

Artigo Original

Pesquisa-ação na Superação de Dificuldades de Acompanhamento de Curso de Pós-graduação a “Lato Sensu” a Distância por meio de Apoio da Tutoria

“Action Research” in Overcoming Difficulties of Follow-up of Postgraduate Course to “Lato Sensu” at Distance Through Mentoring Support

Investigación-acción en la Superación de Dificultades de Acompañamiento de Curso de Postgrado a “Lato Sensu” a Distancia por Medio de Apoyo de la Tutoría

*Ricardo Shitsuka¹ Dorlivete Moreira Shitsuka² Cláudio Boghi³

Resumo

No ensino regular, há casos de estudantes apresentarem algum grau de analfabetismo funcional em relação à leitura. Há também estudantes que, após concluírem a graduação, não mais leem livros nem frequentam cursos durante anos. Atualmente, há uma grande quantidade de cursos de pós-graduação, e estes contribuem trazendo de volta o graduado para a sala de aula, a leitura e a atualização de conteúdos, ou até mesmo a inserção em novas tecnologias; no entanto, nem sempre

¹ Universidade Federal de Itajubá – UNIFEI. Rua Irmã Ivone Drumond, 200 – Distrito Industrial II – 35903-087-Itabira-MG. E-mail: ricardoshitsuka@unifei.edu.br

² Universidade Cruzeiro do Sul – UNICSUL. Rua Galvão Bueno, 868 – Liberdade – 01506-000-São Paulo - SP.

³ Universidade Anhembi Morumbi – UAM. Av. Roque Petroni Júnior, 630 – Morumbi - 01310-200-São Paulo - SP

todos acompanham e, em casos extremos, pode ocorrer a evasão escolar. O objetivo do presente estudo é apresentar uma pesquisa-ação em um fórum de educação a distância na qual há mudança de atitude de um aluno com dificuldades na participação forense por meio da ação da tutoria. Realiza-se uma pesquisa social, qualitativa, do fenômeno da dificuldade de aprendizado de um aluno de curso de pós-graduação EaD com dificuldades na leitura de textos e elaboração de atividades e que, por meio do apoio da tutora, que atuou de forma dialógica, fez a indicação de vídeos, ensinou o emprego de mapas conceituais, de modo que o aluno conseguiu superar as dificuldades, evitando-se a evasão.

Palavras-chave: Fórum. Tecnologias digitais de informação e comunicação. Aprendizagem. Afetividade. Motivação.

Abstract

In regular education there are cases of students presenting some degree of functional illiteracy in relation to reading. There are also students who, after graduation, no longer read books or attend courses for years. Currently, there are a large number of graduate courses and these contribute by bringing the student back to the classroom, reading and updating content, or even inserting new technologies, however not all students are able to follow up and in extreme cases, school dropout may occur. The purpose of the present study is to present an action research in a Distance Education forum in which there is a change of attitude of a student with difficulties in forensic participation through the action of tutoring. A qualitative, social research of the learning difficulty phenomenon of a post-graduate Distance Learning student with difficulties in reading texts and elaboration of activities is carried out and, through the support of the tutor who acted in a dialogical way, made the videos, taught the use of conceptual maps so that the student was able to overcome difficulties by avoiding drop out.

Keywords: Forum. Digital technologies of information and communication. Learning affectivity. Motivation.

Resumen

En la enseñanza regular, hay casos de estudiantes presentar algún grado de analfabetismo funcional en relación a la lectura. Hay también estudiantes que, después de concluir la graduación, ya no leen libros ni frecuentan cursos durante años. Actualmente, hay una gran cantidad de cursos de postgrado, y estos contribuyen trayendo de vuelta al graduado para el aula, la lectura y la actualización de contenidos, o incluso la inserción en nuevas tecnologías; sin embargo, no siempre todos acompañan y, en casos extremos, puede ocurrir la evasión escolar. El objetivo del presente estudio es presentar una investigación-acción en un foro de educación a distancia en la cual hay cambio de actitud de un alumno con dificultades en la participación forense por medio de la acción de la tutoría. Se realiza una investigación social, cualitativa, del fenómeno de la dificultad de aprendizaje de un alumno de curso de postgrado EaD con dificultades en la lectura de textos y elaboración de actividades y que, por medio del apoyo de la tutora, que actuó de forma dialógica, hizo la indicación de vídeos, enseñó el empleo de mapas conceptuales, de modo que el alumno logró superar las dificultades, evitando la evasión.

Palabras clave: Foro. Tecnologías digitales de información y comunicación. El aprendizaje. La afectividad. Motivación.

I. Introdução

A educação brasileira possui atualmente grandes desafios. Uma das metas do Plano Nacional de educação, para o ano de 2024, é que, naquele ano, se tenha 50% dos jovens entre 18 a 24 anos matriculados em cursos superiores de graduação.

A quantidade de matrículas na Educação a Distância (EaD) tem aumentando anualmente, de modo a ir ao encontro do plano educacional, mesmo nas épocas de dificuldades econômicas pelas quais o país atravessa: para fazer frente à quantidade crescente de alunos, a educação a distância apresenta um papel importante, uma vez que as classes virtuais permitem que haja mais estudantes que as classes físicas, com custo menor para a própria sociedade e para os estudantes.

Esta modalidade, na qual existe a separação física entre quem ensina e quem aprende, nem sempre é adequada para todos os tipos de estudante. Alguns apresentam dificuldades, seja por não gostarem da leitura, por estarem muitos anos afastados dos bancos escolares, pela falta de afinidade com os recursos eletrônicos, pela falta de tempo ou pela própria dificuldade pessoal em se organizarem.

O objetivo do presente estudo é abordar o caso da participação forense de aluno que apresentava dificuldades de leitura e participação forense em um curso de pós-graduação “Lato sensu” em EaD.

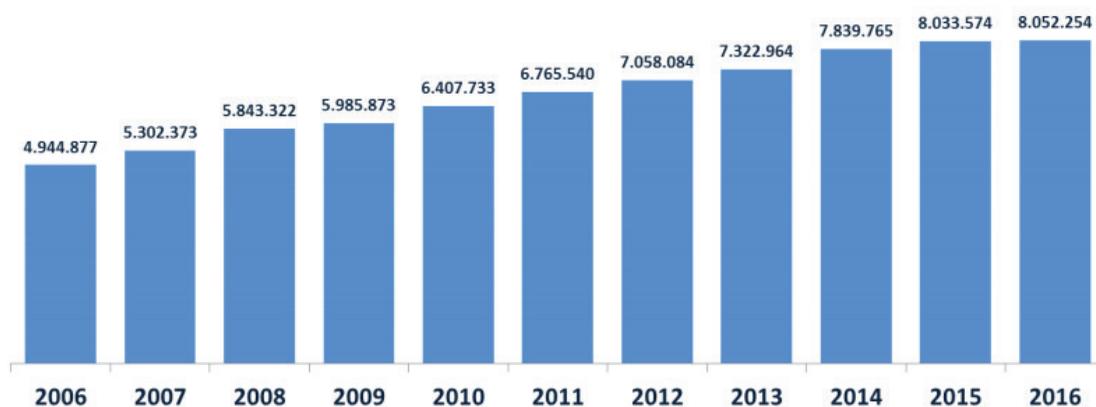
Para estudantes já formados em nível superior que ficam muitos anos fora dos bancos escolares e que não têm o hábito da leitura, o retorno aos estudos regulares por meio da educação a distância nem sempre é fácil.

