



CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO

PRAÇA DA REPÚBLICA, 53 – CENTRO/SP - CEP: 01045-903
FONE: 2075-4500

PROCESSO	188556/2019
INTERESSADO	Ademir Tolentino Araujo Santos
ASSUNTO	Denúncia de problemas no funcionamento do Ambiente de Aprendizagem da Universidade Virtual do Estado de São Paulo - UNIVESP
RELATOR	Cons. Décio Lencioni Machado
PARECER CEE	Nº 63/2020 CES Aprovado em 19/02/2020

CONSELHO PLENO

1. RELATÓRIO

1.1 HISTÓRICO

O Sr. Ademir Tolentino Araujo Santos, CPF nº 055.945.258-66, aluno do Polo de Várzea Paulista da Universidade Virtual do Estado de São Paulo, por meio do Requerimento de fls. 02, protocolizado em 23 de janeiro de 2019, solicitou averiguação junto à UNIVESP quanto ao funcionamento de sua plataforma de aprendizagem, entre outras questões. Os autos foram encaminhados ao Gabinete da Presidência do CEE, que solicitou manifestação da IES, através de e-mail de 15/02/19. A resposta da Universidade foi encaminhada via e-mail de 01/03/19 (fls. 22), contendo o Ofício Univesp nº 401/2019 e anexos.

Transcrevo a seguir, o relato do Interessado:

(...) Ocorre que o site desta instituição de ensino à distância ficou fora do ar em 26 de Setembro de 2018 por mais de 10 horas. Esse dia, no calendário era para o prazo final para a entrega das atividades obrigatórias de Políticas Educacionais e Estrutura e Funcionamento da Educação Básica e da disciplina de Psicologia da Educação. Como se não bastasse o transtorno de ficar por mais de 10 horas diante do computador para entregar as atividades naquele dia, a universidade se recusa a recebe-las, atribuindo a culpa aos alunos. Fato esse que foi fruto, certamente, da quantidade de acessos inesperada e da falta de infraestrutura, desta respeitada instituição de ensino a distância, em prever a situação antecipadamente.

Em respeito à Univesp que amo muito, pela qualidade do corpo docente e em respeito a esta Secretária – pela iniciativa – é que entro em contato com @s senhor@s, do Conselho Estadual de Educação, para mediar este impasse que, não tenho dúvidas, tem sido uma atitude arbitrária, desproporcional e racista. Já que sou pobre, filho de mestre de obras e de uma auxiliar de cozinha, afrodescendente e tenho um único computador (vide anexo meu texto que querem recusar de 10 páginas sobre as leis existentes para Educação Especial). Lendo-o vocês vão constatar minha honestidade e compromisso com a instituição e com meus estudos. Não fiz a pesquisa solicitada às pressas ou com displicência, apenas para tirar nota, o que me deixa indignado até o momento. Tal ocorrência, inclusive me prejudicou nas semanas seguintes, com as atividades que se acumularam.

Estranhamente, se @s senhor@s fizerem a leitura do Estatuto de Normas da Univesp, vão constatar que as regras foram formuladas como se a Universidade fosse presencial. Não há dispositivo de defesa para os alunos ou mesmo para a própria instituição se defender, caso ocorra incidentes como esse que tem provas irrefutáveis do que afirmo – vide e-mail postado para Serviço de Atendimento da Universidade durante o dia, naquela data, com protocolo aqui anexado e a resposta da Universidade confirmando a situação. O Estatuto não prevê o fato que ocorreu conosco naquela data, por exemplo, 1. o site do AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) ficar fora do ar; 2. digamos que falte energia; 3. ou a universidade não dispõe de tutores específicos das disciplinas (o que está ocorrendo), assim como de monitores nos fóruns (que também ocorre); 4. os fóruns não funcionam, via de regra, o que tem acontecido; 5. como pode uma Universidade, deste gabarito, funcionar a distância sem apoio pedagógico aos alunos, de qualquer natureza? 6. o serviço de atendimento me informou que as atividades de estatística só seriam aceitas no padrão da ABNT e somente no início de dezembro/18 (final do 4º bimestre) é que me postaram as normas, para as atividades de estatística, dizendo que era possível o envio manuscrito das mesmas, prejudicando me mais uma vez. Assim como eu muitos colegas estão com dificuldade de executar algumas atividades e também têm as notas prejudicadas devido a informações desencontradas, falta de apoio pedagógico e atribuição de responsabilidades, aos alunos, de assuntos administrativos e de infraestrutura

