

VI Colóquio Internacional

“Educação e Contemporaneidade”



**São Cristovão-SE/Brasil
20 a 22 de setembro de 2012**

O USO DAS TECNOLOGIAS COMO MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA NO ENSINO A DISTÂNCIA

Ailton Rocha Araújo (i) Autor
Luciano Matos Nobre (ii) Co-autor

Eixo 08: Tecnologias, Mídias e Educação.

RESUMO

Neste trabalho procurou-se fazer uma reflexão sobre o uso das tecnologias com o objetivo de mostrar a mediação pedagógica, influenciada por fatores técnicos, incluindo conceitos observados na metodologia bibliográfica e pesquisa de campo realizada através de questionários, com os profissionais que trabalham com a educação a distância, cujas funções utilizam da mediação na educação. A dinâmica caracterizada com a evolução da informação e da tecnologia provocou mudanças no mercado de trabalho e no espaço da educação. Essas transformações exigiram novas formas de conhecimento e uma atuação que atendesse às necessidades dos novos cenários. Esse processo tecnológico reivindicou uma formação abrangente, que permitiu a ampliação nas diferentes maneiras de interagir com a pluralidade. A análise do uso da tecnologia como fator da mediação pedagógica, objetivo deste trabalho, pressupôs o uso de técnicas para o processo de aprendizagem. Dessa forma, o surgimento da informática permitiu aos usuários, alunos e professores, a oportunidade de entrarem em contato com as mais novas e recentes informações de um mundo digital.

Palavras-chave: Educação, mediação pedagógica, tecnologias.

ABSTRACT

In this work we made a reflection on the use of technologies in order to show the mediation, influenced by technical factors, including concepts found in the methodology literature and field research using questionnaires, with the professionals who work with education distance functions whose use of mediation in education. The dynamics characterized the evolution of information and technology has caused changes in the labor market and space education. These changes demanded new forms of knowledge and a performance that met the needs of new scenarios. This technological process claimed a comprehensive training, which allowed the expansion in different ways to interact with the plurality. The analysis of the use of technology a mediation of pedagogical objective of this work, assumed the use of techniques to the learning process. This, the emergence of computers

allowed users, students and teachers the opportunity to get in touch with the newest and latest information in a digital word.

Keywords: Education, mediation pedagogical, technologies.

1-INTRODUÇÃO

O uso da tecnologia não é um fenômeno novo, mas tem surgido com forte intensidade com suas inovações. A sua utilização tem uma relação direta com o homem e a evolução da humanidade, justamente porque o seu uso traz modificações na forma de pensamento humano, acarretando alterações, principalmente no seu fazer profissional.

A adequação humana nas sociedades contemporâneas exige um novo tipo de indivíduo e trabalhador em todos os setores sociais e econômicos, envolvendo a relação tecnológica e educativa. Surge a exigência de um indivíduo dotado de competências, técnicas múltiplas, gerando habilidades no trabalho em equipe, capacidade de aprendizagem e adaptação as novas situações.

Mudanças e desafios na estrutura das demandas sociais relacionadas à educação pós-secundária (formação inicial e continuada) significam na realidade, reformular radicalmente currículos e metodologias de ensino, enfatizando habilidades de aprendizagem e interdisciplinariedade. Quando se analisa a formação inicial, é necessário lembrar que a demanda do ensino superior não para de crescer na maioria dos países desenvolvidos. Em países como o Brasil, o crescimento é significativo em virtude da expansão do ensino secundário.

Nessa passagem do século para o milênio, os sistemas direcionados a educação terão que integrar novas tecnologias de informação e comunicação como uma forma de adaptação a esse mundo digital, não sendo apenas o melhoramento dos sistemas, mas principalmente como utensílios pedagógicos com a proposta de formação de indivíduos autônomos.

Os campos de pesquisa e de práticas como a ciência de orientar os adultos a aprenderem, a mídia-educação, a educação a distância e a comunicação educacional, podem contribuir na transformação das metodologias de ensino e na organização dos sistemas convencionais e a utilização adequada das tecnologias de mediação da educação.

Assim, este estudo tem como objetivo mostrar o constante uso de novas tecnologias de ensino na educação a distância e ao mesmo tempo, enfatizar a mediação pedagógica no processo de interação educativa.

