

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
CURSO DE PEDAGOGIA-LICENCIATURA

JÉSSICA CUNHA FONTELA

**A ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA DO *WHATSAPP* COMO
FATOR DE PERSISTÊNCIA EM UMA DISCIPLINA ELETIVA E NA
MODALIDADE A DISTÂNCIA DE UMA LICENCIATURA EM PEDAGOGIA
PRESENCIAL**

Porto Alegre
2º Semestre 2017

JÉSSICA CUNHA FONTELA

**A ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA DO *WHATSAPP* COMO
FATOR DE PERSISTÊNCIA EM UMA DISCIPLINA ELETIVA E NA
MODALIDADE A DISTÂNCIA DE UMA LICENCIATURA EM PEDAGOGIA
PRESENCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Comissão de Graduação do Curso de Pedagogia-Licenciatura da Faculdade de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial e obrigatório para obtenção do título de Licenciatura em Pedagogia.

Orientadora: Profa. Dra. Cíntia Inês Boll

Porto Alegre

2017

AGRADECIMENTOS

Estou encerrando uma etapa especial da minha vida e gostaria de agradecer a todos que participaram dessa trajetória comigo.

Aos meus pais, irmãos e família, que fizeram de tudo que estava ao seu alcance para me ajudar quando precisei e sempre me incentivaram, não me deixando desistir. Ao meu namorado, que esteve do meu lado desde o início, apoiando, consolando e entendendo minhas ausências.

À minha orientadora, Cíntia Inês Boll, que além de ser guia nesta trajetória do trabalho de conclusão de curso, foi minha professora e parceira de monitoria por dois anos, e cada exigência, cada prazo, cada mensagem, cada ensinamento foram essenciais em minha formação! Assim como os professores Gabriel Junqueira Filho e Patricia Camini, pois considero os três exemplos de professores.

Às minhas colegas de graduação, pelo apoio e compreensão no momento de minha gravidez, especialmente a Priscila, Ingrid, Julliana, Dalila e Martina, amigas que estão do meu lado nessa caminhada desde o primeiro semestre, compartilhando momentos, aprendizagens, experiências, angústias e conquistas.

Às minhas amigas e amigos em geral, que sempre torceram por mim e compartilharam cada vitória.

E por fim, ao meu filho, Joaquim, tudo isso é por ele.

Obrigada!

RESUMO

Os índices de evasão são um problema no coração da Educação a Distância (EaD), pois apresentam significativos prejuízos ao sistema educacional. Torna-se necessário então, refletir e buscar compreender o que leva os estudantes a desistir dos cursos e disciplinas nessa modalidade? O que os leva a persistir? Nesse contexto, o presente trabalho tem por objetivo analisar a experiência de monitoria de uma disciplina eletiva na modalidade a distância do curso de Pedagogia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). A disciplina apresentou um índice significativo de evasão no ano em que começou a ser oferecida aos estudantes, 2014, e após ser colocadas em prática estratégias buscando minimizar as possíveis causas de desistência, em 2015, o número de alunos que se matricularam e permaneceram aumentou consideravelmente. Trata-se de uma pesquisa descritiva, de abordagem qualitativa, tendo como resultado da análise a identificação da estratégia pedagógica da monitoria aliada ao uso dos dispositivos móveis, através do comunicador instantâneo *WhatsApp*, como fatores de persistência dos estudantes para concluir a disciplina.

Palavras-chave: Educação a Distância, *WhatsApp*, Tecnologia Móvel, Monitoria, Persistência.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Causas que podem levar o estudante a desistir e não concluir a disciplina.	29
Figura 2 - Estratégias criadas a partir das possíveis causas de desistência dos alunos.	35
Tabela 1 - Porcentagem de conclusão e evasão da disciplina nos semestres analisados.....	39

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
1.1	JUSTIFICATIVA.....	8
1.2	OBJETIVOS DE PESQUISA	10
1.1.1	Objetivo geral	10
1.1.2	Objetivos específicos.....	10
1.3	METODOLOGIA	10
2	CULTURA DIGITAL.....	12
2.1	TECNOLOGIA E DISPOSITIVOS MÓVEIS.....	15
3	A MODALIDADE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	18
3.1	EDU 3084 – EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E AMBIENTES DE APRENDIZAGENS	21
3.2	A ESTRATÉGIA PEDAGÓGICA DE MONITORES (E TUTORES) NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	23
4	COLETA DE DADOS: A VIVÊNCIA NA MONITORIA ACADEMICA	27
5	ANÁLISE DOS DADOS: IDENTIFICANDO OS FATORES DE PERSISTÊNCIA	36
	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43
	REFERÊNCIAS	46

1 INTRODUÇÃO

Enquanto estudante de um curso superior de Pedagogia desde 2014 pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), percebi que as realidades dos colegas são múltiplas e diversas. A cada semestre identificava, a partir de mim, algumas semelhanças tais como não poder cursar disciplinas eletivas¹ durante outro turno que não o oficial (manhã)², nem participar do programa de monitoria por motivo de trabalho no horário inverso. A Educação a Distância (EaD) como modalidade de ensino possibilita a inclusão dessa parcela significativa da população, os alunos trabalhadores tal como eu, que se não fosse assim teriam dificuldade em complementar seus estudos.

Embora o curso ofereça atualmente três disciplinas eletivas em EaD³, essa modalidade, mediada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), encontra-se em plena expansão no país, as quais influenciam não somente o ambiente educativo, mas a sociedade como um todo.

A UFRGS entende por Educação a Distância, de acordo com o Art. 2º da sua resolução, “a interação entre educadores e educandos que ocorre através da utilização pedagógica de tecnologias tradicionais e inovadoras da informação e comunicação, associada a sistemas de gestão e avaliação que lhe são peculiares”⁴. Meu primeiro contato com a EaD se deu através da indicação de uma colega para seleção de uma monitoria nessa modalidade⁵. Durante quatro anos de graduação, trabalhei em uma clínica de atendimentos médicos em Porto Alegre-RS no horário da tarde e noite, por esse motivo, não conseguia conciliar outras atividades. Fiz a disciplina, concorri no processo seletivo e, quando fui selecionada para a vaga, vi, então, a possibilidade de viver a experiência de monitoria.

¹Art. 1º - “Respeitada a legislação vigente e as normas específicas aplicáveis a cada curso, ficam regulamentadas as atividades complementares nos cursos de graduação da UFRGS com atribuição de créditos que contemplam o aproveitamento de conhecimentos adquiridos pelo discente regularmente matriculado, através de estudos e práticas independentes, presenciais e/ou a distância”. Disponível em: <file:///C:/Users/Aspire/Downloads/Resolucao%2024-2006%20CEPE%20Regras%20Atividades%20Complementares%20UFRGS.pdf> . Acessado em: 7 jan. 2017.

²Em conversa informal com servidora da Comissão de Graduação (COMGRAD) da Pedagogia - UFRGS, tive a informação que o curso, desde que foi oferecido pela primeira vez, é no turno da manhã, sendo seu turno oficial, porém, segundo ela, não há nenhum documento que registre essa informação.

³São elas: Psicologia da Educação: temas contemporâneos; computador na Educação e Educação a Distância e Ambientes de Aprendizagem.

⁴Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cepe/legislacao/resolucoes-normativas/resolucao-no-10-2006-de-08-03-2006-1>. Acessado em: 15 dez. 2017.

⁵Art. 3º - “Será considerada atividade a distância a parte de uma atividade de ensino ou ação de extensão realizada na modalidade a distância”. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cepe/legislacao/resolucoes-normativas/resolucao-no-10-2006-de-08-03-2006-1>. Acesso em: 15 dez. 2017.

Uma disciplina EaD em um curso de graduação que é oferecido na modalidade presencial em um primeiro momento pode assustar qualquer pretendente: como se faz? E a avaliação, como acontece? Como o professor sabe que sou eu que estou fazendo a disciplina? Essas e outras perguntas certamente se apresentariam aos que seriam monitorados por mim... Pensei que muitos dos alunos que se matriculariam teriam pela primeira vez contato com uma metodologia que iria exigir de nós, eu monitora e eles alunos, não só o uso constante de recursos tecnológicos, mas também organização pessoal com horários e tarefas. Dentro deste cenário, o trabalho que pretendo desenvolver apresenta-se na minha experiência como monitora de uma disciplina na modalidade a distância, oferecida como eletiva para o curso de Licenciatura em Pedagogia: “Educação a Distância e Ambientes de Aprendizagem”, desde o segundo semestre de 2015 até o primeiro semestre de 2017.

Nos estudos desenvolvidos enquanto monitora nesta modalidade, deparei-me com uma das dificuldades enfrentadas na educação a distância, que são as taxas de evasão ao que, na própria disciplina em que iria atuar era a preocupação principal da professora desde que passou a oferecê-la, há dois semestres antes de minha chegada. A partir disso, na atuação como monitora, e tendo como base especialmente os estudos de Ramos (2014) sobre evasão e persistência, busquei compreender o que levou os alunos a optarem por desistir e como as estratégias pedagógicas criadas, entre elas as que usamos em parceria com a ajuda do *WhatsApp*, aumentaram a permanência dos mesmos na disciplina.

Colocando em prática essas estratégias, hoje podemos refletir sobre dois aspectos relevantes. O primeiro é a importância da minha presença como monitora em uma disciplina a distância para auxiliar os alunos, pois para muitos era o primeiro contato não só com o MOODLE, que é um dos quatro atuais ambientes virtuais e institucionais da UFRGS⁶, onde a disciplina acontece, mas também com o próprio mundo da web, da internet. Assim, era natural esperar que eu assumisse não só uma dedicação intensa da monitoria presencialmente no Laboratório de Informática para o Ensino Superior (LIES)⁷, mas também e especialmente a distância, no constante envio de e-mails, mensagens e interação em fóruns.

O segundo aspecto é o atual potencial que o uso das tecnologias móveis, presente no dia a dia da maioria, se não da totalidade dos estudantes, pode ter, auxiliando no processo de ensino-aprendizagem, pois, um aplicativo para dispositivos móveis, de comunicação instantânea –

⁶São eles: *Moodle*, *Rooda*, *Navi* e Sala de Aula Virtual.

⁷Tem por finalidade implementar e desenvolver a informática na FACED-UFRGS, visando o ensino de graduação e pós-graduação, a pesquisa e a extensão.

WhatsApp – foi utilizado pedagogicamente, desde o primeiro semestre de 2015, com a expectativa de efetiva comunicação e interação entre professor, estudantes e monitora. Acreditava-se que a estratégia pedagógica da monitoria, mediada pelo uso de uma comunicação mais instantânea pudesse, enfim, aumentar as chances de permanência dos alunos na disciplina que é na modalidade a distância, mas é desenvolvida num curso de licenciatura presencial.

O trabalho está dividido em cinco partes, começando pela introdução, na qual apresento o assunto a ser estudado, os motivos que me levaram a escolher essa temática, meus objetivos, bem como a metodologia utilizada para responder minha pergunta de pesquisa. Em seguida, no referencial teórico, abordo o tema da Cultura Digital e apresento a modalidade Educação a Distância. Assim, tento significar a estratégia pedagógica de uma monitoria de uma disciplina na modalidade a distância a fim de contribuir para que outras ações se apresentem no fortalecimento desta relação em tempos de cultura digital cada dia mais móvel.

Através de minhas observações e experiências vividas, listo algumas possíveis causas de desistência, apresento as estratégias criadas na tentativa de minimizá-las, bem como os resultados obtidos e, assim, analiso os dados de evasão em cada semestre (antes e depois de utilizar as estratégias citadas), tendo como resultado indicativos de fatores de persistência dos estudantes para concluir a disciplina.

Por fim, faço minhas considerações, apresentando conclusões provisórias sobre a temática que a cada dia mais instiga novas ações pedagógicas especialmente na formação das licenciaturas e na modalidade da EaD, mostrando as contribuições desse trabalho.

1.1 JUSTIFICATIVA

Por que escolher minha experiência de monitoria como o foco do meu trabalho de conclusão de curso? Dos tantos assuntos que aprendi na Faculdade de Educação (FACED), ao estudar sobre Cultura Digital e Mídias Móveis, logo me identifiquei, pois como já mencionado, por trabalhar no turno da tarde e noite, tinha dificuldades de participar de disciplinas eletivas, sentindo a necessidade de ampliar e repensar os modelos de ensino e aprendizagens existentes. Matriculei-me na disciplina eletiva Educação a Distância e Ambientes de Aprendizagem por ser EaD, onde estudei as características dessa modalidade. Assim, pude analisar como as TICs são utilizadas e integradas em projetos a distância. A disciplina também estuda, entre outros

conteúdos, as políticas públicas com relação a EaD no Brasil e nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA)⁸, suas características e possibilidades pedagógicas.

Atualmente é cada vez mais clara a possibilidade de as interações sociais abrirem portas para o uso das tecnologias nos ambientes de aprendizagem, seja na modalidade a distância seja na modalidade presencial. Uma tecnologia em que a mobilidade e a convergência das mídias potencialmente ali disponíveis apresentam novas características e processos comunicativos que podem reverberar no processo de conhecimento e, por consequência, no educacional. Dessa forma, me senti capacitada e motivada a abordar os dispositivos móveis (celular, *tablet*, *notebook*, entre outros) como ferramenta⁹ para utilização junto a esta modalidade.

