

## ***Importância do processo de mediação pedagógica nos cursos de Educação a Distância***

**Marli Ferreira de Carvalho Damasceno**

Universidade Federal do Piauí

**Raqueline Castro de Sousa Sampaio**

Instituto Federal do Piauí

**Resumo:** Este estudo investiga o processo de mediação pedagógica em cursos de Educação a Distância, levando em consideração os conceitos de mediação pedagógica dos tutores presenciais, identificando os problemas para promovê-la, e o levantamento de sugestões para melhorá-la. Foi adotada a abordagem qualitativa como metodologia desta pesquisa, em que foram aplicados questionários para identificar as concepções dos tutores presenciais sobre a mediação pedagógica, ressaltar as dificuldades que encontram em sua promoção e reunir sugestões para melhorá-la. Os resultados mostram que os tutores veem a mediação como sinônimo de aproximação, o que facilita a comunicação e o acesso ao curso, além de motivar os alunos. Os professores desejam um material de ensino de melhor qualidade que seja produzido pelo professor da disciplina e disponibilizado para os alunos e que o acesso à plataforma seja simplificado. Os dados coletados sugerem que as aulas práticas devem ser propostas e orientadas pelo professor da disciplina.

**Palavras-chave:** Educação a Distância. Mediação Pedagógica. Tutoria.

**Abstract:** This study aims to investigate the process of pedagogical mediation in Distance Education courses, taking into account the concepts of pedagogical mediation of presential tutors, identifying the problems to promote it, and raising suggestions to improve it. A qualitative approach was adopted as the methodology of this research, in which questionnaires were applied to identify the conceptions of presential tutors about pedagogical mediation, highlight the difficulties they encounter in its promotion and gather suggestions to improve it. The results show that tutors see mediation as a synonym for approximation, which facilitates communication and access to the course, in addition to motivating students. Teachers want better quality teaching material that is produced by the subject teacher and made available to students and that access to the platform is simplified. The collected data suggest that practical classes should be proposed and guided by the subject's teacher.

**Keywords:** Distance Education. Pedagogical Mediation. Tutoring.

## INTRODUÇÃO

A Educação a Distância (EaD), desde a sua regulamentação até os dias atuais, vem contribuindo significativamente com a democratização do ensino, diminuindo distâncias e levando a educação ao alcance de todos. No Brasil, do ponto de vista legal, a Lei 9.394, de dezembro de 1996, foi a primeira a conferir à EaD o status de modalidade plenamente integrada ao sistema de ensino. Com a promulgação desta Lei, a EaD passou a ser uma alternativa regular e regulamentada. E, através do Decreto nº 5622, de 19 de dezembro de 2005, do Ministério da Educação (MEC), foi permitido às instituições de ensino superior oferecer cursos de graduação a distância.

A Educação a Distância, segundo a Resolução CES/CNE nº 01 de 11/03/2016, possui como características a mediação didático-pedagógica, nos processos de ensino e aprendizagem, que ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, políticas de acesso, acompanhamento e avaliação compatíveis, que desenvolvem atividades educativas em lugares e/ou tempos diversos (BRASIL, 2016).

O tutor desempenha um papel de fundamental importância no processo de ensino-aprendizagem na Educação a Distância. De acordo com os Referenciais de Qualidade (BRASIL, 2007, p. 21), algumas características e habilidades são necessárias aos tutores da educação a Distância, em que “este profissional deve conhecer o projeto pedagógico do curso, o material didático e o conteúdo específico dos conteúdos sob sua responsabilidade, a fim de auxiliar os estudantes no desenvolvimento de suas atividades individuais e em grupo”.

Encontra-se nas ideias de Vygotsky respaldo teórico para compreender a mediação sob o olhar da abordagem histórico-cultural que, em linhas gerais, concebe o sujeito como um ser ativo, cujas aprendizagens são construídas na interação com o objeto e com outros seres sociais. Assim, de acordo com Vygotsky (1994), o homem é um ser social que aprende na interação com os outros.

Por isso, este estudo tem como objetivo geral investigar o processo de mediação pedagógica em cursos de Educação a Distância, levando em consideração os conceitos de

mediação pedagógica dos tutores presenciais, identificando os problemas para promovê-la, e o levantamento de sugestões para melhorá-la.

Pretendeu-se, com esta pesquisa, responder à questão central do estudo: quais as concepções e percepções dos tutores presenciais de três cursos de EaD do Instituto Federal do Piauí sobre mediação pedagógica e quais sugestões oferecem para aprimorar o processo?

O estudo buscou contribuir com o aperfeiçoamento das práticas pedagógicas dos tutores que atuam na educação a distância, possibilitando a estes profissionais refletir sobre as suas práticas e melhorar a sua atuação profissional. Com isso, contribuirá também com o melhor desempenho dos alunos frente ao processo de ensino-aprendizagem na EaD e com a qualidade da educação ofertada pelo Instituto Federal do Piauí.

## **1 O PAPEL DO TUTOR NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

Existem diferentes possibilidades em relação ao modelo de organização da modalidade de educação a Distância. De acordo com os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007, p. 07):

Não há um modelo único de educação a distância! Os programas podem apresentar diferentes desenhos e múltiplas combinações de linguagens e recursos educacionais e tecnológicos. A natureza do curso e as reais condições do cotidiano e necessidades dos estudantes são os elementos que irão definir a melhor tecnologia e metodologia a ser utilizada.

Ainda conforme o documento Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007), qualquer que seja o modelo estabelecido, os recursos humanos devem configurar uma equipe multidisciplinar com funções de planejamento, implementação e gestão dos cursos a distância, onde três categorias profissionais são essenciais para uma oferta de qualidade: Docente, Tutores e Pessoal Técnico-Administrativo, cuja função é oferecer apoio, principalmente de dimensão técnica e administrativa, para a plena realização dos cursos ofertados, atuando na sede da instituição junto à equipe docente responsável pela gestão do curso e nos polos descentralizados de apoio presencial (BRASIL, 2007).

