

**ESTUDO DE CASO DE SUPERAÇÃO DE DIFICULDADES DE LEITURA E ESCRITA EM ALUNO, POR MEIO DO APOIO DA TUTORIA EM UM CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO “LATO SENSU” A DISTÂNCIA**  
**CASE STUDY OVERCOMING READING DIFFICULTIES AND WRITING IN STUDENT, THROUGH THE SUPPORT OF MENTORING ON A COURSE OF POSTGRADUATE "LATO SENSU" DISTANCE LEARNING**

Dorlivete Moreira Shitsuka, Ricardo Shitsuka, Cláudio Boghi

Universidade Federal de Itajubá, Brasil | Universidade Cruzeiro do Sul, Brasil

dorlivetems@gmail.com, ricardoshitsuka@unifei.edu.br, cboghi@uol.com.br

**RESUMO**

No ensino tradicional no Brasil, há estudantes que vão passando e se formam na graduação estudando por meio de resumos e apostilas e não se acostumam à leitura de livros. Há também estudantes que após concluir a graduação, não mais leem um livro, até que um dia chegam à pós graduação. Atualmente, devido ao avanço das tecnologias digitais, as pessoas vivem em ambientes repletos de informação, a maioria das quais não é absorvida. O objetivo do presente estudo é abordar o caso da participação forense de aluno que apresentava dificuldades de leitura e escrita 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 do apoio da tutora, logrou êxito no seu aprendizado.

**Palavras-chave:** Fórum; Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação; Aprendizagem; Afetividade; Motivação.

**ABSTRACT**

In traditional education in Brazil, there are students who go through and graduate from undergraduate studying through summaries and handouts and are not accustomed to reading books. There are also students who after completing graduation, doesn't read a book, until one day they arrive at the graduate level. Currently, due to the advancement of digital technology, people living in environments where there are much information, most of which is not absorbed. The objective of this study is to deal with the case of

forensic participation of student who had difficulty reading and writing in a graduate "Lato sensu" course in distance education. It was carried out a social research, qualitative phenomenon of the difficulty of learning a graduate distance education course student and through the support of the tutor, has succeeded in learning.

**Keywords:** Forum; Digital Technologies of Information and Communication; Learning; affectivity; Motivation.

## **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 estejam matriculados em cursos superiores de graduação.

Seja na educação superior presencial ou na modalidade à distância, o número de matrículas tem aumentando anualmente. Para fazer frente à quantidade crescente de alunos, a educação à distância apresenta um papel importante, uma vez que as classes virtuais permitem que hajam mais estudantes que as classes físicas, com custo menor para a própria sociedade e para os estudantes.

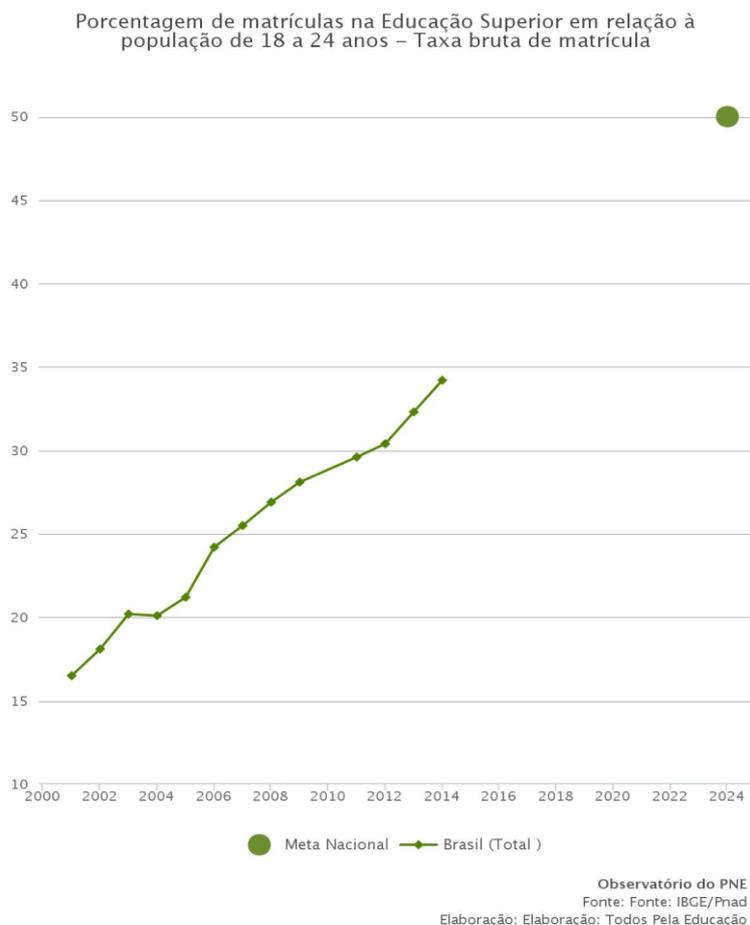
O objetivo do presente estudo é abordar o caso da participação forense de aluno que apresentava dificuldades de leitura e participação forense em um curso de pós-graduação “Lato sensu” em EAD.