Nas linhas seguintes, apresenta-se o tópico “O crescimento das matrículas nos cursos superiores e a necessidade da educação a distância”, no qual se aborda a expansão que tem acontecido nos últimos anos nesta importante modalidade educacional.

O CRESCIMENTO DAS MATRÍCULAS NOS CURSOS SUPERIORES E A NECESSIDADE DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A educação a distância (EaD) continua em expansão no Brasil e espera-se que ocorra o crescimento em número de matrículas e em quantidade de cursos para os próximos anos: este fato vai ao encontro do já mencionado Plano Nacional de Educação e possibilita a formação de pessoal, mesmo nas épocas nas quais há dificuldades econômicas no país.

A Figura 1 apresenta dados de crescimento nas matrículas em cursos superiores conforme Brasil (2017).

Figura : Evolução das matrículas no ensino superior brasileiro.

Fonte: Censo Escolar de 2016 (Brasil, 2017).

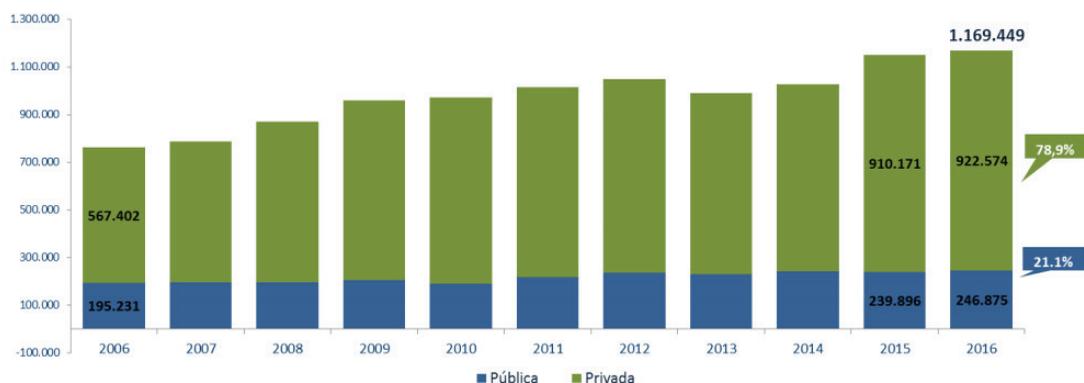
Na figura, observa-se que há um crescimento continuado desde 2006 até 2016, cobrindo todo o período do estudo. Este crescimento, ao que tudo leva a crer, mostra o vigor da modalidade. No último ano, em 2016, o crescimento foi um pouco menor. Apesar das dificuldades observadas, ainda há crescimento no número de matrículas. Mesmo com as dificuldades econômicas pelas quais o país passa, acredita-se que haverá um grande esforço no sentido de alcançar a meta nacional que é explícita no Plano Nacional de Educação (PNE), conforme já se mencionou na Introdução, para o ano de 2024.

Quando se fala em quantidade de matrículas, esse dado pode gerar alguma polêmica, uma vez que nem sempre os estudantes que se matriculam num curso chegam a concluí-lo com êxito; o motivo é que há cursos, como é o caso daqueles que envolvem muito cálculo e abstrações complexas - entre os quais, os cursos superiores de matemática, engenharia, física, química, etc. -, nos quais pode ocorrer uma grande evasão escolar que, muitas vezes, é causada pelo nível de dedicação necessário e pelas possibilidades ou disponibilidades de tempo e recursos da parte dos alunos.

O Censo Escolar de 2016, conforme Brasil (2017), mostra que há evasão nos cursos superiores de física, química e matemática; ainda mais desistências, respectivamente 57,2%, 52,3% e 52,6%; por outro lado, os cursos EaD apresentaram um aumento de 7,2% no número de estudantes.

Apesar das possibilidades mencionadas, há uma grande quantidade de estudantes se formando nos cursos superiores, o que é indicativo de que, mesmo com a possível evasão, ainda há aumento na quantidade de alunos formados - e também indicando um crescimento linear, como se observa na Figura 2. Essa figura apresenta a quantidade anual de estudantes com 25 anos ou mais com nível superior completo.

Figura 2: Evolução da quantidade de formados no ensino superior brasileiro.



Fonte: Censo Escolar de 2016 (Brasil, 2017).

Verifica-se, pela figura, que abrange o período entre 2006 e 2016, e nele houve uma pequena diminuição em 2013, mas o crescimento retorna em 2014, 2015 e 2016.

Há a tendência a manter a elevação na quantidade de alunos formados, principalmente nas instituições de ensino superior particulares, uma vez que as públicas mantêm pouco crescimento. Além disso, pela necessidade da formação de pessoas no nível superior nos próximos anos, acredita-se que a modalidade a distância tem muito a contribuir para a sociedade brasileira nos próximos anos.

AS DIFICULDADES DOS ALUNOS QUE FICARAM MUITOS ANOS LONGE DOS BANCOS ESCOLARES

A EaD desempenha um papel muito importante na sociedade, oferecendo a possibilidade de retorno aos estudos a pessoas que, por algum motivo, não puderam estudar no período em que eram mais jovens nos sistemas presenciais formais. Vários estudos, como é o caso de Souza (2012), Silva, Shitsuka e Morais (2013), ABED (2014) e até em países do exterior, como consideram Pretti e Barbieri (2013) em um estudo de

EaD em Moçambique, que é um país de língua portuguesa, que a faixa etária na EaD é maior que na presencial, o que mostra que, em relação à faixa etária, normalmente, os alunos de cursos EaD possuem uma faixa mais elevada. Os estudantes da EaD dos cursos superiores, em geral, possuem uma faixa etária média maior que aquela dos estudantes dos cursos superiores presenciais.

Quando se consideram todos os tipos de cursos EaD, incluindo, além daqueles da educação regular, os das empresas ou corporativos, os cursos livres e aqueles por disciplina, há uma quantidade muito maior de alunos que aqueles somente da educação superior.

No ano de 2014, segundo a ABED (2015), estudaram em cursos a distância: 519.839 alunos nos cursos regulamentados totalmente a distância; 476.484 em cursos regulamentados semipresenciais ou disciplinas EaD de cursos presenciais; 2.872.383 em cursos livres, totalizando 3.868.706 registros. Os estudantes que participaram de cursos em modalidade EaD no ano de 2014 possuíam, em sua maioria, entre 21 e 30 anos. Apenas nos cursos regulamentados totalmente a distância, o perfil etário dos estudantes foi de 31 a 40 anos.