Ao ingressar no curso de Pedagogia não imaginava o quanto minha concepção de educação iria se transformar, construir e se desconstruir várias e várias vezes. Pude perceber, por exemplo, entre tantas questões, a importância de uma instituição educadora que faça parte da realidade dos estudantes e permita relações entre o que é apresentado e o que é vivido em seu dia a dia. E, assim, nesse cotidiano em que vivemos e convivemos na cultura digital, conectados aos dados e as informações hoje cada dia mais digitalmente também disponíveis, pergunto-me: como não utilizar as mídias móveis em nossos planejamentos pedagógicos nos espaços formais de educação? Ao iniciar a monitoria na modalidade EaD, percebi que não somente discutíamos nos fóruns, através do MOODLE, sobre a importância da utilização das mídias em sala de aula, como fazíamos o uso das mesmas, através de dispositivos móveis – *smartphones* – em nossas aulas, utilizando o aplicativo *WhatsApp* para comunicação cada vez mais entre nós, os alunos, podendo quem sabe, relacionar teoria e prática e perceber como o uso dessas tecnologias móveis pode aproximar o aluno da sua realidade e ser uma poderosa ferramenta para a educação.

Por esse motivo, pensando em tudo que já vivi nessa caminhada como graduanda, elegi como significativa essa possibilidade para meu estudo, pois, além de poder atuar como monitora em uma modalidade cada dia mais emergente no Brasil, também pude compreender a importância das estratégias de um monitor especialmente as do monitor a distância no processo de ensino-aprendizagem na formação acadêmica e vivenciar como se dão as atividades docentes desse processo.

⁸Por definição, um AVA é um sistema (ou software) que proporciona o desenvolvimento e a distribuição de conteúdos diversos para cursos online e disciplinas semipresenciais para alunos em geral, permitindo que o professor possa acompanhar constantemente o progresso dos estudantes. Disponível em: <<https://www.edools.com/faq/o-que-e-ava/>>. Acessado em: 29 nov. 2017.

⁹Optarei por utilizar dispositivo e ferramenta como sinônimos neste trabalho ao que logo mais à frente irei conceituar ferramenta.

1.2 OBJETIVOS DE PESQUISA

Na intenção de responder a minha pergunta de pesquisa: “que fatores contribuíram para a persistência dos alunos na disciplina eletiva e a distância: educação a Distância e Ambientes de Aprendizagem, do curso de Pedagogia da UFRGS?” foram propostos os seguintes objetivos:

1.1.1 Objetivo geral

Evidenciar a estratégia pedagógica da monitoria e a utilização do comunicador instantâneo *WhatsApp* no processo de ensino-aprendizagem como fatores de persistência de uma disciplina eletiva na modalidade EaD da licenciatura em Pedagogia presencial.

1.1.2 Objetivos específicos

- Compreender e identificar as possíveis causas que levam os alunos à desistência da disciplina monitorada;
- Analisar as estratégias pedagógicas e ações de superação criadas que resultaram na persistência desses alunos.

1.3 METODOLOGIA

O presente trabalho é uma pesquisa descritiva. Segundo Triviños (1987), esse tipo de pesquisa pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade. Após a escolha do tema e da delimitação do problema a ser pesquisado, apresentados nas sessões anteriores, optei pela abordagem qualitativa, pois nesse estudo me preocupei com os elementos intrínsecos vividos em minhas relações sociais intermediadas pelas tecnologias móveis. Conforme define Minayo (2010), a pesquisa qualitativa:

[...] é o que se aplica ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões, produtos das interpretações que os humanos fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos e a si mesmo, sentem e pensam. (MINAYO, 2010, p. 57).

Quanto aos procedimentos, trata-se de uma pesquisa *ex-post-facto*, que tem como significado “a partir do fato passado” e é responsável por verificar a existência de relações

depois dos fatos já terem ocorrido¹⁰. De acordo com Fonseca (2002), esse tipo de estudo tem por objetivo:

[...] investigar possíveis relações de causa e efeito entre um determinado fato identificado pelo pesquisador e um fenômeno que ocorre posteriormente. A principal característica deste tipo de pesquisa é o fato de os dados serem coletados após a ocorrência dos eventos. (FONSECA, 2002, p. 32).

Sendo assim, foi feita a análise e interpretação dos dados coletados através da experiência vivida na monitoria nos quatro semestres, as dinâmicas interacionais entre estudantes-estudantes e estudantes-monitora que ocorreram durante o processo. A coleta de dados trouxe a descrição das principais ações feitas pela professora e por mim, como monitora, tais como a identificação das possíveis causas que levaram os alunos a desistir e não concluir a disciplina e as estratégias criadas por nós a fim de minimizá-las. Para isso, foram observadas as conversas pelo aplicativo *WhatsApp*, interações feitas no MOODLE, as falas e atitudes dos alunos nesse cotidiano e minhas memórias, que vão sendo resgatadas à medida que essa escrita se materializa. Utilizo também, para fazer minhas análises e considerações, as listas de chamada contendo a apropriação dos conceitos e resultado final da disciplina no período analisado, fazendo um comparativo entre o quantitativo de estudantes matriculados, aprovados e evadidos, no decorrer dos semestres, podendo assim, ajudar na identificação dos fatores de persistência dos mesmos para concluir a disciplina em questão.

¹⁰Disponível em: <https://blog.even3.com.br/pesquisa-cientifica-principais-duvidas/>. Acessado em: 23 Dez. 2017.

2 CULTURA DIGITAL

Assistir à televisão, usar o telefone celular, movimentar a conta bancária, trocar e-mails com pessoas que estão longe, fazer uma pesquisa na internet e estudar a distância segundo Boll e Kreutz (2010) fazem parte, hoje, do nosso dia a dia, assim como o acesso aos acontecimentos em tempo real e cada dia mais a possibilidade de alcance das informações por pessoas em lugares distantes. Dessa maneira, toda uma cultura impreterivelmente se movimenta também para o espaço digital e fica disponível para quem puder e conseguir acessá-la, de tal forma que “as tecnologias proporcionam e mantém a revolução da informação, estabelecendo novos indicadores de tempo e espaço e de consciência humana” (BOLL e KREUTZ, 2010, p. 08).

As TICs, como por exemplo, computadores, *smartphones* e *tablets* estão presentes em seu cotidiano, pois hoje é difícil encontrar ambientes que não façam uso delas direta ou indiretamente. Sendo assim, as Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Básica (DCN), preveem orientações para que a oferta de atividades de estudo com utilização de novas tecnologias de comunicação possa oferecer condições de oportunizar dinâmica e movimento ao processo de aprendizagem.

No dicionário HOUAISS, a palavra ferramenta tem como significado “qualquer apetrecho de metal usado em artes e ofícios” como, por exemplo, enxada, pá e martelo. Balkin (1998 *apud* Silveira, 2012) traz o conceito de ferramenta como algo mais amplo do que a ideia de ferramentas fisicamente separadas de quem as criou. Ele traz o conceito de ferramentas como aquelas “[...] que são utilizadas no trabalho humano, tornam-se parte do aparelho de entendimento dos seus usuários, acabam sendo parte deles” (BALKIN, 1998 *apud* SILVEIRA, 2012, s/p). O autor ainda complementa sua ideia afirmando que essas ferramentas são como instrumentos que são utilizados pelos indivíduos para compreender o mundo, fazendo este instrumento também parte de nós.

A partir dessa definição, é possível crer que as ferramentas utilizadas para uma prática pedagógica podem aproximar o universo de vida dos alunos que já estão mergulhados na cultura digital, contribuindo para que possamos reinventar, transformar e aprimorar a relação ensino-aprendizagem.

Apesar disso, é possível perceber que ainda encontramos professores que não fazem o uso dessas tecnologias. Em tempos de cultura digital, a utilização dessas ferramentas tem marcado as experiências comunicativas não só em espaços não formais de educação, mas especialmente nos espaços institucionais de formação tais como o MOODLE, na UFRGS, que

se oferecem para maximizar conhecimentos e aprendizagens. Esses espaços digitais contemplam a possibilidade de compartilhamento de outras linguagens tais como vídeos e imagens, que não só estão presentes em mundos analógicos, mas também entre outros vividos pelos alunos, professores e monitores.

Boll e Kreutz (2010) afirmam, em um documento desenvolvido como apoio pedagógico para professores em tempos de cultura digital, que o modo de aprender está mudando, ficando diferente do modelo linear e fechado em que vivíamos antes, alterando indubitavelmente as formas de aprendizagem. Eles nos provocam, fazendo-nos pensar em outras formas de escolarização e de fazer cultura, questionando como é possível a escola movimentar-se na cultura digital maximizando o fazer pedagógico:

[...] assim como uma abelhinha que entra na sala pode gerar um fenômeno que se transforme em foco de interesse de uma turma do ensino fundamental, fazendo dela todo o seu projeto de estudo, a CULTURA pulsante do DIGITAL está à espera de ser descoberta pelo educador e até mesmo pelo aluno, que ainda não a vê neste contexto também. (BOLL E KREUTZ, 2010, p. 20).

Dessa maneira, Tarouco (2014) afirma que as novas tecnologias vêm transformando mais uma vez a sociedade, seu comportamento, suas práticas. Onde estejamos estamos conectados com o mundo. Estamos vivendo outro tempo, tempo em que a tecnologia está cada vez mais sendo utilizada em diversas áreas e por indivíduos de diferentes idades. Mas, que tempo seria esse? Estaria recortado em um “antes” e um “depois” como algumas pessoas registram em artigos e até falas e palestras? Que “antes” e que “depois” seriam esses, onde a tecnologia aparentemente seria o “divisor de águas”?

Existem termos que ainda são usados por alguns educadores, como nativo digital e imigrante digital. Prensky (2001) expressou o termo nativo digital para aqueles que nasceram ou cresceram dentro de um contexto tecnológico digital, já os que estavam se adequando a essa realidade poderiam ser denominados, segundo ele, como imigrantes digitais. Porém, o fato dessa relação estar sempre em acontecimento, acaba se misturando e perde o limite que pode estar de alguma forma tentando ser marcado. Assim, em 2009, Prensky em novas escritas nos brindou com o termo “sabedoria digital” como que na tentativa de revisitar aqueles anteriormente usados por ele. Diz:

[...] embora muitos tenham encontrado os termos úteis, à medida que nos avançamos para o século 21, quando todos terão crescido na era da tecnologia digital, a distinção entre nativos digitais e imigrantes digitais se tornará menos relevante. Claramente, à medida que trabalhamos para criar e melhorar o futuro, precisamos imaginar um novo conjunto de distinções. Sugiro que pensemos em termos de sabedoria digital. (PRENSKY, 2009, p. 01).

Ao que nos parece mais importante do que uma certa linha divisória é, corroborando com Prensky, crer que a sabedoria digital transcende as divisões entre nativos e imigrantes digitais. Ele comenta também que a tecnologia já não deve ser mais vista como uma novidade de uma geração, mas como integrada na vida humana, tomando nossas particularidades, como habilidades e atitudes, aprimoradas pelo seu uso (2012). Dessa maneira, segundo Boll (2016), o termo sabedoria digital parece ser o mais adequado ao tempo em que vivemos, em que somos capazes de alterar nossa produção de sentidos e nossos olhares em relação a ideologia, conhecimento e educação.

Assim, as considerações de Luz (2015) são pertinentes ao tema que apresento, ao dizer em sua escrita de Trabalho de Conclusão de Curso, também de uma licenciatura em Pedagogia, que estamos “mergulhados e ensopados” (FREIRE, 2008 *apud* LUZ, 2015), como educadores que somos, pelos preceitos da sabedoria digital, dizendo que:

[...]o simples fato de utilizarmos caixas eletrônicas para sacarmos o pagamento depois de um mês de trabalho, por exemplo, votarmos por urna eletrônica, ou verificar o preço de um produto em algum scanner disponível no supermercado, já é um indicador de como vivemos tempos onde há sabedorias [na cultura] digitais. (LUZ, 2015, p. 20).

Nessa perspectiva, Veen e Vrakking (2009 *apud* Luz, 2015), usam o termo “*geração zappiens*” e a conceituam como aquela que cresceu usando diversos recursos tecnológicos desde a infância e atua numa perspectiva de cultura cibernética global baseada na multimídia. Os autores apresentam a ideia de que a escola é analógica e o aluno *zappiens* é digital. Uma escola analógica, que parece ainda estar mais preocupada em transmitir conhecimento do que em construir possibilidades para que eles se consolidem. Por isso, é possível crer que “vivemos tempos em que escola e aluno estão digitais e em busca de suas próprias sabedorias nessa relação” (LUZ, 2015, p. 21).

Sendo assim, corroboro com a ideia apresentada por Boll e Kreutz (2010) em que a cultura digital “[...] não parece ser mais uma escolha, pois a tecnologia se impõe como uma necessidade cotidiana” (p. 23). Ou seja, vivemos em um momento em que claramente é possível perceber que não há separação distinta e fixa entre sujeito e tecnologia, pois essa tecnologia já é vivida pelo sujeito, do seu jeito de sentir e comunicar seu mundo e seus conhecimentos, e está intrínseca não só à sociedade, mas especialmente ao indivíduo, pois que é ele o protagonista da sua educação e da sua aprendizagem na relação com o conhecimento, é ele que se apropria desses novos jeitos de se apresentar saberes, de se fazer associações para compreender o mundo. Assim, sendo o mundo da cultura digital não podemos ficar só na cultura analógica de uma escola do papel e do lápis.

2.1 TECNOLOGIA E DISPOSITIVOS MÓVEIS

De acordo com Boll, Ramos e Real (2018), a tecnologia móvel tem início desde que se pode mover os dispositivos de seus lugares com facilidade, como por exemplo, o rádio nos carros e a televisão nas casas. No contexto escolar, a televisão, antigamente, era pouco utilizada devido ao seu tamanho, pois ocupava espaço e precisava de esforço físico para movê-la, ficando normalmente em uma sala específica sem poder ser retirada do local, precisando os alunos e professores se mover até ela.