Muitas vezes há o caso de estudantes já formados em nível superior mas que ficam muitos anos fora dos bancos escolares e quando não têm uma leitura regular de livros, muitas vezes podem apresentar dificuldades nos cursos regulares a distância, que apresentam duração maior e fazem uso intensivo da comunicação pela leitura e escrita em suas ferramentas dos ambientes virtuais.

## **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. A Figura 1 apresenta dados de crescimento nas matrículas em cursos superiores conforme o PNAD do IBGE apud Observatório do PNE (2015).

**Figura 1 – Evolução das matrículas no ensino superior brasileiro.**



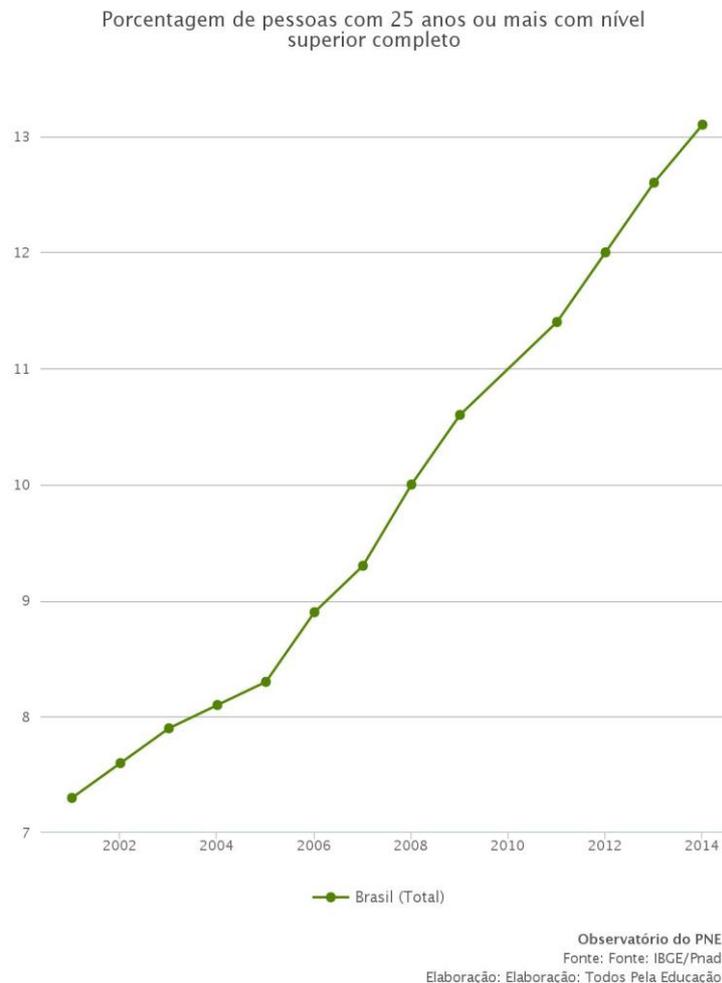
Pela imagem se verifica que até o ano de 2014 há quase que uma linearidade na curva de crescimento. Mesmo com as dificuldades econômicas pelas quais o País passa, acredita-se que haverá um grande esforço no sentido de alcançar a Meta Nacional que é explícita no Plano Nacional de Educação (PNE), conforme 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 por parte dos alunos.

