

DESAFIOS E POSSIBILIDADES DAS ESTRATÉGIAS DE ENSINO REMOTO NA ALFABETIZAÇÃO DE CRIANÇAS PELO WHATSAPP

Maria Cristina Leandro de Paiva¹

Yzynyia Silva Rezende Machado²

Eixo temático 10: Alfabetização e ensino remoto: desafios, aprendizados e perspectivas

RESUMO

Este artigo é fruto de uma pesquisa de mestrado que objetivou analisar a implementação das estratégias de ensino remoto na alfabetização de crianças, em uma perspectiva do letramento digital, em uma escola pública municipal de Tibau do Sul/RN com auxílio do aplicativo do WhatsApp. Neste trabalho, apresentamos um recorte do estudo, referente aos desafios e possibilidades identificadas no processo de implementação do ensino remoto emergencial numa turma de alfabetização. Os dados aqui tratados foram coletados através dos registros no grupo do WhatsApp e do Diário de Campo das intervenções desenvolvidas de maneira remota, haja vista a suspensão das atividades presenciais. A turma pesquisada teve 35 crianças matriculadas no ano de 2020, dos quais 26 pais ou responsáveis foram inseridos em um grupo de WhatsApp, sendo que destes, 38,46% participaram de todas as etapas da pesquisa. A análise dos dados permitiu evidenciar que é possível desenvolver estratégias de ensino remoto na alfabetização, mesmo que de forma emergencial, garantindo que as crianças mantenham o contato com a escola e as várias linguagens, verbais e não-verbais, de maneira a adquirir habilidades do letramento digital, ao interagirem com diversos recursos multimodais. Como desafios a pesquisa revelou: obter *feedback* dos alunos, manter laços de proximidade na relação professor-aluno, acompanhar a mediação realizada pelos pais e o processo de ensino aprendizagem no percurso da intervenção. Quanto às possibilidades: valorização do trabalho docente, desenvolvimento de estratégias de ensino inovadoras, maior vínculo com os pais, aquisição pelas crianças, de habilidades relacionadas ao letramento digital, oportunizadas pelo contato com os recursos tecnológicos nesse formato de aula remota.

Palavras-chave: Desafios e possibilidades; WhatsApp, Alfabetização; Crianças.

INTRODUÇÃO

Com a suspensão das aulas presenciais por causa da pandemia da COVID-19, o trabalho do professor alfabetizador ganha a atenção das famílias, as quais estão sentindo a responsabilidade do processo de ensino como facilitadores, a partir do momento em que “as salas de aula” invadiram suas residências.

¹Doutora em Educação. Professora da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.. Contato: cristina.leandro@ufrn.br

²Mestre em Inovações em Tecnologias Educacionais pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Coordenador Pedagógico do Estado do Rio Grande do Norte e município de Tibau do Sul. Contato: yzynyia@gmail.com.

É preciso considerar, os desafios e impactos a serem enfrentados nesse período de pandemia – para que haja maior participação e/ou envolvimento de toda a comunidade escolar, na busca de maior equidade, tais como: diversas realidades sociais, acessibilidade e (in)disponibilidade de tecnologias dos alunos, adaptação de currículo, elaboração de materiais didáticos, vínculos e mediações que fazem parte do papel docente.

Nesse sentido, a educação atravessa um período de ressignificações, tornando o ensino remoto, mediado pelas Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC), uma das soluções mais utilizadas na tentativa de dar continuidade ao calendário letivo.

A escolha do WhatsApp como ferramenta de apoio na mediação docente surgiu pelos seguintes aspectos: a) facilidade de acesso dos pais e/ou responsáveis; b) não haver uma proposta implementada de ensino remoto no município onde a pesquisa foi desenvolvida; c) inexistência de uma plataforma para interação síncrona entre a docente/pesquisadora e os alunos. Dessa maneira, as estratégias de ensino desenvolvidas remotamente foram todas assíncronas, respeitando as condições de acesso, recursos disponíveis e conhecimentos dos responsáveis pelas crianças.