Atualmente, há várias mídias móveis de fácil utilidade em relação ao peso, tamanho e mobilidade, como *notebooks*, *smartphones*, *tablets*, etc, que maximizam a comunicação e informação em diferentes espaços e tempos e de forma instantânea, surgindo assim, a possibilidade de auxiliar no ensino e aprendizagem dentro e fora da sala de aula, podendo o professor e o aluno ter acesso a diversos materiais em qualquer momento. Os dispositivos móveis, de acordo com Lemos (2009), permitem então, a comunicação e interação entre os indivíduos na sociedade e na instituição, que fazem uso de tal recurso.

Pela primeira vez, talvez, a gente tenha a dimensão técnica, o digital, colado à dimensão da comunicação. São tecnologias não apenas da transformação material e energética do mundo, mas que permitem a transformação comunicativa, política, social e cultural efetivamente. Porque nós conseguimos transitar informação, bens simbólicos, não materiais, de uma maneira inédita na história da humanidade. (LEMOS, 2009, p. 136).

Boll e Melo (2015) nos lembram que, em meados da década de 2000, os celulares nos davam apenas a opção de falar com mobilidade e enviar mensagens. Hoje cada dia mais as próprias tecnologias móveis possibilitam a mobilidade da convergência e da interatividade entre os tantos dispositivos e aplicativos, permitindo capturar sons e imagens, com a opção também de editá-las, por exemplo, com mais facilidade, fazendo dos celulares um agente de multitarefas.

Dentre as tecnologias utilizadas na área da educação, podemos citar a internet como a mais significativa. Através dela, recursos como ambientes virtuais de aprendizagem, ferramentas de busca, *blogs*, comunicação, vídeos, sons, imagens, aplicativos *online* (jogos, mapas, simulações...) podem ser acessados em benefício da aprendizagem. Essas tecnologias, quando aliadas aos dispositivos móveis e sem fio, podem oferecer outras chances de se aprender e de se ensinar.

Um celular, por exemplo, que estiver sem conexão com a internet, possui recursos como cronômetro, contagem regressiva, conversor de moeda, peso, volume, área, temperatura e

calculadora que podem ser utilizados em diversos contextos. Quando há internet, existem mais possibilidades, podendo levar o aluno a qualquer parte do mundo, facilitando o acesso à informação em diferentes linguagens de texto, som e imagem, pois através de um mesmo dispositivo móvel é possível baixar livros, revistas e jornais, além de fotos, músicas e filmes.

Além disso, é possível o registro de som e imagem através do uso de gravadores de áudio e câmera. Desta forma, as tecnologias móveis estão modificando também o espaço de estudo, eliminando as limitações da aprendizagem na sala de aula, dando acesso a materiais pedagógicos independentemente do local e do tempo. Entretanto, Boll, Ramos e Real (2018), destacam que:

A potencialidade da Tecnologia Móvel está diretamente relacionada com a epistemologia do fazer pedagógico e não com o dispositivo nem com o aplicativo nele instalado. Ao utilizar pedagogicamente os dispositivos nas tecnologias móveis é preciso avaliar as diversas restrições que estes podem ter. (BOLL; RAMOS e REAL, 2018, s/p).

Mesmo que se reconheça as restrições que as tecnologias podem oferecer, é na epistemologia educacional que a aposta deve ser feita. O dispositivo móvel, às vezes, possui restrições, como por exemplo, tamanho reduzido de tela, baixo poder de processamento, capacidade limitada de armazenamento e baixa autonomia (ainda) da bateria, pois elas podem influenciar negativamente no uso educacional dispersando a atenção. Analisando as limitações da tecnologia móvel, é necessário salientar que os dispositivos móveis de comunicação não foram projetados especificamente para atividades educacionais, sendo necessário o desenvolvimento de estratégias pedagógicas específicas para que melhores resultados possam ser produzidos.

A estratégia de utilização de dispositivos móveis na educação criou um novo conceito, o chamado *Mobile Learning* ou *m-Learning* - Aprendizagem Móvel. Ao qual as autoras Boll, Ramos e Real (2018) definem como:

[...] a aprendizagem que ocorre em qualquer horário e lugar, a partir do uso de dispositivos móveis, possibilitando diversos tipos de interações sociais e com conteúdos da web (internet), de maneira autogerida, não planejada, formal, informal, espontânea, referenciada ou não por um ambiente físico, podendo ou não ser uma experiência intencional de aprender. (BOLL; RAMOS e REAL, 2018, s/p).

A Aprendizagem Móvel pode ser maximizada com o uso dos dispositivos para execução de tarefas, anotação de ideias, consulta de informações na internet, registro de fatos através de câmera digital, gravação de sons, entre outras funcionalidades que fornecem um novo e motivador modo de interação. Porém, com frequência essas tecnologias são proibidas ou ignoradas nos sistemas formais de educação. De acordo com a UNESCO (2013), quando a proibição acontece, uma oportunidade de estudo é perdida. Segundo ela, mesmo com estas

restrições a utilização dessas ferramentas em ambientes institucionais provavelmente se ampliará, visto que a funcionalidade das tecnologias móveis cresce aceleradamente pois que, embora longe de ser uma solução para todos os problemas, elas podem abordar de forma significativa vários desafios educacionais.

3 A MODALIDADE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

De acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN)¹¹, a Educação a Distância é uma modalidade educacional, “que caracteriza-se pela mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem, que ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos” (p.74). Esta modalidade está regida pelo Decreto nº 5.622/2005, regulamentador do artigo 80 da LDB, que trata da Educação a Distância. Conforme a legislação em EaD do Rio Grande do Sul, de acordo com a Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED), em seu Art. 1º, poderá ser ofertada nos seguintes níveis e modalidades educacionais:

- I – ensino fundamental e ensino médio considerando o Art. 32, § 4º, da LDB, nos termos do Art. 30 do Decreto federal nº 5.622/2005 e do Art. 9º desta Resolução;
- II – educação de jovens e adultos;
- III – educação especial;
- IV – educação profissional;
- V – educação superior.

Recentemente o Ministério da Educação (MEC) publicou a resolução nº 7, em 2017, que além dos níveis citados, estabelece normas para o funcionamento de cursos de pós-graduação *stricto sensu*¹², presenciais e na EAD. A resolução abrange especialmente a possibilidade de contemplar o ensino de mestrado e doutorado também na modalidade a distância.

De acordo com Saboia, Vargas e Viva (2013), a EaD no Brasil utilizou a formação por correspondência, seguindo pelo uso de materiais impressos, fitas e vídeos cassete, *Compact Disc* (CD) e *Digital Video Disc* (DVD) além de canais digitais tais como sites de redes sociais, sites de publicação de vídeos e ambientes virtuais. Atualmente é possível crer que a maximização dos processos comunicativos que essas tecnologias proporcionam:

Trazer as tecnologias móveis para o contexto de EAD é observar este cotidiano, as necessidades e familiaridades dos sujeitos pertencentes a diferentes contextos sociais, mas com pontos em comum que os tornam alvo de um modelo de educação que privilegia o uso destas tecnologias para benefício do processo de ensino e de aprendizagem, aproximando-o da realidade do aluno. (SABOIA; VARGAS e VIVA, 2013 s/p).

¹¹As Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) são normas obrigatórias para a Educação Básica que orientam o planejamento curricular das escolas e sistemas de ensino, fixadas pelo Conselho Nacional de Educação (CNE). Disponível em: <http://www.educabrasil.com.br/dcn-diretrizes-curriculares-nacionais/>. Acessado em: 06 Dez. 2017.

¹²*Stricto sensu* é uma expressão latina que significa, literalmente, "em sentido específico", por oposição ao "sentido amplo" (*lato sensu*) de um termo. No âmbito do ensino, se refere ao nível de pós-graduação que titula o estudante como mestre ou doutor em determinado campo do conhecimento. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Stricto_sensu. Acessado em: 3 Dez. 2017.

De acordo com a Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)¹³, a UAB é uma iniciativa criada pelo MEC, responsável pela conexão entre as instituições públicas de ensino superior e através de uma parceria com os estados e municípios do Brasil, que buscou expandir e interiorizar a oferta de cursos de graduação na modalidade a distância. Essa formação acontece através da mediação que pode ser presencial, nos polos de apoio em locais estratégicos oferecendo aos estudantes suporte técnico e auxílio em relação aos conteúdos. E através do uso das diversas tecnologias e mídias, como o AVA institucional, facilitando as possibilidades de construção do conhecimento através da interação dos envolvidos, seja eles professores, tutores e estudantes, permitindo discussões e trocas de ideias e experiências, além da disponibilização de materiais.

Assim, o Brasil está construindo sua história na EaD com um número cada vez maior de instituições oferecendo essa modalidade e buscando garantir a educação inicial e continuada para todos. Porém, “existe um problema contundente nos cursos na modalidade a distância, que é a evasão.” (FAVERO e FRANCO, 2006, p. 2). De acordo com Favero (2006), “entende-se por evasão o ato da desistência, incluindo os que nunca se apresentaram ou se manifestaram de alguma forma para os colegas e mediadores do curso, em qualquer momento.” (p. 50). Segundo Simpson (2013 *apud* Ramos, 2014), “esse tema coloca-se como um problema no coração da educação a distância”. Por esse motivo, os estudos sobre a evasão buscam compreender o que levam os estudantes a desistir e a persistir em cursos a distância, em como em uma das três disciplinas a distância de um curso de graduação em Pedagogia presencial, foram desenvolvidas estratégias de ação junto a um comunicador instantâneo para que os alunos se apresentem e permaneçam nela, concluindo-a.

De acordo com Ramos (2014), a evasão em cursos a distância tem sido considerada como um fenômeno complexo, que está relacionada à decisão do estudante de desistir do curso, e suas causas podem estar ou não no controle das instituições educativas. Segundo a autora, a evasão no ensino superior *online*:

Não se restringe somente ao papel do estudante, professor, conteúdos e as tecnologias usadas no ambiente virtual. Abrange também um conjunto de fatores de natureza distinta que inclui os relacionados ao projeto pedagógico, desenho do curso, tipos de interações e padrões de participação nos cursos online e as questões relacionadas à infraestrutura e políticas institucionais. (RAMOS, 2014, p.2).

Boll, Ramos e Real (2018) apresentam a ideia de evasão que é “a decisão tomada pelo estudante de sair, abandonar a disciplina, o curso ou o sistema educacional” (s/p). Já a

¹³Disponível em: <http://www.capes.gov.br/component/content/article?id=7836>. Acessado em: 8 Dez. 2017.

persistência, “é um processo psicológico ativo no qual os estudantes tomam o controle da sua situação acadêmica, adquirindo novas habilidades para superar as dificuldades e dar continuidade aos estudos, evitando evadir-se” (s/p). Para nós, por fim, o estudante evadido nesse trabalho é aquele que se matriculou e permaneceu, ou seja, não cancelou a disciplina em tempo hábil de sair do sistema. Apresentou-se ao grupo no início do semestre e interagiu de alguma forma, porém, evadiu por alguma razão, ficando com conceito final D ou FF.

Com base na literatura analisada por Ramos (2014), em sua pesquisa sobre os fatores de evasão e persistência em cursos superiores *online*, a autora menciona a situação de aprendizagem que cada estudante vivencia como influencia na sua decisão de abandonar ou não o processo formativo. Entre esses fatores, encontram-se também os níveis de satisfação, o sentido de relevância social do curso e fatores relacionados ao modo de vida do estudante, trabalho, família, amigos, entre outros que são determinantes na forma como ele interage com os envolvidos nesse processo, diferentemente do aluno do ensino presencial.

A autora utiliza o modelo teórico de Rovai (2003), consolidado para analisar a evasão em cursos *online*, que incluiu fatores prévios à admissão e após a admissão dos estudantes. Os fatores prévios são as características e as habilidades dos estudantes, adquiridas em suas experiências de vida. E pós-admissão são fatores externos (finanças, horas de trabalho, falta de incentivo etc.) e fatores internos (integração acadêmica, integração social, autoestima, relações interpessoais, hábitos de estudo, orientação, absentismo etc.).

Considerando que a maioria dos estudantes da modalidade EaD estudam e trabalham, Favero (2006) aponta como uma das causas da evasão “o cansaço que as pessoas sentem ao final do dia, impossibilitando-as de aprender na sua totalidade, independentemente do local onde esteja ocorrendo a aula” (p. 49) e cita também o desinteresse pela continuidade dos estudos. Como motivação, por exemplo, a autora cita a aproximação entre os envolvidos. Os alunos que fazem cursos a distância geralmente têm uma característica em comum, que é a solidão, ou seja, uma sensação de abandono durante o curso, mas, através do AVA, pode ocorrer uma interação entre os atores desse processo, sendo possível criar o sentimento de pertencimento a um grupo.

Num ambiente virtual, quando o educador mantém um diálogo com seus educandos, através de chats, fóruns, e-mails, etc., mantendo o interesse dos educandos aceso e colocando os textos (as mensagens) de forma problematizadora, mas também mantendo uma linha de afeto faz com que estes se sintam parte do processo como um todo. Enquanto os educandos se sentirem parte deste processo poderão colaborar para que haja sucesso e para que o aprendizado seja uma constante nesta relação. (FAVERO, 2006, p. 80).

