

Universidade do Grande Rio
Pró-reitoria de Pós-graduação e Pesquisa
Programa de Pós-Graduação em Humanidades, Culturas e Artes
Mestrado Acadêmico em Humanidades, Culturas e Artes

Daniele Vaz Fernandes

**A notificação nossa de cada dia: o uso do *WhatsApp* como
estratégica pedagógica na educação a distância**

Duque de Caxias,

2022.

Daniele Vaz Fernandes

A notificação nossa de cada dia: o uso do *WhatsApp* como estratégia pedagógica na educação a distância

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Humanidades, Culturas e Artes do Programa de Pós-graduação Graduação da Unigranrio, como parte dos requisitos necessários à obtenção do grau de mestre.

Área de concentração: Educação, Linguagem e Cultura.

Orientador: Prof. Dr. Márcio Luiz Corrêa Vilaça

Duque de Caxias,
2022.

CATALOGAÇÃO NA FONTE

UNIGRANRIO – NÚCLEO DE COORDENAÇÃO DE BIBLIOTECAS

F363n Fernandes, Daniele Vaz.

A notificação nossa de cada dia: o uso do *WhatsApp* como estratégia pedagógica na educação a distância / Daniele Vaz Fernandes. – Duque de Caxias, 2022.

161 f. : il. ; 30 cm.

Dissertação (Mestrado em Humanidades, Culturas e Artes) – Universidade do Grande Rio “Prof. José de Souza Herdy”, Escola de Educação, Ciências, Letras, Artes e Humanidades, 2022.

“Orientador: Prof. Dr. Márcio Luiz Corrêa Vilaça”.

Referências: f. 110-120.

1. Educação. 2. Pedagogia. 3. Tecnologia da informação. 4. *WhatsApp* (Aplicativo de mensagens). 5. Ensino à distância. I. Vilaça, Márcio Luiz Corrêa. II. Universidade do Grande Rio “Prof. José de Souza Herdy”. III. Título.

CDD – 370

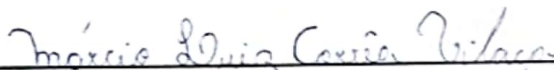
DANIELE VAZ FERNANDES

**A NOTIFICAÇÃO NOSSA DE CADA DIA: O USO DO WHATSAPP COMO
ESTRATÉGIA PEDAGÓGICA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

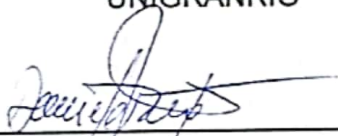
Dissertação apresentada à Universidade
do Grande Rio "Prof. José de Souza
Herdy", como parte dos requisitos parciais
para a obtenção do título de Mestre em
Humanidades, Culturas e Artes.

Exemplar apresentado para avaliação da banca examinadora em 27/04/2022

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Márcio Luiz Corrêa Vilaça
Programa de Pós-Graduação em Humanidades, Culturas e Artes da
UNIGRANRIO



Prof.ª Dr.ª Daniele Ribeiro Fortuna
Programa de Pós-Graduação em Humanidades, Culturas e Artes da
UNIGRANRIO



Prof.ª Dr.ª Lilia Aparecida Costa Gonçalves
Programa de Pós-Graduação em Humanidades, Culturas e Artes da
UNIGRANRIO



Prof.ª Dr.ª Katia Cristina do Amaral Tavares
UFRJ

Dedico este trabalho aos meus pais, Paulo e Nilza Fernandes, sem eles, nenhum sonho seria possível; a minha afilhada Pietra Alvarenga, seu sorriso e abraço sempre inundam meu coração de alegria e renovam minhas energias.

*Quando olho para o meu passado, encontro
uma mulher bem parecida comigo - por acaso,
eu mesma - porém essa mulher sabia menos,
conhecia menos lugares, menos emoções.*

Martha Medeiros

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus – eu e Ele sabemos como foi intenso o caminho até aqui e o quanto eu sonhava com esta conquista. Por isso, “Este é o dia em que o Senhor agiu; alegremo-nos e exultemos neste dia.”(Salmos 118:24)

Aos meus pais que sempre foram meu refúgio, consolo e maiores incentivadores em todos os momentos.

A professora Márcia Loch e a gerente de operações acadêmicas da educação digital, Danielle Vilar, pelo apoio, incentivo e oportunidade.

Ao meu querido orientador, Márcio Vilaça, por acreditar em meu potencial e colaborar com as minhas formações pessoal e profissional todos os dias.

As minhas colegas e parceiras de mestrado Isabela Gonçalves e Maxilane Viana pela troca de experiências e pelas ricas contribuições ao longo da jornada.

A minha amiga-irmã Michelly Alves pela amizade, apoio e incentivo.

A Natália Xavier, professora tutora da Unigranrio, pela amizade, contribuições e estímulo.

E a todos os professores do curso de Humanidades, Artes e Cultura pelo aprendizado ao longo do curso.

RESUMO

A presente pesquisa busca ressignificar a utilização do aplicativo de mensagens *WhatsApp* como uma ferramenta pedagógica no meio educacional, dentro da modalidade a distância. Partindo de estudos bibliográficos voltados para a importância das TIC's (Tecnologias da Informação e da Computação) e de sua tênue ligação à educação, buscou-se pesquisar e analisar de maneira mais intensa como alguns professores de cursos de graduação, com turmas na modalidade a distância, utilizam o aplicativo de mensagens *WhatsApp* em sua prática docente. Desta forma investigou-se as estratégias didáticas que favoreçam a aprendizagem e a atuação do educador na cibercultura, compreendendo limites e possibilidades da utilização do *WhatsApp*. Assim, há demonstração de como os grupos de *WhatsApp* podem ser eficazes dentro de uma construção do saber. Como proposta metodológica, o processo de desenvolvimento da pesquisa é de caráter qualitativo de base exploratória, sendo um estudo de caso, dividido em duas etapas para a coleta de dados realizado por meio de questionário e entrevista semiestruturados.

Palavras-chave: Tecnologia, Educação, *WhatsApp*, Docente, EaD.

ABSTRACT

The present research seeks to redefine the use of the WhatsApp messaging application as a pedagogical tool in the educational environment, within the distance modality. Starting from bibliographic studies focused on the importance of ICT's (Information and Computer Technologies) and their tenuous connection to education, we sought to research and analyze more intensively how some professors of undergraduate courses, with classes in the distance modality, use the WhatsApp messaging application in their teaching practice. In this way, the didactic strategies that favor the learning and the role of the educator in cyberculture were investigated, understanding limits and possibilities of the use of WhatsApp. Thus, there is a demonstration of how WhatsApp groups can be effective within a construction of knowledge. As a methodological proposal, the research development process is qualitative and exploratory, being a case study, divided into two stages for data collection carried out through a semi-structured questionnaire and interview.

Keywords: Technology, Education, WhatsApp, Teacher, EaD

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

FIGURAS

Figura 1: Busca pelo termo Vasco da Gama no Google.....	26
Figura 2: As plataformas sociais mais usadas no mundo.....	27
Figura 3: Ingressantes EaD de 2014 a 2019.....	45
Figura 4: Matrículas em cursos de graduação por modalidade de ensino.....	45
Figura 5: Número de ingressantes por rede (pública ou privada) e por modalidade de ensino.....	46
Figura 6: Faixa etária dos alunos de EaD por modalidade (de menos de 20 anos até 48 anos).....	48
Figura 7: Faixa etária dos alunos de EaD por modalidade (Mais de 41 anos).....	49
Figura 8: Popularidade dos principais <i>apps</i> de mensagens.....	57
Figura 9: Grau de fidelidade dos usuários.....	58
Figura 10: Evolução da popularidade de serviços de mensagens móvel no Brasil.....	58
Figura 11: Proporção de uso por tipo de conteúdo trafegado em cada <i>app</i>	60
Figura 12: Quais as finalidades de se comunicar com marcas e empresas através de <i>apps</i> de mensagens?.....	61
Figura 13: A frequência de uso de cada mensageiro.....	65
Figura 14: Percepção de tempo gasto com <i>WhatsApp</i>	66
Figura 15: Pirâmide de Faixa etária.....	80
Figura 16: Distribuição dos participantes da pesquisa por região.....	81
Figura 17: Faixa de escolaridade das mulheres por região.....	82
Figura 18: Faixa de escolaridade dos homens, por região.....	82
Figura 19: Relação de curso por professor.....	83
Figura 20: Comparativo de perfis criados x utilizados regularmente.....	85
Figura 21: Interseção de tempo de magistério.....	86
Figura 22: A frequência de utilização do aplicativo para interação com os alunos.....	91
Figura 23: Realização de atividades pedagógicas envolvendo o <i>app WhastApp</i>	99
Figura 24: Grau de interesse na realização de atividades pedagógicas envolvendo o <i>app WhastApp</i>	100

QUADROS

Quadro 1: Comparativo das Gerações na educação a distância	44
Quadro 2: Algumas evoluções do aplicativo WhatsApp nos aspectos tecnológicos ..	59
Quadro 3: Cronograma das ações iniciais antes do início da pesquisa.....	71
Quadro 4: Participação e aderência da pesquisa –questionário.....	74
Quadro 5: Perguntas do questionário e seus objetivos específicos.....	76
Quadro 6: Respostas positivas e negativas para formação continuada.....	87
Quadro 7: Comparativo entre a utilização do <i>WhastApp</i> por professores entre os pares vs. utilização com os alunos.....	93
Quadro 8: Vantagens e desvantagens na utilização do <i>app</i> em relação a professor-aluno.....	95
Quadro 9: Recursos do aplicativo utilizados pelos professores.....	97
Quadro 10: Tempo aproximado de uso do <i>app WhatsApp</i> pelo docente.....	103

LISTA DE SIGLAS

ABeD	Associação Brasileira de Educação a Distância
App	Aplicativo
AVA	Ambientes virtuais de aprendizagem
BBB	Big Brother Brasil
COVID	É uma infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus SARS-CoV-2
EaD	Educação a distância
GPS	<i>Global Positioning System</i> ¹
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
Inep Teixeira	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
IPUSP	Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação
SMS	<i>Short Message Service</i> ²
UIT	União Internacional de Telecomunicações
Undime	União Nacional dos Dirigentes Municipais de Educação
UNIRIO	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
USP	Universidade de São Paulo
Webs	<i>Websites</i>

¹ Sistema de posicionamento global.

² Serviço de mensagens curtas.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	13
1. CIBERCULTURA, TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO	16
1.1 Um diálogo sobre a cultura digital. Que fenômeno é esse?	16
1.2 Conectividade ubíqua e as tecnologias móveis.....	23
1.3 A ciberinteração e a conectividade ubíqua: a cultura digital e a mobilidade nas redes.....	28
1.4 O uso das mídias e redes sociais na sociedade do conhecimento e suas possíveis implicações na educação	35
2. A DOCÊNCIA NA EAD E A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS UBÍQUAS PARA O PROCESSO EDUCATIVO	42
2.1 Um olhar para a Educação a distância: um panorama na contemporaneidade	42
2.2 Diálogos sobre a EaD e o papel do professor na perspectiva de uma aprendizagem ubíqua	49
2.3 Aprendizagem ubíqua e o WhatsApp: perspectivas de interações no aplicativo como parte dos processos comunicativo e educacional.....	56
2.4 O aplicativo WhatsApp e seu uso como mecanismo educativo: obstáculos e desafios para o educador on-line.....	65
3. METODOLOGIA DE PESQUISA	69
3.1 Objetivo de pesquisa	69
3.2 Contexto de dados.....	70
3.3 A metodologia utilizada	71
3.4 Instrumentos de geração de dados.....	73
3.4.1 Desenho do questionário	75
3.4.2 Desenho do questionário	76
3.5 O procedimento de análise dos dados	77
4. DISCUSSÃO DE RESULTADOS: PERSPECTIVAS DE INTERAÇÕES NO APLICATIVO COMO PARTE DO PROCESSO COMUNICATIVO E DE APRENDIZAGEM	79
4.1 Perfil geral dos professores participantes	79
4.1.1 Perfil de formação docente dos professores participantes	85
4.2 O uso do WhatsApp pelos docentes: com os alunos e entre pares.....	89
4.3 A escolha (ou não) pelo WhatsApp: entre as abas do ambiente virtual de aprendizagem (AVA)	92
4.4 Benefícios e Limitações do WhatsApp na interação professor-aluno	95
4.4.1 O uso dos recursos do aplicativo na interação professor-aluno	97
4.5 O uso do WhatsApp em atividades didático-pedagógicas.....	98
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	105
6. REFERÊNCIAS	110
ANEXO I – QUESTIONÁRIO	121
ANEXO II – ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA.....	128

INTRODUÇÃO

*Me movo como educador, porque, primeiro, me movo como gente*³.

(Paulo Freire, 2015. p.106)

Minha história acadêmico-profissional com a tecnologia e a educação a distância se iniciou quando fui estagiária no curso de Licenciatura Plena em Pedagogia a distância, do Cederj, pela UNIRIO⁴, Universidade pela qual me graduei anos depois.

No ano de 2011, eu e uma colega fomos monitoras bolsistas na disciplina *Educação a Distância*. Por dois períodos desenvolvemos o projeto intitulado de *Aproximando duas modalidades de educação: presencial e a distância*, que buscou mostrar aos alunos da disciplina informada que sairiam do curso de Pedagogia – ora presencial – aptos a também serem professores da modalidade a distância. Para isso, estudamos os conceitos e as gerações da EaD, o ambiente em que esta ocorre, e, principalmente, como se daria a atuação do professor frente às mudanças e necessidades do mercado de trabalho, além dos recursos tecnológicos que deveriam ser empregados.

Mais à frente, em minha trajetória profissional, atuei por dois anos no ramo de treinamentos e desenvolvimentos organizacionais, projetando e operacionalizando uma proposta de educação a distância para profissionais da área contábil. Hoje, como Pedagoga na Universidade Unigranrio, atuo com gestão, acompanhamento, orientação e desenvolvimento de professores, em especial aqueles que possuem turmas *on-line* da instituição nos cursos de graduação e pós-graduação, o que fomenta minha ânsia por estudar e pesquisar cada vez mais sobre a temática. A vontade de pesquisar a utilização do *WhatsApp* na educação veio de uso pessoal do aplicativo.

Certa vez, estava navegando pela rede social *Facebook* e, em uma página de conteúdo sobre recursos humanos, fui surpreendida por um *link* de convite para um grupo no *WhatsApp*, não resisti e entrei. Ali, fui percebendo que havia pessoas do

³FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**. Saberes Necessários à Prática Educativa. Rio de Janeiro: Paz e Terra Editora, 2015.

⁴ Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.

Brasil todo compartilhando livros, revistas, matérias, experiências e, quando não, dúvidas em relação ao trabalho do dia a dia. Achei interessante e pensei: “por que não utilizar esses encontros a favor da aprendizagem?” Por ter contato direto com muitos professores universitários, passei a conversar com eles, informalmente, sobre a temática, ouvir histórias e trocar experiências. Pronto, lá estava a Educação a distância e o sensor de pesquisadora me convidando a desfrutar desta temática.

Com o intuito de verificar como este veículo de comunicação pode se transformar em um facilitador do processo educativo e como articulador didático-pedagógico no ensino superior na modalidade a distância, iniciei a trajetória acadêmica e os primeiros passos desta pesquisa. Considerando o uso de tecnologias, em especial o *WhatsApp*, por docentes de ensino superior de turmas no formato online, esta pesquisa busca, portanto, atingir os seguintes objetivos específicos:

1. Discutir o uso do *WhatsApp* para fins educacionais;
2. Investigar estratégias didáticas e comunicativas empregadas por professores de curso superior na modalidade educação a distância, por meio do aplicativo *WhatsApp*;
3. Mapear boas práticas identificadas pelos professores como estratégia didática, favorecendo e facilitando o trabalho do educador na cibercultura;
4. Refletir sobre possíveis parâmetros para a utilização do *WhatsApp* como interface educacional, de maneira a contribuir com a prática docente.

A fim de fomentar efetivamente esta pesquisa, este trabalho foi estruturado da seguinte maneira: quatro capítulos, tendo ao total dezoito seções e quatro subseções.

No capítulo primeiro, intitulado de *Cibercultura, tecnologia e Educação* apresento a conceituação da cultura digital e seu traçado histórico como revolução, passando pela Era das Webs atrelando a conectividade ubíqua à questão social e educacional. Tendo em vista o objetivo principal deste trabalho, faz-se necessário partir das discussões teóricas que cercam a cibercultura, pois estas nos norteiam e auxiliam a levantar questões sobre a ubiquidade e a presença das tecnologias e mídias em nossa sociedade.

Já no capítulo segundo, *A docência na EaD e a utilização de tecnologias ubíquas para o processo educativo*, trago as nuances da Educação a distância em sua essência desde o seu surgimento até os dias atuais. Faz-se importante o entendimento acerca dos avanços tecnológicos dentro da modalidade a distância, visto que essa cronologia impacta nas práticas e estratégias educativas, objetivo este desta pesquisa. Ainda neste capítulo, a conectividade e a aprendizagem através dos ambientes virtuais de aprendizagem, além da mídia social *WhatsApp* são apresentadas com seus prós e contras, à luz da prática docente e o seu papel fundamental no processo educativo.

No terceiro capítulo, apresento toda a trajetória metodológica desta pesquisa para que, mais adiante, no quarto capítulo, *Discussão de Resultados: Perspectivas de interações no aplicativo como parte do processo comunicativo e de aprendizagem*, eu apresente a análise de dados e informações obtidas, ressaltando o uso do aplicativo por professores universitários que possuam turmas no formato online, ligando-os à prática com intencionalidade didático-pedagógica.

No final deste trabalho, será possível verificar se o aplicativo *WhatsApp* pode ser utilizado de maneira educativa por professores universitários para ampliar as formas de comunicação e do processo de aprendizagem, no âmbito da educação a distância. Para tal, convido você, caro leitor, a partilhar comigo as aprendizagens até aqui construídas para que possamos ampliar os saberes e experiências sobre a docência on-line e o uso das tecnologias no processo educativo.

1. CIBERCULTURA, TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO

*O começo de todas as ciências é o espanto de as coisas serem
o que são.*
(Aristóteles, 2001. p.10)⁵

A forma de se comunicar e interagir sofreu drásticas mudanças ao longo dos anos. Não que o hábito de conversar face a face tenha se diluído, contudo, as constantes evoluções tecnológicas proporcionaram à sociedade a articulação de novos hábitos e a circulação de diferentes formas de informação.

Iniciaremos este capítulo na seção 1.1 compreendendo e demarcando o fenômeno da cibercultura em seu aspecto histórico-social, além de dialogar com as evoluções tecnológicas, visto que a essência de qualquer processo educativo perpassa pelo campo comunicacional. Faz-se importante partir do aspecto macro do fenômeno para compreender de maneira mais eficiente as transformações sociais e como elas podem impactar no campo educativo.

1.1 Um diálogo sobre a cultura digital. Que fenômeno é esse?

*A única certeza para o futuro é que ele será bem diferente do
que é hoje e que assim será de maneira muito mais rápida do
que nunca.*
(Santaella, 2012. Online)⁶

Em *Sociedade em rede*, obra de Manuel Castells, lançada em 2002, aponta que a revolução tecnológica do final do século XX modificou drasticamente o comportamento social. O mundo já havia experienciado outras revoluções, como a do século XVIII e seu *boom* industrial, com a ampla utilização das máquinas a vapor e o desenvolvimento da indústria metalúrgica, e a da metade do século XIX, com o desenvolvimento da eletricidade e o surgimento do telefone. Estes foram grandes avanços. Entretanto, nada comparado ao que vivenciamos na contemporaneidade. Ainda de acordo com Castells inaugura-se um ciclo, “uma série de situações estáveis, pontuadas em intervalos raros por eventos importantes que ocorrem com

⁵ ARISTÓTELES. **Metafísica**. São Paulo: Loyola, 2001. Aristóteles foi um filósofo grego fundador da escola peripatética e do Liceu.

⁶ SANTAELLA, LUCIA. **A tecnocultura atual e suas tendências futuras**. Signo pensam. [online]. 2012, vol.31, n.60, pp.30-43. ISSN 0120-4823.

grande rapidez e ajudam a estabelecer a próxima era estável.” (CASTELLS, p.67, 2002) Tais situações proporcionam às novas e pequenas sociedades constantes “revoluções”, em menores espaços-tempos, com perspectivas evolucionais. É “um intervalo cuja característica é a transformação de nossa ‘cultura material’ pelos mecanismos de um novo paradigma tecnológico que se organiza em torno da tecnologia da informação.” (CASTELLS, 2002, p.67).

A chamada “era da informação”, considerada como “amplificadores e extensões da mente humana” (CASTELLS, 2002, p.69) influencia a maneira como vivemos, pensamos e produzimos material, bens e serviços, pois as tecnologias não se resumem apenas a ferramentas e aparatos, mas fazem parte do processo de desenvolvimento social e produtivo. Kenski corrobora com essa premissa ao salientar que:

A evolução tecnológica não se restringe apenas aos novos usos de determinados equipamentos e produtos. Ela altera comportamentos. A ampliação e a banalização do uso de determinada tecnologia impõem-se à cultura existente e transformam não apenas o comportamento individual, mas o de todo o grupo social.” (KENSKI, 2012, p.21)

Essa rápida constatação pode ser feita se compararmos algumas profissões entre os séculos XX e XXI. A maneira como telefonistas, taxistas, jornalistas, professores e outros profissionais atuam hoje não é a mesma do século passado. Todas essas profissões sofreram transformações que estão atreladas à tecnologia, o que alterou significativamente alguns aspectos laborais e o pensamento das organizações.

Sem dúvida, dentro do processo revolucionário da era da informação, a criação e o desenvolvimento da Internet foi um marco histórico. Pode-se delimitar e conceituar “Eras” antes e pós-internet. Criada preliminarmente nos Estados Unidos para fins militares, o sistema tornou-se universal, à medida que funciona feito uma “teia mundial de comunicação”. “A lógica do funcionamento de redes, cujo símbolo é a Internet, tornou-se aplicável a todos os tipos de atividades, a todos os contextos e a todos os locais que pudessem ser conectados eletronicamente.” (CASTELLS, 2002, p.89)

As projeções indicam, de acordo com o último relatório da Cisco (*Annual Internet Report Complete Forecast Update*)⁷, que em 2023 o mundo terá cerca de 5,3 bilhões de pessoas conectadas. Em 2018, a pesquisa já revelava uma porcentagem de 59% da população mundial, cerca de 3,9 bilhões de pessoas em situação de conectividade. Castells analisando fontes recolhidas por Vinton Cerf, em 1999, em seu livro *A sociedade em rede* para os anos 2000 compreende o avanço e o crescimento exponencial da conectividade da população mundial através da internet.

O índice de difusão da internet em 1999 era tão grande no mundo inteiro que estava claro que o acesso generalizado seria a norma nos países mais avançados no início do século XXI. (...) A Internet tem tido um índice de penetração mais veloz do que qualquer outro meio de comunicação na história. (CASTELLS, 2002, p. 439)

Ainda de acordo com Castells, utilizando inicialmente os Estados Unidos como exemplo, o rádio demorou cerca de 30 anos para alcançar 70 milhões de pessoas. A televisão alcançou o mesmo índice em 15 anos. No entanto, a internet, em apenas três anos, disseminou-se de forma viral.

Santaella corrobora com o pensamento de Castells sobre as “passagens de eras” ao relatar que “há passagens de uma cultura à outra” (SANTAELLA, 2003b, p.24), ao seu olhar, totalizando seis: oral, escrita, impressa, massas, mídias e digital. Vale ressaltar que o conceito de cultura é muito amplo e vem sendo explorado em diversos campos, como a sociologia, a antropologia e a filosofia. Para a autora, no entanto, “(...) cultura é aprendida”, pois (...) “permite a adaptação humana ao seu ambiente natural (...), a cultura é a parte do ambiente que é feita pelo homem.” (SANTAELLA, 2003a, p. 30-31).

A cultura não é um produto das ações humanas. Ao contrário, é aquilo que produz ou conduz essas ações. A cultura desenvolve uma lógica que lhe é própria independente dos pensamentos de indivíduos específicos. (SANTAELLA, 2003a, p.40)

⁷Relatório 2018-2023. Disponível em: <https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/executive-perspectives/annual-internet-report/index.html#~resources>. Acesso em 19 fev. 2019.

Ainda sobre os aspectos culturais, pode-se denominar, principalmente no que concerne às “revoluções tecnológicas”, os fatores históricos, a padronização e o fenômeno geográfico. Para todos estes, Santaella defende que em cada período histórico fica em evidência a tecnologia ou técnica mais recente.

Em relação à padronização e ao aspecto regional, a autora nos chama a atenção para o fato de que, apesar de a cultura abranger “a repetição de comportamentos similares aprovados pelo grupo, de modo que ela [tenha] uma forma e estrutura reconhecível” (SANTAELLA, 2003a, p. 44), a mesma cultura pode ser alterada, consciente ou inconscientemente, quando o grupo a qual pertence perpassa pelo processo de adaptação e estabilidade.

Já no aspecto geográfico, é importante entender que, ainda de acordo com a pesquisadora, um costume social de determinada região pode ser facilmente incorporado por outras. Castells (2002) chama este fenômeno de difusão, assim como ocorreu com a internet e com os hábitos de seus usuários, que iniciou em uma determinada localidade e logo se espalhou por outras regiões, chegando à escala mundial.

As transformações culturais defendidas por Santaella ocorrem muito mais pela maneira como o ser humano lida com a “tecnologia”, a ferramenta em si, no que tange o processo comunicativo, do que pelo surgimento do aparato tecnológico. A utilização da tecnologia pelo ser humano não é o suficiente para causar uma “revolução” ou a “troca de uma era”. “Os tipos de mensagens e processos de comunicação que nelas se engrenam os verdadeiros responsáveis não só por moldar o pensamento e a sensibilidade dos seres humanos, mas também por propiciar o surgimento de novos ambientes socioculturais.” (SANTAELLA, 2003b, p.24)

Não se trata, porém, de compreender as “Eras” como um processo com início, meio e fim, porque podem se esvaziar de sentido. O que se pretende é separá-las de maneira didática para melhor compreensão de suas especificidades e características, entendendo, no entanto, que todas coexistem de maneiras correlacionadas na contemporaneidade. A própria Santaella já nos chama a atenção para tal aspecto ao relatar que “há sempre um processo cumulativo de complexificação (...), uma nova formação comunicativa e cultural vai se integrando

na anterior, provocando nela reajustamentos e refuncionalizações.” (SANTAELLA, 2003a, p. 13).

Ao falarmos sobre as culturas oral, escrita e impressa, os elementos e estruturas são facilmente identificáveis. A relação entre a oralidade e a escrita é muito sólida. Ambas sempre conviveram lado a lado. A primeira forma de comunicação do ser humano foi a verbal atrelada à gestual, e, à medida que as atividades humanas foram sendo aprimoradas e se tornando complexas, a comunicação escrita surgiu inicialmente em formas de pinturas rupestres até chegar ao formato de letras e números. O advento da escrita, sem dúvida, remodelou a comunicação sendo possível deixar registros pós-morte e manter contato com pessoas há quilômetros de distância.

Já a cultura impressa, surgida no século XV, tem uma relação direta com a oralidade e a escrita, porém, como evidencia Santaella, “a cultura impressa não nasceu diretamente da cultura oral”, pois “foi antecedida de uma rica cultura da escrita não alfabética”. (SANTAELLA, 2003a, p.14). A cultura impressa tem como seus principais representantes jornais, revistas e livros.

Faz-se importante realizar uma breve separação e explanação das demais culturas — a de massas, a mídia e a digital — para que possamos compreender as especificidades de maneira mais didática, assim como Santaella ressalta: “Cultura de massas, cultura das mídias e cultura digital, embora convivam hoje em um imenso caldeirão de misturas, apresentam cada uma delas caracteres que lhes são próprios e que precisam ser distinguidos.” (SANTAELLA, 2003b, p. 27)

A cultura das massas, eclodida no século XX, possibilitou o surgimento dos meios de comunicação em massa. Seu desígnio principal é atingir o maior número de pessoas, muito como forma de entretenimento, sem se preocupar com o ato comunicativo em si. O objetivo da cultura das massas é movimentar o sistema capitalista⁸, tendo como sua maior representante a televisão.

De acordo com Kellner (2001), o termo “cultura das mídias” interconecta as formas de produção da indústria cultural e o modo de distribuição das suas

⁸Tudo esse movimento é denominado de indústria cultural, termo cunhado por Theodor Adorno e Max Horkheimer em 1942 no livro *Dialética do Esclarecimento: Fragmentos Filosóficos*, para descrever a reprodução fabril capitalista na comunicação, em que filmes e músicas, por exemplo, seriam desenvolvidos sob a lógica da cultura de massa.

tecnologias. Tem-se como principal característica a possibilidade de o indivíduo realizar um consumo individualizado. Ela é a intermediária entre a cultura das massas e a cultura digital. Equipamentos como o videocassete e o *walkman* fazem parte dos artefatos característicos da cultura das mídias. “Foram eles que nos arrancaram da inércia da recepção de mensagens impostas por fora”, além de “nos treinarem para a busca de informação e entretenimento que desejamos.” (SANTAELLA, 2003b, p.27). A autora nos chama a atenção a respeito das conversões entre a cultura das mídias e a cultura das massas: “A hegemonia da cultura de massas, até então inquestionável, foi posta em crise junto com a invasão, que já se anunciava, da informatização, penetrando em todas as esferas da vida social, econômica e da vida privada.” (SANTAELLA, 2003a, p. 53)

A cultura digital, também chamada de cibercultura, teve seu início com a internet. Santaella nos convida à reflexão a respeito do assunto ao salientar que a união entre “computadores e redes” fez nascer “o primeiro sistema” que deu aos usuários a possibilidade de criar, consumir e receber, de maneira ampla, conteúdos audiovisuais “em um só equipamento”. (SANTAELLA, 2003a, p. 20)

Ao consumir o conteúdo, o usuário pode criar e compartilhar de maneira a atingir e interagir com os indivíduos no espaço. Assim como Castells salienta, denominando essa de Era da informação, Santaella apoia ao dizer que “informação não é uma quantidade conservada” (SANTAELLA, 2003b, p. 28) e que a informação se tornou uma moeda corrente.

André Lemos corrobora com esse pensamento ao alertar que “a informação ganha peso estratégico” e uma nova economia surge tendo a gestão da informação como fator importante (LEMOS, 2004, p. 133). As informações e os dados ajudam as cidades, a sociedade e as pessoas a tomarem decisões, como, antes de sair de casa consultar a previsão do tempo, o indivíduo planeja a roupa, o calçado, se leva ou não o guarda-chuva. Em pequenas e em grandes ações, as informações nos ajudam em tomadas de decisões.

Dentro da cultura digital, as outras culturas — oral, escrita, impressa e eletrônica — convivem de maneira harmônica, ou por acaso o jornal impresso desapareceu após o surgimento das redes? O que aconteceu foi um ajuste às novas realidades, a adaptação para uma nova cultura, sem se abster totalmente da outra.

Faz-se importante observar, conforme Santaella sinaliza, que muitos autores confundem os conceitos, inserindo em um mesmo ciclo as culturas de massa e digital, classificando-as como “cultura midiática.” Para tal, a autora nos alerta que “é claro que tudo é mídia, até mesmo o aparelho fonador” (SANTAELLA, 2003a, p.14), entretanto, o que se observa é que cada elemento se enquadra em uma cultura ou ciclo “como se inserem na dinâmica social”. (SANTAELLA, 2003a, p.14).

A cultura digital permitiu conectar pessoas de todo o mundo, diminuindo distâncias não só para cunho pessoal, mas também para situações profissionais. Há multiplicidade de gêneros, línguas e culturas, por isso Santaella a designa como “cultura heterogênea.” (SANTAELLA, 2003a, p. 104). Cabe a nós evidenciar o aspecto estrutural e material deste fenômeno, uma vez que ele não se limita somente a possuir um computador e utilizá-lo. A autora ainda ressalta que a tecnologia mais importante da cultura digital é o microprocessador, e essa informação não pode passar despercebida, uma vez que foi a partir deste item que nossa economia foi transformada: “Poucos instrumentos inventados pelo homem modificaram tanto as sociedades” (SANTAELLA, 2003a, p. 104).

Se criarmos uma linha do tempo, é possível observar que as tecnologias se transformaram e se entrelaçaram de maneira muito rápida em um caráter evolutivo. O aparelho celular é um bom exemplo. Primeiramente, devido a sua funcionalidade inicial, que é realizar ligações. Em seguida, foram sendo incorporadas outras tecnologias, o que nos permitiu utilizá-lo como um computador. Além disso, de tempos em tempos, grandes empresas lançam novas tecnologias para angariar clientes e atingir ao que aparentar ser concorrência.

Desta maneira, como evidencia Santaella, muito além do aparelho celular, “a tecnologia computacional está fazendo a mediação das nossas relações sociais, de nossa auto identidade e do nosso sentido mais amplo da vida social” (SANTAELLA, 2003a, p. 105). Assim, não é exagero afirmar que essas tecnologias fazem parte do nosso dia a dia, como uma extensão humana, e que já ganharam espaço nas organizações, nas cidades, nos ambientes públicos e em nossa vida privada. Vale ressaltar o aspecto comunicacional, o protagonismo do receptor que passa não só a participar de maneira mais ativa, mas também se torna o emissor.