que não competem a nós resolvermos. Jogam o problema nas costas dos alunos. Portanto, o próprio Estatuto dá margem para atitudes desproporcionais, da parte de pessoas má intencionadas, como está ocorrendo. Fui impedido de falar com a coordenação ou a direção pedagógica para esclarecer o assunto. Que certamente seria resolvido. Pois eles não fornecem o e-mail dos responsáveis, também infringindo a própria LDB. Tudo o que acontece fica sob a tutela do Serviço de Atendimento que nos impede de falar com a equipe pedagógica ou os professores.

Outro incidente de igual importância, contra minha pessoa, aconteceu no dia da prova, dessas mesmas disciplinas. Pediram antecipadamente que as provas deveriam ser agendadas. Quando fui até lá – Polo de Várzea Paulista – os atendentes não haviam sido avisados. A prova estava marcada para as 13h e só começou as 15:30h. Não me entregaram os gabaritos para preenchimento das respostas. O fiscal e encarregado de atendimento Sr Roberto me orientou para que eu não anexasse folhas, que não fossem as originais, visto que estudamos em unidades fora da instituição, não sendo assim permitido.

Enfim, todos fatos ocorridos caracterizam, que há algum tipo de discriminação e tentativa de atrapalhar o desempenho de alguns alunos – se não de todos – pois a falta de monitores e tutores colabora para o baixo desempenho e qualidade de ensino, beneficiando os que já dominam alguns conhecimentos esperados. Ou seja, beneficiando os de sempre, os grupos de interesse majoritário (\$). Fico assim aguardando notícias, por favor, em relação ao meu pedido, na certeza de que este mui respeitado Conselho interceda de forma contundente, em favor daqueles que mais necessitam, a grande maioria da classe desassistida. Se o caminho é pela lei (9394/96) estamos aqui para reivindicar o cumprimento dela. Mais uma vez por favor nos ajudem a solucionar esse impasse.

O Sr. Ademir encaminhou cópias dos seguintes documentos:

- E-mail enviado ao Tutor da UNIVESP (fls. 05), em 01/10/18, do qual transcrevo:

(...) Agora, em 26 de setembro (na cópia encaminhada o Interessado corrigiu a data à mão para 25/09 e colocou a observação de que a atividade estava pronta mas o AVA estava fora do ar), meu computador teve que passar por recovery pelo fabricante, impedindo-me a cumprir os prazos estipulados por esta conceituada instituição. Envio para o Sr, em anexo, meus trabalhos e a carta da Lenovo comprovando minha honestidade e comprometimento em elevar o nome desta Instituição pela qual eu tenho muito respeito.

O Tutor da UNIVESP respondeu em 02/10/18, conforme segue:

(...) Eu entendi o seu caso e sei que tem passado por problemas difíceis, entretanto os prazos estipulados pela universidade não podem ser ignorados. Eu não tenho permissão para aceitar suas atividades pelo email. Aconselho que envie seu caso para as instâncias superiores da UNIVESP. Você pode entrar no site da UNIVESP e lá há um canal direto que poderá se pronunciar sobre seu caso. Se caso a UNIVESP julgar que há procedência em aceitar seus trabalhos pelo email e fora do prazo estipulado, eles entrarão em contato comigo para poder fazer a correção. Ok? Infelizmente, temos uma hierarquia a seguir e não posso aceitar os seus trabalhos por aqui. Vou acompanhar seu caso e se tiver alguma orientação diferente, eu lhe transmitirei prontamente.