Além do diálogo, Favero (2006) também traz a motivação como fator importante, pois segundo ela a motivação “deve estar presente nos educandos para que estes não sejam levados a abandonar o projeto do qual fazem parte (um curso, uma disciplina, etc.)” (p. 5). Nesse sentido, o estudo de Ramos (2014) traz propostas de ajuda e apoio institucional como estratégia para diminuir a evasão, observando os fatores mais significativos organizados em níveis. São eles:

- **Nível Micro:** Interação entre os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem, *feedback* imediato aos estudantes para diminuir as distâncias, introduzir atividades de aproximação, bem como fazer intervenções particulares, ações de acolhimento, incentivo à participação nas atividades e intervenções que agregam conhecimento por parte dos envolvidos no ato educativo são importantes para criar um senso de comunidade, de pertencimento, que evidenciam fortes fatores de persistência. A sensibilidade face às necessidades dos estudantes, com observação das ausências ou da não participação são fatores importantes.
- **Nível Meso:** Os gestores podem identificar os estudantes em risco de evasão e fornecer-lhes os serviços apropriados, tais como oportunidades de treinamento, apoio e orientação. O planejamento das disciplinas/cursos online deve considerar a relevância social dos conteúdos para a formação dos estudantes, com uso das mídias sociais integradas ao currículo. A flexibilidade também deve ser prevista a partir da carga horária dos cursos.
- **Nível Macro:** Ações dos gestores, como por exemplo, financiamento e formulação de planos. Este nível foi o menos discutido na pesquisa, o que traz preocupações sobre o papel que a instituição tem assumido diante da evasão.

A autora menciona que os estudantes a distância têm desafios a superar como a separação física, sentimento de isolamento, falta de apoio, sentimento de desconexão. E, muitas vezes, sem ter motivação, acabam desistindo facilmente. Por isso a importância do monitor nesse processo de desenvolvimento de estratégias pedagógicas que abordarei a seguir, pois que foi no intuito de contribuir para a motivação e para o interesse do aluno na tentativa de diminuir a sensação de abandono que ele pode sentir. A proposta foi a de auxiliar os estudantes a superar esses desafios e permanecerem.

3.1 EDU 3084 – EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E AMBIENTES DE APRENDIZAGENS

De acordo com o plano de ensino, a disciplina objetiva estudar as características da EaD envolvendo a interação mediada por computador, ferramentas e serviços da internet bem como a análise de como as TICs são utilizadas e integradas em projetos educacionais nessa modalidade. Ainda tem por foco o estudo das políticas públicas com relação à EaD no Brasil e nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem, suas características e possibilidades pedagógicas. Seus objetivos são:

- Propiciar embasamento teórico/prático para desenvolver recursos digitais

considerando os pressupostos da Educação Aberta e da modalidade da Educação a Distância (EAD);

- Caracterizar as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), Recursos Educacionais Abertos (REA) e suas possibilidades na EAD;
- Proporcionar o planejamento e a criação de recursos digitais para a Tecnologia Móvel na educação;
- Promover visão crítica sobre políticas e práticas em Educação Aberta e EAD em tempos de cultura digital.

A EaD possui as seguintes atividades previstas:

- Aula presencial inicial para orientações e apresentação do cronograma;
- Atividades assíncronas, realizadas durante a semana em horário e local conveniente para o estudante. Estas atividades envolvem leitura dos materiais educacionais disponibilizados no ambiente virtual MOODLE, participação em fórum – um espaço de discussão em grupo, no qual as participações com texto ou imagens ficam disponíveis para que os participantes tenham acesso e se posicionem a respeito – para registrar reflexões derivadas da leitura do material educacional digital no ambiente;
- Ao final do semestre é realizada avaliação presencial, que é um workshop onde cada um apresenta um aplicativo de própria autoria aos colegas e é avaliado por eles, professora e monitora;
- Encontro presencial se for necessário o aluno fazer recuperação.

Considerando a modalidade, a disciplina visa garantir a cada semestre, via Secretaria de Educação a Distância da UFRGS, um monitor a distância. A atuação do monitor segundo este mesmo plano consiste em auxiliar os alunos, através de trocas de e-mail, mensagens pelo MOODLE ou até mesmo assistência presencial caso o aluno precise. Na disciplina em questão, o acompanhamento pelo monitor reside em registrar comentários para, preferencialmente, cada atividade realizada, além de manter atualizada uma tabela de acompanhamento, onde cada estudante pode acompanhar o status de cada uma de suas atividades desenvolvidas. Os alunos são constantemente lembrados quanto aos prazos pelas postagens das atividades conforme o cronograma da disciplina apresentado sempre no primeiro dia de aula, de forma a garantir o tempo todo um contato *online* entre todos os envolvidos.

Para que o estudante possa entender a tabela e o processo de acompanhamento, há uma legenda com uma cor específica que está vinculada a cada situação: ‘atividade realizada’, ‘atividade não realizada’ e ‘aguardando aperfeiçoamento’. As atividades de cada semana são postadas no MOODLE no dia da semana em que, se fosse o caso, ocorreria a aula presencial (nas terças-feiras), tendo o aluno uma semana para realizá-las dentro do prazo. Assim, a cada semana a atividade é identificada naqueles aspectos pela monitoria que faz deste acompanhamento um processo cuidadoso e em até 20h semanais, entrecruzando o que foi solicitado e a competência da resposta, cabendo à professora a sua análise conceitual propriamente dita.

A seguir apresentaremos as atribuições de monitor e de tutor na estratégia pedagógica de atividades desenvolvidas na modalidade a distância. Faremos isso não para que se identifique similaridades da monitoria em relação às atribuições do tutor mas para problematizar as estratégias pedagógicas da monitoria desenvolvida na disciplina em tela. Assim, respeitadas as especificidades e normativas do trabalho de monitoria acadêmica, acreditamos que nossa ação também tenha se inspirado nas ações comunicativas dos então tutores em EAD.

3.2 A ESTRATÉGIA PEDAGÓGICA DOS MONITORES (E TUTORES) NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

De acordo com a página da UFRGS na internet, a monitoria “é uma modalidade de ensino-aprendizagem, designada aos alunos matriculados”, que foi implantada pelo Programa de Monitoria Acadêmica a Distância, em parceria com a Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) e o Centro de Processamento de Dados (CPD), no âmbito do Programa de Apoio ao Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) do MEC. Foi criada para dar suporte aos professores e também aos estudantes, pois tem o objetivo de contribuir na formação da graduação dos mesmos, através da mediação feita nos processos pedagógicos, auxiliando no ensino e aprendizagem do estudante e do próprio monitor. Para ser monitor, é necessário já ter cursado a disciplina, pois assim, é possível aprofundar os conteúdos estudados ao mesmo tempo em que monitora.

Dentre as atribuições do monitor, de acordo com o Art. 16 da Instrução Normativa do Programa de Monitoria Acadêmica da UFRGS (2013), estão:

- Conhecer as normas que regem o Programa de monitoria acadêmica na modalidade em que está vinculado;
- Auxiliar o professor nas tarefas didáticas, inclusive na preparação de aulas;
- Auxiliar os alunos individualmente ou em grupos, em sala de aula ou em horários definidos.
- Facilitar o relacionamento entre alunos e professor (a) na execução e melhoria do plano de ensino;
- Avaliar o andamento da atividade de ensino do ponto de vista do aluno, apresentando sugestões ao professor orientador;
- Realizar estudos teóricos sob a orientação do professor (a).

Já os cursos de graduação a distância na UFRGS, bem como cursos de pós-graduação oferecidos nessa modalidade, buscam contar com o apoio de tutores já graduados. Pensando nisso, a ABED desenvolveu o projeto Competências para a EaD, a fim de ajudar no perfil deste já graduado tutor, identificando as competências necessárias para a mediação educacional. Segundo eles, algumas atribuições que os tutores devem ter:

- Conhecer e dominar todos os recursos tecnológicos previstos para as atividades do curso;
- Estimular a interação, atividades colaborativas por meio de discussão de dúvidas e questionamentos;
- Estabelecer contato permanente com todos os educandos por meio das ferramentas disponíveis estimulando a comunicação e a realização das atividades;
- Incentivar a participação de todos;
- Incentivar o progresso dos educandos para evitar evasões;
- Orientar os educandos, responder de forma clara, precisa e imediata a todas as dúvidas;
- Estimular a autonomia dos educandos incentivando-os a estudar com independência e comprometimento;
- Identificar as dificuldades específicas apresentadas pelos educandos em relação ao curso, tentar resolvê-las e/ou informar o professor responsável;
- Facilitar o uso dos recursos e suportes tecnológicos disponíveis no curso para a aprendizagem;
- Realizar atendimento individualizado dos educandos identificando as melhores estratégias para a solução das dificuldades técnicas, pedagógicas ou tecnológicas;
- Selecionar/preparar recursos educacionais para atender as dificuldades específicas dos educandos;
- Desenvolver a comunicação baseando-se em atitudes de confiança e respeito às diferenças individuais;
- Facilitar o estabelecimento de vínculos e o sentimento de pertencimento a uma comunidade de estudo;
- Estimular o uso de linguagem específica do curso (termos técnicos, etc.) esclarecendo-os, quando for o caso;
- Usar os recursos disponíveis para a comunicação (e-mail, chat, fórum, telefone, Skype, etc.) para superar a distância física e enriquecer a relação educacional;
- Gerenciar o cumprimento de prazos pelos educandos determinados pelo curso (entrega de atividades, datas de avaliação, entre outros);
- Monitorar a aprendizagem dos educandos, registrar o acompanhamento;
- Analisar as intervenções realizadas avaliando a adequação das estratégias da tutoria, entre outros.

O Guia Acadêmico do Curso de Licenciatura em Pedagogia a Distância (PEAD), primeiro curso de licenciatura desenvolvido na UFRGS, apresenta o tutor como aquele que deve estabelecer uma relação junto aos alunos que preze pelo clima cordial, humano, provocador, motivador. Segundo as autoras Nevado, Carvalho e Bordas (2006), as funções do tutor podem ser pedagógicas, sociais e organizativas:

- Pedagógicas: Trabalhar a partir da Pedagogia da Pergunta – propor perguntas que ajudem os alunos a descobrir possíveis contradições ou inconsistências em suas contribuições nos fóruns.
- Sociais: Incentivar a troca de experiências e informações entre os estudantes sobre os enfoques temáticos.
- Organizativas: Registrar os casos particulares de ausências ou dificuldades nas atividades e no ambiente, realizar relatórios parciais mensais sobre a turma e sua aprendizagem, entre outras.

A partir do exposto, é possível perceber que a principal ênfase recai para com a mediação do conhecimento, salvaguardada a intensidade em cada atividade. Essa mediação deve auxiliar principalmente que o aluno tenha aprendizagens significativas por si mesmo,

ampliando seu nível de autonomia. Ainda segundo o documento orientador do PEAD, através do que eles denominam como “Pedagogia da Pergunta”, é possível um processo de desconstrução, construção e reconstrução, em uma dinâmica de questionamento, de levar o aluno ao pensar, e é aí que tutores e monitores contribuem nesse sentido, pois uma de suas atribuições é dar um *Feedback*¹⁴ ao aluno, e isso pode ser feito não só dando um retorno avisando que sua atividade está de acordo com o solicitado, mas, ao lhe responder com uma pergunta, a fim de fazê-lo pensar, olhar de outra forma, por exemplo, resgatando sua potencialidade e tornando-o ativo nesse processo de conhecimento. No nosso caso, ao incluirmos o uso do *WhatsApp*, pensamos em criar estratégias para ir ao encontro também deste aspecto.

Através das experiências vividas por colegas nestes anos em que vivi na faculdade, é possível afirmar que as atividades de um monitor de disciplinas presenciais na UFRGS são basicamente estar autorizado para pegar chaves na portaria e abrir a sala de aula, dar avisos aos alunos quando necessário presencialmente ou por e-mail, assim como tirar cópia de textos, ligar o computador na sala, fazer a chamada etc. Atribuições que possivelmente apresentam pouca interação estratégica no âmbito almejado com a turma se considerarmos o que diz a Instrução Normativa do Programa de Monitoria Acadêmica da UFRGS (UFRGS, 2013) já citada acima. Se em uma disciplina presencial a integração entre aluno, professor e monitor se dá normalmente no dia e horário da disciplina, com a exceção das trocas de e-mails ou mensagens pelo Ambiente Virtual que podem existir em casos de dúvidas, na disciplina a distância isso não pode acontecer.

Se presencialmente a resposta do professor/monitor não precisa ser o mais breve possível, podendo demorar quase a semana inteira, quem sabe até o momento da aula seguinte, na disciplina a distância ela tem que acontecer o mais breve possível a fim de que não se acumule à outra. É fundamental saber que o aluno recebeu a resposta ao mesmo tempo que ele possa dizer que a entendeu o que no *WhatsApp* pode ser possível averiguar isso quase que instantaneamente. Assim, a monitoria EaD prevê maior interação entre os participantes já que o monitor deve manter um acompanhamento individual de cada aluno durante o semestre e estar disponível para ajudá-lo em relação aos conteúdos e às plataformas utilizadas e apesar de haver um grupo, é possível a interação individual pelo aplicativo.

¹⁴*Feedback* é o retorno de informação, procedimento que consiste no provimento de informação a uma pessoa sobre o desempenho, conduta, ou ação executada por esta, objetivando reorientar ou estimular comportamentos futuros mais adequados. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Retorno_de_informa%C3%A7%C3%A3o. Acessado em: 19 Dez. 2017.

É importante ressaltar que a atividade de monitoria também é uma oportunidade para que os graduandos se qualifiquem, desenvolvam conhecimentos, aprendendo não só com os colegas, mas também com os professores que os orientam, experimentando muitas vezes pela primeira vez o processo de ensinar e aprender em uma instituição formal, com todas as singularidades institucionais.