Novas tecnologias de ensino

Litwin (2001) conclui que no aparecimento da educação a distância, as diferenciadas tecnologias incorporadas no processo do ensino, contribuíram na definição dos suportes fundamentais. Livros, cartilhas ou guias redigidos foram às propostas de início; a televisão e o rádio foram os suportes referentes à década de 70; os áudios e vídeos período de 80.

Nos anos 90, a incorporação das redes de satélites, o correio eletrônico, a utilização da internet e os programas de suportes de informática, são os grandes desafios dos programas com essa nova modalidade. O atual desenvolvimento da tecnologia favorece a criação e o enriquecimento e proporciona propostas na educação a distância quando aborda de maneira rápida, inúmeros temas, gerando formas de aproximação entre docentes e alunos.

As novas tecnologias resolvem o problema grave da educação a distância que é a interatividade. São desenvolvidas várias alternativas que permitem aos usuários, realizar consultas com especialistas e intercambiar opiniões com outros usuários, ao mesmo tempo, eles aprendem a usar programas que atualizam a informação de maneira constante.

Essas tecnologias influem nos espaços lúdicos das crianças e dos jovens, sem muita dificuldade, pois fazem parte de suas atividades do cotidiano e entretenimento, já que seu uso é favorecido por um suporte conhecido. Ao conceber as novas tecnologias como ferramenta, na construção do conhecimento é necessário destacar que as peculiaridades de suporte tecnológico, permitem a geração de atividades cognitivas. Entendemos que assim como a cultura é um instrumento mediador, as ferramentas utilizadas pelo homem também o são, representando produtos da nossa cultura.

Ensinar a trabalhar com as tecnologias, utilizando-as como instrumentos da cultura, implica dizer que existe uma determinada mediação e configuração das relações particulares com o meio físico e social. As propostas da educação a distância voltadas para uma população adulta tentam responder aos seus interesses e as suas vocações da produção e dos desafios científicos e tecnológicos.

A difusão da educação a distância na América Latina na concepção de Litwin (2001) foi pensada como uma alternativa para a democratização da oferta, uma opção válida para as pessoas dispersas, espaços onde não havia escolas ou universidades. As tecnologias avançaram e as comunicações foram sendo modificadas, do correio se passou para o telefone e fax e atualmente encontramos o correio eletrônico ou modalidades síncronas e assíncronas.

Lévy (1993) apud Kenski (2004:33) categoriza o conhecimento existente nas sociedades em três formas diferentes: a oral, a escrita e a digital. Embora essas formas tenham-se originado em épocas diferentes, elas coexistem e estão presentes na sociedade atual. No entanto, elas nos encaminham para percepções diferentes, racionalidades múltiplas e comportamentos de aprendizagem diferenciados.

Todas as demais atividades que realizamos, precisamos de produtos e equipamentos resultantes de estudos planejamentos e construções específicas, na busca de melhores formas de viver. Wagner (2003) ressalta sobre a disponibilização de ferramentas interativas (videoconferências, fóruns, chats, etc.), que são fundamentais em um curso a distância. Os meios de comunicação (correio eletrônico, fórum de discussão e bate-papo), são aspectos pelo qual os alunos distantes conseguem se conhecer expondo idéias, interagindo com colegas, professores com materiais e a própria tecnologia. O bate-papo ou grupo de discussão, formal e informal por sua modalidade síncrona, deve permitir que a conversa seja registrada para que o professor e os alunos possam rever o que foi conversado, ou seja, analisar o que foi dito.

A construção da mediação pedagógica em EAD

A mediação pedagógica na EAD enfatiza o processo de produção de conhecimento, envolvendo suportes mediadores, tecnológicos ou não, procedimentos que interagem e relações que envolvem professores, alunos e conhecimento. Os suportes tecnológicos representados pelas Tecnologias de Informação e Comunicação interativas viabilizam a pesquisa e a orientação acadêmica, possibilitando a aprendizagem entre professores e alunos.

Segundo Moran (2006), o processo de construção do conhecimento no processamento midiático, é mais livre, menos rígido, possuindo conexões abertas que passam pelo sensorial, emocional e racional, uma organização provisória que se modifica com facilidade, que cria

convergências e divergências instantâneas, precisando de um processamento múltiplo instantâneo com resposta imediata.

