPLINAS Apoio às Disciplinas Criando Ambiente da Disciplina	 - DISCIPLINAS Apoio às Disciplinas Alterando Lay-out do Ambiente	 - DISCIPLINAS Apoio às Disciplinas Atribuindo Pesos de Notas
 - DISCIPLINAS Apoio às Disciplinas Criando um Banco de Questões	 - DISCIPLINAS Apoio às Disciplinas Atividade - Lista de Presença	 - DISCIPLINAS Apoio às Disciplinas Incluindo Tarefas	 - DISCIPLINAS Apoio às Disciplinas Limitando o Tempo - Provas e Atividades

3. Atendimentos especiais

Em razão da boa reputação do suporte prestado pela equipe de monitores do HELPTEC, essa foi convidada para participar do desenvolvimento do processo seletivo online de ingresso ao programa de pós-graduação em Direito, juntamente ao suporte de tecnologia da Faculdade de Direito de Ribeirão Preto (FDRP-USP).



E. ATIVIDADES FUTURAS E EM DESENVOLVIMENTO

1. Novos tutorias

A equipe de monitores está em fase de desenvolvimento de novos tutoriais referente as tecnologias relacionadas ao ensino. A confecção de tutorias se faz necessário devido à as novas dúvidas recorrentes, principalmente com o avanço dos professores na utilização das plataformas. Ainda neste semestre 02.2021, serão disponibilizados outros tutorias.

2. Workshop 2021.2

Em virtude da necessidade e continuidade das aulas remotas, o segundo semestre de 2021 terá a adição de novas turmas nas plataformas educacionais. Para dar suporte de maneira mais ampla, será oferecido um novo workshop, pensando nos professores que lecionaram e os que lecionarão pela primeira vez utilizando os recursos digitais.