4 COLETA DE DADOS: A VIVÊNCIA NA MONITORIA ACADÊMICA

O número de alunos que até então vinham se matriculando na disciplina antes de ser monitorada por mim que não a concluíram é algo que chamou a atenção pois foi a primeira informação que a professora me deu. Ela estava preocupada em compreender os motivos que levam os estudantes a não permanecerem, ao que eu creio ser fundamental para poder criar estratégias e alternativas que visassem minimizar esse problema. Sendo assim, nessa sessão, apresento os dados a serem analisados nesse trabalho: ações observadas e feitas durante minha vivência como monitora de uma disciplina eletiva a distância no período de quatro semestres, que inclui a identificação dessas possíveis causas de desistência dos estudantes e as estratégias criadas para aumentar a permanência dos mesmos, que serão relatadas a seguir.

Minhas observações, conversas com colegas e até mesmo com os estudantes da disciplina oportunizaram conhecer as várias razões que fazem com que os estudantes queiram cursá-la. Há alunos que escolhem por interesse na temática, bem como indicação de amigos que já cursaram, há os que inicialmente se inscrevem por saberem que a disciplina é na modalidade a distância, pois trabalham em horário inverso ou possuem alguma atividade, assim, não precisam estar semanalmente na universidade.

Muitas vezes, o aluno também tem uma expectativa de poder realizá-la sem esforço, pelo fato de ser a distância. Porém, ao iniciar as atividades, constatam que a disciplina demanda tempo para participação, para refletir e estudar o disponibilizado no AVA e, principalmente, para a realização das tarefas, o que necessita de dedicação e auto-organização, atitudes típicas de um aluno especialmente dessa modalidade.

Durante essa experiência, observei não só o que motiva os alunos a cursar a disciplina, mas também me deparei com algumas dificuldades em manter-se nela e concluí-la. Listo, então, as possíveis causas que levam os estudantes a optar por desistir:

1- Conhecimento do uso das TICs: o fato de que alguns estudantes não estavam acostumados a utilizar as TICs, para trocar e-mails e a navegar na Internet acessando inclusive o AVA institucional, o MOODLE. Ao mesmo tempo em que reconheceram que tinham dificuldade, pensaram que essa opção poderia aumentar sua experiência com a tecnologia “... tão importante nos dias atuais para a área da educação”, um aluno falou assim, repetindo quase que com as mesmas palavras o que ouvia constantemente como monitora. Há casos, em que alunos com este perfil se matricularam, mas não conseguiram concluir.

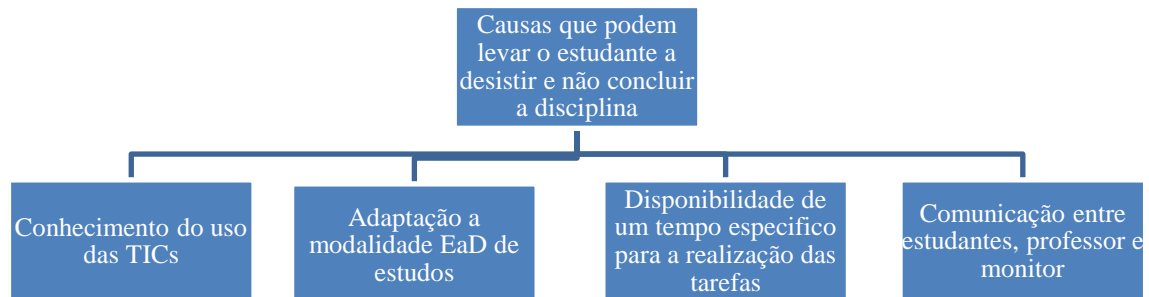
2- Adaptação a modalidade EaD de estudos: houve alunos sem experiência alguma na EaD e com dificuldade em conciliar o seu tempo pessoal com o tempo necessário para as leituras, para a realização das atividades semanalmente propostas, para a exploração do AVA e das ferramentas de autoria (criações de final de semestre que podem ser aplicativos, vídeos ou mesmo imagens e *podcasts*¹⁵.)

3- Disponibilidade de um tempo específico para a realização das tarefas: a dificuldade na reorganização de tempo tais como o despendido com responsabilidades familiares e trabalho, ocasionava pressa em realizar as atividades solicitadas para que fossem entregues no prazo, às quais eram finalizadas sem que os alunos estivessem devidamente preparados, pois os tutoriais e outros materiais de apoio disponibilizados não eram adequadamente explorado por eles. Assim, muitas atividades mesmo que concluídas, por estarem sem a devida qualificação causaram uma certa frustração de quem normalmente poderia não ter *feedback* das atividades com tanta frequência na faculdade.

4- Comunicação entre estudantes, professor e monitor: para poder ser monitora, é preciso cursar a disciplina, portanto, também fui aluna e percebi que estar disponível para ouvir e falar, para as trocas oportunizadas no AVA ou fora dele, é fundamental. Também percebi que a atividade deve ser proposta de forma clara e de fácil entendimento bem como qualquer texto registrado. Se o estudante não compreende uma atividade e não tem um esclarecimento, possivelmente ficará desmotivado ao ponto de até desistir.

¹⁵Podcast é um arquivo digital de áudio transmitido através da internet, cujo conteúdo pode ser variado, normalmente com o propósito de transmitir informações. Disponível em: <https://www.significados.com.br/podcast/>. Acessado em: 30 Dez. 2017.

Figura 1 - Causas que podem levar o estudante a desistir e não concluir a disciplina.



Fonte: criação da autora (2017)

A partir das possíveis causas de desistência citadas e resumidas no quadro acima é possível perceber a conexão com as estratégias que foram utilizadas para auxiliar os estudantes em relação a essas dificuldades. Um semestre antes de começar na monitoria, foi criada a primeira intervenção, quando a professora sentiu a necessidade de ter uma comunicação instantânea com os estudantes, diante da importância do diálogo entre os envolvidos na modalidade a distância.

Conforme as atividades eram disponibilizadas no MOODLE, para serem realizadas pelos estudantes, surgiam algumas dúvidas bem específicas nos fóruns que nem sempre eram respondidas e solucionadas na mesma hora ou dia, pela monitora ou professora, fazendo com que o aluno esperasse pela resposta para só depois realizar a atividade. Ou até mesmo, sentiam-se inseguros e precisavam saber se estavam realizando a tarefa conforme o solicitado, tendo que aguardar também, visto que eu também era estudante (e trabalhadora). Durante a semana eu também precisava me organizar para manter atualizada a tabela de acompanhamento e não estava sempre conectada no mesmo horário em que o aluno da disciplina para lhe dar *feedback*. As vezes conseguia, as vezes não. Mas sempre havia uma resposta “... o mais breve possível”, como muitas vezes eu registrava ou em e-mails ou no *WhatsApp*.

Segundo França (2000) o ambiente virtual de aprendizagem em cursos a distância é considerado o espaço que dispõe os recursos para acesso aos cursos, através da interação com os conteúdos, e por meio da prática de atividades de aprendizagem, interação com o professor e colegas. Assim sendo, não pode ser confundido com meras páginas e informações na internet. Assim, o MOODLE, AVA institucional da UFRGS, permitia a troca de mensagens entre

estudante, professor e monitor, porém para saber se recebeu uma mensagem é necessário que se visite o AVA, a não ser que o aluno configure o ambiente para que ele envie para o e-mail cadastrado no MOODLE. Mesmo assim, nem sempre poderíamos saber se os alunos receberam o recado. Da mesma forma o aluno pois que se ele não tem o aplicativo da sua conta cadastrada para receber os e-mails no seu *smartphone*, ele não saberá que sua dúvida foi respondida no fórum, por exemplo. A professora percebia também que, às vezes, a conta enviava para a lixeira ou para o *spam*¹⁶, não ficando visível na caixa de entrada dos e-mails.

Assim, o MOODLE não facilitava uma interação, pois ele apresentava limitação em sua funcionalidade para uso na mobilidade, dificultando então, a troca de mensagens também em diferentes linguagens pelo celular, o que seria de muita utilidade para estudantes e professores. Neste período não havia ainda o aplicativo do MOODLE disponibilizado para uso na UFRGS, mas mesmo que houvesse, pois que trabalhamos com ele desde então, ele não oferece os mesmos recursos que o *WhatsApp*. Pois então desde lá esse recurso é estratégico na interlocução com o MOODLE, não como ambiente formal, mas como outra opção de conversa e compartilhamento.

De acordo com a Wikipédia, o *WhatsApp*¹⁷, é um software para *smartphones* utilizado para troca de mensagens de texto instantaneamente, que tem, entre suas funcionalidades o envio de fotos, mensagem de voz, *emojis*¹⁸, documentos em PDF, vídeos, chamadas de voz e vídeo, além da criação de grupos com diversos participantes, que funciona se conectado à internet. O aplicativo é visto pelos usuários como prático e econômico, já que não tem um custo adicional para enviar as mensagens, além do plano de dados utilizado para se conectar à internet. É importante destacar que, a sua utilização não era obrigatória, os alunos estavam à vontade para entrar (ou não) e sair do grupo quando desejassem.

O grupo no *WhatsApp* e todas suas funcionalidades de compartilhamento aumentaram ainda mais as possibilidades de interação da turma, aproximando os envolvidos. Percebemos que a usabilidade do aplicativo pode alterar não só as formas de acessar o conhecimento, como também os modos de produzir e transmitir informações para ajudar nesse processo de conhecimento. Além disso, a utilização do *WhatsApp* como estratégia pedagógica, permitiu que

¹⁶O termo *spam* significa “*Sending and Posting Advertisement in Mass*” ou “enviar e postar publicidade em massa”. Está associado ao envio de mensagens não solicitadas e designa mensagens de correio eletrônico com fins publicitários. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Spam>. Acessado em: 09 Dez. 2017.

¹⁷Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/WhatsApp>. Acessado em: 19 nov. 2017.

¹⁸*Emojié* uma palavra derivada da junção dos seguintes termos em japonês: *e* (“imagem”) + *moji* (“letra”). São ideogramas e smileys usados em mensagens eletrônicas e páginas da web. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Emoji>. Acessado em: 10 Nov. 2017.

fossem colocadas em prática as estratégias que foram criadas ao longo dos semestres para cada possível causa de desistência identificadas na época. São elas:

1. Conhecimento do uso das TICs

Há estudantes que não estão adaptados ao uso da tecnologia em seu cotidiano optando então, por não cursar disciplinas nessa modalidade da educação, pois pensam que terão dificuldades. Ou também por não terem acesso aos aparelhos ou à internet tendo que usar somente os espaços da universidade, o que era uma realidade até 2015-1. Os alunos muitas vezes não sabem o quanto uma monitoria pode auxiliar nesse sentido. Para ilustrar tal afirmativa, lembro o caso de uma aluna, com aproximadamente 60 anos de idade, que não tinha computador em casa, usava somente os computadores da universidade quando era necessário, além disso, tinha dificuldade de acessar o MOODLE, contando sempre com a ajuda dos colegas e de sua família.

A aluna em tela mesmo com todas as aparentes dificuldades resolveu cursar a disciplina, a fim de conhecer novas possibilidades pedagógicas mediadas pela tecnologia, dispondo-se a estar no LIES nos horários de aula para ter o auxílio da monitoria. Ao iniciar, teve a ajuda da sua filha para as postagens das atividades no AVA e como já fazia o uso do *WhatsApp* antes da disciplina, conseguimos manter uma comunicação sempre que preciso. Mesmo que ausente no início, a aluna em nenhum momento pensou em desistir pois sua vontade era se engajar nessas inovações e estava decidida a persistir.

Como monitora estava ainda a conhecendo e, no desejo de minimizar essa possível causa de desistência, através do uso do aplicativo eu enviava fotos da tela do computador, mostrando o passo a passo, gravava vídeos e também áudios. Foi possível auxiliar com sucesso a aluna idosa e ainda temerosa no uso das TICs a utilizar as ferramentas necessárias para realizar a disciplina EaD.

2. Adaptação à modalidade EaD de estudos

Acredito que o fato de o aluno da disciplina não estar acostumado com a EaD se deve ao pouco oferecimento de disciplinas nessa modalidade, que apesar de estar se expandido no Brasil, ainda é vista com certo preconceito nos espaços da UFRGS e também na própria FACED. O perfil do estudante EaD se diferencia do perfil do estudante de cursos presenciais, pois que um curso a distância pode aproximar os alunos à instituição e permitir que estudem nas suas possibilidades de tempo e espaço, tendo maior liberdade, autonomia e flexibilidade

para realização das tarefas. Uma modalidade que “é amiga, mas também pode ser inimiga”, como citou uma aluna em uma de suas atividades sobre o tema “perfil do aluno EaD e a modalidade”, pois a procrastinação pode tornar-se um hábito e dificultar a finalização das atividades. Sendo assim, é preciso que o estudante se mantenha organizado e estabeleça horários de estudo, pois saber que pode realizar as atividades em horários mais flexíveis pode fazer com que os conteúdos se acumulem.

Diante da falta de familiaridade desse perfil de estudante com a EaD, um atendimento individual constante minimizaria as dificuldades. Nesse sentido, utilizando o *Word*¹⁹, eu descrevia a caminhada dos alunos na disciplina em um documento que somente eu e a professora tínhamos o acesso. Nele registrava uma conversa individual com cada estudante no *WhatsApp*, relembra as atividades pendentes em que os avisava por exemplo. Além desse documento, havia uma tabela de acompanhamento onde eu e a professora editávamos publicamente o acompanhamento que fazíamos. Ao informar um monitorando que ainda faltava realizar tal tarefa nesta tabela pública ou a partir de um e-mail enviado pelo MOODLE individualmente frente aos registros feitos no documento do *Word*, por vezes tive retornos explicando o motivo de atrasos ou ausências. Com esses retornos pude dar sequência na monitoria, auxiliando-os.