Oliveira (2003) relaciona que a EAD vem acompanhando o progresso tecnológico, incorporando meios que devem ser inseridos a serviço da educação. Os complexos contextos em que se inscrevem os projetos ou programas de EAD têm uma obrigação de revisar as diretrizes pedagógicas, no momento em que ocorre a transição de paradigmas que caracterizam o final do século XX e início do século XXI. É bem claro que a educação futura, está delineada atualmente por uma influência marcante das facilidades proporcionadas pelos meios eletrônicos.

Fagundes (1996) apud Oliveira (2003:20) adverte que nunca é demais enfatizar que a Educação a Distância precisa ser realizada como educação de qualidade e não como um simples processo de ensino e muito menos, como uma tecnologia educacional.

As novas tecnologias ou tecnologias avançadas da comunicação digital não precisam ser recusadas, mas sim compreendidas em um espaço de integração a educação, de modo que o sujeito aprendiz se aproprie e não seja apropriado por essas tecnologias. A potencialização da dimensão pedagógica das TICs torna indispensável o uso de mídias que permitam relações pessoais, mesmo que não contíguas, mas que possibilitem a discussão, reflexão e construção conjunta. É necessária a escolha de metodologias não apenas por suas potencialidades técnicas, mas sim em virtude dos objetivos pedagógicos e de sua acessibilidade ao aluno distante.

Valente (2003) caracteriza que o desenvolvimento de projetos educacionais como estratégia pedagógica, tem sido uma proposta de aprendizagem contextualizada no interesse do aluno. A educação por projetos é uma tentativa de relacionar dois mundos que coexistem separadamente como a vida e escola.

A abordagem pedagógica dos projetos tem ajudado estudantes a estarem mais motivados e envolvidos de maneira significativa com os estudos. O desenvolvimento de projetos intermediados pelas TICs tem um objetivo de trabalhar vários tipos de

conhecimentos, com o desenvolvimento de projetos usando as TICs e conceitos disciplinares específicos (teorias pedagógicas, Piaget, Vygotsky, Paulo Freire) etc.

Com o uso pedagógico de uma metodologia tecnológica as aulas podem ser mais produtivas, no momento em que os alunos assumem uma relação de interação e cooperação se tornando mais responsáveis pela sua aprendizagem e dos outros. O espaço da sala de aula dispensa o controle centralizador, na medida em que se cultiva um espírito colaborativo de aprender com a co-produção de parcerias.

O docente pode aprender de outra forma sobre os alunos, sobre si mesmo e o mundo, criando espaços de participação. Na escolha de uma modalidade pedagógica, deve-se considerar a intencionalidade do ato educativo, características e as singularidades dos aprendizes, os recursos existentes e fatores que podem interferir no trabalho.

Moraes (2003) enfatiza que a comunicação circula por meio de uma linguagem reguladora que atua sobre sujeitos como o aluno e professor. Nas relações entre esses sujeitos, dá-se uma síntese dialética entre a linguagem do educador e a linguagem do educando, em um processo comunicativo e educativo em um contexto cultural que envolve as experiências individuais dos sujeitos.

Na realidade precisamos compreender os meios de tecnologias de comunicação e informação em uma dinâmica de sua origem, técnicas e códigos, vendo uma natureza da realidade construída, observando os receptores/leitores lêem e recebem, interpretam e redescobrem a polissemia e constroem um determinado significado, contínuo e modificador.

Belloni (2005) enfatiza que no contexto das transformações socioculturais provocadas pela disseminação das tecnologias da inteligência, a mediação relacionada às mensagens pedagógicas se encontra nos processos educacionais, refletidos por esses novos conceitos que determinam consequentemente, novos significados.

Na definição dos objetos pedagógicos e elaboração de currículos, os conteúdos podem agrupar os problemas colocados pela mediatização, como a seleção dos meios mais apropriados em determinada situação de ensino e aprendizagem, levando em consideração os objetivos pedagógicos e didáticos, características da clientela e acesso aos meios. É necessário enfatizar a elaboração de uma proposta pedagógica adequada a estes componentes e as características técnicas dos meios escolhidos.