1.2 Conectividade ubíqua e as tecnologias móveis

*Eu quero entrar na rede
Promover um debate
Juntar via Internet
(Gilberto Gil)⁹*

De acordo com Vilaça e Martha Gabriel, entre outros estudiosos, após a chegada da Internet, a sociedade entrou na “Era da Web”, na qual os usuários se preparavam para acessar a rede. A Era das Webs (*Websites*) e suas características são marcadas pela evolução do uso pelos usuários, pela dinâmica, interatividade e progressos tecnológicos.

A primeira Era, a web 1.0, tinha como característica principal a posição não dinâmica dos sites. Isso porque, ao usuário, não era permitido nada além de acessar as informações ali contidas, como nos relata Vilaça: “Por ser estática não permitia ações além de navegar e consumir as informações disponíveis na Internet” (VILAÇA, 2010, p. 264). A denominação web 1.0 surge para justificar as mudanças de formas de interação e participação na internet, o que foi denominado web 2.0.

No início do século XXI, surge a Web 2.0¹⁰, que, de acordo com Primo, “refere-se não apenas a uma combinação de técnicas informáticas (...) mas também a um determinado período tecnológico” (PRIMO, 2007, p.1). A web 2.0 ganhou ferramentas que a tornaram mais dinâmica, resultando em uma nova forma de interação e troca de conhecimentos na rede como nunca antes visto. Blogs, e-mails e compartilhamentos de arquivos contribuíram para o nascimento de um novo perfil de usuário.

Gabriel realiza uma pequena comparação (ferramenta vs perfil usuário) que nos auxilia a traçar o caminho da trajetória-evolutiva: “passamos da web estática para a web dinâmica. Da web da leitura para a web da participação. Da web uma via para a web de duas mãos” (GABRIEL, 2010, p. 78). A web 2.0 revelou tecnologias não só de interação, mas de facilidade e entretenimento para a vida humana.

⁹ GIL, Gilberto [compositor e intérprete]. *Pela internet* in *Quanta* – Warner Music, 1997. CD.

¹⁰ Vale ressaltar que o termo foi usado pela primeira vez por Tim O'Reilly, em 2004, para se referir a sites, aplicativos e softwares em rede que permitiam aos usuários uma maior conectividade e interatividade.

Nasceram na Web 2.0, também chamada de rede participativa, os dispositivos de redes móveis e a rede social. Por web 2.0, entende-se o conceito difundido por Ferreira e Bastos, que a definem como:

uma plataforma que comunica e partilha conteúdos e serviços, potenciando uma verdadeira arquitetura participada, onde os conteúdos, postados por cada um de nós, encontram seu espaço na rede e obtêm a divulgação adequada. Representa um novo paradigma onde a colaboração ganha força suficiente para concorrer com os meios tradicionais de geração de conteúdo. [...] refere-se a uma suposta segunda geração de serviços da internet. (FERREIRA; BASTOS, 2006. p 126.)

A web 2.0 permitiu ao usuário interagir, compartilhar e não só consumir conteúdos e informações, além de expandir a conectividade ubíqua. Em 1991, no artigo intitulado *The Computer for the 21st Century, Scientific American*¹¹, Mark Weiser abordou pela primeira vez o termo ubiquidade ao se referir a dispositivos conectados sem fronteiras. É nesta era que a “desterritorialização”, conceito tratado por Lemos aparece, uma vez que não é mais preciso que o usuário fique “preso” a um *desktop* para se relacionar nas redes. Caminhando pelas ruas das cidades ou parado em um parque ou ponto de ônibus, o indivíduo acessa seu *smartphone*, *iphone*, *ipad* ou *Tablet* e se conecta com o mundo, desprendido de uma cadeira, uma mesa ou um escritório.

Naismith *et al* contribui com a discussão ao evidenciar que a humanidade está se tornando móvel: “telefones, computadores e dispositivos de mídia agora se encaixam nos nossos bolsos e podem nos conectar a uma variedade de fontes de informação e permitir comunicação em quase todos os lugares” (NAISMITH ET AL, 2004, p.1).

De acordo com a União Internacional de Telecomunicações (UIT)¹², nos anos 2000, o número de usuários da internet alcançava 250 milhões. Em se tratando da usabilidade dos mesmos, em relação ao uso da internet com tecnologias móveis, o registro duplicou para 500 milhões de usuários. Entretanto, ao olharmos os dados

¹¹ O computador para o século 21, tradução livre da autora.

¹² Dados coletados em 2021. Disponível em: < <https://brasil.un.org/pt-br/161450-29-bilhoes-de-pessoas-nunca-acessaram-internet>>. Acesso em 10 de fev. 2019.

de 2011, os números tiveram um salto expressivo, alcançando a margem de dois bilhões de usuários da internet e cinco bilhões da tecnologia móvel.

Diante das novidades e da crescente participação do usuário nas redes, a Web 3.0, anunciada pela primeira vez em 2011 em um artigo de Tim Berners Lee, James Hendler e Ora Lassila¹³, surgiu, de acordo com Hendler, com a criação da tecnologia *Linked Data*¹⁴.

Também chamada de era semântica, a web 3.0 emerge com todas as características da web 2.0, somando-se ao fator inteligência da informação. Os conhecimentos se completam e se correlacionam sem que o usuário tenha ciência, assim como salienta Alexandre Matias (2012):

A web 3.0 não é de computadores e celulares, mas de todos os aparelhos da sua casa, que, aos poucos, conectam-se à internet. Primeiro a TV, e depois logo virá o rádio, o carro, a cozinha e tudo que puder ser conectado. Não é simplesmente um navegador que, a partir de seus hábitos online, lhe entrega o que você nem sabe que está procurando. (MATIAS, 2012, online)

A web semântica está intrinsecamente ligada à superconectividade e à inteligência das coisas. Dados, informações, contas, aplicativos que se conectam, buscando não só criar *hiperlinks*, mas facilitar a vida humana. Um grande exemplo dessa mudança de *mindset*¹⁵ é a ferramenta Google que não mais busca exatamente aquilo que o usuário deseja, mas também utiliza uma técnica chamada *Knowledge Graph* (mapa do conhecimento), na qual o buscador entende que aquilo que o usuário busca é fidedigno, conforme salienta Sashi Thakur, especialista da empresa: “A coleta de informações sobre objetos do mundo real (...) para a busca por uma pessoa famosa coletamos os dados relevantes sobre ela, como sua data de nascimento ou sua altura. (...) também podemos conectá-la a objetos relacionados no mapa do conhecimento.” (THAKUR, 2012)

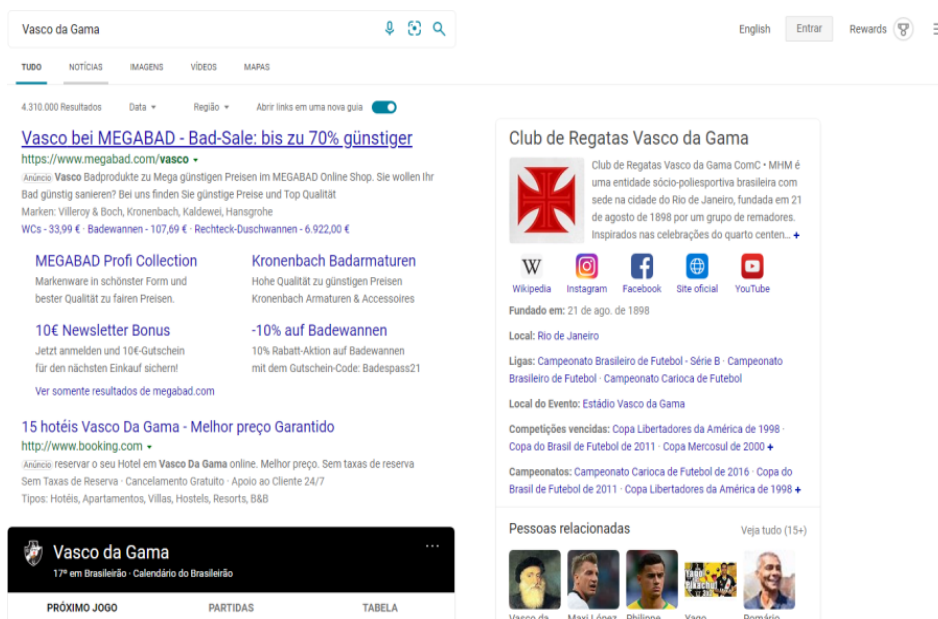
¹³ Disponível em: <https://www.scientificamerican.com/article/the-semantic-web/>. Acesso em 20 fev. 2020.

¹⁴ O termo *Linked Data* (Dados Ligados) refere-se à utilização de um conjunto de tecnologias e melhores práticas que possibilite a publicação e interligação de dados estruturados na WEB (HEATH& BIZET, 2011). Fonte: HEATH, Tom; BIZER, Christian. *Linked data: Evolving the web into a global data space*. p. 01-136, 2011.

¹⁵ Termo em inglês utilizado para se referir a traços de mentalidade e/ou modelo mental.

Em uma rápida busca no Google, é possível identificar a estratégia adotada pela empresa e tão presente na Web 3.0. Ao procurar pelo termo “Vasco da Gama”, clube de futebol carioca, o sistema mapeia na tela todas as informações relacionadas ao termo, exibindo sites, personalidades e homônimos.

Figura 1: Busca pelo termo Vasco da Gama no Google



Fonte: Google.

De acordo com Emily Moxley (2012), especialista da empresa Google, a lógica do sistema é: “Quando se tem uma pergunta a fazer, outros já podem ter consultado (...) o buscador pode acelerar o processo de pesquisa, combinando as informações consideradas úteis para outros usuários com as informações do mapa.” (MOXLEY, 2012).

Com todas essas mudanças, os celulares e a tecnologia móvel continuaram crescendo. Como salienta Pellanda, os aparelhos de telefonia móvel “convergem fetiches tecnológicos” (PELLANDA, 2009, p. 14). Os dados evidenciados pela *Global System for Mobile Communications Association*¹⁶ (GSMA, 2019), em pesquisa realizada, só corroboram com essa premissa. De acordo com os números do ano de 2019, cerca de 67% da população mundial utilizava algum tipo de aparelho celular.

¹⁶ Associação do Sistema Global para Comunicações Móveis, tradução livre da autora.

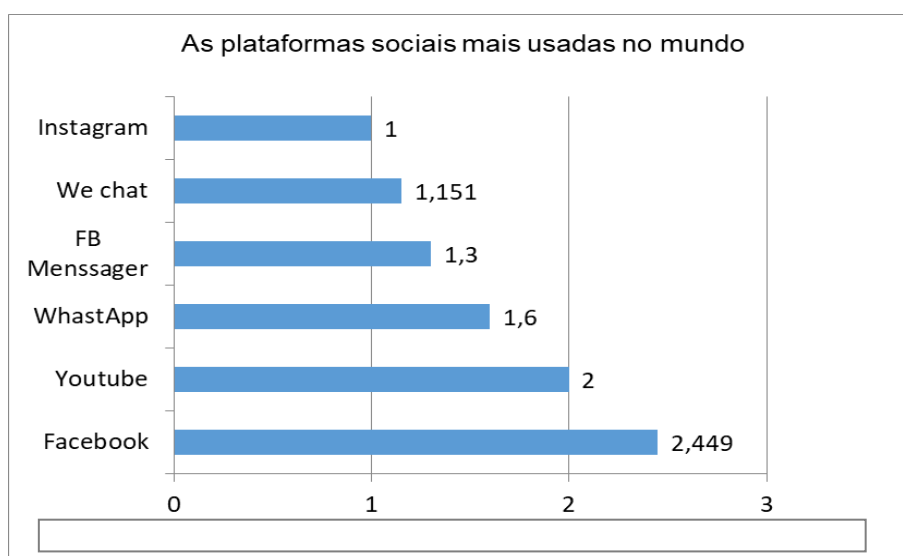
Este dado nos aponta o quão valioso é este objeto na sociedade atual. Em 2018, por exemplo, 3,6 bilhões de pessoas, correspondendo a 47% da humanidade, utilizavam o aparelho como fonte única de acesso à internet.

Aqui no Brasil, os dados demonstram certa equivalência, pois correspondem a mais de 58% da população. Faz-se importante ressaltar que os números nacionais variam de acordo com a localização geográfica e a classe econômica. Ainda de acordo com a pesquisa realizada pela TDIC em Domicílios (2019), a classe A corresponde a 11% de dependência à internet no aparelho celular, contra 61% da C e 85% das classes D e E.

Dados da pesquisa revelam, também, o comportamento dos usuários: aplicativos e sites como *WhatsApp*, *Facebook* e *Snapchat* são os mais usados nas redes. Mas ainda se encontram na lista as compras de produtos e serviços por meio eletrônico, troca de correio eletrônico, chamada por vídeos, entre outros.

Outro dado importante, divulgado pela *We are Social* (2020) em parceria com a App Annie, revela que um usuário conectado a cada onze minutos utiliza pelo menos dez minutos em aplicativos móveis. Isso significa que um usuário acessa, pelo menos, uma das plataformas listadas na figura 2.

Figura 2: As plataformas sociais mais usadas no mundo (com base em usuários ativos mensais, públicos de publicidade ou visitantes únicos)



Fonte: We are Social (2020). Adaptação da autora.

A Global WebIndise (We are Social, 2020) demonstra que os usuários utilizam aplicativos para quase tudo, “seja para manter contato com a família e amigos, relaxar no sofá, administrar nossas finanças, ficar em forma ou até encontrar um amor” (online). Desta forma, Pellanda salienta que: “Nesse contexto, a comunicação móvel está transformando atividades econômicas e sociais de maneira profunda. Desde um vendedor de cachorro-quente ambulante que pode oferecer serviços de tele-entrega até profissionais *freelancers* que podem ter escritórios móveis.” (PELLANDA, 2009, p. 16)

A sociedade de um modo geral se ressignificou com o surgimento e a expansão da tecnologia móvel atrelada à conectividade. Profissões surgiram, outras se tornaram obsoletas. Novos hábitos nasceram e junto deles a crescente utilização do aplicativo de mensagens *WhatsApp*¹⁷.

Uma pesquisa recente feita pela União Nacional dos Dirigentes Municipais de Educação (Undime, 2021), em parceria com o Instituto Itaú Social e a Unicef (Fundo das Nações Unidas para a Infância), e divulgada pelo veículo de comunicação Globo, informa que mais de 90% dos municípios espalhados pelo Brasil utilizaram o aplicativo de mensagens *WhatsApp* como recurso para aulas. Esses dados, coletados entre os meses de janeiro e fevereiro de 2021, expõem uma realidade: o aplicativo de mensagens *WhatsApp* pode ser utilizado por docentes em sala de aula. Precisamos, entretanto, analisar como ocorre esse uso e de que maneira ele pode auxiliar professor e aluno no processo de ensino e aprendizagem.

1.3 A ciberinteração e a conectividade ubíqua: a cultura digital e a mobilidade nas redes

Quando uma rede de computadores conecta pessoas e organização, esta se torna uma rede social.
(GARTON et al. 1997, p.1)

‘Conectar’, ‘compartilhar’, ‘digital’, ‘teclar’ são palavras que estão inseridas em nosso cotidiano e inteiramente ligadas à cultura digital. As formas de interação entre os seres humanos foram sendo transformadas à medida que novas tecnologias foram sendo por eles apropriadas. A propagação da internet e a globalização foram

¹⁷O aplicativo chegou ao Brasil no mesmo ano em que foi lançado no mundo, 2009.

o estopim. Entretanto, como apontado por Marcuschi, não é o surgimento da tecnologia por si só que compactua com as mudanças sociais, mas sim a usabilidade e suas interferências na comunicação humana que afetam nossa linguagem e nossos hábitos.

De acordo com o dicionário Cambridge (2021), o termo *cyber* significa “envolver, usar ou se relacionar a computadores, especialmente a internet¹⁸”. Já a nomenclatura interação, segundo o dicionário Aurélio Online (2021), constitui-se de um “diálogo entre pessoas que se relacionam ou convivem¹⁹”. Unindo os dois conceitos, não é difícil imaginar que a terminologia ‘ciberinteração’ ou ‘cyber-interação’ se refere às práticas de troca de mensagens, caracteres e recursos audiovisuais entre os indivíduos, utilizando ou não de softwares, sites ou aplicativos para comunicação – em consonância com Rigo, que define como “a interação dos indivíduos por meio do ciberespaço, provocando ou não um afastamento ou substituição da interação interpessoal direta.” (RIGO, 2015, p. 34) Ou seja, dois elementos são importantes dentro da perspectiva da ciberinteração: as relações sociais e o meio digital.

Recuero nos leva a algumas reflexões ao explorar algumas temáticas em seus estudos, entre elas: quem são esses indivíduos que interagem? Como ocorrem essas interações sociais? Utilizando a terminologia “atores sociais”, a autora reforça a ideia de que nós, os usuários, somos os atores. “Trata-se das pessoas envolvidas na rede (...), atuam de forma a moldar as estruturas sociais, através da interação e da constituição de laços” (RECUERO, 2009, p. 24). Entretanto, diferente do mundo real, a autora alerta que, no mundo digital, “por causa do distanciamento entre os envolvidos na interação (...), os atores não são imediatamente discerníveis” (RECUERO, 2009, p. 24), corroborando com o pensamento de Donath ao relatar que: “No mundo físico (...) a norma é: um corpo, uma identidade. O mundo virtual é diferente. Não há corpo para ancorar a identidade. Pode-se ter tantas personalidades eletrônicas quanto tiver tempo e energia para criar.²⁰ (DONATH, 1995, p. 2, tradução nossa)”

Esta é uma nova conjuntura para a sociedade que pode gerar consequências desagradáveis, como os indivíduos que utilizam o ciberespaço para práticas

¹⁸ Acesso em 05 fev. 2021. Disponível em: <<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/cyber>>

¹⁹ Acesso em 05 fev. 2021. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/interacao/>>

²⁰ “In the physical world (...) The norm is: one body, one identity. The virtual world is different. There is no body to anchor identity. One can have as many electronic personas as one has time and energy to create.” Citação íntegra.

interacionais de cunho pejorativo, disseminando o ódio, que são chamados de *haters*, em tradução literal os “odiadores”. Essa “falsa” sensação de anonimato possibilita tal prática. A chamo “falsa” porque tudo o que se encontra no ciberespaço é rastreável. Geralmente, são pessoas que criam usuários falsos, escondidas no submundo online, destilando palavras negativas e até criminosas sobre determinado tema ou personalidade.

Para tal, Judith Donath salienta que, no mundo digital, muito por conta da falta do olho no olho e/ou também por falta de informações, já que as pessoas só postam o que desejam, as mesmas pessoas podem ser julgadas e avaliadas pelo que expressam na rede. A autora ainda salienta que o mundo real pode não estar interligado com o mundo virtual: “Uma única pessoa pode criar múltiplas identidades eletrônicas. (...) Um homem pode criar uma identidade feminina²¹.” (DONATH, 1995, p.2). Quantos casos de perfis falsos, golpes e crimes cibernéticos já não nos deparamos ao longo deste século? Para além desta discussão, toda essa trama nos gera também a reflexão sobre a “cultura do cancelamento” surgida recentemente no mundo virtual. Esta se refere ao ato de excluir das redes sociais personalidades ou indivíduos comuns que tenham tido alguma fala ou ação condenável socialmente, geralmente considerada xenofóbicas, racista etc. Alguns “cancelamentos” podem ser temporários, outros, não.

Ainda no campo semântico dos atores sociais, Recuero expande a conceituação e relata que:

Um ator, assim, pode ser representado por um *weblog*, por um *fotolog*, por um *twitter* ou mesmo por um perfil no *Orkut*. E, mesmo assim, essas ferramentas podem apresentar um único nó (como um *weblog*, por exemplo), que é mantido por vários atores (um grupo de autores do mesmo blog coletivo). (RECUERO, 2009, p.24)

Desta forma, a autora nos chama a atenção para o fato de que os atores sociais, na Internet, possuem relação direta com os espaços de interação e a forma como a comunicação ocorre naquele ambiente. O ator social é o site, o aplicativo ou *software* que o ator social utiliza. Desta forma, um indivíduo pode representar vários atores sociais no meio cibernético.

²¹“A single person can create multiple electronic identities.(...)A man can create a female identity.”
Citação íntegra.

As convenções sociais também desempenham um papel. Em alguns ambientes, as pessoas assinam mensagens não apenas com seus nomes completos, mas também com seu local de trabalho, cargo e número de telefone. Em outros lugares, as identidades virtuais não são apenas anônimas, mas efêmeras. (DONATH, 1995, p.3)

Um perfil em uma página do *Facebook* ou do *Instagram*, por exemplo, pode expressar gostos, rotinas, tarefas da vida pessoal e profissional do sujeito, sendo uma afirmação da presença do “eu” no mundo virtual, tornando-o público, mas cheio de subjetividade, conforme diz Recuero. Complementando, “os atores no ciberespaço podem ser compreendidos como os indivíduos que agem através de seus *fotologs*, *weblogs* e páginas pessoais, bem como através de seus *nicknames*.” (RECUERO, 2009, p. 27) Ainda segundo a autora, é por intermédio do ato de observar e analisar as identificações dos usuários no mundo digital que podemos perceber as interações e os laços de conexões entre os mesmos.

No mundo real, na vida cotidiana, geralmente, o indivíduo interage e se relaciona com outros indivíduos com quem ele possui algum grau de afinidade, criando um vínculo. No mundo virtual, o fenômeno nem sempre se repete. Laços sociais são criados por afinidades ou não, sem que os indivíduos se conheçam pessoalmente. Mas, como pode tal fato ocorrer se a premissa para que ocorra qualquer tipo de interação é a criação de um laço social? “A interação seria a matéria-prima das relações e dos laços sociais” (RECUERO, 2009, p. 30).

O ciberespaço e as ferramentas de comunicação possuem particularidades a respeito dos processos de interação. Há uma série de fatores diferenciais. O primeiro deles é que os atores não se dão imediatamente a conhecer. Não há pistas da linguagem não verbal e da interpretação do contexto da interação. É tudo construído pela mediação do computador. O segundo fator relevante é a influência das possibilidades de comunicação das ferramentas utilizadas pelos atores. (RECUERO, 2009, p.31-32)

O alerta feito pela autora nos direciona para as infinitas possibilidades de interação no ciberespaço. O ator social pode interagir através de um vídeo ou webconferência, por exemplo, em tempo real, utilizando a câmera, a oralidade e até o *chat*, facilitando o receber uma resposta imediata; ou por canais em que a expectativa da troca não é imediata, nos quais ambos estariam em espaços-tempo distintos. “A comunicação mediada por computador apresentou às pessoas formas de manter laços sociais fortes mesmo separadas a grandes distâncias, graças a ferramentas como o *Skype*, os *messengers*, *e-mails* e *chats*. Essa

desterritorialização dos laços é consequência direta da criação de novos espaços de interação.” (RECUERO, 2009, p.44)

Faz-se importante salientar que aos usuários cabem infinitas possibilidades de interação nas redes, cada qual com sua especificidade e usabilidade. Aplicativos como *Tinder* e *Badoo* foram criados para aproximar sujeitos que buscam relacionamentos amorosos. O *Twitter* virou canal favorito de presidentes e de muitas celebridades, assim como as redes sociais *Instagram* e *Facebook* para uso profissional e as mídias sociais *WhatsApp* e *Telegram* para envio de mensagens instantâneas.

As conexões, interações e relações na contemporaneidade se portam como ubíquas. A ubiquidade associada ao fator computacional, como evidenciou Mark Weiser, no artigo *The Computer for the 21st Century*, *Scientific American*, já previam que os objetos que tivessem capacidade computacional poderiam interagir entre si, trocando e ligando informações para facilitar a vida humana.

De acordo com Mark Weiser, a projeção à época é de que “(...) estamos tentando conceber uma nova maneira de pensar sobre os computadores no mundo” (WEISER, 1991, p. 94), e complementa: “aquele que leva em consideração o ambiente humano natural e permite que os próprios computadores desapareçam em segundo plano.” (WEISER, 1991, p. 94).²²

Esse desaparecimento, de acordo com o autor, é o esquecimento natural que o ser humano realiza no cérebro ao se apropriar de alguma aprendizagem, pois sempre que o indivíduo aprende algo suficientemente bem ele internaliza, perdendo a consciência disso, por isso o computador “desapareceria”.

Algumas tecnologias que surgiram nos anos 2000 provavelmente hoje já se encontram tão enraizadas em nossas atividades cotidianas que não conseguimos sequer imaginar como eram as nossas ações antes delas. É o caso de ferramentas como o *pendrive*, os celulares, o GPS (*Global Positioning System*), o *e-mail* etc. Definitivamente, é difícil imaginar como eram as relações de trabalho sem o uso do correio eletrônico, como saber qual o melhor caminho para chegar em determinado lugar, quais regiões se encontram com trânsito intenso e como calcular a estimativa de tempo para chegar ao destino. Quase como num tom profético, Weiser só não

²² Therefore we are trying to conceive a new way of thinking about computers in the world, one that takes into account the natural human environment and allows the computers themselves to vanish into the background. Citação na íntegra.

podia contar com o fato de que a tecnologia móvel fosse alargar tão rapidamente a ubiquidade das conexões.

Pelo celular, na palma da mão, o usuário realiza ligações, analisa *e-mails*, recebe mensagens instantâneas e verifica o trânsito em tempo real. A essas ligações e super conexões, André Lemos chama de “cidadão hiperconectado” (LEMOS, 2004, p. 142). Esse cidadão é um “ciborgue, permanentemente conectado da cibercultura” (LEMOS, 2004, p. 142). Aqui, evidencia-se o que Castells propõe chamar de sociedade em rede, sendo esta “(...) uma sociedade cuja estrutura social é constituída em torno de redes ativadas por tecnologias de comunicação e de informação processadas digitalmente e baseadas na microeletrônica.” (CASTELLS, 2002, p. 70). Essa sociedade informacional e esse cidadão conectado, que possuem como sua aliada a tecnologia e as múltiplas formas de interação, saem do estado passivo de consumidor das mídias, como a televisão e o rádio, por exemplo, tornando-se mais ativos e produtores de conteúdo.

Entretanto, faz-se um parêntese para salientar o fato de que a cultura digital, assim como destaca Levy, apesar de ter a capacidade de abranger muito mais indivíduos e alcançar distâncias incalculáveis, evidenciou um abismo social tremendo. Tal fato se evidenciou durante a pandemia de COVID-19 que assolou o mundo. Transpareceram as disparidades sociais e de acesso à internet. “O crescimento social do ciberespaço servirá apenas para aumentar ainda mais o abismo entre os bem-nascidos e os excluídos” (LEVY, 1999, p. 12). O autor ainda relata que há uma extrema relação de poder e que “não são os pobres que se opõem à Internet — são aqueles cujas posições de poder, os privilégios (...) e os monopólios encontram-se ameaçados pela emergência dessa nova configuração de comunicação” (LEVY, 1999, p.13). Castells corrobora ao salientar que, aos usuários, cabe certa autonomia para a produção de conteúdo e informação, além da propagação, rompendo com o “poder” de grandes entidades.

Um recente fenômeno vivenciado aqui no Brasil entre 2013 e 2018 foi uma onda de manifestações políticas, convocadas pelas redes sociais, que levou uma grande parcela da população às ruas como forma de protesto. Neste contexto, é relevante destacar o conceito de rede social explicitado por Recuero, como sendo este um conjunto de grupos ou indivíduos, representados virtualmente por nós, seres humanos, e conexões, representadas pelas interações e pelos laços adquiridos virtualmente.

De acordo com o jornal Carta Maior (2013), no artigo intitulado “As manifestações de junho e a mídia, “(...) a maioria dos participantes é de jovens (em Brasília, um dos “convocadores” da “Marcha do Vinagre” tem apenas 17 anos), trata-se de um segmento da população que se informa prioritariamente pelas redes sociais na internet e não pela grande mídia — jornais, revistas, rádio, televisão.” (LIMA, 2013, online)

De acordo com Castells, “sobre os movimentos no Brasil, percebemos que foi surgindo uma consciência de milhares de pessoas que eram ao mesmo tempo indivíduos e coletivos, pois estavam, e estão, conectados em rede e enredadas na rua, mão na mão, tweet a tweet, post a post, imagem a imagem.” (CASTELLS, 2013, p. 183)

De acordo com Sakamoto:

As tecnologias de informação e comunicação, sobretudo as redes sociais da Internet, não são apenas ferramentas de descrição, mas sim de construção e reconstrução da realidade. Quando alguém atua por meio de uma dessas redes, não está simplesmente reportando, mas também inventando, articulando, mudando. Isto, aos poucos, altera também a maneira de se fazer política e as formas de participação social. (SAKAMOTO, 2013, p. 95)

Este fator corrobora com o pensamento de Pierre Levy ao salientar que “a emergência do ciberespaço é fruto de um verdadeiro movimento social, com seu grupo líder a juventude (...)” (LEVY, 1999, p. 123). Cinco anos após, uma nova onda de manifestações ganhou as ruas e novamente as redes sociais. Em um país às vésperas de novas eleições presidenciais e posicionamentos políticos extremamente polarizados entre esquerda e direita, a população foi novamente às ruas. Sem dúvida, o primeiro ponto que nos chama atenção em ambos os movimentos é o canal onde eles nascem: o meio virtual. A articulação das redes com o uso de dispositivos móveis instaura uma nova fase na sociedade brasileira. As grandes mídias, como jornais, televisão e rádio, vêm perdendo espaço e poder perante o aumento significativo da influência desses espaços. Leonardo Sakamoto elucida tal ideia ao declarar que “o chamado, feito via redes sociais, trouxe as próprias redes sociais para a rua” (SAKAMOTO, 2013, p. 97).

Ainda de acordo com o autor, os movimentos se espalharam como uma forma de contágio, em um mundo ligado pela internet sem fio com a difusão rápida de

imagens.

De acordo com Santos (2015), um aspecto interessante de se observar é que não foi só a convocação pelas redes sociais dos protestos, mas sim a própria movimentação das publicações e dos compartilhamentos de informações que proporcionaram maior alcance dos protestos. Para se ter uma ideia, o primeiro movimento, em 2013, “viralizou” a hashtag #vemprarua, tendo mais de meio milhão de publicações. Já o movimento de 2018, mais polarizado, criou as hashtag #Elesim e #Elenão em movimentos pró e contra, respectivamente, a candidatura do então presidenciável Jair Bolsonaro. Tais *hashtags* e seus alcances nos fazem refletir sobre a magnitude do uso das redes. As informações podem ou não ser publicadas e compartilhadas no momento em que ocorrem, criando diferentes espaços-tempo, podendo a sua disseminação ser um tanto quanto imediata e, ao “dono” da postagem, cabe o papel de autor e emissor de opinião, ideologia, valor, enfim, passando a ser o protagonista na rede.

O ciberespaço é o espaço onde se encontram os diferentes sujeitos, com a capacidade de usar as tecnologias, principalmente móveis, a favor de seus ideais, como as ondas de manifestações mencionadas anteriormente. A deflagração das manifestações e a proporção com que elas ganharam só demonstram o quanto a tecnologia da informação conectada em rede tem poder e influência na sociedade.

1.4 O uso das mídias e redes sociais na sociedade do conhecimento e suas possíveis implicações na educação

O uso massivo de redes sociais e aplicativos móveis modela essa sociedade do conhecimento, que tem seus reflexos no ambiente escolar.
(FLEURY, 2003. p.45)

Rio de Janeiro, subúrbio carioca, comunidade Morro do Adeus, complexo de favelas do Alemão. O governo do Estado do Rio de Janeiro, com um projeto de polícia pacificadora, realiza um procedimento de invasão à comunidade com o apoio das forças armadas, com o intuito de expulsar o tráfico de drogas e recuperar a política de paz para os moradores da favela. O ano era 2010, e o fundador do jornal Voz da Comunidade, Rene Silva, então com 17 anos, ganhou visibilidade mundial ao narrar os fatos da operação pela sua página no *Twitter*. Essa foi uma das poucas

oportunidades que a voz do morador de uma comunidade carente teve de ecoar. A grande mídia estava do lado de fora e só alguém com lugar de fala²³ poderia relatar aqueles acontecimentos com tanta propriedade e veracidade.

Atualmente, o jornal Voz da Comunidade expandiu para mais nove comunidades, relatando não só a violência e as operações policiais com o traçado das balas perdidas, mas a visão humanística da favela, como espaços de cultura, arte e educação, atuando com o protagonismo da favela que impulsiona o sub-cidadão e a rede social e, principalmente, a tecnologia têm um papel fundamental.