3. Disponibilidade de um tempo específico para a realização das tarefas

Grande parte dos alunos do curso superior são trabalhadores e responsáveis por suas casas, famílias, filhos, o que demanda certo tempo do seu dia para algumas atividades relacionadas a isso. A EaD surgiu justamente para auxiliar esses indivíduos que desejam estudar, mas que por alguma razão não conseguem estar presencialmente em aula. Devido à falta de tempo desses estudantes e a demanda das tarefas (semanais), muitas vezes o aluno acaba por realizá-las de forma rápida, não aprofundando o conteúdo da forma que deveria. Assim como a professora, eu como monitora, logo percebia quando acontecia, pois, ficava nítido nos comentários e trabalhos dos estudantes assim como na participação nos fóruns fragilizando o envolvimento desse estudante na disciplina.

Nos primeiros semestres, havia uma menor flexibilidade com relação aos prazos, que era de uma semana. Aos poucos isso foi mudando pelo acompanhamento que fazíamos, ao

¹⁹“*Word*” ou em português “palavra”, é um programa de computador para editar textos, criado pela Microsoft. *Word* = palavra em português. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Word. Acessado em: 8 Dez. 2017.

ponto de o aluno ter até o último dia de aula antes da recuperação como prazo para publicar seus trabalhos sem perda de nota, surgindo então mais uma legenda na tabela de acompanhamento: “FP = Fora do Prazo”. Por incrível que pareça esse processo resultou em atividades em dia, pouco espaçadas e com mais qualidade. Ele poderia fazê-lo, no entanto, ao optar por não publicar de semana em semana poderia afetar o conceito final visto que o aluno que deixasse acumular atividades ao fim da disciplina talvez não consiga ter o mesmo desempenho que o aluno que acompanhou desde o início. E isso logo era percebido, tendo sempre a partir do monitoramento com o aplicativo um ou outro FP por aluno.

Flexibilizar o prazo para publicação da tarefa aos alunos possibilitou que eles realizassem as atividades conforme o seu tempo, sem que perdessem a qualidade. Desse modo, meu papel como monitora foi de alertá-los quanto à importância de ter o devido cuidado com esses prazos. Inclusive, em nossas aulas esse era um dos primeiros temas das discussões, o fato de que ao estudar a distância é preciso ter organização e disciplina. Notou-se então, uma melhoria em relação a isso, visto que alguns alunos não postavam as atividades na data prevista, porém, ao realizar, era visível a qualidade do trabalho.

Além disso, eu enviava semanalmente no grupo do *WhatsApp* alguns materiais, algumas referências publicas das aulas através de *links*²⁰, vídeos e textos. Fazia isso pensando que poderiam ter acesso a essas informações em qualquer lugar e hora, como por exemplo, no ônibus, no intervalo do trabalho ou nas aulas presenciais, que por ventura eles ainda estivessem cursando independente de precisar acessar o MOODLE. O tempo, neste sentido, era maximizado em espaços que antes poderiam ser-lhes mais restritos.

4. Comunicação entre aluno, professor e monitor

Entre as possibilidades que o uso da comunicação instantânea do *WhatsApp* trouxe está a discussão sobre os conteúdos da disciplina. Porém, em alguns momentos, os estudantes precisavam de uma interação mais enfática da minha parte para que ocorressem as reflexões e para que fosse possível dinamizar o relacionamento do grupo. Por isso, foi preciso criar alternativas para conduzir as discussões, visto que o grupo parecia esperar comandos da monitora especificamente para que ela organizasse a sua participação. Então, eu propus debates e maior envolvimento através do aplicativo com mensagens diárias que pudessem promover

²⁰*Link* é uma palavra em inglês que significa elo, vínculo ou ligação. No âmbito da informática, a palavra *link* pode significar hiperligação, ou seja, uma palavra, texto ou imagem que quando é clicada pelo usuário, o encaminha para outra página na internet, que pode conter outros textos ou imagens. Disponível em: <https://www.significados.com.br/link/>. Acessado em: 8 Dez. 2017.

um diálogo especialmente entre eles, ainda que, pudesse ser modificado e/ou conduzido por mim, conforme o desenrolar das conversas em grupo ou conforme ocorrências inesperadas. Lembro que no fórum do AVA fazíamos também, mas percebo que sempre ficou mais institucionalizado enquanto que no aplicativo interagíamos em um espaço de reflexão mais informal, mas ao mesmo tempo necessário para a compreensão do que estudávamos nos tópicos das aulas, depois registrados inclusive alguns termos dialogados no próprio *WhatsApp* nas tarefas do MOODLE.

A regularidade das ações, desde então, funcionava da seguinte forma: na segunda-feira um dia antes de uma nova aula ser publicada no MOODLE, os estudantes eram lembrados por mim que ainda tinham aquele dia para realizar as tarefas, pois à noite, a tabela seria atualizada. Na terça-feira, dia em que a professora sempre postava a nova aula, eu os avisava que já poderiam acessar o MOODLE para visualizar a tarefa da semana. Na quarta-feira enviava através de *links*, alguns textos, vídeos ou imagens (sempre públicas) utilizadas na aula daquela semana diretamente pelo aplicativo do celular, a fim de motivar a turma, o que conseqüentemente gerava algumas discussões mediadas por mim, como já comentei anteriormente, sobre o assunto em questão. Já na quinta-feira, eram enviadas no grupo perguntas sobre o que estava sendo estudado, como: “pra vocês, o que revoluciona a educação?”, convidando-os a deixar suas contribuições, assim como nos fóruns no MOODLE, pois ali poderiam responder sem estar sentados em frente ao computador e certamente suas respostas seriam complementadas pelos colegas, qualificando a resposta a ser colocada no AVA. Por fim, na sexta-feira, havia conversas mais “descoladas”, onde desejávamos “bom final de semana” e convidávamos os estudantes a aproveitar aqueles dois dias para realização das atividades pendentes. Ou mesmo pré-anunciávamos os temas que seriam tratados na próxima semana... Inseríamos reportagens... imagens... enfim, por vezes fizemos isso para não deixar “morrer” um assunto que poderia render uma discussão com o tema seguinte.

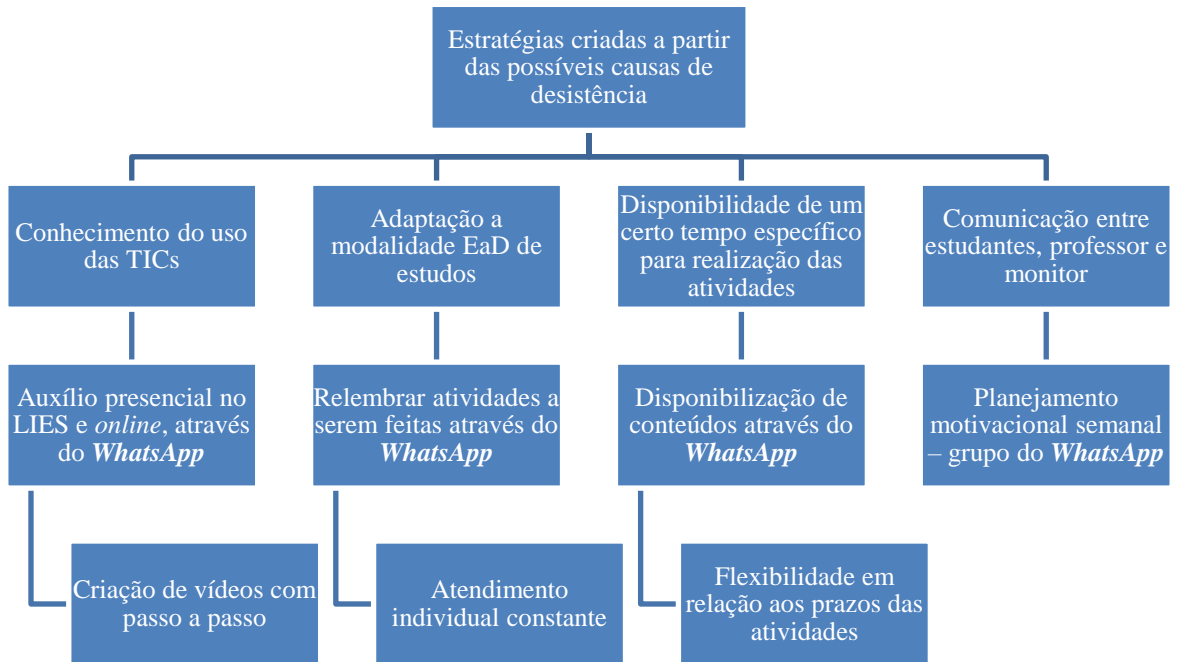
Segundo o MEC, para existir educação a distância, é necessário que a integração entre professores, tutores e estudantes seja garantida, e a relação entre colegas de curso também necessita de ser fomentada. Segundo ele, se for de forma eficaz, essa integração pode contribuir para que não haja o isolamento e para que a aprendizagem seja instigante, motivadora e facilitada, fazendo com que o estudante se sinta parte do grupo.

Fica evidente, portanto, que as estratégias favoreceram o vínculo à disciplina e a turma, visto que usando a informalidade do *WhatsApp* potencializou o desenvolvimento de uma competência de comunicação acessível e permanente. Ainda segundo o MEC, o princípio da

interação é fundamental para o processo de comunicação e deve ser garantido como um dos fundamentais pilares para que a qualidade de um curso EaD se mantenha na interatividade entre professores, tutores e estudantes, ao que hoje é um processo possivelmente mais facilitado pelo avanço das TICs na sociedade.

Abaixo, no desejo de resumir, as estratégias criadas por mim e pela professora:

Figura 2 - Estratégias criadas a partir das possíveis causas de desistência dos alunos.



Fonte: Criação da autora. (2017)

5 ANÁLISE DOS DADOS: IDENTIFICANDO OS FATORES DE PERSISTÊNCIA

Analisando a vivência da monitoria relatada, buscando estabelecer relações com o referencial teórico apresentado, é possível então, destacar os fatores citados por Favero (2006): o diálogo entre os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem e a motivação que o monitor e o professor devem propiciar aos estudantes. O diálogo entrecruzado com a motivação, com a certeza de que seria possível avançar nos conhecimentos não só das tecnologias usadas como ambiente de aprendizagem, o MOODLE, mas também com o desafio da construção delas, seja um vídeo, um site ou até um aplicativo, eram constantemente vivenciados pela professora e por mim.

Do diálogo e da motivação presentes nos encontros físicos no LIES ou não físicos no *WhatsApp* e MOODLE, destaco dois registros feitos pelos alunos:

* “Queria te dizer que sem dúvida a tua participação como monitora foi o que me salvou e me fez aprovar na disciplina, sempre muito atenciosa e rápida em sanar minhas dúvidas” – Aluno (*WhatsApp*)

* “Jéssica, obrigada por toda ajuda durante o semestre, por entender o momento complexo do estágio obrigatório e insistir em mim, mesmo estando distante...” – Aluno (*WhatsApp*)

O uso do *WhatsApp* se tornou uma estratégia pedagógica que auxiliou oferecendo uma resposta “*just in time*”²¹. Pode-se então perceber que as propostas de apoio para diminuir a evasão, organizadas em níveis Micro e Meso citadas por Ramos (2014) foram contempladas na disciplina por mim monitorada com a utilização do grupo no aplicativo, valorizando interações e construções não só nos fóruns do MOODLE, de forma institucional, mas também fora, através do aplicativo. Foi possível criar vínculos que possibilitaram trocas de saberes e sensibilidades que indicavam a necessidade de buscar saber seus motivos para então poder interferir (nível micro). Também o aplicativo ajudou no apoio, no auxílio e na orientação personalizada uma vez que as inabilidades do uso das ferramentas institucionais presentes no MOODLE estavam levando a um desestímulo e conseqüente evasão (nível meso).

A criação de vínculos para intervenção e apoio ficou clara para mim especialmente quando duas alunas criaram um grupo separado e me adicionaram, criando um grupo com apenas entre nós três. Nele logo já registraram o pedido: ajuda sobre o trabalho final da disciplina na criação de um aplicativo a ser feito em duplas. Elas tinham algumas dúvidas e naquele momento uma delas estava em horário de trabalho, por isso combinamos de continuar a conversa no horário da noite, em que todas já estariam disponíveis. Algumas horas depois,

²¹*Just in time* é um termo inglês, que significa “na hora certa” ou “momento certo”. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/just-in-time/>>. Acessado em: 10 Nov. 2017.

estando todas *online*, consegui auxiliá-las com uma conversa entre colegas e dando a impressão de que eu fazia parte do grupo e tivéssemos que realizar a atividade juntas. Elas seguiram seu trabalho de dupla. Esse momento foi significativo primeiro porque ao ver o resultado do trabalho notei que seguiram sugestões feitas por mim e segundo porque recebi mensagens de agradecimento das alunas em que diziam ter conseguido finalizá-lo por terem tido a minha ajuda direta.