Ainda consta, às fls. 05, a resposta do Interessado ao Tutor, entretanto, incompleta.

- E-mail encaminhado pelo suporte da LENOVO (fls. 06-07), sobre o recovery realizado no equipamento do Interessado. Transcrevemos, a seguir, o que o Interessado escreveu à mão, às fls. 07:

Prezado Presidente:

Embora meu computador tenha apresentado problemas de manutenção (vírus), naquela data 26 de setembro, consegui digitar as 10 (dez) páginas à tempo de entregar. Ocorre que o site esteve no dia 26/09 por 12 horas fora do ar.

A universidade, que eu respeito muito, está imputando a culpa pela entrega a mim mesmo. Isso como se coubesse a mim poder de interferir na administração da informática daquela instituição. Há algo de discriminação racista, por eu ser pobre, ter um único computador, filho de pretos ou estou enganado? Em qual lugar, no mundo, se imputa falha do aluno, quando o problema é da própria instituição e seu comando?

- Cópias de e-mails trocados com o suporte ao aluno da UNIVESP, às fls. 08 e às fls. 20, em que o Interessado informa os problemas do AVA e sobre sua dificuldade em entregar a atividade da

semana 4 e, em resposta, a Instituição afirma que os técnicos estão empenhados em normalizar o sistema e que os prazos para entrega já haviam sido prorrogados e, por hora permaneceriam os mesmos;

- Cópia da Atividade da semana 4 do aluno – de fls. 09 a 16;
- Cópia de mensagem postada pelo Sr. Ademir ao Tutor da UNIVESP, de fls. 17 a 19, em que o Interessado informa que após as tentativas de resolver a questão com a Universidade iria entrar com a solicitação neste CEE. Ao final, relata a dificuldade em realizar as atividades de Estatística sem tutores ou monitores e de estudar para o exame sem nenhum apoio pedagógico.

Eis o histórico apresentado pelo Interessado.

1.2 APRECIÇÃO

Diante dos fatos narrados pelo Interessado, oportuno e necessário destacar a resposta apresentada pela Instituição.

Da resposta da UNIVESP

Mediante Ofício foram encaminhadas a esta Instituição de Ensino diversas considerações consubstanciadas em relato unilateral e particular do aluno, não sendo representativas da opinião coletiva da comunidade discente.

Primeiramente, no que tange ao suposto empecilho para envio de atividade em 26 de setembro de 2018, cumpre ressaltar que as atividades avaliativas da Semana 4 dos cursos de Licenciatura em Pedagogia e em Matemática estavam programadas para a data limite de 21/09/2018, às 05h (o prazo padrão para estes cursos é entrega até as 5h da manhã da primeira sexta-feira após 15 dias). No entanto, justamente por conta de instabilidades no sistema, houve prorrogação para o dia 26/09/2018, ou seja, o estudante já deveria ter feito sua atividade em 21/09 e teve até 26/09 (cinco dias a mais) apenas para tentar anexar sua atividade no sistema, justamente porque ele estava instável, sendo certo que diversos estudantes conseguiram postar as atividades quinzenais entre os dias 25 e 26 de setembro de 2018 e a maioria já tinha logrado êxito em entregá-las antes.

*No mês de setembro de 2018 ocorreram situações atípicas que geraram instabilidades em nossos sistemas, porém tais desafios já foram superados por nossa equipe de Tecnologia da Informação que foi ampliada, além de termo (sic) viabilizado a contratação de uma nuvem maior para os arquivos, dentre outras soluções técnicas. Ressaltamos que **os problemas específicos e pessoais do computador do reclamante** não justificam a falha na entrega das atividades, pois os Polos de Apoio presencial da Univesp são obrigatoriamente equipados com Laboratórios de Informática, de forma que o estudante poderia ter se dirigido a um polo de apoio e realizado sua atividade.*

O estudante sempre foi atendido de forma respeitosa em todos os canais internos, que atendem a todos os alunos de forma igualitária, portanto, questões de discriminação socioeconômica e racial, por mais socialmente relevantes que sejam, não são levadas em conta no momento do atendimento virtual, que é uniforme.