Em relação à tecnologia, exploramos ao máximo! Produzimos diariamente matérias utilizando a plataforma Ao Vivo do *Facebook*, Rede de Transmissão do *Whatsapp* etc. O Renato Moura, nosso chefe de redação, está sempre ligado nas atualizações e sempre que possível reunimos nossa galera para palestras e *workshops* internos. Fazemos questão de dividir nosso conhecimento para implementar da melhor maneira no nosso veículo. Nas últimas ações produzidas pelo Voz, instruímos a equipe de jornalismo durante a cobertura com drones. (SILVA, Rene. 2019, online)

Segundo Rene, antes o morador da comunidade era visto pela grande sociedade como bandido ou conivente, pois os veículos midiáticos só retratavam a violência e a pobreza nua e crua, sem aos menos se importar com o outro lado da moeda e entender que a posição social, o lugar onde mora e a cor da pele de um indivíduo não o definem.

Em 2018, Rene da Silva foi escolhido pela Revista Forbes como exemplo de atitudes que podem reinventar um país, além de ser considerado pela Mipad (*Most Influential People of African Descen*²⁴*t*) como um dos homens negros com menos de 40 anos mais influentes no mundo em uma lista que contava com outros cem.

As manifestações de 2013 e 2018, a atual cultura do cancelamento e as *fakenews*²⁵ são movimentos que têm como ponto principal a utilização da tecnologia e da rede social a favor ou não do usuário.

²³ Indivíduo habitante ou morador da localidade,

²⁴ Pessoas de ascendência africana mais influentes, tradução livre da autora.

²⁵ Fake News são notícias falsas que circulam, atualmente, pela internet e redes como se fossem verdade causando desinformação para a sociedade. Um caso emblemático e que ocorreu aqui no Brasil, foi em 2014, quando uma moradora da cidade do Guarujá, em São Paulo, foi alvo de um falso boato no aplicativo *WhastApp*. Fabiane de Jesus foi espancada até a morte por vizinhos que haviam recebido o retrato falado de uma sequestradora de crianças que fazia rituais de magia negra. Confundida com a mulher do retratado falado, Fabiane foi arrastada pelas ruas do bairro em uma viacrúcis sem chance de defesa.

Grandes personalidades da cultura e da sociedade atual, como o ex-presidente dos Estados Unidos, Donald Trump, e o atual presidente do Brasil, Jair Messias Bolsonaro, utilizam a rede social *Twitter* como um canal oficial de comunicação. Outros exemplos emblemáticos em nosso país nos quais as redes sociais desempenharam forte influência e apelo popular foi o surgimento de celebridades na internet que percorreram o caminho inverso ao tradicionalmente conhecido, constituído pelo rádio, pela televisão e, por último, pelo jornal. Hugo Gloss ficou famoso através do *Twitter* e se tornou um dos maiores *influencers* da atualidade. Assim como o comediante, cantor e *youtuber* Whinderson Nunes, cujo canal alcançou, em 2016, o maior número de inscritos no Brasil. Outra celebridade da internet que ganhou o mundo foi a cantora Manu Gavassi, que saiu de seu canal no *YouTube* diretamente para a final “da casa mais vigiada do Brasil”, o *reality show* BBB (Big Brother Brasil) 19.

De olho nas visualizações e usuários nas redes e na evolução crescente que os números nos mostram, grandes empresas perceberam uma oportunidade de utilizar toda essa popularidade a seu favor. Desta forma, o entretenimento que era comum nas redes passou a ser ferramenta também de trabalho.

O marketing interativo evoluiu para o chamado marketing eletrônico ou *emarketing*, conceito que expressa o conjunto de ações de marketing intermediadas por canais eletrônicos como a internet, em que o cliente controla a quantidade e o tipo de informação recebida. (LIMEIRA, 2003, p.10)

A fama na internet e o surgimento de profissões voltadas para as redes sociais, como *youtubers* ou *influencers*, à primeira vista não exigem uma fórmula pronta ou uma formação específica, apesar de existirem muitos minicursos e possíveis professores nas redes. Alguns *youtubers* ou *influencers* podem ter surgido sem pretensão, entretanto há de se abrir um parêntese para evidenciar que existem técnicas e diversas estratégias de marketing digital. O que nos chama a atenção e que precisa ser problematizado é a velocidade das informações ser tamanha que uma subcelebridade possa perder o posto para outra em um piscar de olhos se não se reinventar, assim como ocorre no mercado de trabalho.

Retomando o exemplo de Whinderson Nunes, além de parcerias com artistas, o comediante se reinventou no campo musical, teatral e até no cinema, sem se esquecer do seu nicho inicial, o canal do *YouTube*. Entretanto, para quem o acompanha, é perceptível o investimento e a transformação enquanto artista.

Castells já falava sobre essa sociedade do conhecimento e da informação em 1999. Não é difícil constatar que o poder hoje em dia está no mouse, no teclado e na ponta dos dedos. Para tal, Lopes leva a reflexão ao viés educativo ao inflamar o seguinte pensamento:

A aprendizagem móvel (...) não é uma prática nova, pois, desde a invenção da escrita e, posteriormente, com o surgimento dos livros e cadernos, a humanidade já não mais aprenderia apenas com a oralidade, passando a aprender também com a escrita. Assim, o conhecimento construído pela humanidade ultrapassaria as limitações espaço-temporais a partir desses instrumentos portáteis. (LOPES, 2018, p.66)

O autor nos convida a refletir sobre o processo educativo através do uso das tecnologias móveis. Ora, se a utilização de recursos como o caderno, o livro e até o rádio e a televisão foram sendo incorporados aos poucos ao processo de ensino aprendizagem, por que não inserir outras tecnologias à evolução tecnológica?

Levy, Kenski e Santos e Santos corroboram com essa perspectiva de inserção de tecnologias, internet e mídias ao processo educativo ao salientar que “o hiperlink e a multimídia interativa adequam-se (...) aos usos educativos” (LEVY, 1999, p. 40), referindo-se à interligação de páginas e sites na internet. De forma similar, Kenski aponta que “com o acesso às redes, multiplicam-se as possibilidades educativas” (KENSKI, 2003, p.70), e Santos e Santos que “professores experimentando em sala de aula novas formas de ensinar e aprender e nestas formas estão os usos dos softwares sociais e das mídias digitais” (SANTOS E SANTOS, 2013, p. 64).

Sobre as tecnologias móveis, Alcântara e Vieira as definem como uma maneira de acessar a internet e outros recursos por meio de dispositivos móveis. Celulares e *lpad's*, por exemplo, se enquadram como tecnologias móveis. Entre os benefícios e serviços de quem as utiliza se enquadram a comodidade e a facilidade sendo utilizadas para atividades como compras, serviços de localização e no âmbito educacional, neste último é definida como *mobilelearning*.

A aprendizagem móvel envolve o uso de tecnologias móveis, isoladamente ou em combinação com outras tecnologias de informação e comunicação (TIC), a fim de permitir a aprendizagem a qualquer hora e em qualquer lugar. A aprendizagem pode ocorrer de várias formas: as pessoas podem usar aparelhos móveis para acessar recursos educacionais, conectar-se a outras pessoas ou criar conteúdos, dentro ou fora da sala de aula. (UNESCO, 2014, p.8)

Vale enfatizar que as tecnologias móveis ganham cada vez mais números de adeptos tendo como benefício o acesso a informações em tempo real. Seu principal representante é o celular, sendo este um dos fatores que o aproxima do meio educacional. Ao abordar tecnologia e aprendizagem móvel, no atual cenário, e dentro do objeto de estudo deste trabalho, não se pode esquecer, no entanto, de mencionar a Educação a distância e de rememorar o seu surgimento.

A modalidade mencionada não nasce em virtude da tecnologia, já que esta é estudada desde 1928 por alguns autores. Entretanto, não se pode negar que o seu avanço histórico é acompanhado da ascensão tecnológica. Todavia, falaremos dela especificamente mais à frente. Destaca-se aqui a perspectiva tecnológica e educacional como um todo e a ubiquidade que nos leva a estar conectados 24 horas por dia, incluindo os múltiplos acessos a sites, informações, aplicativos diversos, canais do *YouTube* e redes sociais, pois estes podem ter impacto na aprendizagem:

Tecnologias móveis estão sendo incorporadas de forma ubíqua e em rede, permitindo interações sociais relevantes, sensíveis ao contexto e possibilitando conectividade com a Internet. Tais tecnologias podem ter um grande impacto na aprendizagem. (NAISMITH ET AL, 2004, p.5)

Lopes corrobora com a reflexão ao salientar que:

Celulares, *tablets*, *notebooks* e *smartphones* tornaram-se ferramentas que podem ser utilizadas na promoção de interação, comunicação, compartilhamento e construção de uma aprendizagem colaborativa. (LOPES, 2018, p.69)

Diante do exposto, alguns aspectos precisam ser destrinchados. Primeiro, pensar na formação continuada do docente, como relatam Santos e Santos (2013) concordando com Kenski (2012) e Moran (2022), pois é imprescindível que o profissional esteja apto a utilizar as tecnologias digitais de maneira crítica, consciente e pedagógica.

De acordo com o educador Marc Prensky e o seu conceito de nativos digitais, atualmente, a maioria dos alunos nascidos a partir de 1980 se enquadra nessa categoria: “os alunos de hoje — do ensino fundamental até a faculdade — representam as primeiras gerações a crescer com essa nova tecnologia”. (PRENSKY, 2001, p.1). Estes, já familiarizados com as tecnologias, podem apresentar posturas diferenciadas frente ao processo educativo. Portanto, não é coerente que os jovens utilizem as tecnologias o tempo todo no seu dia a dia e, ao

chegarem ao ambiente escolar, terem de colocá-las em reserva como se não existissem.

Rememorando autores como Piaget, Vygotsky e Ausubel, citados por Moreira²⁶, há uma demonstração clara em suas concepções sobre a postura mais ativa do educando no processo de ensino-aprendizagem. Levy enfatiza que:

(...)quanto mais ativamente uma pessoa participar da aquisição de um conhecimento, mais ela irá integrar e reter aquilo que aprender. Ora, a multimídia interativa (...) favorece uma atitude exploratória, ou mesmo lúdica, face ao material a ser assimilado. É, portanto, um instrumento bem adaptado a uma pedagogia ativa. (LEVY, 1999, p. 40)

Para o educador, é uma virada de mentalidade. Apesar de ao longo da história da educação muitos autores citarem a aprendizagem em que o aluno é ativo e o centro do processo educacional, como os citados acima, o nosso modelo educacional ainda se parece muito com a educação conservadora, sendo este outro aspecto a ser ressignificado. O professor sai de sua posição de “detentor” do conhecimento e passa a ocupar o espaço de permanente aprendiz, de professor/educador mediador. Dentro dessa ótica, o ato de educar tem uma estreita ligação com o aprender. Eles coexistem, corroborando com o pensamento dos educadores Paulo Freire (1997) e Moran (2002), de que só há magistério se houver disponibilidade para o aprendiz. Neste contexto, o docente assume o papel fundamental de mediação entre a realidade do educando e os conhecimentos, as habilidades e as atitudes que se pretende desenvolver.

Outro autor que contribui para a reflexão é Piaget, ao destacar que uma das metas da educação é “criar homens que sejam capazes de fazer coisas novas, não simplesmente repetir o que outras gerações já fizeram” (PIAGET, 1978, p. 79). Neste sentido, o aluno possui o potencial de criatividade, criticidade e autonomia, sendo ativo no processo para ter compreensão e ciência do seu processo educativo.

Segundo Vygotsky, dentro de uma perspectiva construtivista, o desenvolvimento pleno do ser humano depende do aprendizado que este realiza a partir das interações sociais. Para tal, há conhecimentos “cotidianos” e “científicos” (escolares), e o somatório desses dois “fazem parte de um único processo”, ou seja, ambos contribuem para o desenvolvimento do indivíduo. Desta forma, a

²⁶MOREIRA, M. A. **Subsídios Teóricos para o Professor Pesquisador em Ensino de Ciências— Comportamentalismo, Construtivismo e Humanismo.** 1ª edição. Porto Alegre, Brasil: 2009. Disponível em: <<https://www.if.ufrgs.br/~moreira/Subsidios10.pdf>> Acesso em 17 abril 2021.

aprendizagem se torna mais significativa quando o educando consegue fazer conexões entre o aprendizado prévio, as experiências de vida, com o conteúdo “escolar”, mediados pelo educador.

Desta maneira, Paulo Freire e Vygostky possuem pensamentos parecidos no que tange o processo de aprendizagem. Trazendo-os para o mundo midiático, ambos os autores poderiam utilizar facilmente a tecnologia a favor da prática docente, pois concordam com a perspectiva de que este é um conhecimento prévio dos alunos, “espontâneo”, que pode ser incorporado ao “científico”.

No próximo capítulo, convido você a passear pela trajetória histórica e tecnológica da modalidade a distância, além de compreender de maneira mais profunda a atuação docente nesta modalidade.

2. A DOCÊNCIA NA EAD E A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS UBÍQUAS PARA O PROCESSO EDUCATIVO

Eu quero desaprender para aprender de novo. Raspar as tintas com que me pintaram. Desencaixotar emoções, recuperar sentidos.
(Rubem Alves)²⁷

O desafio do educador na contemporaneidade, muito mais do que a práxis docente, é a utilização da tecnologia a favor da sua prática. Para os que atuam no panorama da educação a distância, com as constantes evoluções tecnológicas, o desafio é ainda maior.

Neste capítulo, além de uma breve perspectiva sobre a EaD no contexto do século XXI, abordo a ação docente e suas particularidades, entendendo que a aprendizagem é construída de maneira ativa e significativa entre professor e aluno. No que cerne à ubiquidade, avanço na discussão elucidando atributos, potencialidades e adversidades da utilização do aplicativo *WhatsApp* à prática educativa. Esta etapa é importante para uma melhor compreensão da ação educativa nesta modalidade, conseguindo, assim, alcançar um dos objetivos de mapear boas práticas docentes.

2.1 Um olhar para a Educação a distância: um panorama na contemporaneidade

Educação a distância é o processo de ensino-aprendizagem, mediado por tecnologias, onde professores e alunos estão separados espacial e/ou temporalmente.
(MORAN, 2002, p.1)

Pela legislação brasileira, a modalidade de educação a distância obteve respaldo apenas em 1996, com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), estabelecendo o uso orgânico em todos os níveis de ensino em seu decreto 2.494/98:

Educação a distância é uma forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados

²⁷ ALVES, Rubens. Esquecer para saber. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 2011. Acesso em 06 março. 2022.

isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação. (BRASIL, 1998, p. 20)

Entretanto, somente em 2005, através do Decreto Federal nº 5.622, a modalidade a distância foi regulamentada, constituindo diretrizes e políticas nacionais estabelecidas no artigo 80 da LDB, conforme salienta Lessa (2010, p.02). O artigo 1º do decreto aponta o seguinte:

Caracteriza-se a educação a distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos. (BRASIL, 2005, p. 1)

Todavia, desde o seu surgimento até os dias atuais, a modalidade a distância, em seus vários aspectos, causa certa divergência entre os autores no que tange a perspectiva conceitual, conforme evidencia Costa: “vários estudiosos vêm tentando conceituar (...), apresentando em suas concepções alguns pontos em comum” (COSTA, 2017, p. 61).

Guarezi e Matos (2012) nos convidam a refletir que estas semelhanças se encontram no caráter descritivo, pautando-se muito mais na educação tradicional, diferenciando-se apenas pelo espaço geográfico, físico, pelo uso das mídias e pela atuação do professor.

Pelo mundo, a Educação a Distância (EaD) nasceu em 1728, em Boston, capital do estado norte-americano de Massachusetts, anunciado pelo jornal Boston Gazette, tendo como representante o professor Caleb Philips, que ministrava em aulas de taquigrafia²⁸ por correspondência.

No Brasil, estudos realizados pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), de acordo com Alves (2009), demonstram que a iniciação da EaD ocorreu por volta do ano de 1904, com cursos de datilografia por correspondência. No início, as aulas ocorriam através de cartas, mas, mediante o avanço dos aparatos tecnológicos, com o surgimento do rádio²⁹, da televisão, do cinema, do telefone e, posteriormente, da internet, a trajetória da educação a distância foi sendo incorporada às transformações comunicacionais.

²⁸ Uma técnica de escrita à mão de forma ágil usando códigos e abreviações.

²⁹ Apesar dos cursos por datilografia, o marco da utilização da EaD no país ocorreu com a utilização da radiodifusão com fins educativos em 1936, com a instalação por Edgard Roquete-Pinto da Rádio-Escola Municipal

Os autores Moore e Kearsley (2007) ponderam que a educação a distância pode ser discriminada em cinco gerações que se diferenciam umas das outras pela tecnologia principal que lhes caracteriza, conforme quadro abaixo:

Quadro 1: Comparativo das Gerações na educação a distância

1ª Geração (entre os anos de 1850 a 1960)	2ª Geração (entre os anos de 1960 a 1985)	3ª Geração (entre os anos de 1985 a 1995)	4ª Geração (entre os anos 1995 a 2005)	5ª Geração (de 2005 até os dias atuais)
Caracteriza-se pelo diálogo impresso, baseado em textos e materiais didáticos. O sistema de comunicação era por carta, de forma bidirecional e assíncrona. Ficou conhecido por “curso por correspondência”.	Caracteriza-se pelo uso de uma tecnologia um pouco mais avançada, como o rádio, o telefone e a TV. Entretanto, cabe ressaltar que a troca de materiais impressos ainda ocorria, assim como a correspondência.	Caracteriza-se pelo surgimento das universidades abertas pelo uso de multimídias integrando áudio e vídeo e correspondência com orientação face a face. Tecnologias como CD e DVD foram incorporadas.	Caracteriza-se pelo uso da conferência por áudio, vídeo e computador, utilizando proporcionando a interação em tempo real.	Caracteriza-se pelo surgimento da multimídia interativa e da terminologia <i>e-learning</i> . ³⁰ Surgiram os ambientes virtuais de aprendizagem, com e-mails, fóruns e videoconferências. A comunicação era bidirecional e síncrona.

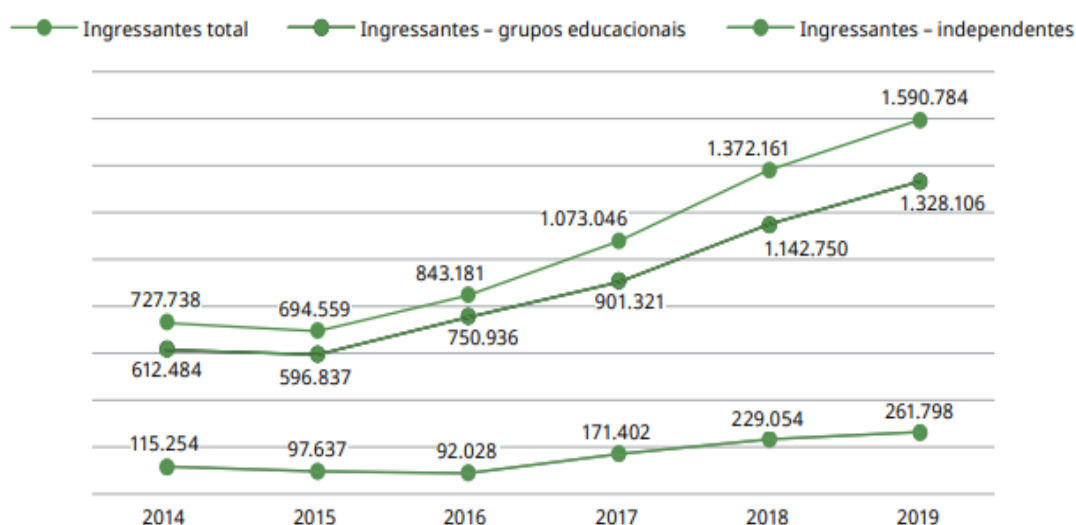
Adaptado pela autora: Moore e Kearsley (2007, p.25-46)

Ao analisar e refletir a cerca das considerações dos autores, é possível observar que os meios de comunicação e a própria evolução tecnológica marcaram os avanços das práticas da Educação a Distância. Até aqui, nos atentamos aos aspectos comunicacionais e tecnológicos, que por si só nos demonstram que a modalidade não constitui uma novidade.

De acordo com dados divulgados do último censo da Associação Brasileira de Educação a Distância (ABeD, 2021)³¹, há uma regularidade de crescimento desta modalidade:

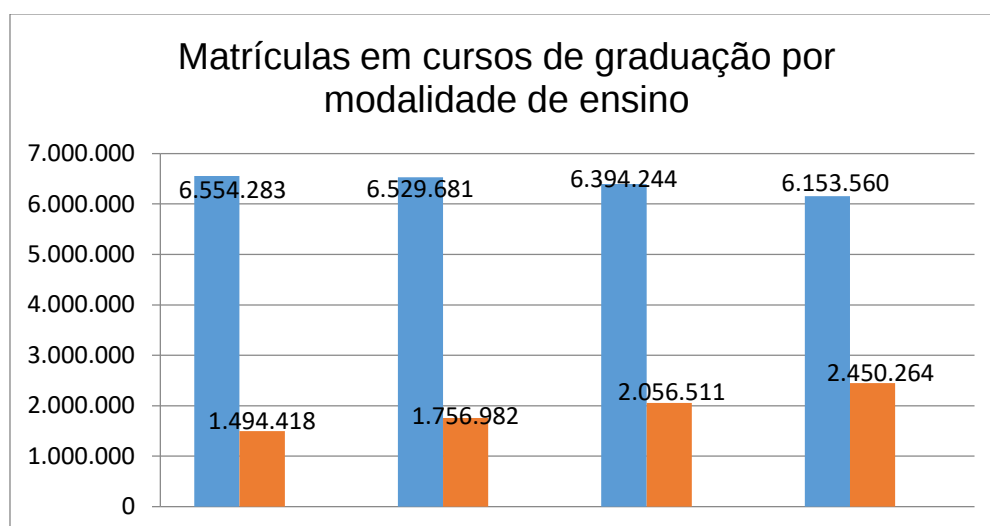
³⁰ Terminologia inglesa que significa aprendizagem eletrônica.

³¹ Dados coletados em 2019/2020.

Figura 3: Ingressantes EaD de 2014 a 2019.

Fonte: ABED, 2001, p. 37.

Os números só demonstram o quanto à modalidade educacional tem se firmado, ganhando cada vez mais importância e adeptos. Outro dado que o censo anterior de 2019³² já demonstrava é que, pela primeira vez na história, desde que se tem sido possível realizar o mapeamento, o total de ingressantes no ensino a distância superou a modalidade presencial em relação à rede privada, tendo 50,7% de matrículas contra 49,3% da modalidade presencial.

Figura 4: Matrículas em cursos de graduação por modalidade de ensino.

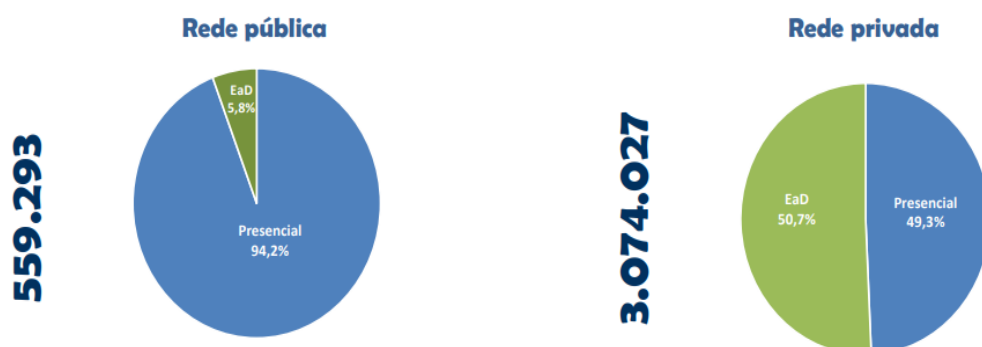
Fonte: Censo da Educação Superior 2019/Inep

³² Dados coletados em 2018/2019.

Os dados do Censo da Educação Superior de 2019, divulgados pelo Inep, revelam que no ano de 2019 o Brasil alcançava a margem de 8,6 milhões de matrículas no ensino superior, angariando um aumento de 1,8% em relação ao ano anterior. Além da ascensão da modalidade da EaD, que cresceu 19% entre 2018 e 2019, os dados demonstram um decréscimo dos cursos presenciais, com redução de 3,8% entre os anos de 2018 e 2019. Corroborando com esse levantamento, a Abed (Associação Brasileira de Educação a Distância, 2021) salienta em seu censo que, em um comparativo de 10 anos, os ingressantes na modalidade a distância tiveram um crescimento de 192,4%, contrapondo-se a 20,3% da modalidade presencial.

Em relação às ofertas, as instituições privadas superiores saem na frente, com uma margem de 308 unidades de ensino, o que consequentemente acarreta em um número maior de alunos ingressantes, matriculados e concluintes, em comparação às instituições públicas, que possuem somente 105, conforme mostra o gráfico abaixo:

Figura 5: Número de ingressantes por rede (pública ou privada) e por modalidade de ensino.



Fonte: Censo da Educação Superior 2019/Inep. (INEP, 2020, p. 33)

Os dados acima apontam uma forte tendência de ingressantes totais somando as duas modalidades — EaD e presencial — nas redes privadas de ensino. Muito além das ofertas, outros fatores também podem ser inseridos nas estatísticas desse aumento, como o fator econômico e social. Os cursos na modalidade EaD são menos onerosos para as instituições e reduzem o investimento dos universitários que veem economia não só na mensalidade, mas no deslocamento e nos custos com materiais para estudo.

Certamente, o fator tecnológico tem influência neste fenômeno. Das cartas para a tela de um computador, desde o planejamento até a produção de material, além da atuação do professor, todos os processos foram transformados significativamente ao longo da história até chegarmos aos dias atuais. Através do surgimento do computador e da internet, a proximidade transacional entre professor e estudante atenuou a distância física.

A tecnologia permite a conexão entre estudantes e professores em um mesmo espaço, não necessariamente ao mesmo tempo, favorecendo o processo de ensino-aprendizagem. Vale ressaltar que, de acordo com Moore e Kearsley, a educação a distância³³ se encontra na quinta geração em consonância com a Era do Conhecimento e a cultura digital, conceitos difundidos por Castells e Levy. De acordo pois “o homem transita culturalmente mediado pelas tecnologias que lhe são contemporâneas. Elas transformam suas maneiras de pensar, sentir, agir. Mudam também suas formas de se comunicar e de adquirir conhecimentos”. (KENSKI, (2003, p. 21)

Para tal, as ferramentas de comunicação na modalidade à distância estimulam e favorecem não só a comunicação, mas a colaboração e a aprendizagem significativa. Dentro de um ambiente virtual de aprendizagem, por exemplo, há recursos e aparatos que podem ser utilizados pelo professor e pelos alunos para que tais processos aconteçam, como o e-mail, o fórum, o chat, a videoconferência etc.

De acordo com Silva, o ambiente virtual de aprendizagem é:

um espaço fecundo de significação onde seres humanos e objetos técnicos interagem, potencializando assim a construção de conhecimentos, logo, a aprendizagem. Entendemos por aprendizagem todo processo sociotécnico em que os sujeitos interagem na e pela cultura, sendo esta um campo de luta, poder, diferença e significação, espaço para construção de saberes e conhecimento. As tecnologias digitais podem potencializar e estruturar novas sociabilidades e, conseqüentemente, novas aprendizagens. (SILVA, 2003, p. 223)

Pensado estrategicamente para fins de aprendizagem, os ambientes virtuais de aprendizagem (AVAs) oferecem ferramentas para que professores e alunos os utilizem de maneira didática, respeitando o processo de ritmo, autonomia e flexibilidade de cada um. Os ambientes não são estáticos, mas se modificam na

³³ Refiro-me sempre às modalidades dentro do cenário educacional de ensino superior de graduação, que é o objeto deste estudo.

medida em que são construídos pelos atores que ali estejam de maneira individual ou coletiva.

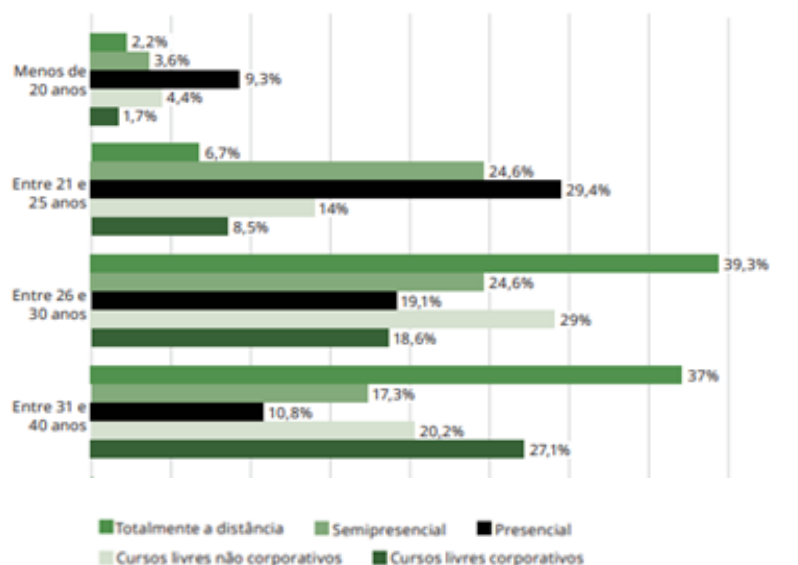
Dentro dos ambientes virtuais de aprendizagem, a interatividade e a participação dos alunos, assim como a dos professores é essencial, conforme salienta Moraes: “Em qualquer situação de aprendizagem, a interação entre os participantes é de extrema importância. É por meio das interações que se torna possível a troca de experiências, o estabelecimento de parcerias e a cooperação” (MORAES, 2002, p. 203).

Atualmente, no mercado, há diversas plataformas de Educação a Distância, pagas e gratuitas, como *Moodle*, *Canvas*, *Blackboard*, *Edools*, que permitem não só a atuação do professor e do aluno, como também o gerenciamento, a coordenação e a administração dos cursos e dos dados.

Diante destes cenários, é relevante trazer à tona a reflexão sobre quem é esse aluno e qual o papel do professor no ambiente virtual de aprendizagem.

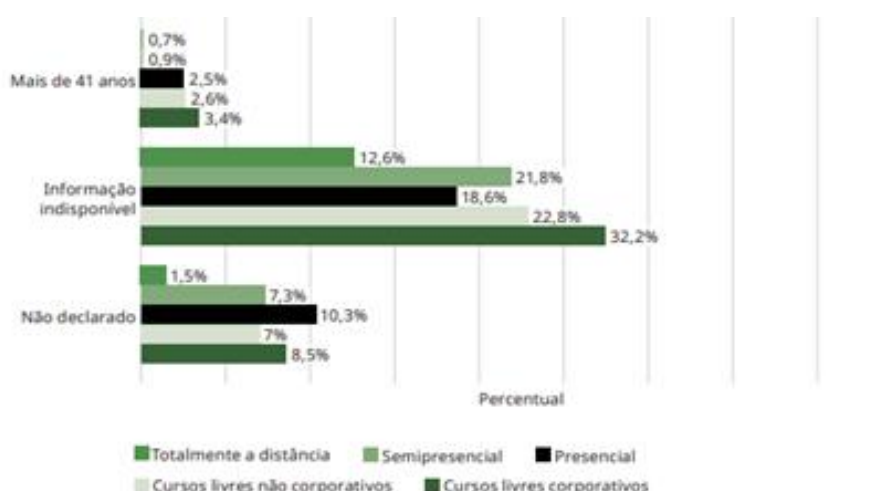
A história da Educação a distância, com os cursos por correspondência e os dados de pesquisas atuais, nos convida à reflexão e a presumir que o perfil do aluno EaD é aquele que precisa adentrar no mercado de trabalho, sendo este um adulto em idade profissional. Dados do censo da Abed (2019) evidenciam que 39,3% dos alunos matriculados na modalidade EaD possuem entre 26 e 30 anos, e 37% entre 31 e 40 anos. Estes indivíduos, em sua maioria, são nativos digitais.

Figura 6: Faixa etária dos alunos de EaD por modalidade (de menos de 20 anos até 40 anos)



Fonte: Censo Digital EaD 2018. (ABED, 2019, p. 51).

Figura 7: Faixa etária dos alunos de EaD por modalidade (Mais de 41 anos)



Fonte: Censo Digital EaD 2018. (ABED, 2019, p. 51).

Nos chama a atenção, no entanto, o quantitativo de alunos com mais de 41 anos que buscam uma formação a distância. Esta parcela, ainda que pequena, demonstra que a Educação a Distância pode, sim, ser uma modalidade de democratização, e que não há limite de idade para o processo de ensino aprendizagem. Mais à frente, vamos entender um pouco mais as possibilidades da aprendizagem nesta modalidade e principalmente o papel, do ator social, professor.

2.2 Diálogos sobre a EaD e o papel do professor na perspectiva de uma aprendizagem ubíqua

O novo profissional da educação integrará melhor as tecnologias com a afetividade, o humanismo e a ética. (...) Será um profissional menos falante, menos informador e mais gestor de atividades de pesquisa, experimentação e projetos.
(MORAN, 2005, p. 12)

O modelo educacional a distância pode permitir maior possibilidade aos indivíduos que desejam realizar um processo de formação superior muito mais pelo seu alcance geográfico e pela não necessidade de trazer os estudantes a um espaço físico em comum. De acordo com Mugnol, com a criação de toda uma estrutura administrativa criada pelo MEC, como secretarias, documentos, credenciamento de instituições, relatórios etc., os cursos da modalidade a distância têm se desenvolvido em paralelo aos presenciais, e os dados nos ajudam a

constatar tal fato. Entretanto, há de se levar em consideração os fatores sociais dos estudantes: “com a utilização de meios de comunicação de massa, [a EaD] atinge público de regiões diferentes dentro de um mesmo país ou até mesmo países diferentes.” (MUGNOL, 2009, p. 342).