Verifica-se, pelos dados da pesquisa, que nos cursos regulares, mesmo não tendo os dados de todas as instituições públicas, que não forneceram as informações solicitadas, a faixa etária nos cursos regulamentados, isto é, que são autorizados e reconhecidos por lei, a faixa etária é maior que aquela dos cursos regulares presenciais.

A questão da faixa etária pode variar. Num exemplo de um curso de bacharelado em Administração de Empresas a distância, oferecido pela Universidade Federal de Lavras, no âmbito da Universidade Aberta do Brasil (UAB), segundo Ferrugini e Castro (2015), quando se verificou a faixa etária dos estudantes deste curso de graduação, obteve-se que 34,3% dos respondentes possuem de 41 a 50 anos; 29,8% dos egressos concentram-se entre 31 e 40 anos; 27,7% têm de 51 a 60 anos. Os dados em si apontam para o fato de os alunos desse curso serem mais velhos em relação aos estudantes da educação presencial equivalente.

Em alguns casos, os alunos de idade maior que a média ficaram anos sem frequentar os bancos escolares e, não raro, sem ler um livro,

limitando-se, como é o caso de boa parcela da população, a ler notícias de jornal, assistir à TV e/ou receber notícias por meio da *web*. Quando as pessoas só recebem a informação, sem refletir sobre elas, como acontece nos processos educacionais, pode-se ter uma perda em qualidade.

Segundo Wolton (2010), informação não é comunicação. Esta é muito mais ampla, pois envolve o diálogo, as idas e voltas de informação, permitindo que ocorram os ajustes ou aproximação dos signos na mente dos envolvidos no sistema comunicacional, de modo a poder gerar a compreensão. Nos tempos atuais, das redes sociais, as pessoas estão se comunicando com interatividade de modo crescente. Há pessoas que encontram seus pares por meio das redes, outros que encontram respostas para muitas de suas dúvidas, e é comum as pessoas aprenderem com a ajuda de outras pessoas e até fazer trabalhos colaborativos em ambientes informais.

Brasil (2014) e Vilella (2016) apresentam estatísticas que mostram que houve aumento no acesso à *web* por meio de celulares, acompanhado por uma retração na comercialização dos computadores de mesa. Os celulares possibilitam às pessoas a mobilidade ou o acesso às redes sociais a qualquer hora e em qualquer lugar no qual exista a conectividade, facilitando este tipo de comunicação e, por conseguinte, o acesso aos cursos virtuais e seus AVA.

Nunca houve tantos celulares que acessam redes sociais, vídeos de internet, cursos a distância e outros, como ocorre nos tempos atuais. Tais dispositivos permitem que seus usuários estejam “conectados com o mundo” e podem, desta forma, receber mais informação do que em qualquer época anterior da história humana.

Mesmo com as facilidades que existem nos tempos atuais, ainda há o caso de pessoas que possuem dificuldades, sejam por problemas cognitivos ou por alguma dificuldade na formação geral, e, na medida do possível, cabe ao tutor de EaD identificar tais situações e procurar fazer um trabalho diferenciado para não perder esses alunos. Dessa forma, nem todos os estudantes se adaptam à EaD, na qual existe a separação física entre tutores e estudantes e dos estudantes e seus colegas. Uma pessoa que ficou longe dos bancos escolares ou da leitura, por meio do autodidatismo, pode apresentar dificuldades de aprendizado nos primeiros momentos dos cursos superiores, sejam eles de graduação ou de pós-graduação.

A FERRAMENTA FÓRUM E A NECESSIDADE DE ESCREVER, PESQUISAR E REALIZAR POSTAGENS DE AUTORIA

Os cursos superiores na modalidade EaD, em geral, fazem uso de plataformas de *software* que servem como salas de aula virtuais e que funcionam na internet e *web*, que são conhecidos como Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA). Para Oliveira, Cortimiglia e Longhi (2015), os AVA são ambientes, geralmente baseados na *web*, que se destinam ao gerenciamento eletrônico de cursos e aprendizagens de atividades virtuais. Nesses ambientes, existem ferramentas para realizar os trabalhos educacionais que geralmente são mediados por tutores, que são os profissionais que acompanham os estudantes virtuais. Há instituições que possuem tutores EaD que atuam somente no AVA e tutores presenciais que ficam nos polos EaD para prestar apoio presencial tipo *tête-à-tête* ou olho-no-olho.

As ferramentas dos AVA podem incluir, entre outras, o portfólio (que é uma pasta ou área na qual os alunos podem enviar seus trabalhos e atividades ao professor, incluindo seus comentários, e podem receber o *feedback* em relação às atividades postadas, estabelecendo-se um diálogo), o fórum (que é uma ferramenta de interatividade assíncrona centrada em um tema. Nele, os participantes pesquisam e trazem os resultados de suas descobertas para discutir com os seus colegas por meio de postagens de ação, réplicas e tréplicas), *chats* (que são ferramentas para interatividade *online*, ao mesmo tempo, e isso implica que os participantes têm que estar no *online* e *real time*), o encontro presencial (nos cursos regulares, como é o caso dos cursos superiores, é uma exigência legal que haja momentos presenciais, entre os quais estão aqueles das avaliações, apresentações de trabalhos de conclusão e outros, como é caso de aulas laboratoriais), *wiki* (são ferramentas colaborativas para construção textual em grupo), objetos de simulação dos tipos jogos virtuais com objetivos pedagógicos, correio eletrônico (corresponde ao emprego de *e-mails*), etc.

Em relação aos AVA e suas ferramentas, é interessante que os alunos dos cursos virtuais saibam utilizar os recursos das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC), pelo menos, o suficiente para realizar os trabalhos virtuais e interagir com os tutores e colegas de curso, bem como para obter informações da secretaria virtual. A interação

por meio das ferramentas de EaD pode ser considerada como sendo interatividade. Esta ocorre atualmente, principalmente por meio escrito nas ferramentas de uso mais comum já mencionadas.

Freitas (2010), quando estuda a comunicação por meio de correio eletrônico, considera que o emprego de letras maiúsculas nessa comunicação escrita fornece a impressão de quem está escrevendo esteja gritando. Outro aspecto é a questão dos gêneros e esferas do discurso. Para Bakhtin (2003), as diferentes esferas da atividade humana, entendidas como domínios ideológicos, dialogam entre si e produzem, em cada esfera, formas relativamente estáveis de enunciados, denominados gêneros discursivos, e, para ocorrer uma dialogia, é preciso trabalhar de modo coerente com a esfera e o gênero. Verifica-se que é preciso cuidado na forma com a qual se escreve, de modo a melhorar a comunicação entre as pessoas. Essa interação tem que ocorrer da melhor forma possível, com autonomia por parte dos alunos em relação aos tutores ou professores.