Estabelecendo a definição do termo mediatizar Blandin (1990) apud Belloni (2005:26), diz que significa então, codificar as mensagens pedagógicas, traduzindo-as sob diversas formas, segundo o meio técnico escolhido (por exemplo, um documento impresso, um programa informático didático, ou um vídeograma), respeitando as regras de arte, isto é, as características técnicas e as peculiaridades de discurso do meio técnico.

A mediatização no sentido de produção de materiais pedagógicos é uma definição das formas de apresentação de conteúdos didáticos, previamente elaborados e selecionados, com a função de construir mensagens, potencializando o máximo de virtudes comunicacionais no meio técnico, com o objetivo de compor um documento auto-suficiente, possibilitando ao estudante a realização de sua aprendizagem com autonomia e independência.

Mediatizar tem um significado com a concepção de metodologias relacionadas ao ensino e estratégias de utilização de materiais de ensino/aprendizagem, potencializando possibilidades de uma aprendizagem autônoma. Esse aspecto inclui a seleção e elaboração de determinados conteúdos, a criação de metodologias de ensino e estudo, centradas no aprendiz com a função de formação da autonomia, tentando interagir o estudante com o sistema de ensino.

Nas definições de Masetto (2006), as oportunidades de contatos com as mais novas e recentes informações, pesquisas e produções científicas do mundo, envolvendo todos os campos, viabilizando a oportunidade de desenvolver a auto-aprendizagem e a interaprendizagem a distância, usando os computadores que se encontram, nas bibliotecas, nas residências, nos escritórios, nos locais de trabalho, fazem aparecer novas formas de construir o conhecimento.

As teleconferências ao tempo em que colocam um professor especialista e a sua relação com pessoas a distância, têm uma tendência a favorecerem mais o ensino que a aprendizagem. Com as novas tecnologias são desenvolvidos processos, como grupos de discussão, elaboração de relatórios de pesquisa, e-mails estabelecendo a relação entre alunos e professores fora do horário de aulas. Todo o uso dessa nova tecnologia gera um debate sobre

o papel do professor e de sua mediação pedagógica no processo de aprendizagem procurando estabelecer uma relação tecnológica e motivacional.

A conceituação de ensinar está mais diretamente associada a um sujeito (professor) que transmite conhecimentos e experiências a um aluno que recebe, absorve e reproduz informações recebidas. A nova aprendizagem da mediação a distância está ligada a um sujeito (aluno), que por suas ações e envolvimento com colegas e o professor, busca informações, adquire conhecimentos, pesquisa dialoga, debate, muda comportamentos e transfere aprendizagem.

A pesquisa realizada sobre o uso de novas tecnologias e a mediação pedagógica foi aplicada através de questionários com 06 (seis) tutores, 02 (dois) gestores e 02 (dois) coordenadores, que trabalham com o ensino a distância. Os sujeitos pesquisados afirmaram que as tecnologias têm proporcionado uma melhor interação, no processo de ensino aprendizagem, já que a nova geração tem um convívio freqüente com essas técnicas de estudo.

Quando enfatizamos a questão da aprendizagem nos questionários, os resultados afirmam que as tecnologias fazem uma aproximação entre alunos e docentes, oferecendo diversas formas de acesso aos conteúdos, proporcionando uma atualização de conhecimentos. Em relação à avaliação os entrevistados afirmaram que as tecnologias contribuem de forma positiva, dependendo da elaboração dos projetos desenvolvidos e da participação dos alunos no seu ritmo de estudos.

As videoconferências têm seus pontos positivos, quando envolvem uma atividade organizada pelo professor responsável pela disciplina, utilizando metodologias dinâmicas e interativas, entretanto é importante frisar, segundo os relatos, que quando não acontece à relação de interação entre os alunos e professor, fica difícil para o tutor conseguir uma mediação na aprendizagem, a exemplo: transmissão do conteúdo, atenção dos discentes em sala, já que os mesmos perdem o interesse e ficam em conversas paralelas.

Dessa forma, necessário se faz reafirmar que a mediação pedagógica tem aspectos negativos, quando o professor não estabelece a interação com os alunos. Assim, quanto à questão da mediação pedagógica, os entrevistados ressaltaram os aspectos satisfatórios, da interatividade, da leitura, da rapidez nas informações e da consulta ao material pedagógico abordado.