Outro aspecto que precisa ser levado em consideração são os profissionais que atuam nesta modalidade. A ponderação nos leva a questionar: quem são eles? Quais ações podem ser ministradas para que a prática educativa seja, de fato, significativa? Segundo o documento Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (2007)³⁴, a concepção da metodologia a distância requer uma equipe multidisciplinar composta por profissionais de formações variadas com o objetivo de terem “planejamento, implementação e gestão dos cursos” (BRASIL, 2007, p.19), como designer instrucional, designer gráfico, equipe acadêmico-administrativo, revisor de textos, entre outros.

Faz-se importante salientar, no entanto, que estes profissionais podem diversificar-se em virtude dos diferentes modelos de gestão e concepções didático-pedagógicas que podem ser utilizados na educação a distância. Dentre o quadro colaborativo, o documento o subdivide em três categorias: docentes, tutores e técnico-administrativo, evidenciando, inclusive, que todos devem estar em constante qualificação.

O corpo técnico-administrativo são todos os profissionais que realizam as funções de bastidores, como *webdesigner*, editor de vídeo, revisor de texto, equipe de infraestrutura etc., portanto, “as atividades desempenhadas por esses profissionais envolvem duas dimensões principais: a administrativa e a tecnológica” (BRASIL, 2007, p.23).

³⁴Documento que abrange a educação a distância superior no Brasil em complemento às determinações específicas da Lei de Diretrizes e Bases da Educação. Embora seja um documento que não tem a força de uma lei, ele será um referencial norteador para subsidiar atos legais do poder público em relação aos processos específicos de regulação, supervisão e avaliação da modalidade citada. Por outro lado, as orientações contidas neste documento devem ter função indutora, não só em termos da própria concepção teórico-metodológica da educação a distância, mas também da organização de sistemas de EaD no Brasil. O Decreto Nº 9.057/2017 atualiza a legislação sobre o tema e regulamenta a Educação a Distância no país. Além disso, define que a oferta de pós-graduação *lato sensu* EaD fica autorizada para as instituições de ensino superior que obtêm o credenciamento EaD, sem necessidade de credenciamento específico, tal como a modalidade presencial.

Dentro do quadro docente, encontram-se professores que participam da gerência acadêmica, produção e elaboração de materiais, além da coordenação de curso. Estes, geralmente, não possuem contato direto com o estudante, já que este é papel dos tutores. O tutor, de acordo Martins e Andrade (2020), assume funções vitais para a construção da aprendizagem, muito mais do que ser o intermediário entre o aluno e o conhecimento. Para tal, atua no desenvolvimento das habilidades e capacidades dos alunos, fortalecendo pontos fortes, apontando e desenvolvendo os pontos fracos, semelhante ao professor na sala de aula presencial. Faz-se importante destacar que, no documento referência, são mencionadas duas formas de tutoria: presencial e a distância.

A tutoria a distância atua a partir da instituição, mediando o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes, e referenciados aos polos descentralizados de apoio presencial. A principal atribuição deste profissional é o esclarecimento de dúvidas através de fóruns de discussão pela Internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico. (BRASIL, 2007, p.21)

O tutor presencial, tal qual o tutor do ensino a distância, precisa ter domínio de conteúdo e conhecer o Projeto Político Pedagógico do curso. No entanto, o primeiro faz o atendimento ao aluno de forma presencial no polo de origem. De acordo com Pretti, “cada instituição busca construir seu modelo tutorial que atenda às especificidades regionais e aos programas e cursos propostos” (PRETTI, 1996, p.40). Em algumas organizações, podemos encontrar denominações como “tutoria online” ou “tutoria virtual” (SARTORI e ROESLER, 2005, p.26).

Seja qual for o modelo ou concepção educacional, a figura do professor-tutor é fundamental para que o processo de ensino-aprendizagem seja efetivo (SOUZA *et al*, 2004, p. 80).

(...) independente da concepção educacional adotada e das ferramentas didáticas em uso (televisão, rádio, internet, correspondência, material impresso), a experiência demonstra que o sistema tutorial é peça chave (sic) no desenvolvimento das aulas a distância e indispensável ao sistema de transmissão dos conteúdos e às estratégias pedagógicas. (SOUZA *et al*, 2004, p. 80)

Isso evidencia a essencialidade do professor-tutor no processo cognitivo na modalidade a distância, visto que a atuação docente permite um processo de ensino-aprendizagem menos dificultoso para o estudante. É importante trazer à tona novamente a diferenciação de função entre o professor, cuja atuação é voltada para a criação e o desenvolvimento do conteúdo, e o professor-interlocutor. Enquanto o conteudista ou curador é o responsável pela gestão do conteúdo, o professor-tutor é quem realiza, de fato, o contato com o aluno, atingindo a integração deste com o conteúdo. O tutor acompanha todo o processo de aprendizado, evolução e desenvolvimento do estudante. Sua atuação e seu contato com os alunos, no geral, ocorrem por intermédio de fórum, *chat*, *e-mail*, telefone e até videoconferência.

Na modalidade de Educação a Distância, a figura do professor não é eliminada. Ao contrário, passa a ser um elemento-chave, porque, sem ele, os cursos oferecidos através dessa modalidade de ensino correm o risco de não formar, ou apenas informar o aluno sobre os conteúdos ofertados. (ALVES e SOUSA, 2016, p. 47)

A função de tutoria vai muito além do saber manusear ferramentas e tirar dúvidas. Na cultura midiática em que vivemos, as informações estão nas palmas das nossas mãos e os alunos podem encontrá-las facilmente em tutoriais e soluções de problemas. O processo de ensino-aprendizagem através de um ambiente virtual de aprendizagem requer do professor não só as habilidades e o domínio do conteúdo e da ferramenta, mas também a capacidade de criar situações de aprendizagem significativas, promovendo ações desafiadoras, interrogativas, instigando e estimulando os estudantes, além de dominar e conhecer diferentes estratégias de ensino.

É imprescindível, no entanto, assim como defendem os *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância* (2007), o Decreto n. 5773 (2006) e a Lei de Diretrizes e Bases da Educação 9394/96 pensarmos na formação inicial, em relação ao docente universitário, devendo o mesmo ser qualificado com curso de licenciatura, especialização e /ou titulação de mestre ou doutor para ministrar as aulas. Além de uma formação continuada, destes profissionais, uma vez que as plataformas e tecnologias estão em constante evolução, solicitando destes a atuação em múltiplos recursos e linguagens. Altenfelder *et al.* (2011) nos esclarecem que:

Podemos dizer que aprender no mundo digital pressupõe um conjunto de habilidades necessárias às práticas letradas mediadas por computadores: como construir sentidos a partir de textos que articulam hipertextualidade, códigos verbais, sonoros e visuais; localizar, filtrar, selecionar, relacionar e avaliar criticamente a informação; além da familiaridade com as normas e a ética que regem a comunicação no meio digital. (ALTENFELDER ET AL, 2011, p.41)

O professor-tutor encontra como desafio em suas práticas diárias o papel de ser um mediador, organizador e elo entre aluno e conhecimento, desconstruindo a imagem de ser o dono e o controlador da aprendizagem. Romancini (2010) já evidencia que, durante muitos anos, a EaD e, conseqüentemente, o papel do professor-tutor, viveram ligados a concepções de reprodução e transmissão de informação, muito similar à educação bancária tão contraindicada por Paulo Freire. Em discussões anteriores, observamos que autores e filósofos como Vygotsky e Levy, já evidenciavam em suas percepções uma postura mais ativa do educando, desde a Antiguidade até os dias mais recentes. Para tal:

Espera-se que as decisões docentes promovam participação ativa, compartilhada e cooperativa; criem oportunidades variadas e flexíveis de negociação e construção de conhecimentos em ambientes presenciais e virtuais; utilizem um olhar prático-teórico aliado à força pedagógica da reflexão e observação da própria prática docente; exercitem metacognição e empatia nas tentativas de compreensão das necessidades de aprendizagem, facilidades, dificuldades e de modos de superá-las. (FIORENTINI, 2009, p.137)

No ambiente virtual de aprendizagem, não cabe ao tutor o papel de somente repetir conteúdo ou fazer da sua sala virtual um depósito de material. Todos os componentes disponíveis no ambiente podem ser utilizados pelo docente como estratégia de aprendizagem para “modificar” o comportamento do aluno. Portanto, é preciso ocorrer, sim, uma ruptura com modelos e concepções de ensino com práticas que não valorizem o processo ativo do aluno. Segundo Paro, “todo processo educativo envolve, por um lado, alguém com a pretensão de modificar comportamentos alheios (educador) e alguém cujos comportamentos supõem passíveis de serem modificados (educando)” (PARO, 2008, p. 45). No processo de aprendizagem, o professor-tutor precisa buscar meios de “modificar o comportamento” do aluno para que este alcance o objetivo e competência de cada ementa, plano e projeto pedagógico.

No entanto, é importante destacar que o processo educativo não ocorre de maneira simples, visto que o professor convive com múltiplas vivências, histórias e

dificuldades. A estratégia adotada ou a metodologia escolhida pelo docente pode não ser satisfatória para todos. Quanto a isso, Paro nos auxilia na reflexão ao destacar que, dentro do processo educativo, o aluno só aprende se ele quiser, por isso, o papel do professor é tão importante, conforme dito anteriormente, pois é este profissional quem vai traçar a melhor estratégia e metodologia para “(...) buscar formas de levar o aluno a querer aprender.” (PARO, 2008, p.30). Para tal, “(...) é preciso que se levem em conta as condições em que ele se faz sujeito”. (PARO, 2008, p.30). Desta forma, o professor-tutor precisa trabalhar de maneira que consiga ter a atenção desses alunos, fazendo com que eles “interajam com o que está sendo ensinado” (PARO, 2008, p.30).

Segundo Bates (2016), o aluno possui uma maior satisfação e, conseqüentemente, melhor desempenho quando percebe que o professor está acompanhando ativamente suas atividades. Ou seja, reforça-se a premissa de que o papel do professor-tutor é o de aguçar e fomentar, instigando a curiosidade e o desejo de aprendizado do aluno.

De acordo com Bruno *et al* (2016, p. 237), citando Placco e Souza (2006, p.19), o ponto de partida e o ponto de chegada para a aprendizagem do adulto³⁵ são suas experiências. Assim sendo, o processo de aprendizagem se inicia através do que é substancial e significativo para aluno. Dessa forma, aquilo que não faz sentido para o aprendiz, que não impulsiona a sua aprendizagem, não é compreendido. Somente através dessa relação entre o conhecimento pessoal e o social (ser e meio) é que o aluno explorará as suas apropriações de forma significativa.

Como forma de auxiliar a estratégia metodológica, ao docente é necessário se atentar ao meio cultural em que o aluno está inserido, assim como seus significados afetivos e cognitivos. Além de considerar todos os aspectos que podem influenciar o processo educacional, é preciso instigar e estimular os alunos com situações que despertem a emoção e a curiosidade, tirando-os da zona de conforto.

As mudanças ao longo da trajetória da EaD causaram impactos não só para os alunos, mas para todos os profissionais envolvidos nesta modalidade. Vale a pena considerar, no entanto, conforme avistamos nos dados do censo da Abed (2019), que muitos alunos desta modalidade são nativos digitais. Porém, advêm de

³⁵Andragogia é o termo criado pelo educador Malcom Knowles, em 1970, para conceituar a relação do processo de ensino-aprendizagem para adultos. Em umas das premissas, encontram-se a autogestão e a motivação.

uma cultura educacional da educação básica, sem muita tecnologia e sem metodologias diferenciadas, pelo menos se levarmos em conta os alunos oriundos do ensino público.

Se para estes o início do processo educativo pode causar certa estranheza, não só pelo uso das tecnologias e plataformas (AVAS), para os docentes, a realidade também não é muito diferente, visto que as mudanças advindas do ciberespaço ampliam as possibilidades de aprendizagem e redimensionam as metodologias. As competências e o perfil do educador (tutor) no século XXI perpassam não só o letramento digital e o domínio de conteúdo, mas também habilidades e atitudes condizentes com essa nova postura diante do aprender e ensinar.³⁶

Mais adiante, vamos conhecer um pouco a trajetória do aplicativo *WhastApp* e como o mesmo está presente de forma acentuada em nossa sociedade, para em seguida se incorporar a prática educativa. Antes, porém, diante da importância e da ação do ator social tutor, faz-se necessário abrir um breve parênteses e refletirmos sobre a quantidade de alunos por tutor (docente) no ambiente virtual de aprendizagem (AVA). Perante os múltiplos modelos de gestão diversos autores dialogam no mundo acadêmico sobre tal temática, relatando inclusive a precariedade do trabalho docente, visto que em alguns modelos de EaD, o tutor é enquadrado como bolsista não tendo os mesmos direitos trabalhistas e salariais que o professor presencial.

Os *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância* (2007) e o Decreto 5622/05³⁷ ressaltam sobre o que os projetos pedagógicos devem contemplar, no entanto, não estabelecem claramente uma quantidade ideal ou limite de professor/aluno. Fato que causa certa preocupação, visto que um número elevado de alunos por tutor pode prejudicar e desqualificar o trabalho docente assim como apontam autores como Mill (2008) e Grossi *et al.* (2013).

³⁶ O autor Luís Pandolfo Mercado, em 1998, já evidenciava algumas características e competências do educador do século XXI (presencial e EaD), entre elas encontram-se: flexibilidade, receptividade a mudanças, comprometimento, criticidade etc.

³⁷ BRASIL. **Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005**. Regulamenta o art. 80 da Lei n. 9394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação.

2.3 Aprendizagem ubíqua e o *WhatsApp*: perspectivas de interações no aplicativo como parte do processo comunicativo e educacional

Se estivessem vivos e atentos ao espírito do nosso tempo, Freire, Vygotsky (...) muito provavelmente adotariam o WhatsApp (...). Esse aplicativo favorece a docência e a aprendizagem em sala de aula presencial e online. (SILVA, 2017, p. 16)

Conforme mencionado no capítulo anterior, é perceptível que a trajetória da educação a distância também sofreu transformações, assim como a nossa sociedade, em virtude das evoluções tecnológicas.

A conectividade ubíqua está presente em nossas vidas e promove melhorias significativas na sociedade. No universo educacional, a respeito da modalidade a distância, professores e estudantes que atuam como atores sociais nesse processo já podem utilizar o aparelho celular, por exemplo, pois alguns ambientes virtuais de aprendizagem podem ser utilizados como aplicativos, facilitando ainda mais o acesso ao processo educativo. Entretanto, esta ainda não é uma prática muito comum, pois algumas funcionalidades podem sofrer variações e perda de formato quando consumidas em *Mobile-learning*³⁸.

No primeiro capítulo deste estudo, discutimos sobre a conectividade ubíqua e as tecnologias móveis. Vimos, por exemplo, que, como vestígios da Web 2.0, o aplicativo de mensagens *WhatsApp* está entre as ferramentas mais utilizadas ao redor do mundo.

De acordo com informações do próprio site <https://www.whatsapp.com/about/> (2021), o nome vem do termo em inglês “*What’s up?*” que significa “o que está rolando”? O termo é a junção da gíria e se popularizou pelo mundo, hoje atuando em mais de 180 países.

O site do *app*³⁹ informa também que hoje, em 2021, o mesmo encontra-se com o número expressivo de dois bilhões de usuários ativos. Fundado por Jan Kaume Brian Acton em 2009, “surgiu como uma alternativa ao sistema de SMS” (2021, online).

O SMS, em inglês *Short Message Service* (sistema de mensagens rápidas, em

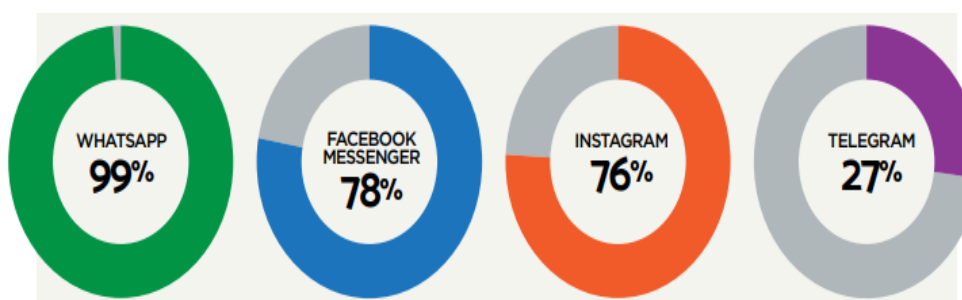
³⁸ Também chamada de *M-learning*. Modalidade de ensino que utiliza de dispositivos móveis com acesso à internet.

³⁹ Redução do termo aplicativo.

tradução livre), é um serviço ainda existente nos aparelhos celulares, e, no Brasil, é muito conhecido como “torpedo”. Entretanto, vale retornarmos ao conceito trabalhado por Mark Weiser, já visto no capítulo primeiro, sobre o “esquecimento” das tecnologias. Com o surgimento do próprio *app WhatsApp* e outras tecnologias, o serviço de SMS foi caindo em desuso na sociedade brasileira. De acordo com informações divulgadas pela Uol, com dados da Acision consultoria, em 2011, o brasileiro enviou, em média, cerca de vinte e um (21) torpedos mensais. Em 2020, dados divulgados pelo Panorama Mobile Time (2011) sinalizam que o SMS ainda é muito utilizado por empresas para a comunicação com os clientes, entretanto, entre os usuários de uma amostra de 2.072 entrevistados, 32% relatam que quase nunca utilizam o envio de mensagens por texto através de uma operadora.

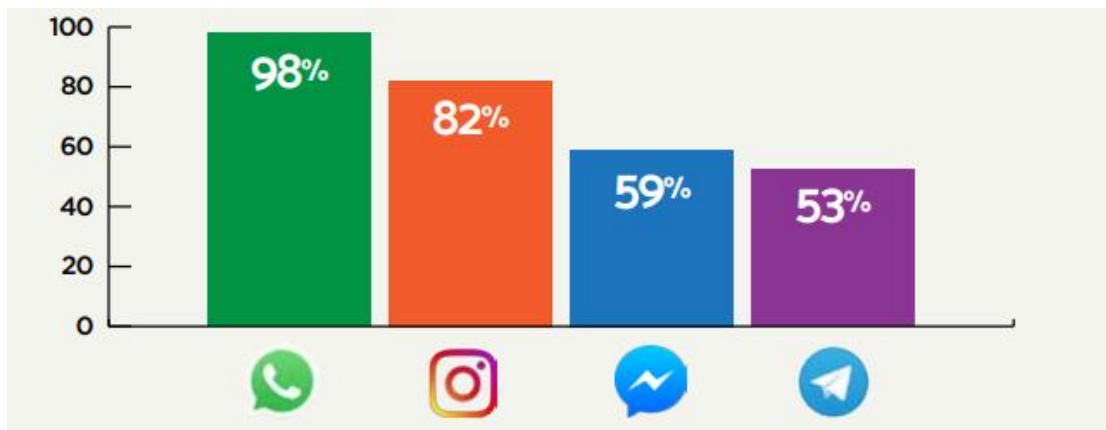
Ainda de acordo com a pesquisa, em parceria com a empresa Opinion Box⁴⁰ (2020), 90% dos brasileiros usam o *WhatsApp* para trocar mensagens de texto, e, em relação a outras ferramentas, a preferência pelo aplicativo é perceptível. O *app* com símbolo de coloração esverdeada é o mais utilizado pelos brasileiros, mantendo a liderança do número de usuários nos últimos três anos consecutivos, conforme os dados a seguir:

Figura 8: Popularidade dos principais *apps* de mensagens

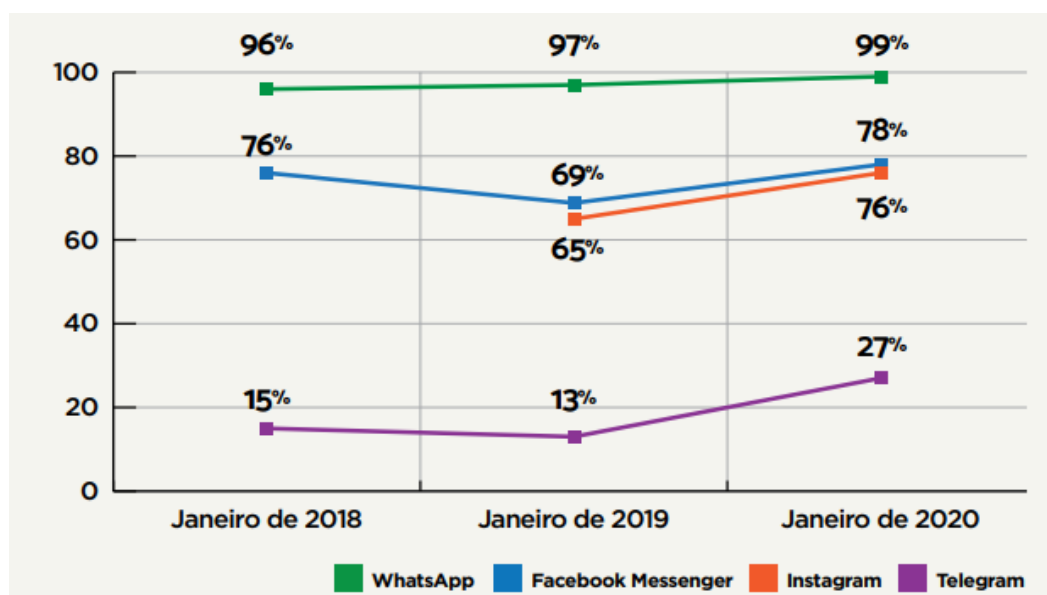


Fonte: Mobile Time e Opinion Box, 2020, p. 6

⁴⁰ Nesta pesquisa, foram entrevistados 2.072 brasileiros com mais de 16 anos de idade, que acessam a Internet e possuem celular. De acordo com o relatório, a pesquisa tem validade estatística, com margem de erro de 2,2 pontos percentuais e grau de confiança de 95%.

Figura 9: Grau de fidelidade dos usuários

Fonte: Mobile Time e Opinion Box, 2020, p. 6

Figura 10: Evolução da popularidade de serviços de mensagens móvel no Brasil

Fonte: Mobile Time e Opinion Box, 2020, p.5

O aplicativo *WhatsApp*, disponível de forma gratuita nos *smartphones*, permite a troca de mensagens de texto, documentos, imagens, sons e vídeos, além de ligações sem custo e videochamadas.

De acordo com Neri (2015):

É um aplicativo multimídia de comunicação instantânea e sua principal função é a troca de mensagens de texto, vídeos e imagens entre usuários, e é compatível com dispositivos móveis como Tablet, Smartphones e Ipad, e

porém mais utilizados em Smartphones e Ipads com acesso à internet via Wi-Fi ou 3G. (2015, p.1)

O aplicativo permite reunir várias pessoas em um grupo de maneira bidirecional, oportunizando a troca de informações mútua entre emissor e receptor, além de ser pluridirecional, permitindo a não verbalidade, com imagens, *emojis* etc.

O *WhatsApp* também admite a comunicação de maneira síncrona ou assíncrona e em diversos formatos, como som, imagens, palavras e *gifs*. O quadro a seguir apresenta algumas evoluções do aplicativo ao longo dos anos, sendo possível compreender que as mudanças impactam na vida de seus usuários.

Quadro 2: Algumas evoluções do aplicativo *WhatsApp* nos aspectos tecnológicos

Ano	Característica
2009	Lançamento do aplicativo, visando, a princípio, ser um trocador de mensagens atrelado à lista de contatos do celular, com um breve status de texto para cada usuário, como “disponível” ou “ocupado”. Disponível inicialmente somente para o sistema IOS. Ainda em 2009, evoluiu para a versão 2.0, sendo possível realizar o download na Play Store do celular, alterar o status e enviar fotos.
2010	É liberado para o sistema Android e Blackberry.
2011	É implementada a função de grupos.
2012	Ao usuário é disponibilizada a função de troca de ícone do grupo, além de adicionar uma descrição. Ainda em 2012, o aplicativo permite o envio da localização do usuário em tempo real.
2013	Conhecida popularmente no Brasil como áudio, neste ano, a troca de mensagens evoluiu para mensagens de voz.
2014	Facebook adquire a empresa. Surge a função de ícones em forma de “V”, mostrando ao emissor que o receptor visualizou a mensagem quando o ícone se altera para a tonalidade azulada. É importante salientar que o usuário pode desabilitar essa função.
2015	Nasce a versão <i>WhatsAppWeb</i> , possibilitando ao usuário parear o aplicativo do celular ao navegador do computador, além da função de chamada de voz.
2016	Os criadores divulgam que o <i>app</i> se torna isento de cobranças anuais. ⁴¹ Preocupados com a segurança, o aplicativo passa a usar o sistema de mensagens criptografadas, permitindo aos seus usuários, também, a troca de arquivos de até 10 MB. Neste mesmo ano, nasce a versão <i>desktop</i> e a possibilidade dos usuários editarem fotos e vídeos antes de realizar o envio. Surge também a chamada de vídeo pelo aplicativo.
2017	É introduzido o recurso de apagar as mensagens já enviadas, além da possibilidade de o usuário inserir status (com uma função muito parecida com os <i>stories</i> ⁴² da rede social Instagram). Para o mercado corporativo, o aplicativo lançou, ainda naquele ano, a possibilidade de as empresas terem contas verificadas, com o <i>WhatsApp Business</i> .
2018	Aos usuários, passou a ser permitida a troca de mensagens não só por letras, números, <i>emojis</i> , áudio e vídeo, mas também por adesivos (figurinhas).
2019	A atualização permite responder diretamente a uma mensagem específica, em grupos ou individual.

⁴¹ Para os usuários mais recentes, talvez essa informação seja novidade, entretanto lançado de forma gratuita entre os anos de 2009 e 2016 o aplicativo passou a custar \$99 centavos de dólar.

⁴² Uma funcionalidade da rede social *Instagram* que permite ao usuário compartilhar textos, músicas, figurinhas animadas, imagens, vídeos (de até 15 segundos) ficando disponíveis para visualização por 24 horas.

2020	Foi habilitada aos usuários a função de adicionar pessoas a grupos sem adicioná-las à sua lista de contatos através do <i>QR Code</i> . Além disso, a função de chamada de vídeo aumentou o limite de pessoas para 8 em uma conversa. Ainda de olho na segurança das mensagens.
2021	Foi liberada a função de transferência de dinheiro usando o aplicativo, além da possibilidade de acelerar a velocidade dos áudios.

Fonte: Adaptação da Autora.⁴³

Em relação à pesquisa, dentre os aspectos funcionais, os dados nos apontam quais ações os usuários mais utilizam no aplicativo além da troca de mensagens de texto:

Figura 11: Proporção de uso por tipo de conteúdo trafegado em cada *app*.

	WhatsApp	Facebook Messenger	Telegram
Troca de mensagens de texto	90%	77%	70%
Troca de imagens	80%	48%	50%
Troca de mensagens de áudio	81%	32%	45%
Troca de vídeos	67%	27%	40%
Chamadas de voz	67%	17%	28%
Desenhos (emojis)	66%	32%	32%
Videochamadas	55%	15%	N.D.
Stories	50%	37%	N.D.
Envio de mensagens em canais	N.D.	N.D.	36%

Fonte: *Mobile Time e Opinion Box, 2020, p. 6*

O pesquisador ainda perguntou se os usuários costumam utilizar os aplicativos de mensagens para se comunicar com as marcas (roupas, sapatos, eletrônicos, entre outros) e empresas, e a resposta foi positiva para todos os softwares, conforme os dados da tabela abaixo:

⁴³Dados coletados em pesquisas feitas nos artigos *A história do WhatsApp, o rei dos mensageiros e Ciência com leveza: WhatsApp como artefato pedagógico na disciplina metodologia do trabalho científico*, cujas referências encontram-se no final deste trabalho.

Figura 12: Quais as finalidades de se comunicar com marcas e empresas através de *apps* de mensagens?

	WhatsApp	Facebook Messenger	Telegram	Instagram
Tirar dúvidas/pedir informações	77%	60%	63%	84%
Receber suporte técnico	65%	45%	61%	55%
Receber promoções	61%	52%	59%	76%
Comprar produtos e serviços	54%	40%	50%	69%
Cancelar serviços	47%	30%	38%	37%
Não acho adequado se comunicar com marca ou empresa através do app	5%	13%	3%	2%

Fonte: Mobile Time e Opinion Box, 2020, p.8

Muito além da prática de comunicação e de entretenimento, os dados nos apontam que o brasileiro já incorporou em sua rotina o uso do aplicativo.

Com tantas funcionalidades, partindo do pressuposto freiriano de trabalhar a partir da realidade do educando, cabe aos docentes se questionarem: qual a potencialidade do aplicativo? Como posso utilizá-lo em minha prática cotidiana?

Segundo Lopes, o aplicativo é “uma ferramenta pedagógica em potencial, se ele for usado de forma intencional (...) deve ser tutorado e administrado pelos professores” (LOPES, 2018, p.30). Ainda de acordo com o autor, a sua aplicabilidade pode ocorrer tanto na educação básica quanto no ensino superior. Esta ferramenta já vem sendo considerada pela comunidade acadêmica, desde que com um desígnio educacional, tornando-se uma aliada do docente, já que “promove de forma efetiva uma aprendizagem colaborativa e significativa” (LOPES, 2018, p.31).

Solidificando essa premissa, Moreira e Trindade concluem que o *WhatsApp* se converte facilmente em um dispositivo pedagógico pois permite “a criação de ecossistemas educacionais que fomentam aprendizagens ativas com autonomia, criatividade.” (MOREIRA, TRINDADE, 2017, p. 58). Os autores compreendem que as tecnologias digitais, quando apropriadas ao campo educativo valendo-se de uma organização colaborativa e florífera, são como “ecossistemas digitais de aprendizagem” (MOREIRA, TRINDADE, 2017, p. 49); inspirados no conceito da Ecologia, entendendo, assim, que o aplicativo *WhatsApp* possui terreno fértil, dinâmico e vivo, em que a aprendizagem e o conhecimento passam por um ciclo natural: nascer, crescer, evoluir. (MOREIRA, TRINDADE, 2017, p. 49). Vale

ressaltar que esse terreno fértil e vivo vai ao encontro das políticas didático-pedagógicas ativas já defendidas por estudiosos do meio educacional.

A ferramenta pode ser pensada como um meio pelo qual o professor consegue atingir os objetivos determinados no Projeto Político Pedagógico, os objetivos educacionais etc. Por isso, mais uma vez, Moreira e Trindade reforçam a tese de Lopes (2018), a respeito da importância da interação e da mediação docente, exposta anteriormente, evidenciando que:

A presença do professor é fundamental para que a utilização de um aplicativo como o WhatsApp seja verdadeiramente enriquecedora, quer enquanto “arquiteto” e “construtor” do ambiente de aprendizagem, quer também como mediador e facilitador da aprendizagem que se constrói nesse cenário. A comunicação entre o professor e os estudantes contribui para promover o desenvolvimento de uma experiência educacional relevante, para além de proporcionar ao docente um outro tipo de mecanismo para conhecer melhor os seus estudantes, mais individualizada, conseguindo, assim, auxiliar cada um deles no seu próprio processo de construção do conhecimento. (MOREIRA E TRINDADE, 2017, p. 59, 60)

O aplicativo *WhatsApp* possui uma facilidade de acesso e de obtenção, pois basta ter em mãos um celular. É de fácil mobilidade — praticamente em qualquer lugar e a qualquer hora — e está em constante evolução — desde o seu surgimento até hoje.

Das mudanças nas frases do *status* em tempo real, passando pelos recados em áudio, chamadas de voz, *emojis*, “visto” na mensagem e as criptografias⁴⁴, o aplicativo se reinventa a todo o momento. Dentre os benefícios educacionais, permite trabalhar de maneira colaborativa, além de proporcionar uma autonomia ao aluno, pois o mesmo pode organizar seu tempo e escolher o melhor horário para estudar.

Através do WhatsApp, o aluno pode gravar sons, imagens e vídeos e todos esses recursos servem para “registro”. Isso permite que o aluno preste atenção no professor, enquanto ele fala e escreve, ao invés de repartir a atenção entre o que o professor diz e o que os alunos estarão copiando nos cadernos. O mesmo vale para as explicações importantes que podem ser gravadas com sons ou como filmes. (NERI, 2015, p. 5)

⁴⁴“Durante a encriptação, o conteúdo das mensagens é transformado da sua forma original para outra ilegível: impedindo que ele seja interceptado por *hackers*, criminosos, incluindo o próprio *WhatsApp*.” (Porto et al, 2017, p. 124)

Dentre as vantagens, desde maio de 2021, foi criada a possibilidade de realizar transferência de dinheiro entre usuários e a expansão do número de participantes dos grupos. Agora, estes podem ter até 256 pessoas e os usuários podem ser “marcados” com a arroba (@), sabendo, assim, que determinada mensagem é destinada a ele. O aplicativo também possui uma versão Web, chamada de *WhatsApp* Web, que pode ser acessado facilmente pelo computador. Esta extensão permite aos usuários que possuam, por exemplo, alguma dificuldade de digitar na tela do celular, que fiquem mais à vontade utilizando o teclado do computador.