Conforme Brasil (1998), o Decreto 2494, de 1998, considera que a EaD é uma forma educacional voltada para a autoaprendizagem. Brasil (2005) complementa o conteúdo do parágrafo anterior, afirmando que a regulamentação do decreto anteriormente mencionado veio pelo Decreto 5622, de 2005, que acrescenta que a EaD é uma modalidade educacional mediada por meio do uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), com atores realizando atividades em locais e tempos diversos. Verifica-se que a legislação considera que a EaD atual faz uso de recursos tecnológicos e que o aluno tem que aprender com autonomia.

Em relação à autonomia, Freire (2016) considera que nenhuma pessoa é semelhante a uma tábua rasa ou a um pote vazio que precisa ser preenchido com o saber do professor. As pessoas, principalmente os adultos, que é faixa etária dos estudantes da EaD, já trazem muitos saberes da vida e de suas experiências profissionais e familiares. Muitos já são casados e possuem filhos, e há o caso daqueles que já cursaram outras faculdades ou cursos superiores anteriormente.

Como consideram Ferreira e Silva (2009), na EaD, é preciso que o estudante supere o desafio de estudar sozinho. Para tanto, ele tem que adquirir habilidades e competências para alcançar a autonomia no seu

aprender. O desenvolvimento das habilidades no sentido de buscar o saber, refletir, interagir com seus colegas, (re)construir o saber de modo dinâmico, pode levar ao sucesso nos cursos a distância. O processo no qual o aluno busca o saber, lê, pesquisa, discute com colegas e professores e volta a buscar mais saber é um processo de aprendizagem ativa (BERBEL, 2011, BARBOSA; MOURA, 2013, BORGES e ALENCAR, 2014, BOGHI et al., 2016, GOUVEA et al., 2016, GOUVEA et al., 2017, SHITSUKA; SHITSUKA, 2018). Para que isso ocorra, torna-se necessário fazer com que o aluno seja o responsável pelo seu aprendizado.

Para Gottardi (2015), é preciso que o aluno seja autor e condutor do processo da sua formação, que aprenda a se apropriar e (re)elaborar conteúdos e alcance a construção do saber. Nas palavras da autora, “O aluno obrigatoriamente terá de desenvolver habilidades para estudar em ambiente informatizado de aprendizagem com autodeterminação, orientação, seleção e capacidade de tomar decisões, habilidades de organização da aprendizagem e habilidades metacognitivas”. Ocorre que, nesse processo, nem sempre as pessoas são organizadas, e perdem os prazos; outras vezes, não sabem por onde começar ou como trabalhar o “aprender a aprender”; neste ponto, a presença de uma pessoa experiente e conhecedora do AVA, da disciplina e dos alunos - e interessada em promover a aprendizagem - pode ser o fator mais importante; e essa pessoa é o tutor de EaD.

A ATUAÇÃO DO TUTOR DE EAD AJUDANDO A DIMINUIR AS BARREIRAS ENTRE O ENSINO E A APRENDIZAGEM

Um dos profissionais mais importantes, e que faz a “linha de frente” com os alunos nos AVA, é o tutor de EaD. Em geral, este tem um contato diário e muita interatividade com os alunos dos cursos a distância. Para Wellings (2003), quando se aproximam os conceitos acadêmicos que o professor quer ensinar aos alunos em relação aos conceitos já possuídos pelos estudantes, facilita-se a aprendizagem. Muito embora Wellings tenha realizado seus trabalhos para a educação presencial, acredita-se que esses resultados sejam válidos também para outras modalidades educacionais, como é o caso da EJA – Educação de Jovens e Adultos - e também da EaD.

Na EJA, os estudantes são adultos e já trazem consigo uma experiência de vida; por este motivo, seu ensino não pode ser realizado de forma semelhante ao das crianças, por meios lúdicos. É preciso considerar os

interesses e a realidade desses seres adultos. No Ensino Superior EaD também ocorrem fenômenos semelhantes. O público é adulto, com experiência de vida, e é preciso saber o que já sabem, seus interesses, e fazer com que ocorra a interatividade com outros colegas cursistas. Vygotsky (2008) considera que as pessoas aprendem de modo sociocultural, e o conceito-chave para isso ocorrer é a interação social. Este pesquisador considera que o aprendizado organizado resulta em desenvolvimento mental e põe em movimento vários processos de desenvolvimento que, de outras formas, seriam impossíveis de acontecer.

O saber de Vygotsky (ibid) se aplica à questão da tutoria, muito embora não houvesse tutores de EaD na época em que esse pesquisador fez seus enunciados. Ocorre que o tutor fica entre o aluno e o objeto de aprendizagem. Cabe ao tutor encontrar meios de incentivar o estudante na sua busca pelo conhecimento, por meio da aproximação entre o que se quer ensinar e o que o aluno já sabe na sua mente pela sua experiência. Como consideram Tenório, Ferrari e Tenório (2015), uma das ferramentas mais importantes para a atuação do tutor é o fórum. Por meio do fórum, tutores de estudantes podem estabelecer um diálogo. Desta forma, o tutor atua de modo semelhante a um catalisador de reações químicas: a substância catalisadora reduz a energia necessária para que ocorra a reação, tornando-a viável com uma energia necessária bem menor. Torna-se interessante que a atuação do tutor seja no sentido de fortalecer o diálogo e a participação dos estudantes.

2. Metodologia

Minayo et al (2009) considera que a pesquisa social exploratória envolve a escolha do tópico de investigação, a delimitação do problema, a definição dos objetivos, a escolha de um marco teórico conceitual, a escolha dos instrumentos de coleta e a exploração de campo. Temos o método científico, que ultrapassa o senso comum. Seguindo as colocações realizadas pela autora (ibid), buscamos uma das formas de se trabalhar a pesquisa educacional. Entre os métodos de pesquisa social educacional, para Ludke e André (2013), estão, entre outros, a pesquisa documental, o estudo de caso, a pesquisa etnográfica e pesquisa-ação.

A pesquisa-ação é uma forma de buscar soluções para problemas que surgem no ambiente profissional. Como considera Thiollent (2009), detecta-se um problema em uma organização ou ambiente de trabalho, e busca-se o envolvimento dos atores participantes da resolução. Essa forma de trabalhar pode fornecer uma contribuição na formação do saber, na orientação, e para servir como referência para pessoas que vão passar por problemas semelhantes.

Ludke e André (2013) abordam a pesquisa-ação em ambientes escolares, envolvendo problemas típicos desses meios, como é o caso dos problemas relacionados aos processos de ensino e de aprendizagem. Estes são importantes e críticos no caso de cursos na modalidade EaD, uma vez que os alunos, sentindo que não estão entendendo e nem acompanhando as disciplinas, podem engrossar as estatísticas da evasão escolar na modalidade.

O presente estudo aborda o caso da participação forense de aluno que apresentava dificuldades de leitura e entendimento em um curso de pós-graduação “Lato sensu” em EaD. Realiza-se uma pesquisa social, qualitativa do fenômeno da dificuldade de aprendizado de um aluno de curso de pós-graduação EaD e que, por meio da pesquisa-ação, e, por conseguinte, do apoio da tutora, logrou êxito no seu aprendizado.

