

Atribuições do Suporte Técnico EaD

Faculdade São Judas Tadeu

**Rio de Janeiro
2023**



Email

contato@sjt.com.br



Telefone

(21) 98595-8437 | (21) 3296-5000



Endereço

Rua Clarimundo de Melo, 79 - Encantado

SUPORTE TÉCNICO EaD

As atribuições do funcionário de atuação no Suporte Técnico EaD envolvem a organização e manutenção estrutural do Ambiente Virtual de Aprendizagem ancorado na Plataforma Moodle, bem como suporte técnico aos alunos, professores e tutores dos cursos de Graduação, Pós-Graduação e extensão, dentre outras atividades, conforme especificado.

São atribuições do setor de Suporte Técnico EAD toda forma de atendimento para o bom funcionamento das ações e atividades virtuais, a saber:

1. Organização e manutenção estrutural do AVA

Planejamento do ambiente virtual de aprendizagem no sentido de ancorar com harmonia e praticidade as seções correspondentes, em cada ano/período letivo, dos cursos (graduação, pós-graduação e extensão), das ações de formação continuada para professores, tutores e funcionários, bem como composição de espaços administrativos comuns aos professores (mapa de atividades), dentre outros.

2. Manual do Usuário

Elaboração e atualização permanente do Manual do Usuário-aluno e Manual do Usuário-Professor/Tutor como instrumento orientador de acesso e navegação no ambiente virtual de aprendizagem (Plataforma Moodle).

3. Cursos de Graduação

3.1 Implantação das disciplinas presenciais, semipresenciais e na modalidade a distância dos cursos de Graduação, no início de cada período letivo, de acordo com o *template* institucional.

3.2 Estruturação da sala de aula virtual por disciplina, dando-lhe identidade ao inserir os *banners*, indicando a disciplina e respectivo docente/tutor, bem como os tópicos de orientação ao aluno, contribuindo para que o material pedagógico ao ser inserido se torne um **guia didático** prático que oriente os estudos do aluno de forma clara.

3.3 Postagem de questões objetivas (QUIZ) para avaliação da aprendizagem, orientando professores/tutores quanto aos recursos e procedimentos, procurando manter estruturação, padrão e identidade institucional.

3.4 Cadastro de *login* e senha para novos professores/tutores, orientação e acompanhamento individualizado para que se familiarizem com a Plataforma Moodle.

3.5 Acompanhamento e apoio às ações dos professores e tutores, fazendo postagens de conteúdo, vídeos, imagens, entre outros, quando for o caso.

3.6 Suporte técnico aos professores, tutores e alunos em suas dúvidas e dificuldades de acesso e utilização de ferramentas digitais

3.7 Elaboração da ambiência como forma orientadora para acesso e navegação do aluno aos estudos e tarefas de cada disciplina.

3.8 Cadastro de *login* e senha para alunos novos, orientação e acompanhamento individualizado para que se familiarizem com a Plataforma Moodle.

3.9 Apoio individualizado e presencial aos alunos que apresentem dificuldade para acesso e encaminhamento de tarefas.

4. Cursos de Pós-Graduação

4.1 Aspectos gerais:

- ✓ Implantação de cursos e disciplinas, de acordo com o calendário acadêmico e respeitando o *template* institucional.
- ✓ Estruturação da sala de aula virtual por curso e a cada disciplina, identificando o respectivo tutor ou tutora em *Banner* e apresentação em vídeo ou *podcast* gravado pelo próprio, conforme seja o caso.
- ✓ Organização do *template* do AVA em tópicos por aula e as ações didáticas correspondentes, bem como indicação do período de vigência. Esse formato favorece a inserção de todo material didático, contribuindo para apresentar ao aluno um **guia didático** prático que oriente seus estudos de forma clara.
- ✓ Agendamento das aulas *on-line* no sistema, acompanhamento, gravação e posterior postagem no canal institucional do Youtube.

- ✓ Postagens de questões objetivas (QUIZ) para avaliação da aprendizagem.
- ✓ Emissão de relatório de alunos em exame final e/ou recuperação, ao final de cada curso de pós-graduação, preparando novo ambiente virtual e cadastro dos alunos correspondentes.
- ✓ Apoio ao *design instrucional* em suas ações de estruturação do conteúdo, sempre que necessário.

4.2 Em relação ao tutores:

- ✓ Encaminhamento de comunicação aos tutores indicando o cronograma de sua disciplina e respectivas atividades, bem como modelo para apresentação em PPT e Mapa de atividades (Planejamento).
- ✓ Organização de pasta virtual e arquivamento dos planejamentos (Mapa de atividades).
- ✓ Treinamento e Capacitação individual dos tutores para familiarização com as ferramentas digitais do ambiente virtual, acompanhando e orientando suas ações didáticas.
- ✓ Apoio e acompanhamento aos tutores nas aulas *on-line* em todas as disciplinas.
- ✓ Suporte técnico aos tutores em suas dúvidas e dificuldades de acesso e utilização de ferramentas digitais.

4.3 Em relação aos alunos:

- ✓ Atendimento aos alunos novos, em *chat*, para orientação e acompanhamento na navegação virtual, na ambientação.
- ✓ Apoio individualizado aos alunos que apresentem dificuldade para acesso, realização e encaminhamento de tarefas.
- ✓ Contato permanente por *WhatsApp* com o grupo de alunos, por turma, para comunicações institucionais.
- ✓ Suporte técnico permanente aos alunos em suas dúvidas e dificuldades de acesso e utilização de ferramentas digitais, bem como apoio em suas dificuldades para acesso e participação das aulas *on-line*.

5. Extensão

Ações de implantação e organização dos cursos com o respectivo material didático; e acompanhamento dos alunos nas tarefas correspondentes até a sua conclusão; levantamento de frequência e emissão de certificados.

6. UNIPROFOR

Organização do ambiente virtual para fazer a postagem de material de formação continuada de docentes, tutores e funcionários administrativos, cadastrando-os devidamente. Controle de frequência e emissão de certificados.