Nesse contexto foi desenvolvida uma pesquisa de mestrado que objetivou analisar a implementação das estratégias de ensino remoto na alfabetização de crianças, em uma perspectiva do letramento digital, em uma escola pública municipal de Tibau do Sul/RN. Neste trabalho, apresentamos um recorte do estudo, referente aos desafios e possibilidades identificadas no processo de implementação do ensino remoto emergencial numa turma de alfabetização.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A sociedade da informação e do conhecimento nos apresenta uma realidade mediada pelo desenvolvimento tecnológico e pela linguagem digital. Exige competências básicas dos sujeitos, para que interpretem as múltiplas linguagens globais, criativas e com visão sociopolítica. “A atual sociedade é influenciada pela informatização e pelo paradigma tecnológico, caracterizado pela alta velocidade em que a informação é gerada, processada e compartilhada” (ROLANDO; LUZ; SALVADOR, 2015, p. 175).

São notórias as transformações sociais e a integração das tecnologias no cotidiano dos educandos, de forma que podemos considerar que estão imersos no “mundo digital”. Desse modo, a escola, por ser um espaço de formação, precisa pensar em estratégias pedagógicas que desenvolvam os sujeitos nas mais diversas áreas.

Nesse sentido, novos desafios são impostos aos docentes no século XXI. Precisam apropriar-se das tecnologias disponíveis e refletir sobre seu uso, não sendo possível mais dissociá-las da educação. A integração das tecnologias em espaços escolares vai além da

aquisição de recursos e automação de práticas. É necessário mudar suas bases didático-pedagógicas:

A implantação das TDIC na escola vai muito além do que promover acesso à tecnologia e automatizar práticas tradicionais. Ela tem que está inserida e integrada aos processos educacionais, agregando valor à atividade que o aluno ou professor realiza como acontece com a integração das TDIC em outras áreas. No entanto, para quem está integração tecnológica ocorra, é preciso implantar mudanças em políticas, concepções, valores, crenças, processos e procedimentos e são centenários, que certamente vão necessitar de um grande esforço dos educadores e da sociedade como um todo (ALMEIDA; VALENTE, 2011, p. 74).

É importante planejar os recursos integrados às estratégias, currículos e vivências pedagógicas para que se tornem dinâmicos e desafiadores. Outro fator é a ausência de políticas públicas que implementem essas mudanças de maneira eficiente e efetiva, principalmente no que diz respeito à inclusão das tecnologias nas estratégias educativas. O fato é que vivenciamos mudanças, mas as escolas ainda não conseguem propor algo que seja condizente.

As novas TDIC não são apenas meros suportes tecnológicos. Elas têm suas próprias lógicas, suas linguagens e maneiras particulares de comunicar-se com as capacidades perceptivas, emocionais, cognitivas, intuitivas e comunicativas das pessoas (KENSKI, 2007, p.38).

As mudanças não podem ser apenas estruturais, mas também conceituais, para que as escolas sejam espaços de convivência das diferenças. O docente é parte insubstituível desse processo, ficando atento e atualizando-se aos novos recursos, além de entender as novas formas de leitura e escrita e, conseqüentemente, o novo perfil de alunos, para articular as inovações tecnológicas aos seus objetivos e estratégias.

Para atualizar os docentes, é preciso repensar a sala de aula, refletir sobre os ambientes de ensino/aprendizagem, reconfigurar conceitos e práticas. Assim, com a emergência das novas tecnologias, emergiram formas de interação e até mesmo novos gêneros e formatos textuais. E então a escola foi atingida pela necessidade de incluir, ampliar, rever. (COSCARELLI e RIBEIRO et. al, 2007)

Os recursos tecnológicos tornam o processo de aprendizagem mais atrativo, não se restringindo a um espaço físico. As informações passam a ser ilimitadas no ciberespaço e abrangem todos os componentes curriculares. Os acervos passam a ser um desafio na atualidade, sendo necessário obter competências e habilidades para selecionar, processar, interpretar e transformar em conhecimentos as informações disponíveis.

As mudanças nas estratégias educativas, promovidas pelas tecnologias digitais e redes de informações, viabilizam o desenvolvimento de novos métodos, ações multiletradas que valorizam o papel e as experiências dos alunos no processo de alfabetização.