O motivo da escolha do aluno do estudo foi o fato de ele ser o único na turma a manifestar as dificuldades de aprendizagem. Alguns fatores mencionados pelo próprio aluno nos “muitos anos longe da escola”, uma vez que tinha-se graduado há anos, 20 anos, e tendo morado numa cidade de interior, nela não era comum as pessoas prosseguirem nos estudos e nem ler muita literatura.

O aluno possuía experiência no mercado e, no entanto, quando veio estudar no curso de pós-graduação na modalidade EaD, afirmava que possuía muita dificuldade. Ele estava com 45 anos e fazia muito tempo que não lia um livro, não sabia fazer uma pesquisa bibliográfica, nem citação, e nem referenciar conforme as normas ABNT, que alegava não conhecer.

Atualmente, torna-se comum o retorno de estudantes que ficaram muitos anos afastados da escola. A EaD é uma modalidade na qual os estudantes apresentam uma faixa etária mais elevada em relação ao ensino presencial. É natural que existam dificuldades para retornar ao

ritmo de estudos, e muitos que não conseguem acompanhar este ritmo podem acabar se atrasando em relação à turma ou até mesmo podem acabar desistindo do curso. Por questões éticas e em respeito ao pedido dos atores envolvidos, evitamos citar nomes e localidades. Desta forma, usamos o nome fictício José para o aluno do caso.

3. A pesquisa-ação e as discussões

No ano de 2016, no primeiro semestre de um curso de pós-graduação em Gestão de Educação a Distância, após ter cursado 5 disciplinas do curso, José (nome genérico) veio à disciplina de Metodologia do Trabalho Científico, que antecedia a disciplina Elaboração da Monografia.

O fórum semanal era o local no qual havia discussões para ajudar os cursistas, num total de 25, a formar o saber coletivo do grupo em relação ao tema em discussão, e este saber seria necessário para elaborar a tarefa da semana, que tinha que ser postada no portfólio. Para participação forense, os alunos tinham que fazer, pelo menos, uma postagem de ação em no mínimo, duas postagens de réplica (comentando postagens de colegas) - e isso em dias diferentes. As postagens tinham que ser de autoria e não se aceitavam plágios de postagens de colegas ou de material externo e nem postagens sem conteúdo ou que não estivessem relacionadas ao tema em discussão; quando houvesse erros de concordância, ou acentuação, ou pontuação, ou erros em relação ao idioma pátrio, também havia desconto nas notas. As postagens de autoria deveriam seguir as normas brasileiras ABNT em relação às citações e referências.

Observa-se que a grande maioria dos alunos fazia citações, mas sem referenciar os autores, e vice-versa; faziam as referências sem citá-las no texto. Eles apresentavam facilidade em escrever e, para utilizar as normas ABNT NBR 10.520 para citação e NBR 6023 para referência, não seria muito difícil. Consultada sobre a redução de pontos, a coordenadora do curso considera que as dificuldades em relação à referenciação não deveriam ser consideradas pela tutora de EaD na disciplina e que isso seria abordado na disciplina seguinte. Havia um aluno, no entanto, que apresentava algum outro tipo de dificuldade: o aluno José, desde sua primeira postagem forense, afirma que:

AMOSTRA 1

TUTORA,

Eu estou tendo dificuldade na turma pois sou tecnólogo em redes num curso com muitos pedagogos, enfermeiros, fisioterapeutas e advogados, alguns com mestrado e outros com o doutorado, escrevo do jeito que eu sei e não sei fazer essa tal de citação e de referencia bibliográfica, que eu nunca fiz na vida. Eu leio mais jornais e não aprendi isso quando fiz minha graduação e depois durante meus dez anos de trabalho eu nunca precisei disso e agora não tenho a mínima ideia de como fazer isso e nas cinco disciplinas que eu fiz antes neste curso, nunca me cobraram isso e como não sei vou ter que desistir do curso,

JOSÉ**ANÁLISE:**

O fórum, em termos de classificação, como considera Bakhtin (2003), é um gênero que está presente na esfera de comunicação do curso EaD, ou seja, esfera de comunicação escolar. Em termos de escrita no gênero em consideração, José, em sua fala, utiliza letras maiúsculas, o que fornece a impressão de que está gritando, conforme Freitas (2010). Outro aspecto que salta à vista do leitor é a falta de pontuação ao longo do texto. Nesta, ocorrem as trocas sociais por meio da dialogia e, não necessariamente precisa-se chegar a um consenso.

O tutor nesse caso tem que utilizar de sabedoria. As palavras todas em letras maiúsculas fornecem a impressão de que o aluno está “gritando”, no entanto, pode ser apenas a falta de saber em relação ao uso de palavras nas ferramentas de EaD como é o caso da ferramenta fórum.

No fórum em questão, há pessoas provenientes de várias áreas do saber; já há a dificuldade das barreiras existentes das especialidades. Observa-se que o aluno afirma que nunca precisou utilizar as regras da ABNT durante seus dez anos de trabalho, que ocorriam em outra esfera de saber que, pela sua formação, seria a esfera técnica - é possível que não se tenha dado enfoque ao uso das normas, como ocorre nos cursos de bacharelado. Tendo em vista a dificuldade apresentada pelo aluno, a tutora contactou logo a coordenadora do curso.

RESPOSTA DA COORDENADORA:**AMOSTRA 2**

Não se apegue às normas da ABNT, pois elas serão trabalhadas no próximo módulo.

ANÁLISE:

Verifica-se que a coordenadora procurou não se envolver e passou as instruções o mais reduzidas possível, deixando a tutora livre para realizar seu trabalho. É interessante que a coordenadora evite fazer intervenções, que devem ocorrer somente em casos de situações complexas ou de falta de governabilidade, que não é o caso. A recomendação normal da coordenação é que se evite perder o aluno, ou seja, que se contate os alunos que estão participando pouco ou que estão com dificuldades.

Há um aspecto que é administrativo: este curso estava trabalhando as “últimas” turmas e para a coordenadora, não seria interessante que os alunos ficassem reprovados uma vez que se quisessem retornar, não haveria outra turma seguinte. Além disso, o aspecto em foco poderia ser trabalhado na disciplina seguinte.

A seguir, vem a resposta da tutora para o aluno:

AMOSTRA 3

José,

Boa noite. Você está indo bem! Ficou muitos anos fora dos ambientes escolares e é normal ter dificuldades no retorno; todo mundo que retorna passa por isso. Vamos superar as dificuldades em conjunto, mas preciso da sua ajuda.