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 o aumento na quantidade de alunos formados e também indicando um

crescimento linear, como se observa na Fig. 02, abaixo. Esta 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.**



Verifica-se pela imagem que até 2014 há um crescimento que se mantém por mais de uma década na quantidade dos alunos formados. Além disso, pela necessidade da formação de pessoas no nível superior nos próximos anos, acredita-se que esta modalidade tem muito a contribuir para a sociedade brasileira.

### **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, para pessoas que, por algum motivo, não puderam estudar no período no qual ocorrem os estudos regulares para a maioria das pessoas que

estão neste sistema educacional presencial formal. Os estudantes da EAD dos cursos superiores, em geral, possuem uma faixa etária média ligeiramente 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, 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 e 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 (ABED, 2015).

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 solicitados, 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 do 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 a 40 anos; 27,7% têm de 51 a 60 anos. Os dados em si apontam para o fato dos 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 à ler notícias de jornal, assistir 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, acompanhada por uma retração na comercialização dos computadores de mesa. Os celulares possibilitam as pessoas à 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 seja 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 esse aluno. Desta forma, nem todos estudantes se adaptam à EAD, na qual existe a separação física entre tutores e estudantes e, dos estudantes para com 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 pós graduação.

**A ferramenta fórum e a necessidade de escrever, pesquisar e realizar postagens**

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* e 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 e que geralmente são mediador por meio dos 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 um apoio presencial tipo tete-a-tete, 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 centradas 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 trélicas), *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 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 Digais 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 na qual quem está escrevendo está 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.

### **A necessidade de autonomia nos estudos por parte dos alunos**

A autonomia no aprendizado é necessária em qualquer modalidade educacional. 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 (2013) 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, 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). Para que isso ocorra, torna-se necessário fazer com que o aluno seja o responsável pelo seu aprendizado.

Gottardi (2015) considera que é preciso que o aluno seja autor e condutor do processo da sua formação, que aprenda a se apropriar e (re)elaborar conteúdos e alcancem 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”. A construção realizada com autonomia, permite que o aluno avance na construção cognitiva do seu saber.

Para Santos (2015) em seus estudos da necessidade de autonomia dos estudantes na EAD um dos fatores é a motivação: “Enquanto os adultos atendem alguns motivadores externos (melhor emprego, promoção, maior salário etc.), o motivador mais potente são pressões internas (o desejo de crescente satisfação no trabalho, autoestima, qualidade de vida etc.)”. Ocorre no entanto, que as pressões internas surgem devido a incentivos externos. Campos (2008) considera que a motivação é interna e surge devido aos incentivos externos.

Os autores do presente estudo consideram desta forma que é importante o trabalho dos incentivos externos e este trabalho é realizado, na EAD, principalmente pelo tutor. Um exemplo na atuação deste profissional durante o processo educacional na EAD é visível nos casos nos quais nem sempre os alunos são organizados.

Quando os alunos são desorganizados, podem perder os prazos, outras vezes não sabem por onde começar ou como trabalhar o “aprender a aprender” e 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 e incentivar a autonomia nos alunos**

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 que 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 para a Educação a Distância. Na EJA, os estudantes são adultos e já trazem consigo uma experiência de vida e 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.

O Ensino Superior EAD também trabalha com adultos, mas com um saber maior e muitas vezes provenientes de áreas diferentes de saber, aliados às experiências de vida. Para trabalhar de modo mais aproximado em relação ao conhecimento do aluno, é preciso saber o que já conhecem, que conceitos possuem, se sabem as relações entre tais conceitos.

É interessante conhecer quais são os interesses dos alunos e entender como se pode realizar a interatividade com entre eles. 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. Desta forma, o tutor atua de modo semelhante a um catalizador de reações químicas: a substância catalizador, reduz a energia necessária para que ocorra a reação tornando-a viável, com uma energia necessária bem menor.