Blauth e Scherer reforçam a reflexão e corroboram com o pensamento de Neri (2015) e Lopes (2018): “pode-se considerar o aplicativo estudado como importante ambiente para comunicação, interação e discussão de ideias, sendo, portanto, passível de ser explorado na prática docente” (BLAUTH, SCHERER, 2019, p. 12).

Um espaço com múltiplos recursos e que possibilita a interação e a mediação utilizando pelo menos dois dos cinco sentidos, como a audição e a visão, ampliam as possibilidades da aprendizagem. Na prática, o educador lida com alunos de diferentes contextos e estilos de aprendizagem. Enquanto isso, o estudante tem a oportunidade de escolher a melhor forma de se comunicar e de aprender dentro do cenário de estilos de aprendizagem: auditivo e/ou visual.

De acordo com as atualizações vistas anteriormente no quadro 2, algumas destas permitem maiores benefícios a professores e alunos, em um ambiente educacional EaD, em que geralmente as turmas apresentam um quantitativo de alunos grandes, o recurso de grupo com até 256 e a marcação do usuário permitem uma interação coletiva e individual ao mesmo tempo, podendo ser utilizado em formato de fórum, semelhante ao que ocorre nos ambientes virtuais de aprendizagem. (AVA'S). Além da utilização de recursos auditivos e visuais, conforme já mencionado, a possibilidade de identificar se o receptor já visualizou a mensagem permite ao remetente a certeza de que a informação foi entregue.

Lobato *et al* nos convida a refletir também sobre a utilização educacional do aplicativo como meio de inclusão social. Ao realizarem uma pesquisa com voluntários de um grupo do *WhatsApp* com temática voltada à comunidade surda, os autores descobriram que “o *WhatsApp* (...) vem sendo utilizado como forma de aprendizagem (...) por pessoas surdas que utilizam tal dispositivo, visando realizar a

interação social, tanto na língua brasileira de sinais (Libras), quanto na língua portuguesa” (LOBATO et al, 2017, p. 71). Este fator contribui, então, “para a aproximação dos diversos grupos e indivíduos presentes em um contexto social” (LOBATO et al, 2017, p. 71).

Faz-se importante pontuar que, de acordo com a pesquisa *Navigating the Future of Learning: Forecast 5.0*⁴⁵, realizada pela Fundação Knowledge Works (2018), estamos atualmente na era da Educação 5.0⁴⁶, que rompe com a premissa da sala de aula convencional, incorporando as tecnologias digitais de forma significativa para a experiência de aprendizagem do estudante. A educação 5.0 destaca-se pelo ensino por competência: “(...) A educação 5.0 está relacionada a uma sociedade (...) que (...) tem o objetivo aumentar a qualidade de vida das pessoas com o uso da tecnologia (...), integrando o conhecimento humano em áreas mais subjetivas. (MELLO, NETO, PETRILLO, 2020, p.5).

Desta maneira, não há como negar que os meios tecnológicos e comunicacionais podem ser integrados à prática educativa, desde que cumpram o papel de realização de uma aprendizagem significativa. O que precisa ser combatido é a utilização do aparato tecnológico meramente por uso, imposição, coerção ou persuasão sem a intencionalidade didático-pedagógico do docente.

Vale ressaltar que por ser uma ferramenta social e, portanto, utilizada por muitos indivíduos de culturas e valores diferenciados nem toda a sua usabilidade pode ser interpretada de forma positiva, para tal, adiante é possível compreender de forma clara e objetiva algumas contrariedades da utilização do *app* no fazer docente.

⁴⁵ Navegando no futuro da aprendizagem: Previsão 5.0, tradução livre da autora.

⁴⁶ Ao longo da nossa história, o ser humano tem presenciado algumas revoluções industriais que modificaram os comportamentos sociais e interferiram no campo educacional. A primeira teve início com a invenção da máquina a vapor, por volta de 1760. A segunda, em 1850, com Henry Ford, inaugurou o sistema de linha de produção. A terceira revolução, também chamada de informacional, surgiu no século XX, inserindo as tecnologias das informações nas fábricas. A quarta, cujas características se respaldam na quinta, está relacionada à robótica e ao conceito de internet das coisas, além de estar atrelada a uma fábrica inteligente.

2.4 O aplicativo *WhatsApp* e seu uso como mecanismo educativo: obstáculos e desafios para o educador on-line

Na educação, tem propiciado a quebra dos “muros” da escola, tanto levando o mundo exterior para dentro da sala de aula, como conectando estudantes e professores fora do tempo e espaço escolares.

(LAPA e GIRARDELLO, 2017, p.31)

Quanto tempo o usuário permanece conectado ao *WhatsApp*? Para responder a essa pergunta, a Panorama Mobile Time⁴⁷, em parceria com a *Opinion Box* (2020), também questionou aos participantes da pesquisa a frequência de uso da ferramenta. A resposta não surpreende ao nos trazer a expressiva marca de mais de 90% dos usuários que utilizam o aplicativo diariamente, conforme mostra a tabela abaixo:

Figura 13: A frequência de uso de cada mensageiro

Pergunta: Pensando nos últimos meses, com que frequência você abre o WhatsApp/ Facebook Messenger/Instagram/Telegram para ler ou enviar mensagens?

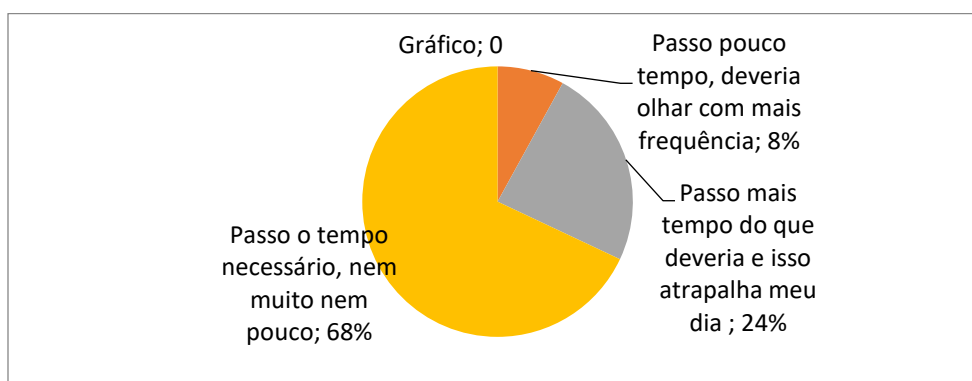
Bases: 1.958 internautas que têm o WhatsApp instalado; 1.543 internautas que têm o Facebook Messenger instalado; 1.501 internautas que têm o Instagram instalado; e 529 internautas que têm o Telegram instalado

	Todo dia	Quase todo dia	Algumas vezes por semana	Algumas vezes por mês	Quase nunca	Nunca
WhatsApp	93%	5%	1,5%	0,5%	0%	0%
Facebook Messenger	37%	22%	20%	10%	10%	1%
Instagram	64%	18%	11%	4%	3%	0%
Telegram	29%	24%	21%	10%	13%	3%

Fonte: *Mobile Time e Opinion Box, 2020, p.5*

Entretanto, chama-nos a atenção, além de causar certa preocupação, o fato de que mais de 20% dos usuários relataram que fazem uso sem controle e que isto causa certos prejuízos em sua rotina, de acordo com o gráfico a seguir:

⁴⁷Site com noticiário diário dedicado exclusivamente ao mercado de telecomunicações móveis, com equipe especializada no assunto e a opinião dos maiores especialistas do país.

Figura 14: Percepção de tempo gasto com *WhatsApp*

Fonte: *Mobile Time e Opinion Box*, 2020, p.10. Adaptação da autora.

Esse dado soa como um alerta, principalmente se unido ao fato de que, somente no Brasil, no período de 1 ano o aplicativo de mensagens sofreu mais de três bloqueios judiciais, chegando a ficar fora do ar por mais de três horas.

Desde seu surgimento, problemas de falhas técnicas e com a seguridade da informação já foram alvos de notícias e processos contra o *WhatsApp*. As ações judiciais se deram por magistrados espalhados por todos os cantos do país em virtude de crimes com a utilização do aplicativo. A justiça brasileira solicitava à empresa estrangeira a quebra de sigilo de usuários investigados. Entretanto, a alegação da organização era a de que as mensagens são criptografadas.

Com base nos dados analisados pela consultoria Kaspersky e divulgados pelo jornalismo do site “O Povo” (2021), estima-se que 90% dos golpes aplicados no Brasil, através da Internet, ocorrem pelo *WhatsApp*. Se a sociedade não consegue evitar de maneira incisiva a proliferação de maus usuários e crimes cibernéticos, no campo educacional, faz-se importante entendermos algumas limitações em relação ao uso ao aplicativo.

De acordo com Ramos, há pontos frágeis na experiência educativa com a utilização do aplicativo, como a perda de foco, que pode ser causada pela quantidade de mensagens trocadas em um grupo, por exemplo, ou pelo recebimento de mensagens por outros usuários, causando distração. Além disso, podem existir algumas limitações tecnológicas, como “aparelhos mais antigos que travam durante uma carga muito grande de dados.” (RAMOS, 2017, p. 286). Como o aplicativo depende dos sistemas operacionais dos celulares para ser utilizado — estes passam

por constantes atualizações, bem como o próprio *WhatsApp* — aparelhos mais antigos tendem a não aderir de maneira fluida à utilização do aplicativo.

Outro fator apontado por Ramos e que precisa ser levado em consideração é o fluxo de mensagens e trocas de informação. Em um grupo de estudos ou de discussão que tenha, em média, cem alunos, por exemplo, como realizar o acompanhamento dos discursos se pelo menos dez pessoas resolverem se posicionar ao mesmo tempo? E os demais alunos que porventura não puderem responder e interagir no momento em que surge uma discussão e/ou provação do professor?

Esses argumentos são corroborados por Freitas et al, que relatam, em seus estudos, fatores como a falta de privacidade, a seguridade das informações em relação à troca de links indesejados, além de “mensagens trocadas [que] trataram de temas que fugiram ao contexto da aula” (FREITAS et al, 2015, p. 11). Entretanto, considera-se que, ao assumir um canal de comunicação e interação, professores e alunos tornam-se autores, tendo responsabilidade, portanto, por todo o conteúdo e pela mediação de mensagens e de informações divulgadas nele.

Ainda em Ramos, têm-se questões financeiras e técnicas que poderão ser vistas como problema, ao causar desigualdade digital, como “alunos que não possuem *smartphones*, planos de internet em seus celulares ou internet em suas residências” (RAMOS, 2017, p. 289), dificultando assim, a usabilidade do aplicativo. Em um curso de graduação, seja ele em uma instituição de esfera pública seja privada, no geral, os cursos de EaD possuem polos de referência, onde o aluno pode entrar em contato com o tutor presencial e/ou outro para sanar dúvidas e até utilizar equipamentos para estudo. Entretanto, como seria se a interação ocorresse especificamente via aplicativo *WhatsApp*? Problemas de internet e do próprio *backup* do aparelho podem prejudicar também o recebimento de documentos, links e vídeos que o mediador ou os demais colegas de turma possam disponibilizar.

Vale pôr em evidência o aspecto emocional em prol da saúde psíquica. Em entrevista à Folha de São Paulo, o Doutor Leonardo Goldberg, psicólogo formado pela USP (Universidade de São Paulo), relata que o uso excessivo do aplicativo pelos indivíduos pode causar sensação de hipervigilância e ansiedade. Ele completa: “O aplicativo cria a ideia de um presente contínuo, como se não houvesse

noções de futuro e passado” (GOLDBERG, 2020, online). Quando enviamos uma mensagem e o receptor não a responde em um tempo que consideramos adequado, pode-se causar uma sensação de sufocamento e pressão por não ser respondido no tempo em que acreditamos ser o ideal. Neste sentido, a utilização do aplicativo também pode causar as mesmas sensações a alunos e professores que o utilizem em demasia.

Coordenador do grupo de dependentes tecnológicos do hospital das clínicas em São Paulo, doutor Cristiano Nabuco, em uma entrevista ao Portal de Divulgação Científica do IPUSP (2020), consolida a premissa do aspecto físico e mental ao mencionar que o indivíduo pode desenvolver, ainda, alteração no sono, problemas posturais e oftalmológicos. Por isso, é de extrema relevância a reflexão acerca do imediatismo digital, também chamado de “cultura da urgência”, que nos ronda na atualidade. É aquele padrão de comportamento em que o indivíduo não consegue mensurar o tempo e não o vê nem o sente de maneira linear. Esta sensação não é exclusiva do aplicativo de mensagens *WhatsApp*, mas, sim, própria do fenômeno da cultura digital. A cultura ubíqua e as ferramentas digitais nos proporcionaram a falsa sensação de que tudo pode ser resolvido rapidamente, nos desacostumando a compreendermos o tempo cronológico de igual maneira.

No próximo capítulo, convido você a passear pela trajetória metodológica que utilizei nesta investigação. Assim, será possível compreender as ações realizadas que deram apoio e viabilização da pesquisa.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Rede. Nós construímos juntos uma rede com barbante. De repente tínhamos uma Teia pronta.
(BRASIL, 2009, p. 70)⁴⁸

Neste capítulo abordaremos a metodologia desta pesquisa, o contexto investigado e os procedimentos de geração e análise de dados. O objetivo dessa pesquisa, de abrangência nacional, é investigar as práticas e desafios dos docentes universitários na cultura digital na educação a distância, na medida em que tem em mãos, um aplicativo, *WhatsApp*, propício à criação de conhecimentos e ambientes formativos.

O capítulo está subdividido em cinco seções e duas subseções. Inicialmente, retorno ao objetivo desta pesquisa, descrevendo o contexto de pesquisa e os participantes desta investigação. Apresento, em seguida, os instrumentos utilizados para gerar dados para esta pesquisa, ou seja, um questionário *online* e a entrevista via webconferência. E, finalmente, na última seção, descrevo os procedimentos que foram adotados para a análise dos dados.

3.1 Objetivo da pesquisa

Como vimos nos capítulos anteriores, comunicação e educação estão ligadas intrinsecamente, afinal, não existe processo educativo sem comunicabilidade. Em consequência, à medida que os meios informacionais e tecnológicos foram evoluindo algumas mudanças no campo educacional surgiram, principalmente na modalidade a distância, como a inserção de computadores e a utilização de ambientes virtuais de aprendizagem (AVA).

Contudo, muito além do uso das tecnologias, faz-se importante a reflexão e o questionamento de como é o comportamento do docente frente ao avanço tecnológico, neste caso especificamente frente ao uso do aplicativo de mensagens, *WhatsApp*. O fazer docente na EaD tem sido comumente estudado no meio

⁴⁸ BRASIL: **Seminário Internacional do Programa Cultura Viva: Novos Mapas Conceituais.** Ministério da Cultura, Pirenópolis, 2009.

acadêmico, visto que essa modalidade educacional está em constante crescimento e que diversas linguagens e tecnologias podem ser utilizadas. Entretanto, mesmo tendo uma diversidade de linguagens e tecnologias o objetivo central desta pesquisa é verificar como o uso do aplicativo de mensagens gratuito *WhatsApp* pode se transformar em um facilitador do processo educativo e como articulador didático-pedagógico na educação a distância.

Além do objetivo principal, foram traçados os objetivos específicos abaixo:

1. Discutir o uso do *WhatsApp* para fins educacionais;
2. Investigar estratégias didáticas e comunicativas, por meio do aplicativo *WhatsApp*, empregadas por professores de curso superior da modalidade educação a distância;
3. Mapear boas práticas identificadas pelos professores enquanto estratégia didática, favorecendo e facilitando o trabalho do educador na cibercultura;
4. Refletir sobre possíveis parâmetros para a utilização do *WhatsApp* como interface educacional, de maneira a contribuir com a prática docente.

A fim de alcançar respostas para os objetivos traçados, observei e analisei o discurso de professores de cursos de graduação que possuem turmas no formato *online*, através da geração de dados captados por meio de questionário e entrevista divulgados nas redes sociais como *Linkedin* e *Facebook*.

Faz-se importante deixar claro que não pretendo com esta pesquisa apontar de maneira pejorativa docentes que não fazem uso de tecnologias, em especial o *WhatsApp*, frente a cultura digital, mas, sim, busco investigar e analisar a usabilidade do aplicativo para fins educacionais, quando se é usado e como se dão essas circunstâncias.

3.2 Contexto da pesquisa

Como mencionado no início deste trabalho acadêmico, o desejo de estudar de maneira mais aprofundada a utilização do aplicativo *WhatsApp*, por professores que possuem turmas *online*, nos cursos de graduação, se deu por uma observação

involuntária. Por ter uma atuação em uma instituição universitária, no fomento de atividades pedagógicas, o contato com os docentes é diário, para tal as interações, trocas de conhecimento e as construções de relacionamento possibilitaram à verificação da utilização pelos docentes do aplicativo. Desde então, nasceu o desejo de pesquisar e observar o fenômeno mais intensamente e entender se esta utilização possui de fato uma intencionalidade comunicacional e de aprendizagem, como ela ocorre e porque, mesmo tendo um ambiente virtual de aprendizagem, como recurso principal, muitos professores utilizam o aplicativo para contato com os alunos.

Em relação ao perfil docente, faz-se importante salientar que de acordo com a portaria federal 2.117/19, as instituições podem ofertar cerca de 40% da carga horária de seus cursos de graduação presencial na modalidade EaD, desta forma, algumas instituições podem seguir a premissa desta portaria, tendo em seu escopo dois perfis de professores: os que atuam em cursos totalmente *online* e os que atuam em cursos presenciais, mas possuem turmas *online*.

Conforme o quadro número 3, observa-se que antes mesmo do início da pesquisa, fez-se importante a preparação e o planejamento das atividades. O planejamento se deu de maneira a mapear as etapas e as ações necessárias antes do início efetivo da pesquisa.

Quadro 3: Cronograma das ações iniciais antes do início da pesquisa

ETAPA	AÇÃO
Reapresentação da pesquisa e reuniões de orientação.	- Apresentação da proposta da pesquisa; - Aperfeiçoamento do objetivo, justificativa, hipótese, planejamento das ações futuras e documentos para submissão ao CEP; - Elaboração do escopo do questionário e da entrevista.
Plataforma Brasil	Submissão ao CEP e Avaliação do CEP e parecer deferido

3.3 A metodologia utilizada

Considerando o objetivo da minha pesquisa – verificar como o uso do aplicativo de mensagens gratuito – *WhatsApp* pode se transformar em um facilitador

do processo educativo e como articulador didático-pedagógico na educação a distância – o processo de desenvolvimento teve em seu percurso metodológico uma pesquisa qualitativa de base exploratória, sendo um estudo de caso.

De acordo com Gil (2008), a pesquisa exploratória tem como finalidade oportunizar maior proximidade com o problema a ser explorado com o intuito de torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A sistemática escolhida permeou um levantamento bibliográfico, juntamente à análise de exemplos que estimularam a compreensão.

Segundo Yin: “Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.” (YIN, 2001, p. 21) Leffa reafirma esta premissa ao salientar que é um tipo de pesquisa qualitativa, com ênfase maior na exploração e descrição detalhada de um determinado evento ou situação.” (LEFFA, 2006, p. 20). Atualmente, no meio acadêmico, muitas pesquisas que giram em torno da temática tecnologia, educação, EaD e cibercultura lançam mão da metodologia estudo de caso, como no caso das pesquisas realizadas por Patrícia Somensari (2012), Lênio Gnecco Júnior (2012) e Job Alves Brandão Junior (2015), pois esta metodologia permite um estudo intenso e detalhado.

Faz-se importante salientar que, de acordo com Yin (2001), são apontadas desvantagens na utilização do método de estudo de caso como a falta de maior rigor científico e a impossibilidade de se fazer generalizações dos resultados obtidos para outras situações. Em contrapartida, possibilita ao pesquisador observar um fenômeno atual. Desta maneira, a opção pelo estudo de caso se deu pela necessidade de observar detalhadamente e de forma completa e intensa o contexto da realidade a ser pesquisada, o que é imprescindível para o desenvolvimento do estudo.

3.4 Instrumentos de geração de dados

A geração de dados foi realizada por meio de questionário e entrevista. O primeiro instrumento utilizado foi um questionário no formato *forms* no Google Drive, elaborado pela pesquisadora para este estudo, amplamente disponibilizado e divulgado nas redes sociais como *Linkedin* e *Facebook*.

O formulário, composto por questões abertas e fechadas, serviu de base para a coleta das primeiras informações sobre as práticas e vivências cotidianas dos professores dos cursos de graduação que atuam na EaD, e sobre seus usos ao aplicativo *WhastApp*. Os instrumentos de coleta de dados foram, no ato da construção, testados com o intuito de prever um tempo mínimo de resposta e garantir a qualidade da ferramenta. O teste prévio possibilitou também que os professores participantes dessa pesquisa soubessem o tempo necessário para responder o questionário, escolhendo assim, o dia e horário para participação.

O professor Anilvado Chagas (2000) que cita Mattar (1994) relata que a utilização do questionário em pesquisa científica possui dentre suas vantagens a facilidade de aplicação e, conseqüentemente da análise, facilidade ao participante para responder, além de apresentar baixa probabilidade de erros. Tal constatação refere-se à utilização de perguntas semiestruturas com a opção de múltipla escolha, ao mencionar as opções de perguntas abertas.

Estimulam a cooperação;
Permitem avaliar melhor as atitudes para análise das questões estruturadas;
São muito úteis como primeira questão de um determinado tema porque deixam o respondente mais à vontade para a entrevista a ser feita;
Cobrem pontos além das questões fechadas;
Têm menor poder de influência nos respondentes do que as perguntas com alternativas previamente estabelecidas;
Exigem menor tempo de elaboração;
Proporcionam comentários, explicações e esclarecimentos significativos para se interpretar e analisar as perguntas com respostas fechadas;
Evita-se o perigo existente no caso das questões fechadas, do pesquisador deixar de relacionar alguma alternativa significativa no rol de opções.
(CHAGAS, 2000, p. 7, 8)

Vale ressaltar que o processo de construção de um questionário não é imediato e que o mesmo se encontra alinhado aos objetivos desta pesquisa. A organização do questionário se encontra disposta em três blocos com perguntas que

vão desde o conhecimento do perfil social até sua usabilidade e praticidade didático-pedagógica com o aplicativo. Este instrumento de pesquisa composto por perguntas abertas e fechadas possibilitou a pesquisadora obter informações mais precisas, além de quantificar os dados e submetê-los a tratamento estatístico.

No quadro 4, pode-se observar como ocorreu a realização e aderência do público alvo na primeira etapa da pesquisa. A adesão do público foi considerada satisfatória, alcançando a média de 5 respostas por dia.

Quadro 4: Participação e aderência da pesquisa –questionário

AÇÃO	OCORRÊNCIA	CONSEQUÊNCIA	TEMPO
Divulgação da pesquisa nas redes sociais da pesquisadora.	Alcance de 126 respostas	Compartilhamento e indicação de docentes aos colegas.	22 dias

Após a aplicação do questionário, mediante olhar atento da pesquisadora e baseado na seleção de respostas positivas para atividades pedagógicas usando o aplicativo, sendo este o critério de escolha, foram selecionados um grupo de cinco destes professores para participar de uma entrevista semiestruturada. As entrevistas foram realizadas por sistema de webconferência, por softwares como o *Google Meet* ou similar e ocorreram de forma fluída, em um formato de bate papo, sem maiores ocorrências. Embora gravadas para possibilitar a transcrição dos dados, os participantes estavam cientes de que não serão feitas reproduções das imagens dos participantes neste trabalho científico ou em publicações futuras resultantes da pesquisa, tendo ainda a identidade dos mesmos preservados. A opção pela geração por meio *online* também encontrou motivação na situação causada pela pandemia de COVID-19.

Vale ressaltar que, de acordo com o Termo de Consentimento Livre (TCLE) as informações obtidas através desta pesquisa são confidenciais, assegurando o sigilo da identidade dos docentes, assim, os dados não serão divulgados de forma a não possibilitar a identificação do participante. Por este motivo, optou-se por denominar os professores de A, B, C, D, E.

A análise dos dados gerados viabilizou a identificação, compreensão e problematização de como o *WhatsApp* criou e agregou valores comunicativos e pedagógicas para as práticas educacionais dos docentes participantes dessa pesquisa.

Ao falar sobre entrevista, levo em consideração a conceituada por Richardson, sendo:

(...)duas palavras, entre e vista. Vista refere-se ao ato de ver, ter preocupação com algo. Entre indica a relação de lugar ou estado no espaço que separa duas pessoas ou coisas. Portanto, o termo entrevista refere-se ao ato de perceber realizado entre duas pessoas. (RICHARDSON, 1999, p 207).

Nesta etapa da pesquisa, a utilização do procedimento da entrevista, teve como objetivo obter informações mais precisas e concisas sobre a prática educativa e comunicacional, do aplicativo, na práxis professor-aluno. A mesma foi organizada em treze perguntas abertas, semiestruturadas, o que possibilitou maior flexibilidade à pesquisadora, garantindo que o entrevistado compreendesse com clareza os questionamentos.

3.4.1 Desenho do questionário

Conforme evidenciado acima, o questionário (ver anexo 2) foi aplicado de forma *online* por meio do Formulário do Google, sendo dividido em quatro seções. Antes de responder as perguntas, no entanto, os participantes assinaram um TCL (Termo de Consentimento Livre), documento que confirma a voluntariedade na presente pesquisa. Quem decidiu participar fora direcionado para a coleta de dados gerais, com uma sequência de dezesseis questões com o intuito de entender o público e os diversos perfis de professores de ensino superior atuantes em turmas de graduação no formato EaD. No bloco 1 intitulado *Conhecendo você* foi preciso que os participantes se identificassem com dados básicos, para que a pesquisadora pudesse entrar em contato futuramente para a segunda parte da pesquisa, além de

responderem questionamentos sobre formação acadêmica, esfera de instituição do qual leciona etc.

Na sequência, no bloco denominado *Relação com a tecnologia e redes sociais*, os participantes foram avaliados sobre o uso das tecnologias e mídias digitais, incluindo o *WhatsApp* no seu cotidiano. A esta seção o participante respondeu a seis perguntas. A próxima seção buscava entender e avaliar a relação entre a utilização do aplicativo *WhatsApp* e o processo de ensino-aprendizagem para turmas *online*. Foram apresentadas indagações vinculadas diretamente ao uso do aplicativo para fins educacionais totalizando treze questões.

A seguir, apresento um quadro indicando as perguntas do questionário e os seus objetivos específicos, desconsiderando o item “dados pessoais”, presente no questionário para auxiliar na descrição dos participantes.

Quadro 5: Perguntas do questionário e seus objetivos específicos

OBJETIVO ESPECÍFICO X PERGUNTA QUESTIONÁRIO	
OBJETIVO ESPECÍFICO	PERGUNTA-PROBLEMA
1- Discutir o uso do <i>WhatsApp</i> para fins educacionais	Referencial Teórico
2- Investigar estratégias didáticas e comunicativas, por meio do aplicativo <i>WhatsApp</i> , empregadas por professores de curso superior da modalidade educação a distância.	Perguntas 13, 14, 16; 17; 18.
3- Mapear boas práticas identificadas pelos professores enquanto estratégia didática, favorecendo e facilitando o trabalho do educador na cibercultura.	Perguntas 15; 19; 20.
4- Refletir sobre possíveis parâmetros para a utilização do <i>WhatsApp</i> como interface educacional, de maneira a contribuir com a prática docente.	Perguntas 16; 17.

3.4.2 Desenho da entrevista

Conforme evidenciado anteriormente, as entrevistas (anexo 3) foram realizadas de forma remota através do sistema de webconferência, em virtude da pandemia de

covid-19 como medida de segurança e prevenção para pesquisadora e entrevistados. As perguntas foram divididas em subtemas que permeiam o uso das tecnologias digitais e o uso do aplicativo *WhatsApp* como estratégia para relação professor-aluno, totalizando doze questões. O questionário possibilitou que o docente deixasse seu contato para possíveis aprofundamentos, caso se enquadrassem no critério estabelecido pela pesquisadora de utilizar de maneira pedagógica o aplicativo *WhatsApp*.

As entrevistas com o propósito de aprofundar a temática do uso do aplicativo em práticas docentes tiveram foco nas perguntas 31, 32, 33 e 34 do questionário, tendo um roteiro, sendo semiestruturada, apresentando uma sequência predeterminada de perguntas, não impedindo ao entrevistador e entrevistado novos rumos. Este tipo de entrevista em tom de conversa e bate-papo permitiu que os docentes expressassem espontaneidade oferecendo à pesquisadora observar intenções e sentimentos.

Serão apresentados no próximo capítulo os resultados da interpretação das informações coletadas dos instrumentos de geração de dados, partindo da fundamentação teórica já apresentada nos capítulos 1 e 2 para posteriormente refletirmos, sem esgotar o assunto sobre as práticas de uso do *app WhatsApp* por docentes, do ensino superior, atuantes em turmas no formato *online* deste estudo de caso.

3.5 O procedimento de análise dos dados

Para o procedimento de análise de dados coube à pesquisadora, após a geração dos dados através do questionário semiestruturado, uma pré-análise das informações, selecionando as consideradas importantes, ou seja, as que possuíam relevância ao tema proposto e de acordo com o objetivo do estudo.

Ainda na pré-análise, de posse do *corpus*⁴⁹, com os dados qualitativos e quantitativos o próximo passo foi realizar a análise por tematização dos blocos e das

⁴⁹ O cruzamento da problemática com a fundamentação teórica e dos dados coletados. (DAHLET, p 133. 2002). DAHLET, Véronique Marie Braun. **O procedimento da pesquisa: quais as relações problemáticas, dissertação e corpus?** Revista Letras, v. 21, n 1, p.127-132, 2002

seções, se restringindo à formulação da hipótese e objetivos, possibilitando a comprovação de algumas hipóteses iniciais, como por exemplo, a utilização do aplicativo *WhatsApp* por professores, da graduação em turmas on-line, para ampliar as formas de comunicação e no processo de aprendizagem, para posteriormente realizar as entrevistas.

As falas dos participantes foram transcritas. Após essa etapa, seguiu-se o processo de tratamento dos resultados obtidos e sua análise geral. Essa análise foi executada estabelecendo uma relação entre os dados coletados e a base teórica da pesquisa. Com as entrevistas⁵⁰ realizadas, foi possível ter um olhar mais aprofundado e criterioso, assinalando os momentos e dados mais marcantes para a pesquisa.

⁵⁰ Baseadas na seleção de respostas positivas para atividades pedagógicas usando o aplicativo, sendo este o critério de escolha.

4. DISCUSSÃO DE RESULTADOS: PERSPECTIVAS DE INTERAÇÕES NO APLICATIVO COMO PARTE DO PROCESSO COMUNICATIVO E DE APRENDIZAGEM

*Alguns homens veem as coisas como são, e dizem 'Por quê? ' Eu sonho com as coisas que nunca foram e digo 'Por que não?'
(George Bernard Shaw)*

No presente capítulo, convido o leitor a acompanhar a análise de dados que integram esta pesquisa. Como já mencionado, o *corpus* é integrado pelos dados gerados pelos respondentes ao questionário seguido das entrevistas. A exposição dos dados se inicia com a apresentação de um panorama social dos docentes. Após cada dado descrito, ainda nas sessões o capítulo foi fragmentado em, cinco seções e duas subseções, entorno das seguintes temáticas: formação docente, o uso do *WhatsApp* pelos docentes com os alunos para contato social e entre os pares, a escolha (ou não) pelo *WhatsApp*, benefícios e limitações do uso do aplicativo na interação professor-aluno, o uso dos recursos do aplicativo pelos docentes e a utilização do *WhatsApp* para a realização de atividades didáticas pedagógicas.

Vale ressaltar que, por preocupações éticas, o docente é identificado de forma a garantir o seu anonimato, juntamente ao instrumento que foi utilizado para gerar tal dado. Não houve nenhuma alteração dos dados ao serem transcritos.