Atenção às 7 dicas de ouro para o sucesso na EaD:

1. Não há necessidade de abandonar o curso. Fique tranquilo com relação à questão das citações e referências, que elas não serão cobradas e nem avaliadas nesta disciplina. Elas serão ensinadas e trabalhadas na próxima disciplina. No entanto, observe as citações e referências que forem feitas pelos colegas e pela tutora;
2. Assista aos vídeos do Youtube sobre os assuntos do fórum nos endereços que forneci;
3. Procure ler os livros de Michel Foucault e também os de Paulo Freire, que foram indicados; são gratuitos e estão nos endereços eletrônicos que forneci. A leitura desses livros é importante para você poder dialogar com os colegas e fazer suas atividades que devem ser postadas. Quando ler uma postagem, ou um artigo, ou livro, faça um mapa conceitual no qual conste quem postou, sobre o que postou, qual a ideia apresentada pelo colega ou tutora, ou pelo autor do artigo ou livro;
4. Escreva suas postagens com letras minúsculas; somente as iniciais maiúsculas: letras maiúsculas dão a impressão de que quem escreve está gritando;
5. Vamos juntos pontuar melhor as frases: cada frase tem um verbo e um ponto final. Observe a pontuação correta, necessária em os todos ambientes profissionais e acadêmicos;
6. Precisamos trabalhar juntos as mudanças que pedimos nos itens 1 a 5. Estamos juntos neste barco e precisamos estudar muito. Você terá que reservar algumas horas todos os dias para realizar os estudos e reflexões; tudo bem?
7. Marque na sua folhinha, agenda ou cronograma (que você vê todos os dias) as datas de entrega dos trabalhos, para respeitá-las.

Tutora

Verifica-se, pelo teor da postagem, que a tutora procura agir de forma “positiva”, afetiva e com empatia, colocando-se no lugar do aluno. Como consideram Tenório, Ferrari e Tenório (2015), estas foram de comunicação que facilita o diálogo e a participação do aluno. Inicialmente, mostra-se solidária quando diz “Ficou muitos anos fora dos ambientes escolares e é normal ter dificuldades no retorno; todo mundo que retorna passa por isso.”

Há um caráter empático, como se mencionou anteriormente, e que se mostra necessário para ir ao encontro do aluno, e a tutora faz bem essa ponte, de modo a quebrar a resistência do aluno. Ela afirma “Você está

indo bem!": trata-se de uma tentativa em encorajar ou incentivar o aluno.

Na frase seguinte, mostra-se solidária: "Vamos superar as dificuldades em conjunto, mas preciso da sua ajuda. Atenção às dicas". Verifica-se que há uma tentativa de desenvolver a motivação interna para os estudos. Segundo Campos (2008), a motivação é uma força interna que surge como resultado de incentivos externos. A tutora mostra-se hábil nas questões de incentivo ao aluno.

A seguir apresenta 7 "dicas" ou estratégias que a tutora utilizou com o aluno para ele melhorar sua comunicação. Possivelmente, nos ambientes que frequentava anteriormente, ninguém passou as estratégias mencionadas e agora estava a grande chance de melhorar; mas isso vai depender do aluno, pois, como cita no final, "Você terá que reservar algumas horas todos os dias para realizar os estudos; tudo bem?". Ela está passando algumas responsabilidades ao aluno. Como o aprendizado ocorre no estudante, é ele quem terá que reservar horas para estudar e refletir sobre o que está sendo trabalhado.

A tutora fala sobre mapas conceituais, que são ferramentas que ajudam a organizar o pensamento. Gouvea et al. (2016) apresentam um exemplo de uso dessa ferramenta na EaD. Por meio desta ferramenta e das dicas, bem como pela atuação continuada da tutora dialogando com o aluno, ele foi se organizando, ganhando autonomia e confiança em si. Apresentam-se algumas amostras de postagem, de alunos, procurando-se evitar textos semelhantes para o texto não ficar demasiadamente longo. Alguns dias após, o aluno, fazendo uso das estratégias, escreve para a tutora.

AMOSTRA 4

Tutora

Estou lendo o tempo todo. Antes, eu só lia jornal. Já lia o livro de Paulo Freire (2013), *Pedagogia do Oprimido* e agora estou lendo *Pedagogia da Autonomia* e também estou gostando. Faz muito tempo que eu não lia. Gostei tanto que li em paralelo o livro do autor James Hunter, *O Monge e o Executivo* e li inteiro no sábado de manhã e no sábado à tarde li o livro inteiro do Edgar Morin, *Os Sete Saberes Necessários à educação do Futuro*. Já estou com o livro de Michel Foucault, *Vigiar e Punir*. As leituras estão boas, estou fazendo os mapas conceituais e anotações de tudo que leio e até das participações forenses e acho que nunca li tanto na minha vida. Me sinto mais completo lendo.

José**COMENTÁRIO:**

Verifica-se que José apresentou uma grande mudança na sua forma de escrever. O tom de reclamação e falta de objetividade foi substituído por uma agenda positiva na leitura de livros. A leitura abre portais para os leitores, permitindo que ampliem seu vocabulário, seu pensamento e seu saber. Por meio da leitura, afasta-se o analfabetismo funcional, devido ao melhor domínio das palavras e, por conseguinte, dos conceitos. Possivelmente, um dos fatores que contribuiu para o sucesso na leitura do aluno está na sua leitura costumeira de jornais.

Utilizando-se os conceitos apresentados por Bakhtin (2003), pode-se considerar os jornais como sendo da esfera da comunicação midiática na qual o gênero é o das reportagens. Nelas, trabalha-se a lide ou a introdução ao texto, e depois vem a matéria que, em geral, não é tão aprofundada, como ocorre nos livros, mas traz noções de uma cultura geral ao leitor.

No caso da esfera do curso de especialização que tende à esfera acadêmica, torna-se interessante ter um aprofundamento maior que somente aquele fornecido pela esfera jornalística. Observa-se que a leitura dos livros, ao que tudo leva a crer, está fazendo uma transformação no saber do aluno José, que passa a ter mais argumentos.

Um dos aspectos que chama a atenção é a forma da leitura realizada por José. Em sua fala, o aluno afirma que “ Leio e anoto o que acho importante”. Este tipo de leitura aponta no sentido de uma leitura ativa que, por conseguinte, leva a um aprendizado ativo, como consideram os autores Berbel, 2011, Barbosa e Moura, 2013, Borges e Alencar, 2014,

Boghi et al., 2016 e Gouvea et al., 2016. Neste sentido, é preciso que o aluno seja autor e condutor do processo da sua formação, como considera Gottardi (2015), e tudo leva a crer que é o processo que está em curso no aluno José.

Ao longo da disciplina, José interagiu com seus colegas de turma virtual e recebeu apoio por meio de réplicas e tréplicas às suas postagens. A postagem final de José foi:

AMOSTRA 5

Tutora

Obrigado por não desistir de me ajudar. Li vários livros e tenho outros na fila. Agradeço pelos ensinamentos e pelo incentivo sem os quais eu teria desistido do curso. Antes da disciplina eu achava os tutores distantes. Graças a sua paciência e apoio, encontrei o caminho das pedras e agora posso seguir em frente. Deus ilumine seus caminhos.