No que tange às normas acadêmicas, a opinião do aluno é bastante relativa, pois elas foram aprovadas pelas instâncias internas competentes e não se propõem a esgotar todas as situações possíveis no cotidiano do aluno.

Na Univesp, como em qualquer Instituição de Ensino, as normas acadêmicas se prestam à regulação antecipada de situações genéricas, o que não impede que, nos casos concretos, ações sejam tomadas em benefício dos alunos em conformidade com sua própria demanda. Além disso, as normas são constantemente aprimoradas pelo Conselho Técnico Administrativo, com base nas demandas dos próprios alunos reportadas nos canais de atendimento e Ouvidoria, ou com base em impasses de ordem prática levantados por nossos dirigentes, mas nunca de forma deslocada da realidade.

No que tange à normativa da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, exigir esse padrão de nosso aluno nada mais é do que o preparar para o mercado de trabalho, que muitas vezes pode exigir padrões previamente estabelecidos. Não é necessário postar no Ambiente de Aprendizagem a norma ABNT, pois ela é de conhecimento amplo, divulgada nos veículos oficiais e uniforme e todos território nacional (sic), de forma que os estudantes do Brasil todo seguem tal padrão sem alegar desconhecimento ou transferir tal responsabilidade para a Instituição de Ensino.

O fato de os canais de atendimento serem os veículos de comunicação com o aluno não decorre do Estatuto, mas do próprio bom senso. Exigir que a “direção pedagógica”, que pressupomos ser a Diretoria Acadêmica – figura correspondente a de pró-reitor – fale com todos os alunos para atender demandas de

seu próprio interesse inviabilizaria de forma cabal a prestação de um serviço público de qualidade pois ao invés de planejar o futuro da Universidade e reagir a demandas coletivas a Direção passaria todo o seu tempo realizando esta tarefa que é do setor de atendimento.

O agendamento de provas, por sua vez, foi uma iniciativa experimental da antiga gestão que não se mostrou eficiente, razão pela qual a Universidade optou por manter os horários de atividades presenciais previamente definidos no edital de Vestibular ao qual o estudante se submeteu, evitando maiores inconvenientes tanto para os alunos como para a Instituição que coordena trezentos e trinta polos de apoio presencial do Estado de São Paulo.

No que tange à suposta inexistência de gabarito que foi relatada pelo estudante, tal situação não se mostra factível pois as provas do bimestre são conjuntamente realizadas na mesma ocasião e é possível aferir pelo histórico do aluno que ele não possui no momento nenhuma Dependência, possuindo notas superiores à média exigida para algumas disciplinas. Se o estudante tivesse sido impedido de preencher o gabarito de avaliação conjunta das disciplinas do bimestre, fatalmente ele teria incorrido em Dependência.

Assim sendo, perante todo o exposto, afirmamos de maneira segura que não houve tratamento discriminatório ou qualquer comportamento ilegal por parte da Univesp que, ao contrário, é uma Instituição totalmente comprometida com a inclusão social e com a igualdade de oportunidades.

Ressaltamos que, ao contrário do alegado, a Univesp tem especial preocupação com a inclusão de minorias e valorização da cultura afro-brasileira, citando-se, por oportuno, a bonificação oferecida nos vestibulares, a promoção constante de acessibilidade de nosso material para pessoas com deficiência, a aquisição de impressora BRAILE, a existência de intérprete de libras para as aulas, a realização de avaliações individualizadas para estudantes surdos, troca de experiências em educação a distância para auxiliar o Ministério da Saúde de Moçambique, a realização do projeto contra o “bullying” e promotores de geração de renda, além da própria expansão para regiões longínquas do estado facilitando o acesso à educação superior de qualidade.