2-CONCLUSÃO

Ao analisarmos as novas tecnologias e a mediação pedagógica, mostramos a forte predominância da tecnologia em nossa sociedade, em especial no setor direcionado para educação. Essas tecnologias estão trazendo para o campo da educação desafios e expectativas ao desenvolvimento do conhecimento.

As diferentes técnicas têm alcançado a realização de metas em processos de aprendizagem presencial e a distância, principalmente quando essas tecnologias são mediadoras em um processo de desenvolvimento entre alunos e docentes. O uso dessas tecnologias podem contribuir para o crescimento dos indivíduos, quando forem empregadas numa perspectiva em que os sujeitos estão em uma proposta de aprendizagem cooperativa .

Para entendermos esse discurso pedagógico é necessário pensar nas tecnologias de informação e comunicação relacionadas a um paradigma da comunicação, envolvendo alunos e professores no espaço da cibercultura. A interatividade se encontra presente nas tecnologias de informação e comunicação. É importante utilizar uma relação com as redes telemáticas e seus suportes como dados, informações, imagens, sons etc.

As tecnologias da informação como mediação em educação, têm possibilitado a virtualização da cognição, a orientação do pensamento com novas estruturas e articulações. Os modelos de ensino e aprendizagem nos programas de educação a distância, exigem o pensar na especificidade das propostas de ensino implícitas nos materiais escritos, através da sua contextualização.

A comunicação no aspecto da mediatização faz com que o professor proponha maneiras variadas de formulação ou de explicitação, com estratégias de recursos audiovisuais. Dessa forma nos programas de educação a distância, devem ser observado a implantação

desses recursos para garantir uma adequada comunicação entre docentes e discentes. É importante também frisar que, um projeto de ensino a distância aconteça o envolvimento das equipes de concepção e produção, de materiais e tutores experientes na área da tecnologia educacional.

3-REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BELLONI, Maria Luiza. **O que é mídia-educação**. 2ª Ed. Campinas-SP: Autores Associados, 2005. (Coleção polêmica do nosso tempo: 78).

FIORENTINI, Leda Maria Rangearo; MORAES, Raquel de Almeida. **Linguagens e interatividade na educação a distância**. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

KENSKI, Vani Moreira. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. Campinas-SP: Papyrus, 2003.

LITWIN, Edith. **Educação a distância: Temas para o debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre-RS. Artmed Editora, 2001.

MORAN, José Manuel; BEHRENS, Marilda Aparecida; MASSETO, Marcos T. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Campinas-SP. Papyrus, 2000.

MEDEIROS, Marilú Fontoura de, FARIA, Elaine Turk (Orgs).et al. **Educação a distância : Cartografias pulsantes em movimento**. Porto Alegre-RS. EDIPUCRS, 2003.

OLIVEIRA, Elisa Guimarães. **Educação a distância na transição paradigmática**. Campinas-SP: Papyrus, 2003.

VALENTE, José Armando; PRADO, Maria Elisabeth B. Brito; ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini. (Orgs).et al. **Educação a distância via internet**. São Paulo: Avercamp, 2003.

¹ Mestrando em Educação Popular pela Universidade Federal da Paraíba. Pesquisador do Grupo Comunicação, Educação e Sociedade Unit/CNPq. arratilde@yahoo.com.br.

² Mestrando em Educação, Especialista em Docência e Tutoria em Educação a Distância da Unit, Pedagogia Empresarial pela Faculdade Atlântico. Graduado em Sociologia/UFS. Pesquisador do GPGFOP/PPED/Unit/CNPq. E-mail: nobre_matos_luciano@yahoo.com.br

4-APÊNDICES

Questionários Utilizados (O uso de tecnologias e a mediação pedagógica).

Por mediação pedagógica entendemos a atitude, o comportamento do professor que se coloca como facilitador e incentivador ou motivador da aprendizagem, que se apresenta com a disposição de ser uma ponte entre o aprendiz e sua aprendizagem.

01-O uso de novas tecnologias tem contribuído com a mediação pedagógica?

(Tutor 1) Sim, pois proporciona uma melhor interação entre os envolvidos na aprendizagem.