José

COMENTÁRIO:

Na sua fala, José se mostra satisfeito e expressa a gratidão pelo apoio e orientações recebidos da tutora. Há alunos de cursos EaD que acabam evadindo, devido à falta de sintonia com a tutora e os colegas. O ambiente virtual não pode ser só de informação. Como considera Wolton (2010), a comunicação é muito mais que informação. Tal comunicação tem que estar próxima da realidade ou dos conceitos que os alunos já sabem.

Para Wellings (2003), quando isso acontece, facilita-se o aprendizado, que pode ocorrer de modo significativo. Com seus 42 anos de idade, é um adulto que possui toda uma experiência de vida e se encontra na faixa etária de modo semelhante aos estudos de Ferrugini e Castro (2015), que apontam para muitos alunos nesta faixa etária e que mostram que o público da EaD é mais velho que o do ensino presencial. Para os adultos, é preciso ter um aprendizado autônomo, como considera Freire (2013) e Freire (2016). Pela fala de José, quando afirma que “encontrei o caminho das pedras e agora posso seguir em frente”, tudo leva a crer que ele conseguiu encontrar a autonomia para seu aprendizado e, desta forma, a tutora cumpriu um importante papel educacional, que é ajudar o aluno a “andar com as próprias pernas”.

4. Considerações finais

O presente artigo contribui para alunos e tutores de EaD, mostrando que é possível superar algumas dificuldades que vão surgindo ao longo de um curso ou disciplina por meio da pesquisa-ação, que é uma forma de resolver problemas com a participação ativa dos envolvidos. O trabalho também mostra que é possível mudar comportamentos por meio da educação a distância e, desta forma, contribuir para a melhoria da sociedade. Muito embora seja um trabalho de pesquisa-ação particular, acredita-se que o exemplo pode ajudar, de alguma forma, outros casos semelhantes.

No artigo, abordou-se o caso da participação forense de aluno que apresentava dificuldades de leitura e participação forense em um curso de pós-graduação “Lato sensu” em EaD. Verificou-se que o aluno possuía formação superior em curso de tecnologia, que é um curso de duração relativamente curta e prepara o estudante para ser um profissional que vai atuar no trabalho com alguma tecnologia específica, que, no caso, era a de Redes de Computadores, e não para um trabalho argumentativo e de produção intelectual.

O aluno em questão possuía 45 anos na época do estudo; já fazia anos que não lia livros e, como muitos brasileiros que vivem nos grandes centros, era acostumado a ler jornais com as notícias do cotidiano. O curso de pós-graduação tende ao meio acadêmico e procura fornecer uma ligação entre a vida profissional e o meio acadêmico. Neste curso, havia alunos com formações diversas em Direito, Enfermagem, Pedagogia e outros, todos com duração maior que o curso de Tecnologia.

A ideia inicial do aluno era desistir do curso, em vista da dificuldade encontrada. Observa-se que, nas disciplinas anteriores, não houve tanta dificuldade, e tudo leva a crer que os tutores foram mais flexíveis, tanto em relação às postagens quanto nas avaliações. Tendo detectado a dificuldade do aluno, a tutora, após reunião com a coordenação, procurou atuar de modo dialógico, afetivo, com uso de empatia, paciência, e ensinando estratégias para o aluno organizar sua mente e suas condições de aprendizado, de modo a alcançar a autonomia e a satisfação de estar aprendendo muito, de modo que o curso também logrou êxito em preparar mais um estudante para lidar melhor com a vida acadêmica e, por conseguinte, para a vida.

Na disciplina em curso, houve a orientação, por parte da coordenação, para a tutora não ser rigorosa com relação ao emprego das normas brasileiras com relação à citação e referência. Outro ponto curioso é o fato de que, apesar de o aluno escrever com dificuldade, não houve trabalho anterior com os outros tutores, no sentido de alertar o aluno com relação à questão ortográfica e de pontuação. Na realidade, tudo indica que o aluno precisava de um incentivo com relação à leitura e à explicação em relação à escrita, que não haviam sido um ponto forte nos cursos e disciplinas cursadas anteriormente.

Entre as estratégias utilizadas pela tutora: afetividade, empatia, respeito, dialogicidade, incentivo por meio da indicação de vídeos (estes permitiam que o aluno entendesse o conteúdo, e este fato facilitava a leitura posterior), emprego da elaboração de mapas conceituais (estes favoreciam a organização das ideias e pensamentos do aluno), trabalho com cronogramas (estes facilitavam ao aluno elaborar seus trabalhos, respeitando as datas limite) e fazer o aluno assumir a responsabilidade por seu aprendizado, buscando o saber com autonomia - esse conjunto de ações fez com que o aluno conseguisse superar as dificuldades iniciais e apresentasse uma grande evolução ao longo da disciplina.

O fórum é uma ferramenta na qual os alunos realizam a interatividade. Verificou-se que houve apoio por parte dos colegas da disciplina, que interagiram positivamente e ajudaram a incentivar o aluno, para que surgisse mais motivação para prosseguir e lograr êxito. O trabalho da tutora mostrou-se importante e fundamental para que ocorresse o processo educacional de modo bem-sucedido. Sugere-se para trabalhos futuros, que se estudem mais situações das práticas tutoriais que possam enriquecer o trabalho dos tutores.

5. Referências

ABED. *Censo EaD Brasil 2014: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil*. Publicado pela Associação Brasileira de educação a distância – ABED em 2015. Disponível em: <http://www.abed.org.br/censo-ead2014/CensoEaD2014_portugues.pdf>. Acesso em: 03 ago. 2018.

BAKHTIN, M. M. *O problema dos gêneros discursivos*. In: Estética da criação verbal. São Paulo: Martins Fontes. 2003

BARBOSA, E. F.; MOURA, D. G. *Metodologias ativas de aprendizagem na educação profissional e tecnológica*. B. Tec. Senac, R. Janeiro, v. 39, n.2, p.48-67, maio/ago. 2013.

BERBEL, N. A. N. As metodologias ativas e a promoção da autonomia de estudantes. *Semina: Ciências Sociais e Humanas*, v. 32, n.1, p. 25-40, 2011. Disponível em: <http://www.proiac.uff.br/sites/default/files/documentos/berbel_2011.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2018.

BOGHI, C. et al. Estudo de caso de emprego de metodologias ativas no ensino de conceitos tecnológicos. *Revista Tecnologia Educacional da ABT*. v. 212, n. 1, p. 19-32, 2016. Disponível em: <<http://www.abt-br.org.br/images/rte/212.pdf>>. Acesso em: 03 ago. 2018.

BORGES, T. S.; ALENCAR, G. Metodologias ativas na promoção da formação crítica do estudante: o uso da metodologias ativas como recurso didática na formação crítica do estudante do ensino superior. *Cairu em Revista*. Jul/Ago 2014, Ano 03, nº 04, p. 1 19-143 , ISSN 22377719. Disponível em: <http://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/2014_2/08%20METODOLOGIAS%20ATIVAS%20NA%20PROMOCAO%20DA%20FORMACAO%20CRITICA%20DO%20ESTUDANTE.pdf>. Acesso em: 03 ago. 2018.