Portanto, o professor e aluno não apenas reconhecem os recursos tecnológicos que estão a sua disposição utilizando-os de forma coerente, reflexiva e criativa. Os docentes que ensinam as crianças a ler e escrever em um ambiente diferente, devem utilizar novas práticas de leitura e escrita decorrentes da substituição do impresso para o digital, na busca por “quebrar” a barreira do convencional, num processo sucessivo de novos saberes.

3 METODOLOGIA

Selecionamos a natureza da pesquisa, como sendo qualitativa, por considerar a mais adequada em se tratando de dados subjetivos, de percepção humana e fenômenos sociais. Buscamos compreender o objeto em seu contexto e captar dados considerados relevantes (MINAYO,2002). Como escolha metodológica optamos pela pesquisa-ação, pois o processo de intervenção e a ação conjunta com os colaboradores foi considerada parte central da pesquisa, na busca de mudanças no contexto (THIOLLENT, 2007).

Esta pesquisa foi realizada na Escola Municipal Domitila Castelo da Silva, localizada na Rua dos Colibris S/N, Tibau do Sul (RN), sendo a única escola do distrito de Pipa que atende à educação infantil (Estágio 2 ao Estágio 4) e ao ensino fundamental (anos iniciais até o 4º ano), funcionando nos turnos matutino e vespertino com a intenção de resolvermos o problema diagnosticado.

Os sujeitos da pesquisa, foram os alunos e pais e/ou responsáveis que compõem uma turma de 2º ano dos anos iniciais do ensino fundamental, turno vespertino, na qual uma das autoras também era docente. A turma conta com 35 alunos, não tendo nenhuma criança com laudo de Necessidades Educacionais Especiais (NEE).

Quanto aos procedimentos, às atividades planejadas e executadas ficaram registradas no Whatsapp, de modo que foi possível observar e analisar o desenvolvimento da proposta, a partir de um olhar crítico e reflexivo acerca das reações, intervenções e interações realizadas no grupo. Paralelamente, foram feitos registros em um diário de campo, que entre outros aspectos, possibilitou detectar possíveis problemas e/ou necessidades de adaptações no decorrer da proposta.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir dos dados construídos e analisados, observações registradas e reflexões no decorrer do processo, fizemos um levantamento dos maiores desafios e possibilidades que se apresentaram no percurso da intervenção, os quais serão tratados a seguir.

Consideramos como principal desafio, o monitoramento do processo pedagógico das aulas remotas, com momentos predominantemente assíncronos. Dessa maneira é preciso ter claro que é impossível coletar dados confiáveis para analisar, como: a) saber se as crianças seguiam as etapas das estratégias didáticas propostas pelas docentes, como por exemplo, se estavam assistindo o vídeo que orienta o conteúdo; b) ter controle dos acessos dos alunos e quantidade de arquivos gerados nas aulas; c) ter conhecimento da visão dos pais e/ou responsáveis acerca do processo de aprendizagem que assumiram; d) receber o *feedbacks*; e) acompanhar evolução na aprendizagem das crianças; e) Saber se os aparelhos e a internet permitem a realização de todas as atividades. Embora seja angustiante, temos que ter clareza que não temos como suprir certas lacunas do ensino presencial.

Sempre pedimos que os pais postassem as atividades de acordo com as datas das aulas remotas. Porém, percebemos que as atividades estavam sendo compartilhadas, por um determinado grupo de pais, sem uma ordem cronológica. O que impossibilitou o acompanhamento individual de alguns alunos, no que diz respeito às correções, observações e frequência das aulas, como pode ser visto nos registros realizados:

DC (20/05/2020) Percebo que as atividades estão ficando muito misturadas, pois tem responsáveis que estão postando diversas na mesma hora, por exemplo, uma postou ao mesmo tempo 5 atividades diferentes. O que me preocupa é não saber como estão sendo realizadas. Como também se seguem as orientações didáticas compartilhadas de fato para realizá-las.

DC (22/05/2020) As atividades estão sendo compartilhadas sem nenhuma ordem, o que comprova que não temos como ter esse controle de quantas crianças estão participando.

DC (27/05/2020) Solicitei novamente que enviem as atividades na ordem postada para que a gente consiga acompanhar, orientar e corrigir. Também para não deixar a criança muito tempo ociosa ou estressar a criança com o acúmulo. Comprometendo o desenvolvimento das aulas no grupo.