Em relação às causas de desistência indicadas, a ação da monitoria aliada ao uso do *WhatsApp* favoreceu não somente a causa da **comunicação entre estudante, professor e monitor**, através das mensagens enviadas semanalmente (e até diariamente) a fim de resgatar e motivar os alunos, mas também auxiliou os estudantes que não tinham **conhecimento do uso das TICs** necessário para acompanhar na disciplina, tais como o AVA, o próprio MOODLE, e as plataformas de criação de materiais digitais tais como as de aplicativos móveis²². Com o uso do *WhatsApp* sabiam que a qualquer momento eu poderia enviar pequenos vídeos e fotos, bem como áudios pelo celular como forma de tutoriais personalizados, para explicar como usar a plataforma que estava sendo estudada, ajudando-os a resolver não só dúvidas sobre os conteúdos, mas também sobre a ferramenta digital utilizada para registrar estes conhecimentos.

Sobre essa ação, dos colegas que não tinham conhecimento do uso das TICs não institucionais apresento uma situação peculiar, como no primeiro semestre de 2017, onde uma aluna que nunca havia mexido em um computador insistiu e terminou a disciplina após ter se ausentado por um mês, deixando de responder nossos apelos. Na primeira oportunidade e já participando de orientações individuais comigo, em uma de nossas conversas, ela se sentiu à vontade em me explicar sua ausência por causas particulares, pois me via como colega, e, assim, depois disso tivemos três encontros ininterruptos presencialmente no LIES. Eu, pacientemente, ouvia suas dificuldades e a ajudava pontualmente. Uma situação em particular desse momento foi quando me disponibilizei a encontrá-la também em outro horário que não o da disciplina, em um dia em que não tive aula pela manhã, pois facilitaria para ela, que também tinha outras disciplinas presenciais e responsabilidades familiares. Ela levou as atividades feitas escritas a mão, pois ainda tinha dificuldade em utilizar o *word*, então com o meu auxílio, conseguiu

²²Na disciplina a cada semestre os alunos culminavam apresentando materiais digitais, inclusive aplicativos pedagógicos que eram criados em formato gratuito numa plataforma online brasileira que permite criar e compartilhar sem a necessidade do domínio de linguagens de programação. Mesmo assim havia dificuldades que ficavam melhores respondidas, segundo os próprios alunos, quando a professora ou eu mesma fazíamos “*prints*” ou vídeos e enviávamos aos alunos, muitas vezes individualmente.

realizar a atividade tal como havia sido proposta. Ter a aluna levado suas atividades feitas à mão e em papel para as orientações presenciais demonstrou sua persistência pois que, mesmo estando acostumada com a utilização do papel e caneta, estava disposta a aprender e utilizar as TICs ainda mais numa disciplina EaD em um AVA institucional, totalmente desconhecido por ela.

É importante ressaltar que, durante os dois primeiros semestres, como de praxe (nas palavras da professora pois que até então as outras monitoras sempre o fizeram) estive presencialmente na instituição todas as terças-feiras, no horário de aula para atender aqueles alunos que estivessem com alguma dificuldade, no LIES. Porém, como o uso do *WhatsApp*, se tornou frequente, normalmente os problemas eram resolvidos por ali mesmo, não precisando o aluno se deslocar, tornando cada vez menor a presença de estudantes precisando de atendimento individual e presencialmente na FACED. Isso facilitou para muitos, pois, a maioria deles se matriculava na disciplina justamente por trabalharem no horário inverso, não podendo cursar disciplinas eletivas presenciais. Lembro de uma fala de um aluno em que disse que iria tentar se ausentar do trabalho para poder estar presencialmente na FACED, mas ao conversarmos pelo aplicativo, foi possível que eu esclarecesse suas dúvidas sem ser preciso que nos encontrássemos no LIES.

Em relação à causa de desistência intitulada por mim como **disponibilidade de tempo**, ao usufruir dessa estratégia, era constante no grupo do *WhatsApp* o envio de *links*, vídeos ou imagens contendo conteúdos, como forma de auxílio na maximização do tempo, já que podiam acessar onde estivessem e possivelmente adiantar estudos para realização das atividades. Em uma orientação específica lembro de que enviei para uma das alunas um link que continha aplicativos feitos na disciplina por estudantes de outros semestres para que ela visualizasse alguns exemplos do que poderia fazer. Tivemos essa conversa pelo *WhatsApp* em um intervalo das aulas presenciais da Pedagogia. Ela consultou o link e isso fez com que ela tivesse uma ideia de tema para fazer seu trabalho digital, um aplicativo. Nesse sentido foi possível maximizar esse tempo de orientação.

E, quanto à causa **adaptação à modalidade**, aqueles que ainda não estavam acostumados com a flexibilidade que existe na EaD e possuíam dificuldade em se organizar, contaram com minhas orientações através do *WhatsApp* durante todo o semestre, seja no grupo, seja individualmente sobre os prazos das atividades, retorno sobre as tarefas realizadas (*Feedback*) ou as que ainda faltavam, informando quaisquer recados importantes e até sobre as atividades já disponível no AVA institucional, o MOODLE. Essa possibilidade de receber

avisos de uma forma rápida e prática intensificou a adaptação à mobilidade oferecida pelo aplicativo, pois nem todos os estudantes estavam acostumados a verificar seus e-mails com regularidade especialmente no ano de 2015. Foram várias as vezes que eu enviava recados individualmente seja no MOODLE seja no *WhatsApp* indicando a ausência deles por mais de duas semanas às atividades, normalmente tinha um retorno com explicações e falas que iriam colocar as tarefas em dia. Alguns precisavam de auxílio por estarem afastados e conseguiam retornar com minha ajuda. Houve um caso em que indiquei a disciplina a uma colega do quinto semestre, pelo fato de ela ter algumas dúvidas em relação a modalidade EaD. Em nossas conversas ficava clara sua dificuldade em realizar as atividades na semana em que eram postadas, e era possível perceber pela tabela de acompanhamento seu atraso, por isso, busquei lembrá-la constantemente pelo aplicativo e em nossas conversas presenciais durante as demais aulas da graduação, de suas pendências para que não as acumulasse. Por fim, ela conseguiu realizar as tarefas, se organizar e a permanecer obtendo sucesso na disciplina.

Para concluir as análises, através das listas de chamada e apropriação de conceitos dos estudantes da disciplina, foi possível calcular a quantidade de alunos que persistiram e a concluíram e os que, por alguma razão, optaram por evadir. Podendo realizar uma comparação entre os semestres, antes e depois de serem colocadas em práticas as estratégias a fim de motivar os estudantes, através da ação da monitora mediada pelo uso dos dispositivos móveis. Os dados estão disponíveis a seguir:

Tabela 1 - Porcentagem de conclusão e evasão da disciplina nos semestres analisados.

Ano-Semestre	Alunos	Concluíram	Evadiram
2014-1	14	57%	43%
2014-2	19	68%	32%
2015-1	11	81%	19%
2015-2*	16	75%	25%
2016-1*	12	67%	33%
2016-2*	09	87%	13%
2017-1*	15	86%	13%

*Indicação do Ano-Semestre em que fui monitora

Fonte: Criação da autora. (2017)

Como é possível visualizar na tabela acima, no primeiro semestre em que a disciplina ficou disponível aos graduandos (2014-1), dentre os alunos que estavam matriculados, ou seja,

inscritos e capazes de cursá-la, 57% a concluíram e 43% evadiram. Considerando os dados disponíveis no segundo semestre (2014-2), 68% dos estudantes foram aprovados e 32% evadiram por algum motivo. Notou-se que a proporção de evadidos em relação ao semestre anterior diminuiu, porém, mesmo não estando presente ainda como monitora, percebi que a quantidade de alunos que se apresentou ao grupo no início de cada semestre e que, em algum momento, acabou desistindo, foi considerável.

No primeiro semestre do ano seguinte (2015-1), a professora iniciou a utilização do comunicador instantâneo *WhatsApp*, através dos dispositivos móveis, e relatou que essa estratégia favoreceu uma aproximação entre os envolvidos e uma comunicação fácil e ágil, que era o que ela estava sentindo falta. Assim, viu no aplicativo uma estratégia pedagógica que facilitou processos comunicativos beneficiando o ensino e a aprendizagem. Nesse semestre, então, a disciplina obteve 81% de conclusão, tendo apenas 19% evadidos. A professora optou por participar minimamente do uso do *WhatsApp*, enviando recados importantes, pois ela acreditava que essa utilização deveria ser uma forma de aproximar todos, mas mais especialmente nós, os estudantes. Foi nesse semestre que fui sua aluna e me interessei pela modalidade ao ponto de concorrer a uma vaga de monitoria.

Já no segundo semestre do mesmo ano (2015-2), iniciei a monitoria, participei do grupo da turma e me vi auxiliando através da tecnologia móvel. Notei então que, dessa maneira, existiu um diálogo que talvez não seria possível através do MOODLE, pois que por ele ser institucional os alunos poderiam utiliza-lo de uma maneira mais formal. O mesmo acontecia com os colegas, que se viam somente no primeiro e último dia de aula, não podendo criar vínculos, assim como poderia ser possível em uma disciplina presencial em que se encontram diariamente ou semanalmente. E agora, podiam ter um contato mais frequente, *online*, podendo receber e oferecer auxílio informalmente não só da monitoria, mas dos colegas e, também, da própria professora que também usava o aplicativo com eles. Nesse semestre 75% permaneceram e concluíram a disciplina enquanto 25% evadiram. Observando os resultados até então, penso que a inserção da utilização do grupo no *WhatsApp*, bem como a inserção de intervenções para maximizar a permanência propostas pela monitora ao longo desses semestres, contribuiu na motivação dos estudantes, pois menos alunos evadiram em relação ao primeiro semestre em que foi oferecida.

No semestre seguinte (2016-1), seguimos utilizando o aplicativo através dos dispositivos móveis, dessa vez, colocando em prática o planejamento motivacional semanal que criamos tal como respostas rápidas e objetivas, atenção e cuidado na escrita e indicação de links

não só com textos, mas também com vídeos e imagens para ajudar na compreensão das tarefas. Concluíram a disciplina, 67% dos alunos, tendo assim, 33% de evadidos. Mesmo tendo nesse semestre aumento na não persistência dos estudantes foi possível, devido ao envio de mensagens diárias, resgatar alguns deles através do diálogo e motivação e ajudá-los a persistir pois caso contrário o número seria ainda maior.

Nas orientações até então pelo celular percebia-se claramente a dificuldade em editar o MOODLE. Para acessar a página pelo celular, através de qualquer um dos navegadores disponíveis, o espaço de visualização ficava restrito, não ficava no seu formato “certo” e obrigava o usuário a fazer a “mão de aranha”, movimento de abrir e fechar os dedos para acessar as informações (O’Malley et al, 2003). Ainda é assim se não se instala o aplicativo no celular. Só em 2016-2 foi implementado o aplicativo do MOODLE para ser instalado pela comunidade da UFRGS nos dispositivos móveis. Porém, ainda não há possibilidade de comunicação instantânea no formato do *WhatsApp*... Nesse semestre (2016-2), a permanência aumentou, tendo apenas 13% de desistência e 87% de persistência.

Em 2017/1, semestre em que iniciei o estágio obrigatório, foi criado um grupo no *WhatsApp* com a minha turma do sétimo semestre da Pedagogia. Percebi que o aplicativo começava a ser utilizado cada vez com mais ênfase também na faculdade em disciplinas presenciais e com a participação ou não dos professores. Nesse grupo trocamos informações sobre as disciplinas, lembramos datas de trabalhos e de avaliações previstas. Meus colegas optam por participar dos grupos para estar por dentro do que acontece em aula ou até fora dela, para compartilhar recados, combinações que nem todos podem saber, dúvidas e aprendizagens. Como já comentei, nem sempre o professor participa do grupo: este, do estágio, eles não estavam presentes e ficávamos mais à vontade em conversas informais sobre o que estávamos estudando e vivendo na universidade.

Por esse motivo, percebendo a facilidade que esses grupos me proporcionaram, tanto da disciplina monitorada por mim na modalidade a distância quanto da disciplina presencial de estágio, é que acredito que tal proposta de comunicação instantânea e em mobilidade pode ser uma potencialidade para com o processo de interação em direção à construção do conhecimento desse tipo de aluno, do ensino superior. E que a ideia de que o aluno do ensino superior não poder utilizar seu celular em aula deve ser repensada. Quanto à persistência e evasão neste semestre (2017-1), obteve-se 87% de conclusão e 13% de desistência. Portanto, nos dois últimos semestres, estes em que comecei a ser monitora e a usar o *WhatsApp* com a turma, a persistência aumentou.

Notou-se então, que a proporção de evadidos em relação ao semestre em que começou a ser oferecida aos estudantes diminuiu, podendo-se constatar que provavelmente a estratégia pedagógica da monitoria mediada pela utilização do comunicador instantâneo *WhatsApp* foi fator de persistência dos alunos. Dessa forma, é possível perceber que o uso da tecnologia móvel pode permitir que a aprendizagem aconteça sem depender de lugares e horários fixos, possibilitando outros desenhos físicos e não físicos para o processo de ensinar e de aprender “em sala de aula” e com o monitor.

Segundo Natário e Santos (2010), é essencial que exista a livre comunicação e expressão de ideias e sentimentos, bem como a cooperação e a confiança entre os estudantes e o monitor. Por ser estudante também, em alguns momentos, estava mais próxima dos alunos, pois eles me viam como colega não só através das TICs mas também na própria faculdade: dividíamos disciplinas e corredores na FACED. Essa comunicação presencial e *online* comigo, diretamente, teve retornos positivos dos monitorandos: durante esses quatro semestres recebi mensagens pelo aplicativo agradecendo a minha dedicação e disponibilidade, o que evidencia o valor da influência da monitoria nessa modalidade.