## **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 uma 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.

No estudo de caso procura-se detalhar e analisar um fenômeno que é o caso. 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 do apoio da tutora, logrou êxito no seu aprendizado.

O motivo da escolha do aluno do caso foi pelo fato dele ter-se graduado há alguns anos atrás, 11 anos, e possuir experiência na mercado e no entanto, quando veio estudar no curso de pós graduação na modalidade EAD, afirmava que possuía muita dificuldade. Ele estava com 42 anos e fazia anos que não lia um livro, não sabia fazer uma pesquisa bibliográfica, nem citação e nem referenciar conforme as normas ABNT que alegava não conhecer.

É interessante o retorno do estudante do caso aos bancos escolares e suas dificuldades que quase culminaram com a desistência 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.

## O caso e 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 veio à disciplina de Organização do Trabalho Pedagógico que antecedia a disciplina Elaboração da Monografia.

O fórum semanal era o local no qual haviam 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 e no mínimo, duas postagem 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 e quando houvesse erros de concordância, ou acentuação, ou pontuação ou erros em relação ao idioma pátrio, também havia desconto de notas. As postagens de autoria deveriam seguir as normas brasileiras ABNT em relação às citações e referências.

Observa-se que muitos alunos faziam as citações mas sem referenciar os autores e vice-versa, faziam as referências sem citá-las no texto.

Consultado sobre a redução de pontos, a coordenadora do curso, considera terminantemente, 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.

O aluno José desde sua primeira postagem 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, ESTOU ACOSTUMADO A

LER 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,

JOSE

Comentário:

Em termos de comunicação escrita, José, em sua fala, utiliza letras maiúsculas que fornece a impressão de que está gritando conforme Freitas (2010). Outro aspecto que salta a vista do leitor é a falta de pontuação ao longo do texto.

Na esfera de comunicação do curso, segundo Bakhtin (2003) pode-se considerar como sendo a escolar. Nesta ocorrem as trocas sociais por meio da dialogia e não necessariamente precisa-se chegar a um consenso no gênero correio eletrônico, considerado. Como 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. Tendo em vista a dificuldade, a tutora contatou logo a coordenadora do curso.

Resposta da coordenadora:

### **Amostra 2**

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

Comentário:

Verifica-se que a coordenadora procurou não se envolver e passou as instruções o mais reduzida 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 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 nas dicas:

- Não há a 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.
- 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.
- Escreva suas postagens com letras minúsculas, somente as iniciais maiúsculas: letras maiúsculas dão a impressão de que quem escreve está gritando.
- Vamos juntos pontuar melhor as frases: cada frase tem um verbo e um ponto final.
- Se necessário, use o corretor ortográfico do editor de textos.
- Se precisar, peça para sua esposa ajudar no idioma português.
- Precisamos trabalhar juntos estas mudanças que pedimos dos 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?

Tutora

Verifica-se pelo teor da postagem que a tutora procura agir de forma “positiva” e afetiva. Inicialmente, mostra-se solidária quando em sua fala 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 necessário para ir ao encontro do aluno e a tutora faz bem esse 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 nas 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 do incentivo ao aluno. A seguir apresenta 5 dicas ao aluno para ele melhorar sua comunicação. Possivelmente, nos ambientes que frequentava anteriormente, ninguém passou as dicas 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 postagem seguinte ocorre dois dias depois.

#### AMOSTRA 4

Tutora

Estou lendo o tempo todo. Antes eu só lia jornal. Já lí o livro de Paulo Freire, Pedagogia do Oprimido e agora estou lendo Pedagogia da Autonomia e também estou gostando. Faz muito tempo que eu não lia. Gostei tanto que lí em paralelo o livro do autor James Hunter, O Monge e o Executivo e lí inteiro no sábado de manhã e no sábado à tarde lí 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, acho que nunca li tanto na minha vida. Leio e anoto o que acho importante. 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 esta 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 se trabalham 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 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 existir. 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 recebido pela tutora. Há alunos de cursos EAD que acabam evadindo devido a 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.