Chegamos à conclusão, ao analisar os dados construídos e observações, que não tínhamos como ter o controle dos arquivos de todos os alunos, desse modo, caracterizamos a participação dos alunos a partir dos registros e participação como: assíduos, flutuantes e não participantes. Considerando o número total de 26 de alunos participantes no grupo do WhatsApp, classificamos a média de cada grupo da seguinte forma:

- 13 alunos frequentes, representa 50% de crianças assíduas;
- 5 alunos participam sem regularidade, representa 19,23% de crianças que passam um período sem interagir e retornam às aulas e/ou enviam todas as atividades no mesmo dia;

- 7 alunos que nunca participaram, o que representa 26,92 %.

Não temos dados que esclareçam os motivos reais da falta de regularidade das crianças ou a falta de participação. Os pais e alunos participantes desta pesquisa, se enquadram no grupo dos alunos assíduos, ou seja, não temos como estudar os demais grupos, além do comportamento geral. Portanto, as limitações de vínculos e interação, passou a ser uma grande dificuldade na construção de dados. Foi então que resolvemos elaborar listas de frequências. Essa estratégia auxiliou na organização das postagens e participações por datas, porém, não resolveu o problema do acompanhamento pedagógico.

Além da falta de controle das postagens das atividades, nos deparamos também com as dúvidas de como as atividades eram realizadas. Essas preocupações constantes no percurso da intervenção foram relatadas no Diário de Campo (DC). Acreditamos que essas implicações reflitam no processo de ensino aprendizagem e na qualidade do que é ofertado, principalmente na interação entre professores e alunos.

DC (08/05/2020) alguns questionamentos e reflexões começam a surgir em relação às aulas remotas, como por exemplo: como poderíamos organizar melhor essa estratégia de ensino, para não perdermos o controle dos arquivos e suas ordens cronológicas por aluno? Também como deixar as orientações claras, para que os responsáveis consigam executá-las da maneira solicitada? sem que haja uma interferência.

Constatamos também que as famílias muitas vezes realizam as atividades pelos alunos. Essa afirmação pode ser verificada em alguns detalhes dos *feedbacks*, como: pais que copiam pelos alunos, mesmo que esses tenham condições de realizar a atividade; voz dos responsáveis nos arquivos das leituras; dúvidas de como as crianças resolvem as questões; se assistem e escutam os vídeos e áudios compartilhados.

A questão do contato direto com os responsáveis e não com as crianças foi um grande desafio, a partir do momento que aqueles passaram a ser o elo central, no processo de ensino e aprendizagem. Tornaram-se a “ponte” de comunicação entre as docentes e crianças, gerando assim uma sobrecarga em todos os participantes, que precisaram se reinventar, com uma diversidade de estratégias metodológicas, tendo em vista atender as especificidades do momento. Verificamos que é inviável ter o controle didático-pedagógico das aulas remotas pelo WhatsApp, principalmente no que diz respeito à evolução da aprendizagem. Como também, acompanhar o processo de ensino realizado pelos pais, das estratégias planejadas e orientadas pelas professoras. Assim, o planejamento e as ações da intervenção, de forma estruturada e detalhada, buscaram suprir as necessidades pedagógicas que não tínhamos controle.

É preciso esclarecer que não houve uma preparação, orientação ou implementação na rede pública de ensino da escola pesquisada, no tocante a ações educativas emergenciais, durante o ano de 2020, tempo de execução da proposta. Sendo assim, sem apoio institucional, referências ou parâmetros de outras experiências ou pesquisas, trabalhamos com o movimento de espiral de reflexão - ação - reflexão, o que caracteriza e justifica as etapas do método utilizado. Assim, buscamos aprimorar as aulas, trazer inovação e atingir o maior público possível, sobre a égide do que diz Moran (2013, p.12): “a escola precisa reaprender a ser uma organização efetivamente significativa, inovadora e empreendedora. Ela é previsível demais, burocrática demais, pouco estimulante para os bons professores e alunos.”