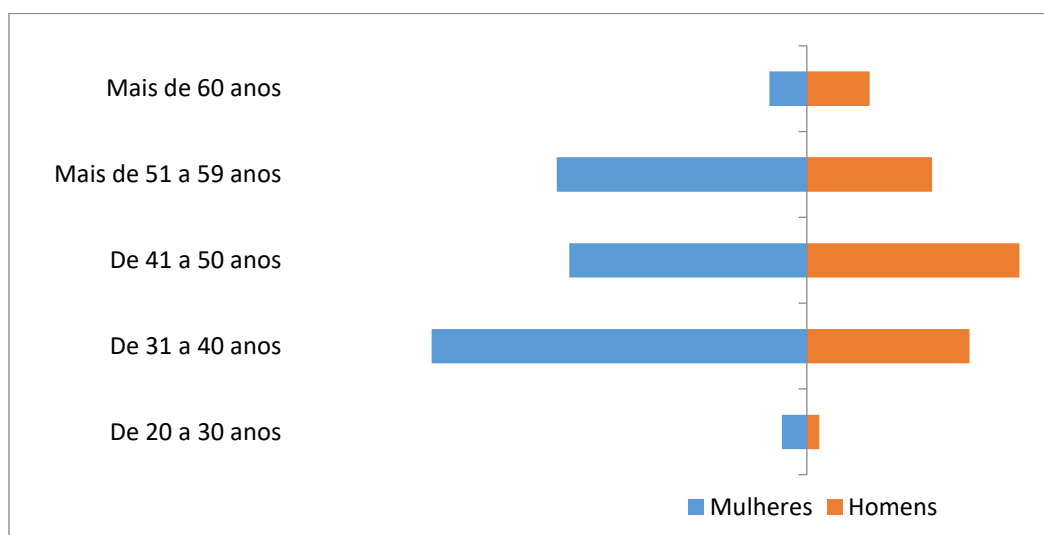
4.1 – Perfil geral dos professores participantes

Ao todo o questionário obteve 126 respostas, dentre as quais 6 não apresentavam o perfil de professores atuantes da educação superior, tendo sido descartadas suas contribuições. Portanto, foram consideradas 120 participações de professores universitários espalhados por todo o Brasil atuantes em turmas EaD, o que permitiu a construção de uma amostra aleatória intencional e não probabilística.

A primeira parte do questionário nomeada de *Bloco 1: conhecendo você* visa traçar um perfil dos professores que participaram da pesquisa. Os dados nos mostram características dos docentes no que se refere à região/localização de atuação, das questões de gênero e faixa etária, além de nível de formação inicial.

Conhecendo os respondentes ao questionário temos o perfil de setenta e quatro (61,7%) mulheres e quarenta e seis (38,3%) homens, dentre os quais a média de idade, representado visualmente no gráfico abaixo, mostra-nos que grande parte do público alvo à pesquisa se encontra na geração pertencente aos nativos digitais, conceito mencionado anteriormente por Marc Prensk. Ou seja, são indivíduos inseridos nos meios tecnológicos e digitais desde muito cedo. Como efeito, a convivência e a utilização frequente de computadores, celulares e aparelhos eletrônicos, por exemplo, impacta diretamente nas características, hábitos e na esfera profissional, o que para esta pesquisa favorece as práticas e usos de tecnologias na cibercultura.

Figura 15: Pirâmide da faixa etária

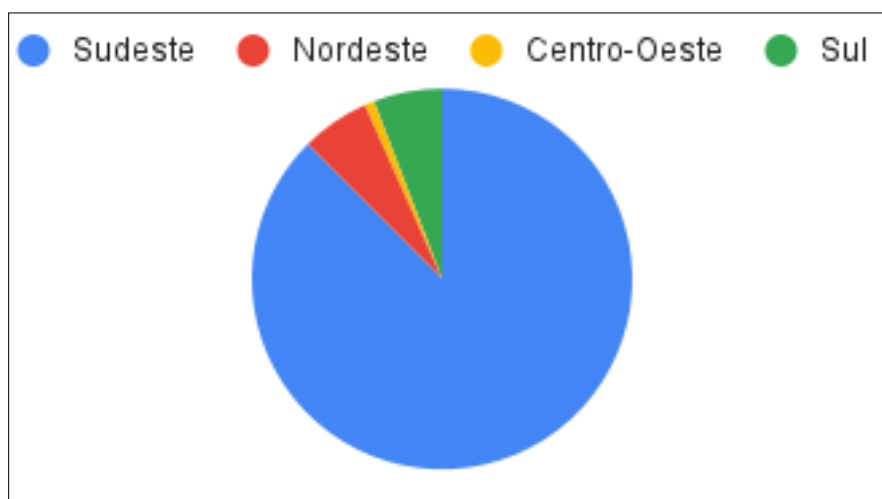


Fonte: Análise dos resultados da pesquisa, 2021.

Conforme observado no gráfico acima, a maioria dos contribuintes, cerca de 35% dos participantes, possui a faixa etária entre 31 a 40 anos. Contudo, ao observar o todo da amostra, é possível notar que cerca de 61% (74) dos indivíduos não pertencem a essa geração, cujo o desenvolvimento biológico e social se deu em contato direto à tecnologia. Nota-se aqui o fenômeno da migração digital, na qual indivíduos que não tiveram contato desde muito cedo com a tecnologia as desenvolveram habilidades para a utilização da mesma, apropriando-se para atuação profissional e/ou social.

Grande parte do público, em sua maioria feminino, marca 85%, encontrando-se na região Sudeste do país, em municípios como Rio de Janeiro, Duque de Caxias, São João de Meriti e Niterói. Aos homens, mostra 89% de sua maioria pertencentes ao Rio de Janeiro, capital. A região sudeste se mostrou em alta na pesquisa, muito por conta da rede de colaboração⁵¹ dos docentes respondentes que divulgaram a pesquisa entre os pares; outras regiões como nordeste, sul e centro-oeste também aparecem na amostra. No entanto, não participaram da pesquisa professores da região norte.

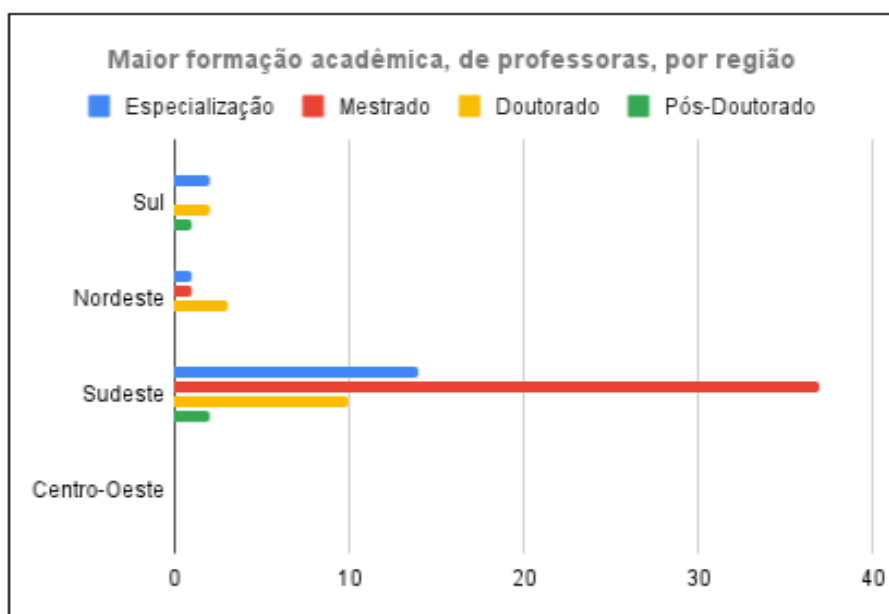
Figura 16: Distribuição dos participantes da pesquisa por região



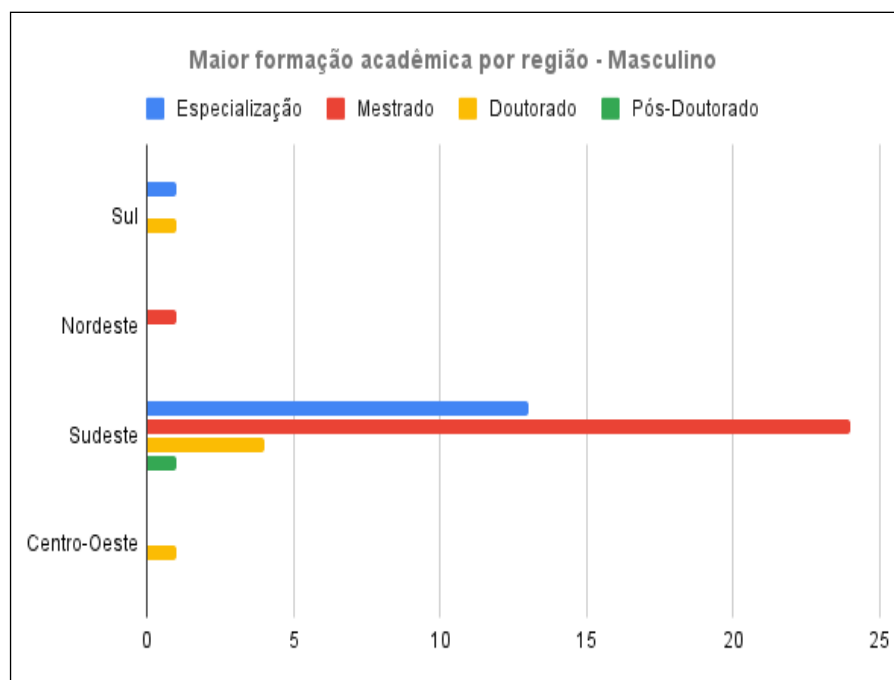
Fonte: Análise dos resultados da pesquisa, 2021.

Em relação ao perfil de formação acadêmica, ao fazer o cruzamento dos dados, entre os participantes, notam-se que as mulheres tendem a ter maior formação acadêmica do que os homens; no entanto, ambos se assemelham ao fato de que quanto maior a faixa etária maior o grau de formação. Homens e mulheres situados nas regiões metropolitanas e capitais, principalmente na região sudeste, tendem a ter maior formação, mostrando maior acesso a ela, conforme evidenciado nos gráficos a seguir.

⁵¹ Conforme mencionado no capítulo anterior, no quadro 4, a pesquisa teve uma propagação rápida e um alcance exitoso, isto porque os docentes respondentes criaram uma rede de colaboração divulgando entre os pares, motivo pelo qual a maioria do perfil se concentrou na região sudeste, próxima à pesquisadora.

Figura 17: Faixa de escolaridade das mulheres, por região

Fonte: Análise dos resultados da pesquisa, 2021.

Figura 18: Faixa de escolaridade dos homens, por região

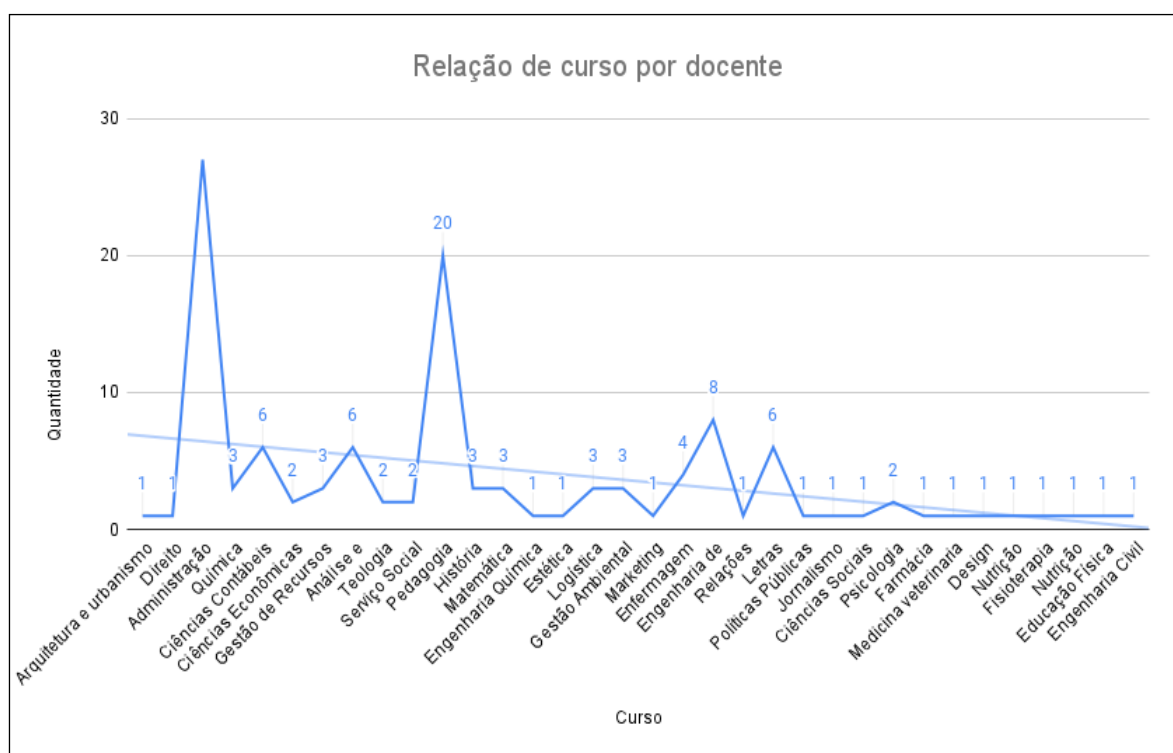
Fonte: Análise dos resultados da pesquisa, 2021.

Fatores como renda familiar e etnia não foram considerados relevantes para este estudo. Contudo, ao relacionar a área de atuação e o curso de origem que atuam, constatou-se que, 61% atuam somente em instituições de cunho privado,

18% somente no setor público e 20% nas duas esferas. Reforçando, assim, os dados demonstrados pela Associação Brasileira de Educação a Distância (Abed) 2021, de que os cursos e atuação de professores na EaD ocorrem em maior número nas instituições privadas.

Nas respostas coletadas foram citados 34 cursos de origem distintas pelos professores, o que não significa a princípio que os mesmos não possam atuar em disciplinas comuns a outros cursos. Foi observado o predomínio de professores de cursos nas áreas das Ciências Humanas, Ciências Sociais aplicadas, Engenharias e Linguística, Letras e Artes, sendo a maior parte em Engenharia, Administração, Pedagogia e Letras. Apareceram também outras áreas das ciências citadas, conforme a imagem abaixo:

Figura 19: Relação de curso por professor



Fonte: Análise dos resultados da pesquisa, 2021.

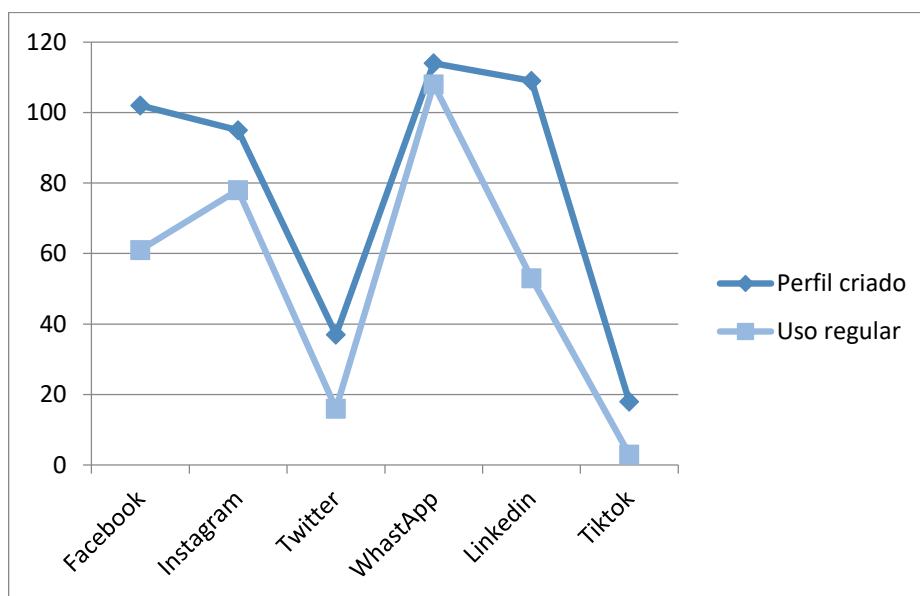
Os dados expostos acima vão de encontro à resolução da portaria federal 2.117/19, visto que são citados por professores cursos que não possuem autorização do Ministério da Educação para funcionar de maneira 100% a distância,

até o presente momento. Portanto, nesta amostra há perfis heterogêneos de educadores de graduação superior⁵². Cerca de 40% atuam predominantemente no curso presencial com algumas turmas a distância, 32,5% atuam nos cursos predominantemente a distância, porém, atuam na modalidade presencial concomitante, e 25,8% atuam somente nos cursos com a metodologia 100% a distância.

Para os docentes que atuam exclusivamente como professor-tutor, a pesquisa nos revela que nesta amostragem 45% possuem mais de 8 anos de experiência na função, tendo em média 13 anos total de magistério. Em comparação com os demais, a média sobe para mais de 20 anos. Assim, podemos observar que a maioria dos respondentes desta pesquisa, que atuam como professores-tutores, já teve atuação na modalidade presencial.

Para compreender um pouco mais sobre a relação dos docentes com a tecnologia e as redes sociais, foi questionado em quais redes sociais estes possuem perfil criado. E, de forma não surpreendente, a maioria relata que possui perfis criados em pelo menos uma conta de rede e/ou mídia social, a saber, *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, *WhatsApp* e *Linkedin*. Das mídias que aparecem em quase todas as respostas, veem-se o *Facebook* e o *app WhatsApp*. Contudo, o fato do indivíduo possuir um perfil criado não significa que o utiliza ou possui familiaridade. Pensando nisso, os professores foram questionados sobre quais redes utilizam com certa regularidade. Para tal, em comparativo ao indicador perfil criado *versus* perfil usado de forma regular, temos os seguintes dados:

⁵² O que pode ser visto como natural, por ser uma pesquisa aleatória, no que cerne as características dos cursos.

Figura 20: Comparativo de perfis criados X utilizados regularmente

Fonte: Análise dos resultados da pesquisa, 2021.

Desta maneira, é possível observar que o *WhastApp* é o artefato tecnológico que possui mais usuários com perfis criados e ativos, atingindo 95% das respostas.

Partindo desses dados, pode-se intuir o explícito interesse dos professores participantes da pesquisa pelas redes e mídias digitais, em especial o *WhastApp*. Este, no entanto, é o primeiro passo para verificar se a hipótese levantada inicialmente é verdadeira. O aplicativo pode ser utilizado de maneira pedagógica para fins educacionais nos cursos de graduação com turmas no formato EaD. Afinal de contas, para utilizá-lo é preciso tê-lo instalado e conhecê-lo.

4.1.1 Perfil de formação docente dos professores participantes

Em relação à formação dos professores que participaram da pesquisa, pude identificar que grande parte do público passou por um processo de formação acadêmica inicial no período intitulado por Moore e Kearsley de 4ª geração⁵³ da EaD, que compreende os anos de 1995 a 2005. Tal fator nos leva a crer, no entanto, que

⁵³ Conforme citado no capítulo dois, no quadro 1, tal período compreende o uso da conferência por áudio, vídeo e computador, proporcionando a interação em tempo real. Contudo, ainda sem os ambientes virtuais de aprendizagem.

o contato com plataformas interativas em companhia de artifícios como *chat* e fóruns ocorreu a algum tempo depois da formação. Tal ocorrência fica evidente ao analisarmos o tempo de formação docente.

Deste modo, o fato de que a maioria dos respondentes possuir maior tempo de atuação como docente do que tempo aproximado como professor em turmas no formato EaD, indica-nos que as experiências iniciais e primárias não foram no formato a distância, conforme ilustração a seguir:

Figura 21: Interseção de tempo de magistério (tempo total e tempo com EaD).



Fontes: Análise dos resultados da pesquisa, 2021.

Tais informações nos fazem ponderar sobre a formação deste educador e o processo de assimilação à cultura digital, as práticas docentes na educação a distância e também ao incentivo que as instituições as quais estão vinculados promovem acerca da ação do professor. Precedentemente, os respondentes foram questionados se a(s) universidade(s) na(s) qual(is) leciona(m) investe(m) em formações de professores, visando a atuação em turmas *online*, em que obtemos 80,8 % de respostas positivas, contra 19,2% de respostas negativas. Comparando as esferas públicas e privadas, concluiu-se que as instituições privadas oferecem de maneira mais enfática a formação continuada dos docentes, valendo-se do fato de que compõem maior parte das respostas, sem não se esquecer das dinâmicas diferenciadas entre as duas esferas.

Quadro 6: Respostas positivas e negativas para formação continuada

Resposta positiva			Resposta negativa		
Público	Privado	Público e Privado	Público	Privado	Público e Privado
16	62	19	6	12	5

Fontes: Análise dos resultados da pesquisa, 2021.

Tal como vimos nos *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância* (2007), na normativa nº 01/2016 e em nossas considerações, o corpo docente precisa ter uma formação adequada a sua atuação. Tratando-se de uma prática educativa, mediada pelo meio digital e tecnológico que se transforma a todo instante, ao educador cabe uma constante formação que lhe auxilie, como dito preliminarmente, não só no manuseio tecnológico, mas, sim, a transformar a prática e as escolhas de estratégias didáticas-pedagógicas.

Entre os professores que foram indagados sobre o papel dos cursos para sua atuação e formação – todos que responderam participar ativamente – ocorreu unanimidade ao relatar aspectos positivos para suas práticas, conforme as narrativas abaixo:

Ampliou meu conhecimento e habilidade para atuar em fóruns e me comunicar melhor na EAD. (Docente A, questionário)

Foi fundamental, pois não basta dominar a tecnologia, é importante manter toda interação entre o conteúdo, o ambiente virtual e o aluno. (Docente B, questionário)

Fundamentais, ampliou a percepção acerca do trabalho docente na educação a distância, suas particularidades e, especialmente, entender o aluno do outro lado da telinha. (Docente C, questionário)

Me ajudaram muito, sobretudo, com as metodologias ativas e as ferramentas digitais. Eu também já criei uma disciplina no EAD, então, aumentei muito o meu conhecimento sobre o uso de ferramentas digitais. (Docente D, questionário)

Muito além da aprendizagem voltada para o alcance de saberes tecnológicos, fica evidente que os docentes compreendem a importância da aquisição do conhecimento macro, propenso para a interação, mediação e as metodologias que

podem ser utilizadas no ambiente virtual. Conforme pontuam as professoras B e C, o docente precisa estar minimamente preparado para conhecer o contexto em que os alunos estão inseridos, fazendo com que estes interajam com qualidade em prol da aprendizagem significativa.

Além da atuação docente, outros aspectos positivos também foram apontados, como o *networking*⁵⁴ e a criação de vínculo entre os professores cursistas. Entretanto, do percentual das instituições que oferecem os cursos, cerca de 3% dos professores respondentes relataram que não costumam participar da modalidade EaD por motivos diversos – oferta em horários inapropriados, conteúdos ruins, repetição de conceitos e temáticas: ponderações relevantes que precisam ser analisadas pelas instituições sediadoras, para o aprimoramento e aumento de público, que se faz alvo e desempenho do docente.

Os dados nos apontam um fator interessante. Muitos dos professores que participaram dos cursos de suas instituições também buscaram formação por conta própria – pós-graduação *lato* e *stricto sensu*, além de cursos de extensão e aprimoramento –, demonstrando motivação, engajamento e necessidade do mercado, ao levar em consideração as especificidades de cada região, curso e público-alvo.

Ao analisarmos as respostas dos participantes da pesquisa, identificou-se quase 20% de perfis não vinculados às instituições em que se encontram políticas de formação continuada. Isto se torna preocupante em relação à formação para a atuação em disciplinas no formato EaD, visto que a ação docente impacta de maneira intensa no processo de aprendizagem significativa e para o sucesso do aluno. Faz-se importante salientar que o perfil característico dos alunos pertence àqueles que vão adentrar o mercado de trabalho ou já estão inseridos nele, ou seja, o educador se encontra no processo de formação do indivíduo não só para exercer uma profissão, mas também abrangendo os aspectos sociais e emotivos.

Pensando no ambiente educacional e na relação com a cultura digital, os professores que atuam com turmas em formato *online* possuem mais chances de estarem habituados com as tecnologias digitais e comunicacionais. Tendo isto em

⁵⁴ Network é um termo que vem do inglês (“net” é rede e “work” é trabalho) e significa rede de relacionamentos ou rede de contatos.

mente, algumas perguntas foram realizadas a este público, com o objetivo de entender o quanto este se encontra vinculado às mídias, artefatos e domínio digital.

4.2 O uso do *WhatsApp* pelos docentes: com os alunos e entre pares

Antes de aprofundarmos sobre as análises do uso do aplicativo *WhatsApp* para fins de aprendizagem, faz-se importante refletirmos sobre o papel do ator social envolvido neste estudo: o professor. Dentro da perspectiva da ação educativa e o papel exercido pelo professor – dentro dos ambientes virtuais (AVAS) conforme apontado previamente por Donath (1995) – há uma convenção social. Aliás, um ator social, usuário, pode ter vários papéis sociais, pois o ele pode variar de acordo com o ambiente digital em que o indivíduo habite.

Em relação ao uso do *WhatsApp*, conforme apontado por Lopes (2018) previamente neste estudo, o aplicativo favorito dos brasileiros pode sim ser utilizado para fins educacionais e tal fator é validado pelo público da pesquisa. Ao serem questionados se acreditam que a participação em grupos (oficiais da instituição ou não) com outros professores contribuem para a prática pedagógica, cerca de 60% afirmaram que a utilização do(s) grupo(s) com colegas e/ou gestores contribui totalmente para a prática docente, adicionando aos 35% que consideraram que esta contribuição ocorre de forma parcial. Para tal, alguns professores relataram que a(s) participação(ões) no(s) grupo(s) os fazem pensar e reavaliar suas práticas, crescendo e evoluindo como profissional.

Sabemos que a troca entre os pares não está restrita somente aos discentes, está também atrelada à práxis docente. A troca enriquece as aulas, traz mais informações, ideias. Enfim, são sempre bem-vin-das. (Docente A, questionário)

A interação com os colegas me ajuda muito porque me permite conhecer novas ferramentas de ensino. (Docente B, questionário.)

Facilita devido a troca de experiências. Às vezes determinado professor tem domínio sobre algum tema e compartilha com os colegas, o que melhora a dinâmica do trabalho EaD. (Docente C, questionário)

Os grupos tornaram-se um espaço de socialização, no qual os professores podem compartilhar boas práticas, apresentar temas que consideram importantes etc. É uma nova arena, agora virtual. (Docente D, questionário)

Uma das contribuições é através da troca de experiências entre seus

pares, às vezes o comentário de um colega sobre algo que fez traz oportunidade de aprendizagem aos outros. (Docente E, questionário)

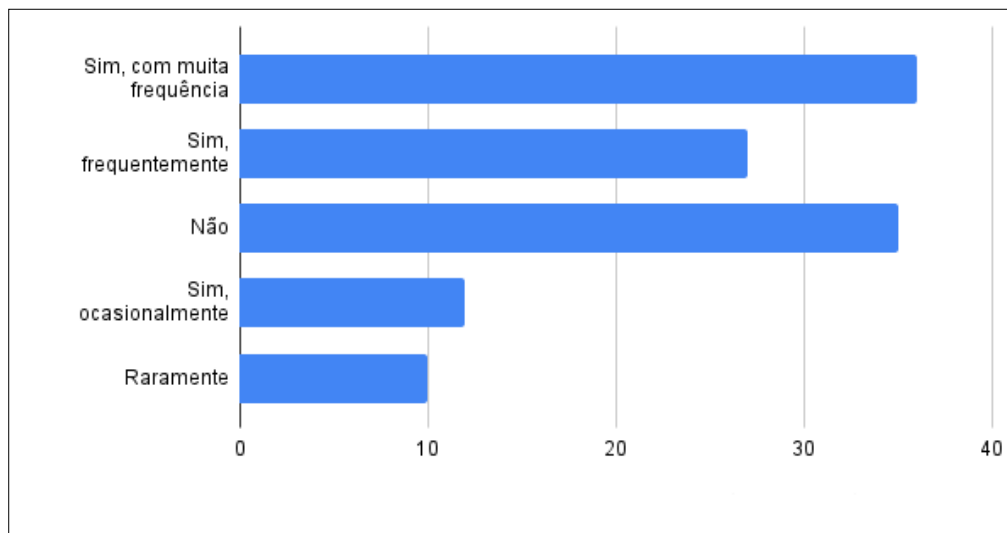
Todo processo de troca e de cooperação são importantes para o processo de aprendizagem e inovação. É com ele que conseguimos às vezes sair da nossa zona de conforto, e enxergar outras possibilidades. (Docente F, questionário)

Os grupos do aplicativo *WhatsApp* em que participam com os colegas juntamente da troca entre os pares, conforme os relatos dos docentes A, B, C, D, E, F, enriquecem suas práticas, os auxiliam na troca conhecimentos, ideias e experiências; levando-nos a refletir, retornando aos pensamentos de Paulo Freire, quando evidencia a importância do professor ressignificar constantemente sua prática. Ainda, há o espaço de aprendizagem, pois quando o educador reflete sobre sua ação e troca com os pares, este consegue realizar uma autoavaliação, pensando assim em melhores práticas, metodologias e fazer docente, unindo também o saber teórico e a ação educativa.

Outros fatores apontados foram as comunicações de eventos, orientações institucionais, trocas de experiências em relação a problemas e soluções, materiais, apoio emocional e até *feedbacks* que auxiliam o docente na ação educativa. Ainda de acordo com os participantes, cerca de 55% participam de pelo menos 3 grupos ou mais, contra 7% que não aderiram a essa prática. Dentre os professores avessos ao *WhatsApp*, fatores como perda de foco, mensagens sem utilidade e a utilização de uma ferramenta pessoal para o uso organizacional estão entre os mais citados como justificativa para o não uso.

Em relação à utilização do aplicativo para comunicação e interação com os alunos, nota-se certa queda na quantidade de respostas positivas, entretanto, a frequência para os que utilizam demonstra uma assiduidade acentuada, conforme aponta o gráfico a seguir:

Figura 22: A frequência de utilização do aplicativo para interação com os alunos



Fonte: Análise dos resultados da pesquisa, 2021.

Quando indagados sobre a anuência das instituições a qual estão vinculados e se estas possuem regras ou normas explícitas de uso ou restrição, surpreendentemente, mais de 65% responderam que não possuem orientação ou regras para utilização. Desta forma, concluímos que muitos professores, apesar de não serem orientados, fazem mesmo assim o uso do aplicativo. Esta conclusão causa certa preocupação, visto que, se não há diretrizes para o uso, como realizar acompanhamento e gerenciamento da utilização?

Abre-se um parêntese aqui, pois como observado anteriormente, o ambiente de aprendizagem (AVA) possui mecanismos de gerenciamento de informações, emissão de dados, coordenação e administração, permitindo ao usuário obter elementos que o auxiliem na tomada de decisão, como a faixa de acesso de alunos, registro de notas, envio de tarefas, etc.

4.3 A escolha (ou não) pelo *WhatsApp*: entre as abas do ambiente virtual de aprendizagem (AVA)

Aos docentes que responderam positivamente para a interação, via aplicativo *WhatsApp*, com os alunos foi solicitado que descrevessem como se daria esta comunicação. A partir desses dados, foi observado que a grande maioria de troca de informações e comunicação entre professores e alunos tem por finalidade o gerenciamento do curso no que tange ao estabelecimento de datas e prazos, esclarecimento de dúvidas e troca de materiais, conforme relatos a seguir. Contudo, fatores como divulgação de vagas de trabalho, comunicação de eventos e criação de vínculos também foram citados nas respostas.

Conversamos sobre prazos, textos, e ocasionais dúvidas. Estas podem ser no grupo, ou em uma conversa privada caso o aluno se sinta constrangido de perguntar em público. (Docente A, questionário)

(...) comunicamos datas, avisos, orientações, tiramos dúvidas, além de compartilhar materiais complementares. (Docente B, questionário)

Avisos, tirar dúvidas, lembretes, networking, orientação tcc, etc. (Docente C, questionário)

Dar recados e tirar dúvidas sobre exercícios. (Docente E, questionário)

Para esclarecer dúvidas, para avisos para o grupo, microlearning com pequenas pílulas sobre o material para aula e alguns questionamentos aos alunos. (Docente F, questionário)

Não foi possível observar, no entanto, se as interações ocorrem em sua maioria de maneira individual ou em grupos, entretanto, em algumas declarações dos professores pode-se notar que as comunicações só ocorrem de forma privada quando os alunos se sentem constrangidos de perguntar algo no grupo. Neste primeiro momento, também não foi possível constatar se as interações de caráter social ocorrem entre os alunos no grupo, entre os pares.

Entretanto, ao realizar um quadro comparativo de respostas positivas dos docentes para o uso do *WhatsApp* entre os pares e para com os alunos, algumas indagações e reflexões perpassam pela análise. Se não há de fato regras ou proibições, em sua grande maioria para o uso dos respondentes, por que ocorre uma queda na estatística do uso? E, se a docência ocorre através de um ambiente virtual de aprendizagem (AVA), por que muitos deles utilizam o *WhatsApp* como recurso?

Quadro 7: Comparativo entre a utilização do *WhastApp* por professores entre os pares versus utilização com os alunos

Quadro comparativo entre a utilização do <i>WhastApp</i> por professores entre os pares <i>versus</i> utilização com os alunos.	
(%) de utilização entre os pares	(%) de utilização com os alunos
95%	62,5%

Fonte: Análise dos resultados da pesquisa, 2021.