Wellings (2003), revela em seus estudos, que 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 (2013a) e Freire (2013b). 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”.

### **Considerações finais**

No presente estudo se abordou 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 42 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.

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 do aluno escrever com dificuldades, não houve o 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 a explicação em relação à escrita que não havia sido um ponto forte nos cursos e disciplinas cursadas anteriormente.

A afetividade, o respeito e a centragem na necessidade do aluno atuar com autonomia e dialogicidade fizeram com que o aluno conseguisse superar as dificuldades iniciais e que apresentasse uma grande evolução ao longo da disciplina.

O fórum é uma ferramenta na qual os alunos realizam a interatividade. Verificou-se que houve o apoio por parte dos colegas da disciplina que interagiram positivamente e ajudaram a incentivar o aluno para que surgissem 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.

O presente estudo contribui para os cursos EAD e a formação dos tutores no sentido de que é possível mudar comportamentos por meio da educação a distância e desta forma contribuir para a melhoria da sociedade. Muito embora seja um caso particular acredita-se que o exemplo pode ajudar em outros casos semelhantes.

Sugere-se para trabalhos futuros que se faça o acompanhamento longitudinal de alunos com dificuldades iniciais e como eles avançaram ao longo de um tempo maior.

## 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/censoead2014/CensoEAD2014\\_portugues.pdf](http://www.abed.org.br/censoead2014/CensoEAD2014_portugues.pdf)>. Acesso: 09 jul. 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](http://www.proiac.uff.br/sites/default/files/documentos/berbel_2011.pdf)>. Acesso: 08 jul. 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: 09 jul. 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, n° 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](http://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/2014_2/08%20METODOLOGIAS%20ATIVAS%20NA%20PROMOCAO%20DA%20FORMACAO%20CRITICA%20DO%20ESTUDANTE.pdf)>. Acesso em: 09 jul. 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.
- 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](http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2009/DIDATICA_NO_CONTEXTO_DA_EDUCACAO_A_DISTANCIA_QUAIS_OS_DESAFIOSraad2010.pdf)>. Acesso em: 09 jul. 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: 08 jul. 2018.

FREIRE, P. (2013a). **Pedagogia da autonomia**. São Paulo: Paz e Terra, 2013.

FREIRE, P. (2013b). **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 (2016), E. P. et al. Metodologias ativas: Metodologia ativa: um estudo de caso sobre a ferramenta glossário em ambientes virtuais de educação a distância. **REGS - Educação, Gestão e Sociedade**: revista da Faculdade Eça de Queirós, ISSN 2179-9636, v. 6, n. 22, junho de 2016. Disponível em:

<<http://www.faceq.edu.br/regs/downloads/numero22/1-Metodologia-ativa-um-estudo-de-caso-Reparado.pdf>>. Acesso em: 08 jul. 2018.

LUDKE, M.; ANDRE, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. 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: 09 jul. 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.

SANTOS, M. F. dos. A construção da autonomia do sujeito aprendiz no contexto da EaD. **Rev. Bras. Aprend. Aberta e a Distância (RBAAD) da Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED)**. v. 15, n. 1, p. 21-36, 2015. Disponível em:

<[http://www.abed.org.br/revistacientifica/\\_Brazilian/2015/02\\_A%20CONSTRUCAO\\_DA\\_%20AUTONOMIA\\_DO\\_SUJEITO\\_APRENDIZ.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/_Brazilian/2015/02_A%20CONSTRUCAO_DA_%20AUTONOMIA_DO_SUJEITO_APRENDIZ.pdf)>. Acesso em: 08 jul. 2018.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 14. ed. Petrópolis: Vozes, 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: 09 jul. 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-debatem-pne/>>. Acesso em: 22 Ago. 2016.

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](http://ldt.stanford.edu/~paulaw/STANFORD/370x_paula_wellings_final_paper.pdf)>. Acesso: 09 jul. 2018.

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

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

Recebido em: 03/06/2018

Aceito em: 01/08/2018