BRASIL (1998). Leis e Decretos. *Decreto nº 2.494/1998*. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

BRASIL (2017). *Censo Escolar 2016*. Disponível em: <<http://stat.correioweb.com.br/euestudante/censo/2016/notas-estatisticas-censo-da-educacao-superior-2016.pdf>>. Acesso em: 02 ago. 2018.

CAMPOS, D. M. S. *Psicologia da aprendizagem*. 37. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

FERREIRA, R. B. A. S.; SILVA, I. M. M. “Didática” no contexto da educação a distância: quais os desafios? *RBAAD - Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a distância da Associação Brasileira de educação*

a distância (ABED), São Paulo, v. 8, n. 1, p.1-14. 2009. Disponível em: <http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2009/DIDATICA_NO_CONTEXTO_DA_EDUCACAO_A_DISTANCIA_QUAIS_OS_DESAFIOSraad2010.pdf>. Acesso em: 03 ago. 2018.

FERRUGINI, L.; CASTRO, C. C. Repercussões socioeconômicas do curso piloto de administração da UAB na visão de egressos e coordenadores. *Educ. Pesqui.*, São Paulo, v. 41, n. 4, p. 993-1008, out./dez. 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ep/v41n4/1517-9702-ep-s1517-9702201506132787.pdf>>. Acesso em: 02 ago. 2018.

FREIRE, P. *Pedagogia da autonomia*. São Paulo: Paz e Terra, 2016.

FREIRE, P. *Pedagogia do oprimido*. São Paulo: Paz e Terra, 2013.

FREITAS, L. F. *E-mails no trabalho em grupo e sua efetividade no processo decisório na Springer Carrier*. Dissertação (Mestrado) apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2010.

GOTTARDI, M. L. A autonomia na aprendizagem em educação a distância: competência a ser desenvolvida pelo aluno. *RBAAD – Rev. Bras. de Aprendizagem Aberta e a distância* da Assoc. Bras. Educ. a distância – ABED. v.14, n.1. p.110-124, 2015.

GOUVEA, E. P. et al. Metodologias ativas: uma experiência com mapas conceituais. *REGS – Revista Educação, Gestão e Sociedade: revista da Faculdade Eça de Queirós*, ISSN2179-9636, v. 6, n. 21, fevereiro de 2016. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/50007751-Metodologias-ativas-uma-experiencia-com-mapas-conceituais.html>>. Acesso em: 03 ago. 2018.

GOUVEA, E. P. et al. Interatividade forense ativa levando à Zona de Desenvolvimento Proximal (ZDP): um estudo de caso num fórum “fale com seu tutor”. *Revista Acadêmica da Faculdade Fernão Dias*, v. 12, n.1, p.1-16, 2017. Acesso em: 02 ago. 2018.

LUDKE, M.; ANDRE, M. E. D. A. *Pesquisa em educação*. 2. ed. São Paulo: E.P.U., 2013.

Observatório do PNE. educação superior. Website do Observatório do Plano Nacional de educação (OPNE). Publicado em 2014. Disponível

em: <<http://www.observatoriodopne.org.br/metas-pne/12-ensino-superior/indicadores>>. Acesso em: 03 ago. 2018.

OLIVEIRA, D. T.; CORTIMIGLIA, M. N.; LONGHI, M. T. Ambientes Virtuais de Aprendizagem no Ensino Superior Presencial: o processo de adoção da tecnologia na perspectiva do docente. *RBAAD – Revista de Aprendizagem Aberta e a distância* da Associação Brasileira de educação a distância (ABED). v. 14, n. 1, p. 37-54, 2015.

MINAYO, M. C. S. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 14. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

SHITSUKA, R.; SHITSUKA, D. M. Formação de tutores para atuar na disciplina de libras em cursos de graduação à distância: um estudo de caso. *Paidea da Unimes*. v. 10, n. 17, jan. 2018. Disponível em: <[http://periodicos.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paidea&page=article&op=view&path\[\]=807&path\[\]=714](http://periodicos.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paidea&page=article&op=view&path[]=807&path[]=714)>. Acesso em: 02 ago. 2018.

SILVA, P. C. D.; SHITSUKA, R.; MORAIS, G. R. Estratégias de Ensino/Aprendizagem em Ambientes Virtuais: Estudo Comparativo do Ensino de Língua Estrangeira no Sistema EaD e Presencial. *RBAAD – Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a distância*. ABED. v. 12, n.1, p. 11-26. 2013.

SOUZA, L. B. educação superior a distância o perfil do “Novo” aluno sanfranciscano. *RBAAD – Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a distância*. ABED, v.11, n.1, p. 21-33, 2012. Disponível: <http://seer.abed.net.br/edicoes/2012/artigo_02_v112012.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2018.

TENÓRIO, A.; FERRARI Junior, J.; TENÓRIO, T. A visão de tutores sobre o uso de fóruns em cursos a distância. *RBAAD – Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a distância*. ABED. v. 14, n. 1, 2015. Disponível em: <http://www.abed.org.br/revistacientifica/_Brazilian/2015/04_A_VISAO_DOS_TUTORES.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2018.

THIOLLENT, M. *Pesquisa-ação nas organizações*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

UFC. Reitores de universidades federais se reúnem em Fortaleza para debater PNE. Publicado no Portal da Universidade Federal do Ceará (UFC) pela Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing

Institucional, em 31 Julho 2014. Disponível em: <<http://www.ufc.br/noticias/noticias-de-2014/5343-reitores-de-universidades-federais-se-reunem-em-fortaleza-para-debater-pne>>. Acesso em: 03 ago. 2018.

VEJA. Reitores de universidades federais debatem PNE. Publicado no website da revista Veja, veja.com em 31 jul 2014. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/educacao/reitores-de-universidades-federais-debater-pne/>>. Acesso em: 03 ago. 2018.

VYGOTSKY, L. S. *A formação social da mente*. 4. ed. São Paulo: Martins, 2008.

WELLINGS, P. *School learning and life learning: the interaction of spontaneous and scientific concepts in the development of higher mental processes*. Published in Stanford University website in 2003. Disponível em: <http://ldt.stanford.edu/~paulaw/STANFORD/370x_paula_wellings_final_paper.pdf>. Acesso: 02 ago. 2018.

WOLTON, D. *Informar não é comunicar*. Porto Alegre: Sulina, 2010.

YIN, R. K. *O estudo de caso*. Porto Alegre: Bookman, 2015.

Como Citar este Artigo

SHITSUKA, Dorlivete Moreira et al. Pesquisa-ação na Superação de Dificuldades de Acompanhamento de Curso de Pós-graduação a “Lato Sensu” a Distância por Meio de Apoio da Tutoria. *Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância*, v. 17, n. 1, ago. 2018. ISSN 1806-1362. doi:<http://dx.doi.org/10.17143/rbaad.v17i171>

Autor Correspondente

Ricardo Shitsuka
E-mail: ricardoshitsuka@unifei.edu.br

Recebido: 15/11/17

Aceito: 17/11/17

Publicado: 28/12/18