Para elucidar estes questionamentos, em primeiro lugar é preciso lembrar que o ambiente virtual de aprendizagem (AVA) é um artefato tecnológico que foi idealizado e projetado para fins educacionais, sendo utilizado atualmente por todos dos cursos e turmas da modalidade EaD e/ou *online*. Ao contrário, o aplicativo acaba sendo apropriado para outras finalidades. Aos professores foi solicitado que contassem sobre suas práticas de utilização do *app* com os alunos, justificando, portanto, o uso ou não uso. Desta forma, em sua grande maioria, para os docentes que não utilizam, foi citada a falta de netiqueta como um fator predominante, conforme salientam os docente H, I e J:

Não utilizo mais. Já usei muito. Mas como os alunos não têm, normalmente, boas práticas na utilização do App... Resolvi extinguir para esse fim. (Docente H, questionário)

(...)falta de bom senso e envio de mensagem em qualquer dia e horário. (Docente I, questionário)

(...)não há restrição de dia e horário para envio de mensagens. (Docente J, questionário).

A falta de regras de utilização ou até de um bom senso por parte dos alunos é um fator que acaba por afastar o docente da utilização do aplicativo. Mesmo não sendo específico para a ação educativa, faz-se importante refletir sobre o assunto e propor aos estudantes um guia de boa convivência, evitando assim mal entendidos e descontentamentos.

Ainda sobre fatores para a não utilização do aplicativo, os docentes também apontaram a perda de foco, o não limite entre a vida pessoal e profissional, além das

informações que saem do contexto das disciplinas. Todavia trataremos mais especificamente desses aspectos mais à frente.

A princípio gostaria de esclarecer e refletir sobre a segunda indagação acima: Por que mesmo tendo um ambiente virtual de aprendizagem (AVA) o docente considerou necessária a interação pelo aplicativo? Em diversas respostas este fator nos chama a atenção e sem dúvida requer uma análise mais detalhada, conforme relatado pelos docentes abaixo:

É uma ferramenta que todos possuem acesso, normalmente, o pacote de dados está incluso no seu plano pré ou pós-pago, promovendo um maior engajamento. (Docente A, questionário)

Pois, infelizmente, muitos alunos ainda não sabem utilizar o AVA corretamente, maior agilidade na comunicação. (Docente B, questionário)

Nos poucos casos que usei (orientação de grupos), foi pelo motivo de que tínhamos que nos reunir e fazer correções e nem todos os alunos possuem tanta habilidade com o AVA quanto têm para se comunicarem pelo whatsapp. Um exemplo disso é que a maioria compartilhava arquivos pelo aplicativo whatsapp ao invés de utilizar ferramentas mais adequadas, como Google Drive ou OneDrive. (Docente C, questionário)

Porque no contexto onde leciono os alunos têm baixa qualidade de internet e não conseguem acessar o ambiente online, além disso, pouca apropriação tecnológica para mexer no ambiente virtual. (Docente D, questionário)

As narrativas dos docentes A, B, C e D fortalecem a perspectiva de Levy (1999) a qual vimos anteriormente, sobre o abismo social entre os indivíduos, criando um muro: de um lado os que possuem fácil acesso e tempo de uso as tecnologias digitais, e, do outro, os que possuem essas condições suprimidas. Tal fato evidencia o abismo social em dois aspectos: os indivíduos que convivem com a tecnologia e não sabem como utilizá-la de maneira correta e os indivíduos cuja realidade digital não condiz com a necessária para o processo educativo. Em ambos os casos, o *WhastApp* tem auxiliado o educador.

4.4 Benefícios e Limitações do *WhastApp* na interação professor-aluno

Em relação aos benefícios e limitações, ainda no questionário, foi indagado de maneira aberta aos docentes quais seriam as vantagens e desvantagens, na opinião deles, para a utilização do aplicativo na relação professor-aluno. Neste quesito, as informações contidas no quadro 8 consolidam as respostas.

Quadro 8: Vantagens e desvantagens na utilização do app na relação professor-aluno.

Vantagem	Quantidade de vezes que foi citado	Desvantagem	Quantidade de vezes que foi citado
Facilidade	20	Perda de privacidade	17
Comunicação rápida	29	Dificuldades em estabelecer limites (horários e regras)	45
Criação de vínculo entre professor e aluno	11	Fazer com que o aluno utilize menos o AVA	5

Fonte: Análise dos resultados da pesquisa, 2021.

Analisando os resultados, é possível observar que o mais incômodo para os docentes é sem dúvida a falta de limites e o bom senso no que cerne ao uso e envio de mensagens aos professores pelos alunos que realizam o contato em horários considerados impróprios, conforme relatos a seguir:

aluno não tem limite, quer se comunicar a qualquer hora sem respeitar os períodos do professor. (Docente G, questionário)

A desvantagem é o comprometimento do descanso do professor, porque às vezes buscam respostas em horários diferentes e até mesmo no fim de semana. (Docente I, questionário)

Alguns alunos, se deixar, vivem no seu WhatsApp. E eles não têm hora para acesso. (Docente F, questionário)

Como vantagens são apontadas a rapidez e a facilidade na comunicação. Em contrapartida, outros participantes completam ao dizer que, há, sim, uma facilidade e rapidez na comunicação, entretanto, essa facilidade tem suas consequências:

Os alunos não vão atrás da resposta de dúvidas pelo estudo, perguntam direto no WhatsApp. Acho prejudicial o uso para o ensino. (Docente I, questionário)

A desvantagem é a falta de privacidade e a confundir o tutor como um robô, disposto a atender 24 horas no dia. (Docente B, questionário)

Tais dados unidos às narrativas dos professores elevam as perspectivas trazidas no capítulo 2, em especial a sensação da hipervigilância e urgência de resposta – emoções que não se separam do indivíduo mesmo se utilizar o aplicativo para fins educacionais. Além disso, fomenta o cenário típico da cultura digital sobre o imediatismo e o aspecto tão emblemático da web 3.0: a superconectividade, atrelada ao conceito de cidadão ciborgue já apreciado e difundido por Lemos (2004). Ou seja, o usuário está acostumado com informação rápida, na palma das mãos. Esta evolução informacional pode causar certa desatenção motivacional de exploração no discente, sendo mais acessível, por exemplo, questionar ao professor ao invés de investir algum tempo pesquisando.

Os limites e desvantagens mais citados e apontados pelos docentes são de fato complicadores e que podem impedir o uso do *app* para fins educacionais pelos professores, no que tange o processo de interação professor-aluno. Nota-se, contudo, que são fatores que podem ser diluídos com a criação de políticas e orientações de uso, com regras e normas específicas, tal qual ocorre com a netiqueta e seu conjunto de boas práticas e maneiras de comportamento na internet.

O fato acima nos recapitula o conceito de Donath (1995) sobre a convenção social, corroborando com a reflexão sobre o papel do ator social, difundido por Recuero (2009), ao refletirmos que o professor é o mesmo indivíduo, manipulador de dois artefatos para o mesmo fim: ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e *WhastApp*. Observa-se, no entanto, que os docentes não exercem o mesmo papel, visto que para alguns a utilização é extremamente voltada para fins profissionais, contudo, o aplicativo acaba abrangendo também seu meio pessoal/social.

É significativo acentuar que esta pesquisa não parte de uma visão holística da utilização do *WhastApp*, tendo em vista que professores e suas práticas com o aplicativo são analisadas. Por exemplo, ao dizer para o aluno que, usando o aplicativo, não é gasto seu pacote de dados, fazendo com que esta seja uma interpretação e visão dele do processo.

4.4.1 O uso dos recursos do aplicativo na interação professor-aluno

Conforme mencionado no capítulo 2 e visivelmente comprovado quadro 2 do mesmo capítulo, o aplicativo de mensagens *WhastApp* busca realizar constantes atualizações para melhor atender seus usuários. Em média, o mensageiro realiza, pelo menos, uma nova atualização, por ano.

É perceptível com base nas respostas dos professores respondentes a pesquisa que há a utilização do aplicativo para a interação, seja entre os pares, com os alunos de forma privada ou em grupos para contato social e para atividades pedagógicas, que veremos mais a frente. Contudo, pode-se observar que em ambos os instrumentos de coleta de dados não ocorreu quase nenhuma menção aos recursos do aplicativo utilizados, por eles, professores, no processo comunicativo e de aprendizagem.

Neste quesito, as informações contidas no quadro 9, com base nos recursos citados ou não pelos docentes, nos sugere dois cenários: ou os professores não conhecem os recursos e as possibilidades que o aplicativo possa oferecer ou as conhecem e mesmo assim optam por não utilizar e/ou não sabem utilizar.

Quadro 9: Recursos do aplicativo utilizados pelos professores

Recurso	Mencionado
Favoritar mensagem	Não
Organização das mídias na estrutura de conteúdo (mídia, docs, links)	Não
Responder diretamente a uma mensagem específica	Sim
Troca de arquivos (de até 10 MB)	Sim
Troca de mensagens não só por letras, números, <i>emojis</i> , áudio e vídeo, mas também por adesivos (figurinhas).	Sim
WhatsApp Web	Sim

Fonte: Análise dos resultados da pesquisa, 2021-2022.

Vale ressaltar que em ambos os cenários mencionados acima, os recursos não citados podem facilitar a prática docente. O mecanismo de favoritar⁵⁵ uma mensagem pode auxiliar no resgate de algum conteúdo ou informação de maneira mais rápida e assertiva. Outro recurso interessante, em relação à estruturação das mídias, é a separação que o aplicativo realiza em três categorias: mídias, *links* e *docs*, sejam em uma conversa privada ou em grupo. Esta permite uma organização dos conteúdos trocados de maneira mais estrutural o que pode auxiliar o educador, por exemplo, no pensamento de estratégias pedagógicas.

Ao abordarem as funcionalidades de responder diretamente a uma mensagem específica e do uso do *WhatsApp Web*, conforme os relatos a seguir, os docentes demonstram que apesar de possuir uma estrutura completamente interativa, com pouca organização e estrutura, o *WhatsApp* tem auxiliado e gerenciado em alguns aspectos a prática docente.

Muitos alunos as vezes falam “aí professora não entendi aquele conteúdo da aula”, aí você pode pesquisar e indicar alguma coisa, alguma ferramenta, algum livro, aí a gente vai na internet, pesquisa algo e fala assim: dá uma lida nesse artigo, dá uma lida nesse livro e passa um áudio explicando. (Docente E, entrevista)

(...)no computador o WhatsApp já fica aberto direto(...) eu to trabalhando, to dando aula, to preparando material, o WhatsApp tá aberto [WhatsApp Web⁵⁶]. Eu to ali monitorando(...).(Docente B, entrevista)

No grupo percebo que eles interagem bastante entre eles e quando precisam de alguma informação específica que só eu possa fornecer eles marcam o @, aí eu sei que preciso intervir. (Docente A, entrevista)

É notório, portanto, que alguns recursos são utilizados pelos docentes e outros não. Contudo, seja por qual motivo utilizem o mensageiro, ainda assim o utilizam a favor de suas práticas.

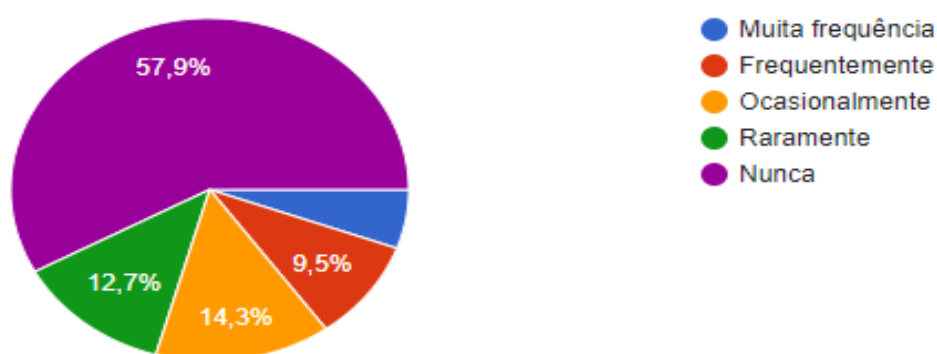
⁵⁵ É possível sinalizar as conversas mais importantes e encontrá-las com facilidade depois.

⁵⁶ Esclarecimento do termo por parte da autora.

4.5 O uso do *WhastApp* em atividades didático-pedagógicas

Quando questionados se já realizaram alguma atividade didático-pedagógica envolvendo o *WhastApp*⁵⁷, cerca de 58% responderam que nunca realizaram tal ação, conforme gráfico a seguir.

Figura 23: Realização de atividades pedagógicas envolvendo o app *WhastApp*

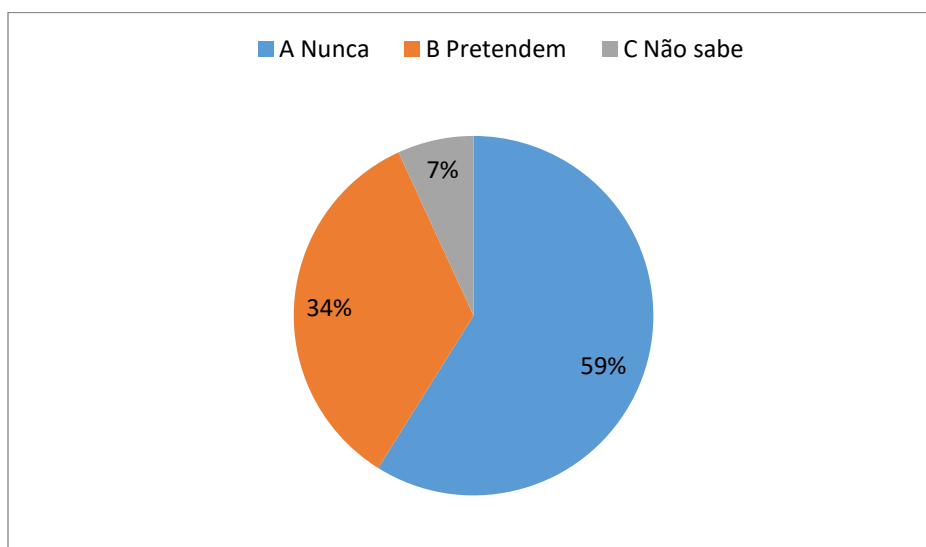


Fonte: Análise dos resultados da pesquisa, 2021.

Contudo, dentro desse perfil, dos que nunca utilizaram o aplicativo para atividades pedagógicas, cerca de 60%, permaneceram na posição negativa, relatando que não pretendem utilizar o aplicativo para tal ação, contra 34% dos que pretendem investir em sua utilização, enquanto apenas 7% demonstraram certo grau de incerteza, conforme nos mostram os dados abaixo:

⁵⁷É sempre bom lembrar de que esta prática requer do educador o processo de planejamento, gerenciamento, mediação e avaliação.

Figura 24: Grau de interesse na realização de atividades pedagógicas envolvendo o app *WhastApp*



Fonte: Análise dos resultados da pesquisa, 2021.

O fluxo de respostas anteriores, em sua grande maioria, verberaram como positivas, para utilização do aplicativo entre os pares, contudo, nesta etapa as respostas positivas foram demasiadamente atenuadas, mas ainda assim existentes. Cerca de 14% dos docentes responderam que utilizam o aplicativo com os alunos de maneira frequente. E é justamente para entendermos melhor esse processo e o desenvolvimento destas atividades que foi convidado para entrevista um grupo de cinco professores, possibilitando o mergulho de maneira mais profunda em suas práticas e compartilhamento dos seus saberes na utilização do aplicativo.

Ao serem questionados sobre possíveis atividades e ações didáticas envolvendo o uso do *WhatsApp*, a maioria dos entrevistados citou em suas narrativas a prática de criação de grupos, conforme relato a seguir:

No diálogo constate entre professor e estudante. É claro que precisa ver a disponibilidade do professor nessa utilização, mas os grupos de turmas é uma boa estratégia para o docente frente aos desafios trazidos com os nativos digitais. Vale lembrar que o uso do app se faz de uma intenção pedagógica para que possa de fato agregar valores a sua utilização diante da turma. (Docente A, entrevista).

Quando forma os grupos no WhastApp eles falam mais por lá. (...)Eles interagem mais pelo grupo, na Blackboard eu preciso pedir para colocar lá no fórum de contribuição da turma. (Docente B, entrevista)

Eu crio grupos por grupos de turmas, tenho poucas turmas na EaD então consigo fazer isso... Aí eu tenho vários grupos de uma mesma turma e consigo auxiliá-los melhor. (Docente F, entrevista)

Mediante as narrativas, fica evidente que uma das práticas pedagógicas ocorre na formação de grupos no aplicativo, tornando-se uma estratégia que permite a extensão da sala de aula para discussão de temas e troca de conteúdos. Dois dos professores entrevistados citaram, inclusive, a criação de grupos para orientação de TCC⁵⁸ (Trabalho de conclusão de curso), relatando que a iniciativa nasceu para facilitar a comunicação em relação à marcação de reuniões e divulgação de materiais. E, assim como ocorre troca de conhecimentos e aprendizagem em pares nos grupos docentes, neste caso há também troca de ideias, informações e experiências entre os alunos. A utilização de grupos permite ao educador, não somente uma comunicação mais rápida, segundo a docente D, mas também um *feedback* mais efetivo.

Acho que estar acessível sem tantas burocracias faz com que o ensino fique mais dinâmico, os feedbacks mais precisos e maior possibilidade de cessar dúvidas. (Docente D, entrevista)

Uma vez que há facilidade no acesso e rapidez nas respostas, um *feedback* no aplicativo tende a ser mais significativo, visto que ele pode ocorrer quase de maneira síncrona e imediata à dúvida e/ou pensamento do aluno, facilitando o processo de aprendizagem.

Contudo, apesar de a maioria dos docentes utilizarem a estratégia de criação de grupos, uma docente em especial, na contramão dos demais, ressalta que não gosta de realizar as atividades em grupos, pois na EaD são muitas turmas com muitos assuntos e certamente ela teria problemas com perda de informações; por isso criou a tática de eleger um representante da turma ou grupo, quando o trabalho é feito em pares, e este representante se comunica e interage com ela pelo aplicativo, o que o faz responsável por ser o multiplicador de informações e aprendizagens para os demais alunos.

⁵⁸Eu mesma passei por uma situação semelhante na trajetória do Curso de Mestrado em Humanidades, Culturas e Artes. Certa vez, por conta de problemas de conectividade precisei realizar a aula de orientação de Dissertação via aplicativo de *WhastApp* com o orientador, mesmo não tendo sido intencional, a princípio, pois ocorreu em virtudes de problemas técnicos, a ferramenta foi apropriada para funcionalidade educacional.

Em seu relato, informa ainda que esta prática ocorreu no planejamento e execução de um evento institucional com a turma e que o aplicativo foi a ferramenta de trabalho. Os grupos de alunos desenvolveram um projeto, dividido em três etapas, tendo todo o planejamento e comunicação pelo aplicativo, conforme relatado a seguir:

Eu sempre oriento os alunos a criarem grupos e peço para que uma pessoa do grupo fale comigo(...), porque EaD como são muitos alunos e eu não conseguiria dar conta. (...) Então tem uma pessoa que fica responsável lá do grupo para poder entrar em contato comigo e aí eu mando as orientações e essa pessoa repassa para o grupo. (...) Porque senão cada um vai falando e a gente não consegue organizar as ideias, a gente se perde.

Ao final do projeto todos os grupos de alunos entregaram o resultado final que era o lançamento de um serviço, alcançando o objetivo da disciplina. O aplicativo foi a porta de entrada da atividade. (Docente E, entrevista)

Fez-se importante, relembrar alguns aspectos destacados na seção 4.5, como as dificuldades em relação ao horário e falta de netiqueta por parte dos alunos. Mediante tal fato, por exemplo, foi questionado aos entrevistados se estes estabeleceram regras para utilização do aplicativo. A maioria dos respondentes relatou sobre a criação de uma política de uso com os estudantes, conforme evidenciado a seguir:

Pontuo para eles que caso eles enviem mensagem fora do horário comercial eu possivelmente responderei no próximo dia útil, geralmente eles respeitam as regras. E estabeleci para o bem da minha saúde mental. (Docente C, entrevista)

Só respondo de segunda a sexta em horário comercial, e isso eu falo desde o início. (Docente A, entrevista)

As regras são necessárias, na verdade, chamo-as de orientação para o bom uso da ferramenta. No geral, eles respeitam sim. Existe sempre um ou dois que fogem a regra, mas retomo com as orientações e eles acabam lembrando das regras. (Docente E, entrevista)

Desta forma, como já especulávamos anteriormente, a criação de um guia de orientação pode diminuir essa adversidade em relação ao uso do *app* com os alunos. O próprio aplicativo possui a funcionalidade de somente administradores de um grupo conseguir enviar mensagens e editar informações, se assim acatado, a

partir de tal horário nenhum participante conseguiria exercer nenhuma atividade no grupo.

Outro fator importante, já indagado, e mais uma vez abordado nas entrevistas, foi o tempo de uso do aplicativo pelo docente. Este questionamento é pertinente para compreender se o fato do educador utilizar o aplicativo para fins educacionais com os alunos efetivamente prolonga o seu tempo de uso e prejudica sua rotina. Para tal, baseado nas respostas do tempo de uso dos docentes entrevistados, para melhor entendimento foi gerada uma tabela (10):

Quadro 10: Tempo aproximado de uso do *app WhatsApp* pelo docente

ENTREVISTADO	TEMPO DE USO (Aproximadamente)
Docente A	10h
Docente B	16h
Docente C	9h
Docente D	11h
Docente E	18h

Fonte: Análise dos resultados da pesquisa, 2022.

Ao analisar o tempo de uso do aplicativo por cada docente em seu dia a dia, tem-se a constância de que a média perpassa o horário comercial. Ocorrência que pode causar certa perplexidade. Porém, nas conversas pude observar que a maioria possui uma clara consciência de que o aplicativo está regularmente em sua vida, não só para trabalho, mas para a construção de redes de amigos, familiares, compras, e que a relação e troca com os alunos não é o fator preponderante de uso do *app*.

Trabalho pelo WhatsApp, me relaciono pelo WhatsApp e falo com minha família e amigos pelo WhatsApp. Já faz parte do meu dia. (...) Não é só os alunos, não. (Docente C, entrevista)

Uso o WhatsApp frequentemente, estou sempre online e vejo como uma ferramenta singular, principalmente no que tange a uma comunicação rápida. (Docente D, entrevista)

Vivo conectada, porém não refém. Consigo manter uma relação tranquila com essa conectividade, pois minha dinâmica de vida hoje é quase 100% digital, desde relação com banco a compras de roupas, por exemplo. E se eu pensar na Educação essa % se mantém. Dessa forma, confesso não

conseguir listar desvantagens, principalmente pelo fato de fazer um uso consciente e agregador. (Docente E, entrevista)

Mediante a narrativa dos entrevistados, podemos compreender que o fato de utilizar o aplicativo para fins interacionais e pedagógicos não é um fator que influencia de maneira tão incisiva o tempo de conectividade, visto que o uso se dá em outras circunstâncias sociais e até mesmo de trabalho (sem a contagem da interação professor-aluno). Entretanto, não é possível afirmar de maneira categórica que este tempo de uso venha causar prejuízos futuros a outros grupos de docentes.

Ao longo da construção deste trabalho, nestes registros gerados pela pesquisa e nas conversas com os entrevistados, é notório que, muitos docentes que utilizam o aplicativo para fins educacionais – apesar de perceberem limitações –, não vislumbram parar de utilizar o *app* no processo de interação-professor aluno, pelo contrário, pois o compreendem como mais uma nova ferramenta de auxílio ao processo de ensino-aprendizagem. Para tal, encerro este trabalho com a narrativa de uma docente ao expressar sua prática educativa com o aplicativo:

*Eu vejo hoje como o principal aliado na educação. (...)por experiência, às vezes a gente está falando ali com o aluno, ele tem dúvidas e às vezes ele não tem coragem de perguntar(...) às vezes fica tímido (...)e isso não acontece no WhatsApp, então assim, quando ele tem seu número, ele precisa de ajuda, o WhatsApp funciona como uma **ponte**⁵⁹ para um amigo professor(...) o WhatsApp, ele veio aproximar essa relação e fazer com que ela não fique tão distante. (Docente B)*

Muito além dos conhecimentos e saberes imprescindíveis na formação de um profissional no ensino superior, o processo de interação na ferramenta pode ocorrer de maneira similar a qualquer outro quanto ao aspecto educativo, desde que ambos, docente e aluno, estejam aptos, preparados e dispostos a tal. O aplicativo *WhatsApp* é apenas o artefato ou mais um pelo qual o processo se findará.

Analisando os resultados discutidos acima, de acordo com a questão central estabelecida para este estudo, é possível afirmar que o aplicativo de mensagens é sim uma ferramenta com potencial didático-pedagógico no ensino superior na modalidade a distância.

⁵⁹ Grifo da autora.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Até aqui eu cheguei!
(José Saramago)

Em tempos de avanços tecnológicos e novas formas de aquisição de cultura, informação e comunicação ganham progressivamente mais espaço na sociedade. Cada vez mais rápidas, as informações percorrem o mundo em milésimos de segundos, atingindo todas as faixas etárias e sociais sem distinção. Sem dúvidas, novos hábitos são criados e novas formas de agir, falar e se comunicar.

A todo tempo somos alvejados por uma infinidade de tecnologias que passam a coabitar nossa vida, revolucionando nosso dia a dia. Atualmente, na era digital, estamos todos rodeados por artefatos tecnológicos e conectados quase 24 horas por dia. Em praças, sinais de trânsito, na ciência, saúde e economia, por exemplo, a tecnologia tem provocado mudanças em nossos comportamentos.

Vale ressaltar que nem sempre foi assim, porém o surgimento das tecnologias por si só não podem ser responsabilizadas pelas transformações, pois a maneira como nós, sociedade, lidamos com elas, é que vai delinear toda a mudança comportamental.

No mundo atual, os alunos já nascem inseridos no mundo tecnológico e se adaptam com extrema rapidez a tudo que surge de novo. Ao passo que os mais velhos, ansiosos por comunicação e informação, adaptam-se à nova realidade. Em uma pesquisa⁶⁰ realizada pelo IBGE em 2017, mostrou-se que idosos são o grupo que mais cresceu entre os usuários de *internet*, cerca de 26%. É preciso que na área acadêmica essa adaptação ocorra na mesma velocidade, para que possam aproveitar os benefícios da informática de forma plena.

Há onze anos, nascia o aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp*, idealizado para ser um trocador de mensagem como opção ao então SMS (*Short Message Service*), alastrando-se de maneira surpreendente e como diz a gíria

⁶⁰BITTENCOURT, Alyne. **Idosos são o grupo que mais cresce entre os usuários de internet, aponta a Pnad 2017: De 2016 para o ano passado, fatia da população com mais de 60 anos que utilizava a rede cresceu 25,9%. O Globo, 2018.** Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/idosos-sao-grupo-que-mais-cresce-entre-os-usuarios-de-internet-aponta-pnad-2017-23316773>>. Acesso em: 20, agosto de 2019.

popular, “caiu na boca do povo”, feito um contágio. Se levarmos em consideração toda sua fama e funcionalidade, que vêm aumentando a cada ano, o som do toque tão típico do aplicativo nos leva a refletir: por que não o utilizar a favor da aprendizagem, como prática pedagógica no ambiente educacional?

Diante de tal cenário, este estudo teve como objetivo principal verificar como o aplicativo de mensagens *WhatsApp* pode se transformar em um facilitador do processo educativo e como articulador didático-pedagógico no ensino superior na modalidade a distância. A partir de uma pesquisa exploratória, de natureza qualitativa, constituindo-se um estudo de caso, para o procedimento de geração de dados foi utilizado dois instrumentos: questionário semiestruturado e entrevista semiestruturada.

Tendo como base os principais referenciais teóricos Castells (2002), Levy (1999), Kenski (2003), Silva (2003), Mugnol (2009), Neri (2015), Moraes (2002) entre outros, para fundamentar a discussão e atingir o objetivo geral, foram definidos quatro objetivos específicos. O primeiro foi discutir o uso do *WhatsApp* para fins educacionais, o segundo investigar estratégias didáticas e comunicativas empregadas por professores de curso superior na modalidade educação a distância, por meio do aplicativo *WhatsApp*; o terceiro é mapear boas práticas identificadas pelos professores como estratégia didática, favorecendo e facilitando o trabalho do educador na cibercultura e o quarto refletir sobre possíveis parâmetros para a utilização do *WhatsApp* como interface educacional, de maneira a contribuir com a prática docente.

Perante os objetivos propostos e as reflexões realizadas fica evidente que ao mergulharmos na práxis docente e na premissa freiniana de utilizar a realidade do aluno na prática educativa, não são novidades as inserções das tecnologias no campo educacional. A relevância deste estudo e a própria história da Educação a Distância nos evidencia tal fato, mas há de se salientar, no entanto, que não é somente na modalidade a distância que o professor pode usar a tecnologia a seu favor. Entretanto, a prática necessita ser delineada, dentro de objetivos educacionais intencionais.

Com mais de dois bilhões de usuários ativos pelo mundo, o *WhatsApp* é um bom exemplo, pois teve como finalidade inicial de seus criadores ser um instrumento

que possibilitasse troca de mensagens pessoais de maneira rápida. No entanto, dentre tantas atualizações, o aplicativo esverdeado ganhou terreno fértil por possibilitar a facilidade na utilização, baixo custo, comunicação rápida, múltipla e eficaz. Muitas empresas já incorporaram o aplicativo em sua rotina, e sua grande importância pôde ser sentida a nível mundial no último dia 4 de outubro de 2021, em que o *app* ficou fora do ar por quase seis horas, causando prejuízos financeiros em diversos comerciantes e empreendedores.

Concorrente direto do *WhastApp*, o aplicativo *Telegram*, possui funcionalidades parecidas com seu oponente e desde o seu surgimento, em 2013, vem movimentando o mercado. Em janeiro de 2011, o aplicativo já acumulava o número de 500 milhões de usuários ativos ao redor do mundo, e essa crescente se deu muito por conta das políticas de privacidade do *WhastApp*, que tentou implementar de maneira facultativa a troca de informações dos usuários com o *Facebook*, possibilitando, por exemplo, que empresas pudessem ter facilmente acesso aos dados.

O *Telegram* possui algumas vantagens competitivas em relação ao *WhastApp*, como, permitir a troca de arquivos e imagens sem perda de qualidade, suporte ao envio de documentos com maior capacidade, além de não divulgar o número de seus usuários, visto que as pessoas são localizadas por seus *usernames*⁶¹. Contudo, mesmo com essas funcionalidades, principalmente em relação à privacidade do número – uma das maiores queixas –, o *WhastApp* continua na liderança em relação à quantidade de usuários.

Se de um lado podemos observar os benefícios e as possibilidades em seu uso, principalmente no âmbito educacional, certamente muitas limitações e dúvidas podem ocorrer ao longo do processo. Não se pode deixar de levar em consideração, no entanto, que as práticas do professor estão relacionadas a sua formação inicial e continuadas. Portanto, faz-se importante que o sujeito docente tenha subsídios para pesquisa, construção e ressignificação de sua prática pedagógica em relações ao uso das tecnologias, neste caso, em especial o *WhastApp*.

No âmbito da modalidade a distância, na contemporaneidade, a evolução e o crescimento dos cursos são esplêndidos. Os dados estatísticos nos mostram que no

⁶¹ “Nome de usuário”, tradução livre.

período de dez anos a modalidade teve um aumento de cinco vezes mais em comparação à modalidade presencial, tendo a seu favor do processo educativo, professores e alunos, ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), *softwares* desenvolvidos especialmente para a educação.

De forma resumida, os dados registram a participação de 120 professores no questionário semiestruturado e, para a pesquisa semiestruturada, cinco destes foram selecionados e convidados por e-mail a participar de uma entrevista realizada também *online*, através do serviço de videoconferência.

A pesquisa foi realizada a nível nacional, entretanto, grande parte dos docentes participantes ficou concentrada na região sudeste. Em relação ao gênero, a maioria dos respondentes eram mulheres, cerca de 61,7%, contra 38,3% homens. Ambos se assemelham, no entanto, ao grau de formação. A maioria dos participantes possui a titulação de mestre e encontram-se na faixa etária entre 31 a 40 anos.

A respeito da formação inicial o curso mais citado foi o de Administração. Já em relação ao tempo de experiência na modalidade a distância, foi observado que grande parte, iniciou sua trajetória na modalidade presencial e posteriormente atuou na EaD.

Em fase de término deste estudo, faz-se importante salientar que uma das limitações encontradas ao longo da pesquisa, mas que não veio a causar grande impacto foi à utilização do recurso da webconferência para a geração de dados da entrevista. Conflitos de agendas e problemas com aparatos tecnológicos foram pequenos empecilho encontrados. Contudo, conforme mencionado anteriormente, a opção pela geração por meio *online* também encontrou motivação na situação causada pela pandemia de COVID-19.

Como forma de recomendação para investigações futuras, e também em virtude das minhas experiências com a educação a distância, sugiro um aprofundamento maior nesta temática a fim de investigar os recursos e os processos de aprendizagem na perspectiva do educando conjuntamente. Pois, a partir de tais análises é possível realizar um cruzamento e comparativo de dados para melhor explorar as práticas educativas com o uso do aplicativo.

Assim como mencionado pelos docentes participantes da pesquisa a falta de netiqueta por parte dos alunos é um fator prejudicial na utilização do *WhatsApp*, portanto como boa prática é necessário mapear as ações consideradas essenciais na utilização do aplicativo como: estabelecimento de dias e horários para uso, recomendação para o cuidado com a escrita, atentando-se a concordância, coerência e uso dos pronomes adequados, cautela na quantidade de mensagens e no tempo dos áudios.