A Instituição encaminhou cópias:

- comprovantes de outros alunos referente à entrega da Atividade da Semana 4, constando a data de envio (fls. 26-28 e 31);
- aviso aos estudantes quanto à prorrogação do prazo de entrega das atividades para avaliação do terceiro bimestre da semana 4 em diante – fls. 29;
- notícia da Universidade, de 18/02/19, sobre intérprete de Libras que realiza a tradução das aulas de todos os Cursos oferecidos pela Universidade – fls. 30;
- notícia da Universidade, de 30/05/18, sobre a visita de delegação do Ministério da Saúde de Moçambique, que objetivou compartilhar experiências para a implantação de programa de educação a distância no país, voltado à área da saúde pública, com auxílio e *expertise* da Univesp – fls. 32;
- notícia da Universidade, de 04/01/19, sobre projeto desenvolvido por alunos do Curso de Engenharia da Computação do Polo de Pacaembu, de captação de água e limpeza do sistema de drenagem do município, com o objetivo de evitar inundações – fls. 33;
- notícia da Universidade, de 03/01/19, sobre Projeto Integrador realizado por turma do Curso de Pedagogia, cujo tema foi “*Bullying* no Ambiente Escolar”, direcionado a estudantes do 1º e 2º anos do ensino fundamental de Escola Municipal – fls. 34;
- notícia da Universidade, de 31/10/18, sobre alunos da Univesp que precisaram deixar o país, sem, entretanto, ter que descontinuar os estudos na Instituição – fls. 35.

Considerações Finais

Ao responder os questionamentos feitos pelo Interessado, a Instituição demonstrou ser conhecedora do caso e comprometida com a satisfação do seu corpo discente, independentemente de questões culturais e raciais.

Na visão deste Relator, que ao final subscreve, não estamos diante de uma situação discriminatória e/ou de descaso em relação ao Interessado; mas sim, de uma dificuldade pontual.

Creio que tais esclarecimentos fornecidos pela Instituição sejam suficientes para o Interessado; porém, caso assim não entenda, este poderá se valer dos meios legais para buscar os seus supostos direitos.

2. CONCLUSÃO

2.1 Responda-se ao Interessado, nos termos deste Parecer.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2020.

a) Cons. Décio Lencioni Machado
Relator

3. DECISÃO DA CÂMARA

A CÂMARA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR adota, como seu Parecer, o Voto do Relator.

Os Conselheiros Rose Neubauer e Thiago Lopes Matsushita declararam-se impedidos de votar, por motivo de foro íntimo.

O Conselheiro Roque Theóphilo Júnior votou favoravelmente, nos termos de sua Declaração de Voto.

Presentes os Conselheiros Décio Lencioni Machado, Guiomar Namó de Mello, Ivan Góes, Luís Carlos de Menezes, Marcos Sidnei Bassi, Roque Theóphilo Júnior, Rose Neubauer e Thiago Lopes Matsushita.

Sala da Câmara de Educação Superior, 12 de fevereiro de 2020.

a) Cons. Roque Theóphilo Júnior
Presidente

DELIBERAÇÃO PLENÁRIA

O CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO aprova, por unanimidade, a decisão da Câmara de Educação Superior, nos termos do Voto do Relator.

As Conselheiras Rose Neubauer e Bernardete Angelina Gatti declararam-se impedidas de votar, por motivo de foro íntimo.

Sala “Carlos Pasquale”, em 19 de fevereiro de 2020.

Cons^a Bernardete Angelina Gatti
No exercício da Presidência, nos termos do Art. 11 da Deliberação CEE 17/1973

Declaração de Voto

Voto favoravelmente conforme as conclusões do Relator, registrando a perplexidade pela impossibilidade da solução do conflito entre a Instituição, que deve ter meios para tanto, e o Interessado que, ao que parece, não se mostrou satisfeito.

a) Cons. Roque Theóphilo Júnior