(Tutor 1) Sim, as tecnologias fazem parte do ensino da mediação pedagógica

(Tutor 2) Tem importância na mediação

(Tutor 3) Sim, o aluno tem mais interesse com as tecnologias

(Tutor 4) Tem, as tecnologias são importantes no ensino

(Tutor 5) Sim

(Tutor 6) Sim, não existe mediação a distância sem tecnologias

(Gestor 1) Se for aplicado de forma pedagógica sim

(Gestor 2) Depende muito do professor usar a mediação

(Coordenador1) Sim a mediação é realizada com o apoio pedagógico

(Coordenador 2) Tem mas é importante a função do professor

02-Está ocorrendo à valorização do uso de tecnologias no processo ensino aprendizagem?

(Tutor 1) Ocorre uma vez que aproxima alunos e professores e oferece acesso aos conteúdos

(Tutor 1) Sim, podemos usar os fóruns

(Tutor 2) De alguma maneira sim, a videoconferência é um exemplo

(Tutor 3) Ocorre, podemos colocar textos, vídeos etc.

(Tutor 4) Sim, o aluno pode conversar com o professor

(Tutor 5) Sim, pode ocorrer a interação

(Tutor 6) Ocorre, não temos como excluir as tecnologias

(Gestor 1) Ocorre com vídeos, chats são usados

(Gestor 2) Ocorre, a tecnologia é fundamental

(Coordenador1) Sim a mediação com a tecnologia é realizada

(Coordenador 2) Sim usamos muitas tecnologias

03-Essas tecnologias estão obtendo resultados satisfatórios, em processos de avaliação?

(Tutor 1) Acredito que sim. Acho que deveria ser melhor aproveitando por parte dos alunos.

(Tutor 2) Algumas sim depende de como é elaborado o processo, as vezes as avaliações deixam a desejar, sem responder respostas para os alunos nas questões subjetivas.

(Tutor 3) Obtém muitos resultados com a aprendizagem

(Tutor 4) Existem muitas alternativas para os estudos

(Tutor 5) Os chats, fóruns possibilitam novos estudos para avaliação

(Tutor 6) Sim

(Gestor 1) Tem resultados satisfatórios

(Gestor 2) Quando o aluno estuda facilita bastante

(Coordenador1) As tecnologias facilitam muito a avaliação

(Coordenador 2) O aluno tem muitas opções para executar uma avaliação sem dificuldades

04-A aula expositiva em videoconferências tem alcançado as propostas pedagógicas?

(Tutor 1) Não são aulas monótonas

(Tutor 2) Quando envolve muita participação dos alunos funcionam

(Tutor 3) O professor quando consegue interagir funciona

(Tutor 4) Ocorrem muitas conversas na sala

(Tutor 5) Tem alcançado

(Tutor 6) Alcança

(Gestor 1) Quando o professor está acostumado com videoconferências funciona

(Gestor 2) Em parte, uma vez que a dinâmica de alguns professores não são boas

(Coordenador 1) Com certeza alcança

(Coordenador 2) A videoconferência funciona muito bem

05-Relacione aspectos negativos na mediação pedagógica.

(Tutor 1) Ao meu ver o ponto negativo está na forma de avaliação, não expõe as dúvidas para os alunos.

(Tutor 2) Problemas técnicos as vezes prejudicam

(Tutor 3) Faltam muitas dúvidas em relação as avaliações

(Tutor 4) Distância entre o professor e o aluno

(Tutor 5) Dificuldades entre alunos e professor, informação

(Tutor 6) Preparação de alguns professores, dicção não adequada

(Gestor 1) Dificuldades na mediação do professor com alunos

(Gestor 2) Muitos problemas acontecem, tem professor que imagina só na explicação e não tem mediação

(Coordenador 1) Quando o aluno não participa

(Coordenador 2) Problemas com professores que não interagem

06-Cite um fator para que o uso de novas tecnologias em educação a distância possa desenvolver uma mediação pedagógica.

(Tutor 1) A interatividade

(Tutor 2) Leitura, informação

(Tutor 3) Rapidez de conhecimento

(Tutor 4) Divulgação

(Tutor 5) Preparação de material

(Tutor 6) Interação

(Gestor 1) Relação com o professor

(Gestor 2) Informação

(Coordenador1) Contato ou interação com os alunos

(Coordenador 2) Comunicação