Outro fator sugerido é a criação de um guia prático ou até um curso de extensão voltado para o público docente, visto que, como observamos, há muitos recursos que o aplicativo fornece que pode ser utilizado a favor da prática educativa que muitos professores ainda não conhecem ou não sabem como utilizar. Fator este que requer atenção e diversas formações continuadas uma vez que o *WhatsApp* realiza constantes atualizações.

Todavia, mesmo tendo aparatos tecnológicos que possibilitam o real processo de educação significativa na modalidade a distância, observou-se neste estudo que muitos professores que atuam em turmas no formato *online* utilizam o aplicativo de maneira incisiva não só na interação professor versus aluno, mas também de maneira interativa em grupos de professores. Com efeito, a aprendizagem entre pares ocorre na troca de conhecimentos, práticas e dúvidas entre os docentes, levando-os a ressignificar sua prática – o que contribui de maneira expressiva ao aprendizado do aluno.

A bem da verdade é que tecnologia e educação, há tempos, são elementos intrínsecos, e estes, por si só, já são motivos suficientes para trazer à tona a reflexão e a análise acerca do aplicativo *WhatsApp* para o meio acadêmico, certos de que estas não se esgotam aqui.

Neste presente estudo, observou-se de maneira clara o uso da ferramenta *WhatsApp* por professores universitários com disciplinas no formato *online*. Conclui-se, portanto, que o aplicativo possui, sim, subsídios e potencialidades para a prática educacional. Mesmo não sendo próprio para a educação, nota-se que os docentes optam pela utilização de maneira extensiva à sala de aula, sendo ela uma prática secundária ao processo de ensino-aprendizagem, mas não menos importante para professores e alunos.

REFERENCIAS

ABED. **Censo EAD.BR: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2018**. Curitiba: Intersaberes. 2019. Disponível em:< http://abed.org.br/arquivos/CENSO_DIGITAL_EAD_2018_PORTUGUES.pdf> Acesso em 12 Julho. 2021.

ABED. **Censo EAD.BR: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2019/2020**. Curitiba: Intersaberes. 2021. Disponível em: < http://abed.org.br/arquivos/CENSO_EAD_2019_PORTUGUES.pdf> Acesso em 12 Julho. 2021.

ALCANTARA, Carlos Augusto Almeida; VIEIRA, Anderson Luiz Nogueira. **Tecnologia móvel: uma tendência, uma realidade**. 2021. In: cs.CY. Disponível em: <https://arxiv.org/abs/1105.3715>. Acesso em 09 março. 2022.

ALFANO, Alvaro. **Ensino remoto no Brasil foi feito principalmente com material impresso e aula no Whatsapp, mostra pesquisa**. Jornal Extra. Rio de Janeiro: 2021. Disponível em: <https://extra.globo.com/noticias/educacao/ensino-remoto-no-brasil-foi-feito-principalmente-com-material-impresso-aula-no-whatsapp-mostra-pesquisa-24918331.html>. Acesso em: 14 março. 2021.

ALVES, João Roberto Moreira. **A História da EAD no Brasil**. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel. Educação a Distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009, p.9-13.

ALVES, Taíses Araújo da Silva; SOUSA, Robson Pequeno de. **Formação para a docência na educação online**. In: SOUSA, RP., et al., orgs. Teorias e práticas em tecnologias educacionais [online]. Campina Grande: EDUEPB, 2016, pp. 39-66. ISBN 978-85-7879-326-5. AvailablefromSciELO Books.

AMARAL, Roberto. **A grande rede e a explosão das ruas**. Publicado em Carta Capital Online em 27/08/2013. Disponível em <<https://www.cartacapital.com.br/sociedade/a-grande-rede-e-a-explosao-das-ruas-3044.html>> . Acesso em Novembro de 2020.

ALTENFELDER, Anna Helena *et al.* **Fundamentos para a prática pedagógica na cultura digital**. São Paulo: Cenpec, nº1, 2011, p. 11.

BARCELOS, Ana Maria Ferreira. **Compreendendo a pesquisa (de) narrativas**. In.: Pesquisa narrativa: histórias sobre ensinar e aprender línguas. Ronaldo Corrêa Gomes Junior.

BATES, Tony. **Educar na era digital: design, ensino e aprendizagem**. São Paulo: Artesanato Educacional, 2016.

BLSUTH, Ivanete Fátima.; DIAS, Nelson.; SCHERER, Suely . **Whatsapp como ambiente de interações na educação a distância: ensaios de encontros síncronos e assíncronos**. In: HOLOS. Rio Grande do Norte, Ano 35, v.6, e6298, 2019. Disponível em: <http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/6298>. Acessado em 27/06/2020.

BRANDÃO, Job Alves Júnior. **Metodologias ativas na educação: um estudo de caso em uma instituição de ensino tecnológico** 87 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Tecnologia em Sistemas Produtivos). Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, São Paulo, 2015.

BRASIL (2016). **Resolução nº 1, de 11 de março de 2016**. Conselho Nacional de Educação. Estabelece Diretrizes e Normas Nacionais para a Oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=3554_1-res-cne-ces-001-14032016-pdf&category_slug=marco-2016-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 26 set. 2021.

BRASIL, Ministério da Educação – MEC. INEP. **Censo da Educação Superior 2019**. Brasília, Distrito Federal 2020. Disponível em: <https://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2020/Apresentacao_Censo_da_Educacao_Superior_2019.pdf> Acesso em 13 de Julho. 2021.

BRASIL. **Leis e Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Decreto n. 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei 9.394/96, 20 dez. 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União, Brasília, ano 134, n. 248, p. 27833-27841, dez. 2005. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf> >> Acesso em: 13 abril. 2018.

BRASIL. Ministério da Educação – MEC. **Referências de qualidade para a Educação Superior a Distância**. Brasília, DF: Secretaria de Educação a Distância, 2007.

BRUNO, Adriana Rocha; MATTOS, Ana Carolina Guedes; SCHUCHTER, Lúcia Helena. **Docências na cibercultura e práticas pedagógicas: ações cocriadas num curso de formação inicial de professores.** In.: Trilhas Pedagógicas, v. 6, n. 6, Ago. 2016, p. 229-243. Disponível em: < http://mestrado.caedufjf.net/wp-content/uploads/2016/10/ADRIANA-BRUNO_DOC%C3%84NCIAS-NA-CIBERCULTURA-E-PR%C3%81TICAS-PEDAG%C3%93GICAS.pdf> Acesso em: 02 Ago. 2021.

CASTELLS, Manuel. **Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet.** Trad. Carlos Alberto Medeiros. 1. Ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CHAGAS, Tadeu Roston. **O questionário na pesquisa científica.** Administração OnLine [S.l.], v. 1, n. 1, 2000.

CLANDININ, D. Jean. CONELLY, F. Michael. **Pesquisa narrativa: experiências e história na pesquisa qualitativa.** Tradução: Grupo de Pesquisa Narrativa e Educação de Professores ILEEL/UFU. Uberlândia: EDUFU, 2011.

COSTA, Adriano Ribeiro. **A educação à distância no Brasil: Concepções, histórico e bases legais.** 2017. Disponível em: <https://www.unirios.edu.br/revistarios/media/revistas/2017/12/a_educacao_a_distancia_no_brasil_concepcoes_historico_e_bases_legais.pdf.1> Acesso em 17 agosto.2021.

CRESWELL, John W. **Investigação Qualitativa e Projeto de Pesquisa - Escolhendo entre Cinco Abordagens** [Série Métodos de Pesquisa]. 3 ed. Dados eletrônicos. Porto Alegre: Penso, 2014.

DONATH, Judith. **Identity and Deception in the Virtual Community.** In: KOLLOCK Peter. eMarc Smith. (organizadores) *Communities in Cyberspace.* New York: Routledge, 1995.

FERREIRA, S.; BASTOS; R. **Web 2.0 Recursos Tecnológicos e Formação.** 2006. Disponível em: <<https://www.slideshare.net/susana12345/web-20-recursos-tecnologicos-e-formao-susana-ferreira-20061566>> Acesso em: 20 fev. 2021.

FIORENTINI, Leda Maria Rangero. **Aprender e ensinar com tecnologias, a distância e/ou em 137 ambiente virtual de aprendizagem.** IN. SOUZA, Amaralina

Miranda de Souza, et al (Org.) **Comunidade de Trabalho e Aprendizagem em Rede (CTAR)**. Brasília: Universidade de Brasília, Faculdade de Educação, 2009.

FLEURY, Newton Meyer. **Sistemas de Informações Gerenciais**. Universidade Federal Fluminense. Niterói. 2003.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Autor apresenta análise sobre movimentos sociais na era da internet**. 2013. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/livrariadafolha/2013/08/1326828-autor-apresenta-analise-sobre-movimentos-sociais-na-era-da-internet-leia-trecho.shtml>> Acesso em novembro de 2020.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia: saberes necessários a prática educativa**. 9 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

GABRIEL, Martha. **Marketing na era digital: conceitos, plataformas e estratégias**. São Paulo: Novatec Editora, 2010.

GARTON, L.; HAYTHORNTHWAITE, C. e WELLMAN, B. Studying Online Social Networks. **Journal of Computer Mediated Communication**, n. 3, vol 1, 1997. Disponível em < <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1083-6101.1997.tb00062.x>>. Acesso em 16 Fev 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOOGLE. **Introducing the eKnowledge Graph**. Youtube. Disponível em: <<https://youtu.be/mmQl6VGvX-c>> Acesso em 14 março. 2021.

GROSSI, Márcia Goretti Ribeiro; COSTA, José Wilson; MOREIRA, Mércia Maria. **O papel do tutor virtual na educação a distância**. 2013. In: Revista Educação v. 38, n. 3, set./dez. UFSM: 2013.

GSM. **The Mobile Economy 2019**. Disponível em: <<https://data.gsmainelligence.com/api-web/v2/research-file-download?id=39256194&file=2712-250219-ME-Global.pdf>> Acesso em 17 abril. 2021.

GUAREZI, R. C. M.; MATOS, M. M. **Educação a distância sem segredos**. 1. ed. Curitiba: InterSaberes, 2012. Disponível em: . Acesso em: 10 jun. 2015.

HENDLER, Jim (2009). **Web 3.0 Emerging**. Computer, v.42,n.1 january 2009, p.111-113.Url: <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1512177> .(Acesso:24-11-2014).

KELLNER, Douglas. **A cultura da mídia: identidade e política entre o moderno e o pós moderno**. Bauru, SP, EDUSC, 2001.

KEMP, Simon. **We are social**. 2020. Disponível em: <<https://wearesocial.com/digital-2020>>. Acesso em 20 fev. 2021.

KENSKI, V. M. **Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação**. 8 ed. Campinas: Papirus, 2012.

KLEINA, Nilton. **A história do WhatsApp, o rei dos mensageiros**. 2018. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/dispositivos-moveis/125894-historia-whatsapp-rei-mensageiros-video.htm>> Acesso em: 02 set. 2021.

LAPA, Andrea; GIRARDELLO, Gilka. **Gestão em rede na primavera secundarista**. In.: PORTO, C., OLIVEIRA, K.E., and CHAGAS, A., comp. (Org.). Whatsapp e educação: entre mensagens, imagens e sons. Salvador: Ilhéus: EDUFBA; EDITUS, 2017, p. 29-47.

LEFFA, V. J. **Pesquisa em Lingüística Aplicada: temas e métodos**. Pelotas: Educat, v. 120, 2006.

LE MOS, A. **Ciberespaço e tecnologias móveis: processos de territorialização e desterritorialização na cibercultura**. In: Compós, 2006. Anais. Disponível em: <http://www.compos.org.br/data/biblioteca_168.pdf> . Acesso em: 20 jun. 2020.

LE MOS, A. **Cidade-ciborgue: a cidade na cibercultura**. In Galáxia. Revista Transdisciplinar de Comunicação, Semiótica, Cultura., n. 8, PUC-SP, São Paulo, EDUC:Brasília, 2004.

LENIO, Gênicio Júnior. **Desafios na gestão de cursos EaD: um estudo de caso nos cursos de administração a distância da UFS**. Tese (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, p. 293. 2012.

LESSA, Shara Christina Ferreira. **Os Reflexos da Legislação de Educação a Distância no Brasil**. Brasília: ABED, 2010.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999; O que é virtual? São Paulo.

LIMEIRA, Tania Maria Vidigal. **E-Marketing: O marketing na internet com casos brasileiros**. São Paulo: Saraiva, 2003.

LOBATO, Huber K. G.; FARO, Oliveira R. A; OLIVEIRA, Renata Moraes de. **O uso do Whastapp como prática sociointeracionista e espaço de aproximação entre surdos e ouvintes**. In.: PORTO, C., OLIVEIRA, K.E., and CHAGAS, A., comp. (Org.). Whatsapp e educação: entre mensagens, imagens e sons. Salvador: Ilhéus: EDUFBA; EDITUS, 2017, p. 69-83.

LOPES, Cristiano Gomes. **Aprendizagem histórica na palma da mão: os grupos do WhatsApp como extensão da sala**. Curitiba, Appris, 2018.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Gêneros textuais: definição e funcionalidade**. In: DIONÍSIO, A. P.; MACHADO, A. R.; BEZERRA, M. A. (Org.). Gêneros textuais e ensino. 4. ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005.

MARTINS, Denis Pereira; ANDRADE, Everaldo Moreira de. **Uma reflexão sobre a tutoria e o uso das tecnologias da informação e da comunicação no processo de ensino e aprendizagem**. Anais do CIET:EnPED:2020 - (Congresso Internacional de Educação e Tecnologias | Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância), São Carlos, ago. 2020. ISSN 2316-8722. Disponível em: <<https://cietenped.ufscar.br/submissao/index.php/2020/article/view/1538>>. Acesso em: 26 set. 2021.

MATIAS, Alexandre. **Como a web 3.0 pode tornar Google e facebook obsoletos**. O Estadão. São Paulo: 2012. Disponível em: <<https://link.estadao.com.br/blogs/alexandre-matias/como-a-web-3-0-pode-tornar-google-e-facebook-obsoletos/>>. Acesso em 20 fev. 2021.

MELLO, Cleyson de Moraes; NETO, José Rogério Moura de Almeida; PETRILLO, Regina Pentagna. **Educação 5.0: educação para o futuro**. Rio de Janeiro – RJ. Freitas Bastos. 2020.

MILL, D. R. **Trabalho docente na educação a distância: condições de trabalho e implicações trabalhistas**. Revista extra-classe. n1, v1, Fev., 2008.

MOBILE TIME E OPINION BOX. **Pesquisa Panorama Mensageria no Brasil.** 2020. Disponível em: < <https://www.mobiletime.com.br/pesquisas/mensageria-no-brasil-fevereiro-de-2020/>> Acesso em julho. 2021.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada.** São Paulo: Thomson Learning, 2007.

MORAES, Maria Cândida. **Educação a distância: fundamentos e práticas.** Campinas, SP: Unicamp/ Nied, 2002.

MORAN, J. M. **As múltiplas formas do aprender.** Entrevista concedida a Grupo Positivo Atividades & experiências. 2005. Disponível em: < <http://www.eca.usp.br/prof/moran/positivo.pdf> > Acesso em: 12 de Julho. 2021.

MORAN, José M. **Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias audiovisuais e telemáticas.** In _____ (et al.). *Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica.* 10ª ed. Campinas: Papirus, 2006.

MORAN, Jose Manuel. **O que é educação a distância.** 2002. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/moran/textos.htm>> Acesso em 14 de Julho. 2021.

MOREIRA, António J., TRINDADE, Sara D. **O WhasApp como dispositivo pedagógico para a criação de ecossistemas educomunicativos.** In.: PORTO, C., OLIVEIRA, K.E., and CHAGAS, A., comp. (Org.). *Whatsapp e educação: entre mensagens, imagens e sons.* Salvador: Ilhéus: EDUFBA; EDITUS, 2017, p.49-65.

MUGNOL, Marcio. **A Educação a distância no Brasil: conceitos e fundamentos.** Curitiba, Paraná. Rev. Diálogo Educ., Curitiba, v. 9, n. 27, p. 335-349, maio/ago. 2009. Disponível em: <<https://periodicos.pucpr.br/index.php/dialogoeducacional/article/view/3589>>. Acesso em: 13 abril. 2018.

NAISMITH, L., Lonsdale, P., Vavoula, G., & Sharples, M. (2004). **Literature Review in Mobile Technologies and Learning:** Report 11. Bristol: Futurelab. Disponível em: < <https://www.scirp.org/html/34168.html>> Acesso em: 14 março. 2021.

NERI, Juarez Heladio Pereira. **Mídias sociais em escolas: uso do Whatsapp como ferramenta pedagógica no ensino médio.** In: ESTAÇÃO CIENTÍFICA. Juiz de Fora, n.º 14: dezembro / 2015. Disponível em

<<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/tematica.>> Acessado em 27/06/2020.
Acesso em: 12 de Julho. 2021.

OLIVA, Bemfica de. **WhatsApp: 90% dos golpes pela internet no Brasil circulam pelo aplicativo.** In.: O Povo online. 2021. Disponível em: <<https://www.opovo.com.br/noticias/tecnologia/2021/07/15/whatsapp--90--dos-golpes-pela-internet-no-brasil-circulam-pelo-aplicativo.html#:~:text=An%C3%A1lise%20feita%20pela%20empresa%20Kaspersky,em%20n%C3%BAmero%20de%20golpes%20bloqueados.>> Acesso em: 26 set. 2021.

PARO, Vitor. **Educação como exercício do poder: crítica ao senso comum em educação.** São Paulo. Ed. Cortez, 2008.

PELA INTERNET. Intérprete: Gilberto Gil. Compositor: Gilberto Gil. In: QUANTA. Intérprete: Gilberto Gil. Rio de Janeiro: Warner Music, 1997. 1 CD, faixa 1 (4 min e 44 s). **PELO IPHONE.** Intérprete: Ana Carolina. Compositores: Ana Carolina e Antônio Vileroy. In: #AC. Intérprete: Ana Carolina. Rio de Janeiro: Sony Music, 2013. 1 CD, faixa 6 (2 min e 45 s).

PELLANDA, Eduardo Campos. **Comunicação móvel no contexto brasileiro.** In.: Comunicação e mobilidade aspectos socioculturais das tecnologias móveis de comunicação no Brasil. André Lemos, Fabio Josgrilberg organizadores. - Salvador: EDUFBA, 2009.

PETERS, Otto. **A Educação a Distância em Transição: Tendências e Desafios.** Trad. Leila Ferreira de Souza Mendes. São Leopoldo: Unisinos, 2009.

PIAGET, Jean. **A Formação do Símbolo na Criança: imitação, jogo e sonho, imagem e representação.** 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

IPUSP. **Uso excessivo e cobrança no WhatsApp geram ansiedade e hipervigilância.** Instituto de Psicologia da USP. São Paulo. 2020. Disponível em: <<https://sites.usp.br/psicousp/3326-2/>> Acesso em: 26 set. 2021.

PRENSKY, Marc. **Digital Natives, Digital Immigrants.** In.: OntheHorizon MCB University Press, Vol. 9 No. 5, October . 2001. Disponível em: <<https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf.>> Acesso em 20 fev.2021.

PRESSE, France. **Número de usuários de internet no mundo alcança os 2 bilhões.** G1. 2011. Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2011/01/numero-de-usuarios-de-internet-no-mundo-alcanca-os-2-bilhoes.html>. Acesso em 20 fev. 2021.

PRETI, O. **Educação a distância: uma prática educativa mediadora e mediatizada.** In: PRETI, O. (Org.). Educação a distância: início e indícios de um percurso. Cuiabá: UFMT, 1996.

PRIMO, A. **O aspecto relacionadas interações na web 2.0.** E-Compos (Brasília), v.9, p.1-21, 2007.

PRINCE, Katherine. **Forecast 5.0 – The Future of Learning: Navigating the Future of Learning: Discover how current trends could impact learning ten years from now and consider ways to shape a future where all students can thrive.** 2018. Disponível em: <https://knowledgeworks.org/resources/forecast-5/> Acesso em: 10 de Maio. 2021.

RAMOS, Rosemary Lacerda. **Ciência com leveza: Whatsapp como artefato pedagógico na disciplina metodologia do trabalho científico.** In.: PORTO, C., OLIVEIRA, K.E., and CHAGAS, A., comp. (Org.). Whatsapp e educação: entre mensagens, imagens e sons. Salvador: Ilhéus: EDUFBA; EDITUS, 2017, p.275-291.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet.** Porto Alegre: Sulina, 2009.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 327p. ISBN: 8522421110.

RIGO, Kate Fabiani. **Vamos começar pelo fim? A pedagogia cemiterial como projeto educativo no espaço escolar.** 2015. 208p. Tese (Doutorado em Teologia) Faculdades EST, São Leopoldo, 2015.

ROMANCINI, Richard. **Web 2.0 e EAD: riscos e possibilidades.** In.: Em Questão, Porto Alegre, v.16, n.1 p. 179 - 192, jan/jun 2010. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/12975> Acesso em: 02 ago. 2021.

SOMENSARI, Patrícia. **A importância do processo comunicacional na gestão da modalidade EaD estudo de caso Universidade Metodista de São Paulo.** Tese (Dissertação de mestrado)- Faculdade de Administração e Economia de São Paulo, São Bernardo do campo. 2012.

SAKAMOTO, Leonardo. **Em São Paulo, o Twitter e o Facebook foram às ruas**. In: MARICATO, Ermínia et al. *Cidades rebeldes: Passe Livre e as manifestações que tomaram as ruas do Brasil*. São Paulo: Boitempo/Carta Maior, 2013, p. 95-100.

SANTAELLA, Lucia. **Culturas e artes do pós-humano: Da cultura das mídias à cibercultura**. São Paulo: Paulus, 2003a.

SANTAELLA, Lucia. **Da cultura das Mídias à cibercultura: o advento do pós humano**. Porto Alegre: Revista FAMECOS, nº 22, 2003b.

SANTOS, Rosemary dos. **Formação de formadores e educação superior na cibercultura: itinerâncias de grupos de pesquisa no Facebook**. Tese de Doutorado. Faculdade de Educação, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, UERJ, Rio de Janeiro, 2015.

SARTORI, Ademilde Silveira; ROESLER, Jucimara. **Educação superior a distância: gestão da aprendizagem e da produção de materiais didáticos impressos e on-line**. Tubarão: Unisul, 2005.

SILVA, Marco (Org.). *Educação online*. São Paulo: Edições Loyola, 2003.

SILVA, Marco. **Paulo Freire, Vygostky, Freinet, Dewey e Anísio Teixeira usariam o WhatsApp**. In.: PORTO, C., OLIVEIRA, K.E., and CHAGAS, A., comp. (Org.). *Whatsapp e educação: entre mensagens, imagens e sons*. Salvador: Ilhéus: EDUFBA; EDITUS, 2017, p.15-26.

SILVERSTONE, Roger. **Por que estudar a mídia?**. São Paulo, Loyola, 2002.

SOUZA, Carlos Alberto de; SPANHOL, Fernando José; LIMAS, Jeane Cristina de Oliveira; CASSOL, Marlei Pereira. **Tutoria na educação a distância**. Trabalho apresentado no XI Congresso Internacional da Abed, Salvador, 7 a 9 de setembro de 2004. Disponível em: Acesso em: 15 out. 2012.

UNESCO. **UNESCO Policy Guidelines for Mobile Learning**. 2014. Disponível em: UNESCO Policy Guidelines for Mobile Learning. Acesso em 09 março. 2022.

VALENTE, Jonas. **Mais de 5 bilhões de pessoas usam aparelho celular, revela pesquisa**. Agência Brasil. Brasília: 2019. Disponível em:

<<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-09/mais-de-5-bilhoes-de-pessoas-usam-aparelho-celular-revela-pesquisa>> Acesso em 20 fev. 2021.

VALLONE, Giuliana. **Uso de SMS no Brasil perde para Argentina**. In.: Folha de São Paulo, 2021. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/fsp/mercado/me2403201117.htm>> Acesso em: 12 de agosto. 2021.

VENTURA, Magda Maria. **O Estudo de caso como modalidade de pesquisa**. Rev SOCERJ. 2007; 20(5):383-386.

VIEIRA, Kauê. **Protagonismo da favela: Rene Silva e o Voz das Comunidades apontam o futuro do jornalismo**. Hypheness. 2019. Disponível em: <<https://www.hypeness.com.br/2019/01/protagonismo-da-favela-rene-silva-e-o-voz-das-comunidades-apontam-o-futuro-do-jornalismo/>> Acesso em 17 abril. 2021

VILAÇA, Márcio Luiz Corrêa ; ARAUJO, Elaine. **Sociedade Conectada: Tecnologia, Cidadania Infoinclusão**. In.: Tecnologia, Sociedade e Educação na Era Digital. Duque de Caxias, RJ: Unigranrio, 2016.

WEISER, M. **The Computer for the 21st Century**, Scientific American, 1991, vol.265, no.3, Setembro., p. 94 – 104. Disponível em: <<http://wiki.daimi.au.dk/pca/files/weiser-orig.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2013.

ANEXO I - Questionário: Uso do *WhatsApp* em atividades educacionais.**Bloco 1: Conhecendo você**

1. Nome: _____
2. Qual a sua cidade/Estado: _____
3. Indique sua idade:

☐ De 20 a 30 anos

☐ De 31 a 40 anos

☐ De 41 a 50 anos

☐ Mais de 51 a 59 anos

☐ Mais de 60 anos
4. Indique seu sexo:

☐ Masculino ☐ Feminino
5. Maior Formação Acadêmica:

☐ Especialização ☐ Mestrado ☐ Doutorado ☐ Pós-Doutorado
6. A(s) instituição(ões) na(s) qual(is) atua pertence(m) a esfera:

☐ Pública ☐ Privada ☐ Pública e Privada
7. Professor de qual curso?

☐ Administração

☐ Ciências Contábeis

☐ Ciências Econômicas

☐ Engenharia de Produção

☐ Física

- () História
- () Letras - Português
- () Matemática
- () Pedagogia
- () Serviço Social
- () Teologia
- () Análise e Desenvolvimento de Sistemas
- () Gestão Ambiental
- () Gestão Comercial
- () Gestão de Recursos Humanos
- () Gestão Financeira
- () Logística
- () Marketing
- () Processos Gerenciais
- () Redes de Computadores
- () Outros

8. Quantos anos de magistério?

- () até 5 anos
- () até 10 anos
- () até 15 anos
- () mais de 20 anos

9. Sua atuação no magistério ocorre:

- ☐ Predominantemente presencial com algumas turmas do EaD
- ☐ Predominantemente EaD com algumas turmas do Presencial
- ☐ Apenas em turmas 100% EaD
- ☐ Não trabalho com EaD

10. Quantos semestres seguidos como professor com turmas no formato EaD?

- ☐ entre 1 e 3 semestres
- ☐ entre 4 e 5 semestres
- ☐ entre 6 e 7 semestres
- ☐ mais de 8 semestres

11. Caso você já trabalhou ou trabalha exclusivamente com professor-tutor, de quantos anos é sua experiência ?

- ☐ entre 1 e 3 anos
- ☐ entre 4 e 5 anos
- ☐ entre 6 e 7 anos
- ☐ mais de 8 anos

12. Ao longo de sua trajetória, você realizou ou realiza atualmente alguma formação para atuar com turmas on-line?

☐ Sim ☐ Não

13. Em caso afirmativo, qual(is) curso(s) você realizou ou realiza?

14. Comente sobre o papel do(s) curso(s) na sua formação:

15.A(s) universidade(s) na(s) qual(is) você leciona investe(m) em formações de professores, visando a atuação em turmas on-line?

☐ Não

☐ Sim, mas não costumo participar.

☐ Sim e participo ativamente.

16. Comente a resposta anterior:

Bloco 2: Relação com a tecnologia e redes sociais

17. Quais das redes sociais abaixo você tem um perfil?

☐ Facebook

☐ Instagram

☐ Twitter

☐ WhatsApp

☐ Tiktok

☐ LinkedIn

18. Em quais das redes sociais abaixo, você faz uso regularmente?

☐ Facebook

☐ Instagram

☐ Twitter

☐ WhatsApp

☐ Tiktok

☐ LinkedIn

19. Você costuma participar de grupos no WhatsApp?

☐ Não

- ☐ Raramente
- ☐ Sim, com muita frequência
- ☐ Sim, frequentemente
- ☐ Sim, ocasionalmente

20. Você participa de algum grupo de professores da Ead na(s) instituição(ões) da(s) qual(is) você trabalha?

- ☐ Sim ☐ Não

21. Quantos grupos?

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4 ou mais

22. Para qual(is) finalidade(s) é (são) utilizado(s) o(s) grupo(s)?

- ☐ Avisos e recados do gestor
- ☐ Espaço para compartilhamento de tutoriais e orientações institucionais
- ☐ Comunicação (interação) entre professores
- ☐ Dúvidas e esclarecimentos
- ☐ Compartilhamento de materiais pedagógicos
- ☐ Não participo de nenhum grupo
- ☐ Outro:

23. Você acredita que o(s) grupo(s) e a(s) interação(ões) com os colegas contribui(em) para sua prática pedagógica?

☐ Sim, contribuiu muito ☐ Sim, contribui em alguns aspectos ☐ Não

24. Justifique sua resposta acima:

25. Você costuma utilizar o aplicativo WhatsApp para interagir com os alunos (em alguma disciplina) ?

☐ Sim, com muita frequência

☐ Sim, frequentemente

☐ Sim, ocasionalmente

☐ Raramente

☐ Não

26. Caso a sua resposta acima tenha sido positiva, descreva como:

27. A(s) universidade(s) na(s) qual(is) você leciona possui(em) alguma política de orientação ou restrição para a utilização do aplicativo *WhatsApp* com os alunos ?

☐ Não

☐ Orienta como deve ser usado

☐ Não orienta mas também não restringe

☐ Estimula o seu uso

☐ Não sei responder

28. Comente a resposta anterior:

29. Qual(is) o(s) ambiente(s) virtual(is) de aprendizagem(ens)(AVA) você utiliza na(s) instituição(ções) você utiliza?

☐ Moodle

☐ Blackboard

☐ Canvas

☐ Edools

☐ Outros

30. Caso você utilize o aplicativo WhatsApp para interagir com os alunos responda: Por que mesmo tendo um ambiente virtual de aprendizagem você considerou necessária a interação pelo aplicativo?

31. Para você, quais são as vantagens e desvantagens do uso do WhatsApp para comunicação e interação com o aluno?

32. Em quais circunstâncias você considera importante a utilização do aplicativo WhatsApp ? Por quê?

33. Você já realizou alguma atividade pedagógica envolvendo o aplicativo WhatsApp?

☐ Muita frequência

☐ Frequentemente

☐ Ocasionalmente

☐ Raramente

☐ Nunca

34. Em caso positivo, descreva uma das suas atividades realizadas com o *WhatsApp*, suas expectativas na elaboração e os resultados obtidos. (sua avaliação do seu uso). (Por favor, justifique sua resposta com clareza e proximidade a sua prática)

35. Caso você ainda não use, responda: Você tem vontade de utilizar o aplicativo como recurso didático? Comente como e porquê?

ANEXO II- ENTREVISTA

- 1.Como você descreve a sua relação com as tecnologias digitais?
- 2.Como você avalia o seu domínio de aplicativos e dispositivos digitais?
- 3.Comente como e qual frequência você usa o *WhatsApp* ?
- 4.Como você analisa o tempo que você fica conectado? Quais as vantagens e desvantagens disso?
- 5.Pela sua experiência com a utilização do aplicativo, quais as principais vantagens que o *WhatsApp* pode trazer para a prática educativa, para o aluno e para o professor?
- 6.Quais dificuldades você já enfrentou ao utilizar o aplicativo para fins educacionais? Como você tentou resolver?
- 7.A estratégia de utilizar o aplicativo com os alunos atende a algum critério, por exemplo, alguma necessidade, algum grupo ou turma específica? Porque? Quais seriam essas estratégias?
- 8.Você estabelece com os alunos alguma regra de utilização do aplicativo? Como ela ocorre? Por que as estabeleceu? No geral, você considera que os alunos respeitam tais regras?
- 9.Você costuma utilizar o *WhatsApp web* nas suas atividades pedagógicas? Percebe alguma diferença para o aplicativo? Poderia detalhar?
- 10.Considerando que você utiliza o ambiente virtual de aprendizagem, mas também emprega o *WhatsApp* com os alunos, quais vantagens você vê no *WhatsApp* em relação ao ambiente virtual de aprendizagem?
- 11.Fazendo uma breve comparação entre o ambiente virtual de aprendizagem e aplicativo *WhatsApp*: em qual canal os alunos se comunicam mais intensamente? Consegue mensurar brevemente uma quantidade média para cada ferramenta?

12.Você percebe diferenças entre o uso que os alunos fazem do ambiente virtual de aprendizagem e do *WhatsApp*? Quais seriam essas diferenças?

13.Quais os assuntos ou usos despertam mais interesse dos alunos no aplicativo?
Por exemplo: Dúvidas, prova, vídeo-material, avisos em geral?