Além disso, meu papel também contribuiu no trabalho da professora, pois, acompanhando os alunos, pude saber suas opiniões e o modo como percebem e entendem o que é proposto. Em algumas atividades notei o grau de dificuldade ou a clareza da compreensão pelos alunos e pude contribuir para qualificar o aprimoramento da disciplina, auxiliando a professora a também desenvolver e criar as atividades, recriar inclusive, a partir das sugestões da turma.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As TICs estão mudando nossos modos de trabalhar, pensar e comunicar. A partir desse outro paradigma, refletindo sobre a sua utilização e seus impactos para os processos de aprendizagem, fica evidente que, a cultura digital nos conecta às tecnologias e em especial aos dispositivos móveis, dentro e fora do ambiente escolar. Assim, torna-se cada vez mais difícil pensar em um ambiente de aprendizagem atual em que não haja sua presença.

A tecnologia móvel nos oportuniza outras possibilidades comunicativas pois que não precisamos mais nos movimentar até um computador que se encontra em cima de uma mesa, ou um notebook cheio de fios, para podermos acessar certas informações, podendo assim ampliar e enriquecer oportunidades de estudos para os alunos e professores em diversos ambientes, inclusive e particularmente os não institucionais. Podemos dizer que a aprendizagem móvel acontece quando os indivíduos se conectam através dos dispositivos móveis para obter aprendizagem. Nesse sentido, a aprendizagem oportunizada por um bate papo usando gírias e expressões mais próximas às realidades dos estudantes em aplicativos não institucionais apresenta a informalidade da comunicação como aquela que também pode qualificar a comunicação formal do AVA institucional, nos fóruns e nos trabalhos enviados depois do uso do *WhatsApp*.

O estudo realizado permitiu contextualizar a EaD, através das considerações de Neder (2000), como uma possibilidade de educação capaz de romper com o conceito de tempo e espaço, independentemente de horário lugar. De acordo com o autor e percebido por mim, a EaD é acima de tudo uma prática social que ocorre por meio de um processo de interação mediada, que pode colaborar para a autoaprendizagem, autonomia, construção e a socialização do conhecimento. Nesse estudo foi possível compreender os fenômenos Evasão e Persistência em relação aos cursos superiores nessa modalidade, percebendo que em cada ato do professor e monitor, didático e pedagógico, cada interação nos espaços de comunicação seja institucional ou não, poderá influenciar significativamente na decisão do estudante para desistir ou para persistir.

As questões levantadas no processo de coleta de dados, através da experiência vivida na monitoria de uma disciplina EaD poderão apoiar a instituição analisada, bem como outras, no desenvolvimento ou aprimoramento de práticas pedagógicas que envolvam os dispositivos móveis nessa modalidade. Os resultados nos levam a concluir que a criação das estratégias de ação comunicativa e em uma tecnologia móvel a partir das possíveis causas de desistência, foi

positiva e mobilizou todos. Considerando o número de alunos que concluíram a disciplina e os que desistiram no decorrer dos semestres, a partir do momento em que foi iniciada a estratégia pedagógica da monitoria analisada mediada pelo uso das tecnologias móveis, em 2015, a persistência dos alunos aumentou significativamente.

Então, respondendo à questão de pesquisa, que fatores contribuíram para essa persistência, é possível crer que são dois os principais: a estratégia pedagógica da monitoria, pois que se constituiu um elemento dinâmico e essencial no processo de ensino e aprendizagem em tempos de cultura digital e móvel oferecendo aos estudantes suporte e motivação. Ficou evidente que a participação constante e ininterrupta em todo o semestre remete a importância da monitoria numa disciplina EaD que se difere de um tutor mesmo havendo semelhanças em suas atribuições. Um monitor precisa já ter cursado a disciplina e no caso da monitoria EaD tem que ter uma disponibilidade em orientar, acompanhar os colegas no desenvolvimento dos trabalhos: auxílios em relação aos conteúdos, utilização das ferramentas necessárias, apoio ao estudante através dos *feedbacks* necessários e avisos sobre as atividades pendentes, sempre atento à motivação e ao diálogo, são fundamentais.

Foi possível também perceber que o envio de mensagens que demonstravam meu comprometimento pelo trabalho de monitoria foi importante inclusive para a autoestima dos estudantes, pois se ele está diariamente recebendo informações sobre o que estuda em seu celular e é constantemente lembrado que sempre poderá contar com uma orientação do monitor e a qualquer momento, sente-se estimulado, motivado, participando efetivamente das aulas e persistindo, mesmo que haja alguma dificuldade. Estando no lugar dos colegas, como aluna, percebo a importância da monitoria para trazer segurança aos estudantes, pois o aluno a distância, diferentemente daquele das disciplinas presenciais, geralmente trabalha sozinho, e sem interagir diretamente com seus colegas, o que pode gerar sensação de solidão.

E o outro fator que contribuiu para a persistência foi a utilização do grupo no *WhatsApp* como forma de comunicação e de diálogo informal que talvez não seria possível através do MOODLE, pois acredito que por ser institucional, e se mesmo assim houvesse um comunicador instantâneo acoplado a ele, os alunos poderiam utilizá-lo de maneira mais distante de uma comunicação esperada pela professora. Além disso, a meu ver, o MOODLE é apresentado de forma menos atraente, por ser institucional, enquanto que a estrutura do *WhatsApp* é de fácil entendimento pois a maioria dos alunos já estão acostumados a usá-lo diariamente.

Em minha graduação foi possível perceber que o fato de existir a distância física entre professores e alunos na EaD ainda é visto com preconceito por algumas pessoas, apesar da

expansão dessa modalidade no Brasil. Enquanto a educação presencial acontece por meio do contato físico, direto, entre os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem e educação a distância carece destes contatos e uma comunicação instantânea em texto, som e vídeo, de forma rápida e eficaz com a oferecida pelo *WhatsApp*, numa disciplina de graduação pode ajudar especialmente nesse processo de interação entre os envolvidos.

A partir de minha escrita, considero importante uma reflexão atenta e pedagógica sobre a ausência e a presença do professor e do monitor no processo educacional em ensino superior. É possível relacionar a experiência de monitoria relatada aqui à Distância Transacional (MOORE, 2002), termo que surgiu em meados de 1972 para definição de uma teoria da EaD. Essa teoria discutia a ideia de que a educação a distância poderia não só estar vinculada a separação geográfica entre alunos e professores em um determinado ambiente, mas também, segundo Moore, a um espaço transacional que precisava ser transposto: o psicológico e comunicacional. A comunicação desenvolvida com a estratégia do *WhatsApp* cumpriu este papel se oferecendo como ferramenta comunicacional rápida, com variados recursos em áudio, imagem, texto para dirimir mal-entendidos e potencializar intervenções e interações. Possibilitou a presença da monitoria para além dos espaços tempos da sala de aula.

Portanto, o fato de alguém estar presente fisicamente na sala de aula não garante que esteja participando efetivamente dela. E a ausência não significa a inexistência do indivíduo. Nesse sentido, é possível constatar que a interação pode ocorrer de forma significativa sem que os envolvidos estejam presentes fisicamente, visto que a ausência entre mim, professora e estudantes foi superada pela presença intensa do comunicador instantâneo *WhatsApp*.

REFERÊNCIAS

ABED – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Legislação em EaD**. 2014. Disponível em:

<<http://www.abed.org.br/documentos/ArquivoDocumento.440.pdf>>. Acessado em: 20 nov. 2017.

ABED – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Perfil Profissional do Tutor de Cursos a Distância**. 2014. Disponível em:

<http://www.abed.org.br/arquivos/Perfil_Tutor_EAD.pdf> . Acessado em: 2 dez. 2017.

BOLL, Cíntia Inês; KREUTZ, José Ricardo. **A cultura digital: quando a tecnologia se enreda aos usos e fazeres do nosso dia a dia**. Brasília: MEC, SECAD, 2010. (Série Mais Educação/ Caderno Cultura Digital).

BOLL, Cíntia Inês; MELO, Rafaela. Cultura Digital e Recursos Educacionais Abertos (REA): mídias móveis e desafios contemporâneos. In: VICENTE, D. E. de V. G.; EIDELWEIN, M. P. **Educação com Tecnologias**. Porto Alegre: Cidadela, 2015.

BOLL, Cíntia Inês. Sabedoria Digital e Informática Educativa Múltiplos “eus” Contemporâneos Enunciando Numa Mesma Rede Dialógica. In: Daniel Mill, Aline Reali. (Org.). **Educação a distância, qualidade e convergências: sujeitos, conhecimentos, práticas e tecnologias**. São Carlos: EdUFSar, 2016.

BOLL, C. I.; RAMOS, W. M.; REAL, L. C. Aprendizagem Móvel. In: MILL, Daniel (Org). **Dicionário Crítico de Educação e Tecnologias e de Educação a Distância**. Editora: Papyrus (Campinas), 2018 (no prelo).

BOLL, C. I.; RAMOS, W. M.; REAL, L. C. Persistência e Evasão na Educação Superior a Distância. In: MILL, Daniel (Org). **Dicionário Crítico de Educação e Tecnologias e de Educação a Distância**. Editora: Papyrus (Campinas), 2018 (no prelo).

BOLL, C. I.; RAMOS, W. M.; REAL, L. C. Tecnologia Móvel. In: MILL, Daniel (Org). **Dicionário Crítico de Educação e Tecnologias e de Educação a Distância**. Editora: Papyrus (Campinas), 2018 (no prelo).

FAVERO, Rute V. M.; FRANCO, Sérgio R. K. **Um estudo sobre a permanência e a evasão na Educação a Distância**. RENOTE. Revista Novas Tecnologias na Educação, v. 4, p. 2, 2006.

FAVERO, Rute Vera Maria. **Dialogar ou evadir: Eis a questão!:** um estudo sobre a permanência e a evasão na educação a distância (TESE) Porto Alegre: UFRGS, 2006.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002.

FRANÇA, G. **Curso de preparação de monitores para a educação a distância.** São Paulo: Rede Brasileira de EAD LTDA, 2000.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa.** Rio de Janeiro, Ed. Objetiva, 2001.

LEMOS, André. In: SAVAZONI, Rodrigo; COHN, Sérgio. (Org.). **Cultura Digital.br.** Rio de Janeiro: Beco do Azougue, 2009.

LUZ, Sabrina Emanuele de Almeida da. **Professora, vamos voltar pra sala de aula pra fazer a atividade? Uma conversa sobre tecnologia móvel, educação infantil e educação formal sob o olhar de uma professora zappiens.** Trabalho de Conclusão de Curso (Licenciatura em Pedagogia). Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015.

MINAYO, M.C. de S. **O desafio do conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde.** São Paulo: Hucitec-Abrasco, 2010.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Básica.** Brasília: MEC, SEB, DICEI, 2013.

MOORE, Michael G. **Teoria da Distância Transacional.** Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância, São Paulo: 2002.

NATÁRIO, E. G.; SANTOS, A. A. A. **Programa de monitores para o ensino superior.** Campinas: 2010.

NEDER, Maria Lúcia Cavalli. A Orientação Acadêmica na Educação a Distância: a perspectiva de (re)significação do processo educacional. In: PRETI, O. (Org.). **Educação a Distância: construindo significados.** Brasília: Plano, 2000.

NEVADO, R. A.; CARVALHO, M. S.; BORDAS, M. C. **Licenciatura em Pedagogia a Distância**: anos iniciais do ensino fundamental. Guia do tutor. PEAD/UFRGS: Gráfica da UFRGS, 2006.

O'MALLEY, C.; VAVOULA, G.; GLEW, J.; TAYLOR, J.; SHARPLES, M. e LEFERE, P. **Guidelines for learning/teaching/tutoring in a mobile environment**. MOBIlearn Deliverable, 2003.

PRENSKY, Marc. **Braingain**: technology and the quest for digital wisdom. New York: Palgrave Macmillan, 2012.

PRENSKY, Marc. **Digital Natives, Digital Immigrants**. On the Horizon, v. 9, n. 5, p. 1-6, 2001.

RAMOS, W. M. **Fatores de Evasão e persistência em cursos superiores online**. ESUD. Florianópolis: NUTE UFSC, 2014. v. 1.

ROVAI, A. P. **Strategies for grading online discussions**: Effects on discussions and class room community in Internet-based university courses. Journal of Computing in Higher Education, 2003.

SABOIA, J.; VARGAS, P.; VIVA, M. **O uso dos dispositivos móveis no processo de ensino e aprendizagem no meio virtual**. Revista Cesuca Virtual: conhecimento sem fronteiras. v.1, n.1, 2013.

SILVEIRA, Sérgio A. Formatos abertos. In: Bianca Santana; Carolina Rossini; Nelson De Lucca Pretto. (Org.). **Recursos educacionais abertos**: práticas colaborativas e políticas públicas. 1ª. ed. Salvador-BA / São Paulo-SP: EDUFBA; Casa de Cultura Digital, 2012, v. 1.

TAROUCO, L. M. R. **Objetos de aprendizagem**: teoria e prática. Porto Alegre: Evangaf, 2014. Disponível em: <<http://penta3.ufrgs.br/ObjetosAprendizagem/LivroOA-total.pdf>>. Acessado em: 21 nov. 2017.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

UNESCO. **Diretrizes de políticas para a aprendizagem móvel**. Paris, France, 2013. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002277/227770por.pdf>>. Acessado em: 20 set. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Programa de Monitoria Acadêmica da UFRGS. **Instrução normativa nº 03/2013 – PROGRAD/SEAD**. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/prograd/aluno/instrucao-normativa-de-monitoria>>. Acessado em: 2 dez. 2017.