Como possibilidades no decorrer da intervenção, tivemos: a) o desenvolvimento das habilidades que vão além do simples manuseio das ferramentas digitais; b) exploramos uma ampla base digital, vídeos e sites de buscas, produzimos conteúdos com uma intencionalidade social, interativa, comunicativa, crítica, educativa e cultural; c) produzimos conteúdos; d) os feedbacks das produções dos alunos também contribuíam com a socialização das crianças; e) tivemos uma maior aproximação com as famílias, estreitando os vínculos, de maneira a manter o contato das crianças com as professoras e colegas de turma, no período de pandemia; f) demos ênfase na competência da cultura digital, relacionada à habilidade do letramento digital; g) planejamos e desenvolvemos estratégias de ensino inovadoras, considerando o ponto de vista da criança no contexto da pesquisa.

Temos clareza e estamos cientes que as famílias não foram preparadas para assumir o papel de facilitadores dos processos de ensino-aprendizagem, portanto, é essencial termos sensibilidade para entender a rotina das famílias, que muitas vezes cumprem horários de trabalhos exaustivos, não tem uma estrutura física adequada, e/ou não tem nível de escolaridade suficiente para orientar as crianças como o professor recomenda, entre tantos outros contextos que não temos como analisar sem dados suficientes.

Consequentemente, é preciso reconhecer o engajamento dos participantes que buscam alternativas mais fáceis, dentro das possibilidades de suas rotinas, para se adaptar a essa nova realidade. Segundo Gomes et al. (2015, p. 124) “o processo de aprendizagem será cada vez mais coletivo. As colaborações com outras pessoas e a inteligência coletiva têm importância crescente para o processo de aprender”.

A interação nesse processo alterou-se drasticamente, antes na sala de aula presencial as relações eram diretas: professor - aluno e aluno - aluno. Com o início das aulas remotas assíncronas pelo aplicativo do WhatsApp, passou a ser professor - família - aluno e aluno - família - aluno, em especial as mães foram e são as participantes mais ativas.

Sabemos que os vínculos das crianças com as professoras são essenciais no decorrer do processo de alfabetização. Porém, nesse modelo de ensino remoto as professoras

passaram a ter um vínculo indireto com os alunos, e as famílias estavam no centro dessas relações. No grupo do WhatsApp só estão inseridos os pais e/ou responsáveis, mesmo que algumas crianças tenham declarado possuir dispositivos pessoais, ou seja, não existe um contato direto entre as docentes e os alunos. Surgem então, novas formas de se manter os vínculos e mediações. Segundo Gomes et al. (2015, p. 141)

Do ponto de vista dos fenômenos didáticos, o ensino mediado por tecnologia cria estruturas equivalentes aos fenômenos das relações professor-aluno-saber, minimizando as relações entre os polos que assumem outros meios facilitadores para além da interação direta, face a face.

Mas, podemos considerar também, que houve uma aproximação das famílias com a escola, já que essa relação muitas vezes é distante e desarticulada. Como também uma valorização do trabalho docente, principalmente na fase de alfabetização que é base da escolarização.

As atribuições docentes e sua responsabilidade em promover a interação da turma ficaram em evidência. Tudo proporcionado pelos dispositivos móveis, sem a necessidade da presença física. Foi preciso se reinventar nesse período com aulas remotas, superando medos e dificuldades. A falta de habilidades para gravar vídeos foi um problema imposto que precisou ser superado, sendo uma estratégia difícil para os que não são da área de tecnologia. É importante explicar que passamos a nos sentir mais confortáveis, quando mudamos a ferramenta de vídeos para áudios nas explicações das aulas.

De acordo com Almeida (2005), é preciso que o professor seja preparado para desenvolver nova capacidade técnico-pedagógica em sua função, no sentido de estar aberto a aprender a aprender; assumindo atitudes de investigador do conhecimento e da aprendizagem; desenvolvendo a reflexão, a depuração e o pensar sobre o pensar.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Chegamos à conclusão que, apesar dos desafios impostos no percurso da pesquisa, é possível desenvolver estratégias de ensino remoto na alfabetização e perspectiva do letramento digital com momentos assíncronos de maneira exitosa, colaborativa, interativa e significativa. É verdade que os pais irão ter dificuldades, mas muito pode ser feito, quando a prioridade é fazer alguma diferença no processo social, cultural e na alfabetização das crianças nesse período de pandemia.

Temos que ter consciência que o ensino remoto, trata-se de um plano emergencial e não irá substituir o ensino presencial. Percebemos que seu desenvolvimento pelo WhatsApp deixa muitas lacunas e perguntas que ficam sem respostas por falta de dados, como a

evolução da aprendizagem das crianças, processo de mediação e controle didático-pedagógico. Mas, também reconhecemos que muito pode ser feito, usamos uma base diversa de informações, recursos e gêneros textuais disponíveis na rede de internet, que provavelmente não estariam sendo explorados na sala de aula convencional.

O estudo nos fez compreender que a comunidade escolar está cada dia mais imersa nas práticas sociais digitais e que as tecnologias móveis e digitais são usadas com frequência pelas crianças e responsáveis. Conforme os dados levantados, 100% das crianças que participaram da pesquisa, já são autorizadas a usar dispositivos conectados à internet, porém, apenas 30% não dividem seus aparelhos com os pais e/ou responsáveis. Desse modo, na pesquisa, considerando o público atingido, o aplicativo do WhatsApp funcionou como um instrumento de comunicação e ambiente de aprendizagem predominante versátil e democrático.

Identificamos a necessidade dos pais e/ou responsáveis serem os facilitadores do processo de ensino remoto, com momentos predominantemente assíncronos, já que, as crianças dependem dos seus dispositivos para desenvolverem as estratégias de ensino remoto, sendo preciso respeitar a disponibilidade dos seus horários.

Muitos são os desafios que se apresentaram na aplicação da proposta de intervenção, sendo os principais a implementação do ensino remoto com o auxílio de tecnologias digitais, em uma escola pública, com alunos de diferentes classes sociais, cuja ação não teve apoio dos órgãos públicos na sua implementação, além do controle pedagógico da intervenção, já que o contato com os alunos ocorreu através dos pais, que atuaram como facilitadores do processo de alfabetização e letramento digital. Registramos, também, a falta de parâmetro para acompanhar a evolução da aprendizagem das crianças, bem como a complexidade da atuação docente em ter que se organizar e reinventar didaticamente para um momento totalmente atípico e emergencial. Não foi possível verificar como os ambientes digitais contribuíram na construção dos conhecimentos e sentidos das crianças e até mesmo se os pais, de fato, seguiram adequadamente as orientações compartilhadas nas aulas remotas.

Reconhecemos os alunos e pais como sujeitos capazes, de maneira que é preciso ter um olhar diferenciado, não só no sentido de adaptação a essa realidade - do distanciamento imposto pela pandemia da COVID-19, mas, também para produção de conhecimentos, tendo em vista a busca por alternativas viáveis, para um ensino de qualidade, dentro das limitações impostas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. E. **Integração das tecnologias na educação** – Tecnologia na escola: criação de redes de conhecimentos. Secretaria de Educação a Distância. Brasília: Ministério da

Educação, SEED, 2005.

ALMEIDA, M. E. B. de; VALENTE, J. A. **Tecnologias e currículo: trajetórias convergentes ou divergentes?** São Paulo: Paulus, 2011 – (Coleção Questões Fundamentais da Educação – 10). p. 5 - 37.

COSCARELLI, C. V.; RIBEIRO, A. E. (Org.). **Letramento digital: aspectos sociais e possibilidades pedagógicas.** Coleção Linguagem e Educação. Belo Horizonte: Ceale/Autêntica, 2007.

GOMES, A. S. et al. **Cultura digital na escola: habilidades, experiências e novas práticas.** Recife: Pipa Comunicação, 2015. 192p. (Série professor criativo: construindo).

KENSKI, Vani Moreira. **Educação e tecnologias: O novo ritmo da informação** – Campinas. SP: Papyrus, 2007.

MORAN, José Manuel. **Novas tecnologias e mediação pedagógica.** 21 ed. rev. E atual. – Campinas, SP: Papyrus, 2013.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade.** 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

ROLANDO, L. G. R.; LUZ, M. R. M, P. da; SALVADOR, D. F. **O conhecimento tecnológico pedagógico do conteúdo no contexto lusófono:** uma revisão sistemática da literatura. Revista Brasileira de Informática na Educação (RBIE), v.23(3), p.174-190, 2015.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação.** 15.ed. São Paulo: Cortez, 2007.