Almeida (2001), levando em consideração as transformações da ciência, da sociedade e a disseminação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), defende a formação de profissionais em educação que sejam flexíveis, dinâmicos, com senso de grupo, pesquisadores das diversas fontes que as TIC podem proporcionar e que desenvolvam a autonomia em relação ao próprio processo de aprendizagem e construção do conhecimento ao longo de toda a vida.

Castro (2014), em seu trabalho sobre a mediação pedagógica do tutor, ressalta a importância de repensar esse papel e, com isso, evitar que sejam reproduzidos nos ambientes *on-line* modelos de educação meramente tradicionais. A autora faz um apanhado das características de um tutor, elencadas por Berge (1996, apud CASTRO, 2014), classificando-as

em inúmeras tarefas, além de citar suas atribuições em quatro áreas: Função Pedagógica, Função de Gerenciamento, Função de Suporte Técnico e Função de Suporte Social. Abaixo, são citadas e explicadas essas quatro funções.

No que concerne à função pedagógica, Berge (1996, apud CASTRO, 2014) diz que é quando o tutor orienta o processo de aprendizagem de um indivíduo ou grupo, atuando como facilitador animador e motivador das aprendizagens a Distância, e que ele subdivide em atos pedagógicos, que são: (a) instrução direta; (b) perguntas diretas; (c) referências a modelos ou exemplos; (d) dar conselhos ou oferecer sugestões; (e) promover a autorreflexão no estudante; (f) guiá-los no processo de encontrar outras fontes de informações; (g) sugerir que expliquem ou elaborem melhor suas ideias; (h) oferecer *feedback* e congratulações pelas contribuições na discussão *on-line*; (i) atuar como suporte na estruturação das tarefas cognitivas (PACHECO; DUARTE, 2010).

A função de gerenciamento está relacionada às atividades que são criadas em cursos com o objetivo de que se desenvolvam de maneira eficaz no nível da administração. Estão subdivididas em três categorias: 1) gerenciar ações dos estudantes e motivá-los a responderem postagens e cumprirem os seus trabalhos avaliativos dentro do prazo determinado; 2) administrar discussões e composições de grupos de estudos; 3) gerenciar administrativamente o curso, abordando regras, metodologias, expectativas de aprendizagens no curso, além de divulgar notas e avaliações durante o processo de aprendizagens a distância.

A terceira função, de suporte técnico, está ligada à seleção de *softwares* específicos para cumprir os objetivos das disciplinas no processo de aprendizagem, com a finalidade de que o estudante seja um usuário competente e seguro em relação ao *software* indicado para o curso.

Por fim, a função social possibilita as interações interpessoais, ambientação do aluno no ambiente *on-line*, promovendo e criando laços de empatia, humor e metacomunicação. Tem também, como objetivo desenvolver discussões sobre as experiências e expectativas do aluno no ambiente *on-line*.

Para garantir a qualidade no desenvolvimento do sistema de tutoria na educação a distância, é necessária a atuação do tutor a distância e do tutor presencial, pois ambos contribuem com as ações de comunicação, mediação e apoio técnico nos cursos que acompanham. O *tutor a distância* é o responsável pela mediação e pelo acompanhamento do aluno, oferecendo suporte em relação ao conteúdo ministrado na disciplina ou no curso. O *tutor presencial*, por sua vez, atua no polo, servindo como elo de comunicação entre estudantes e professores, executando alguns serviços administrativos e de suporte tecnológico.

Niskier (1999, apud PAULA et al., 2008), afirma que as ações do tutor na educação a distância correspondem ao ato de comentar os trabalhos realizados pelos alunos; corrigir avaliações; ajudá-los a compreender os materiais do curso, responder às questões; ajudar no planejamento dos trabalhos; organizar grupos de estudo; fornecer e atualizar informações; fornecer *feedback* aos coordenadores e servir de intermediário entre instituição e alunos, ou seja, deve envolver a função de facilitador e mediador da aprendizagem, motivador, orientador e avaliador.

### **1.1 A Importância do Tutor Presencial na EaD**

Segundo Loyolla (2009), o tutor presencial tem a tarefa de dar suporte acadêmico, que corresponde às ações de apoio pedagógico desenvolvidas durante o estudo, através da interação que acontece entre o próprio tutor e os acadêmicos, entre os acadêmicos e, até entre acadêmicos e professores. Assim, o tutor presencial desenvolve uma tarefa muito importante, pois auxilia em todo o processo de ensino-aprendizagem.

Conforme a Resolução nº 021/2015 do Instituto Federal do Piauí (IFPI), que estabelece normas e procedimentos didático-metodológicos para os Cursos Técnicos de Nível Médio na Modalidade de Educação a Distância, no âmbito do IFPI, o tutor presencial atua diretamente no polo de apoio presencial junto aos alunos e cabe a ele auxiliar em atividades individuais ou em grupo, incentivar o hábito da pesquisa, servir de facilitador no uso das tecnologias disponíveis e participar de momentos presenciais obrigatórios. São atribuições do tutor presencial: Conhecer o projeto político-pedagógico do curso e o material didático das disciplinas sob sua responsabilidade; Conhecer a estrutura de funcionamento do polo de apoio presencial onde atua; Participar de atividades de capacitação e/ou avaliação dos tutores; Conhecer o cronograma de estudo e de avaliação e orientar os estudantes no desenvolvimento de suas atividades; Conhecer as ferramentas de interação e comunicação oferecidas, orientando os estudantes para o seu uso; Incentivar os estudantes a participar das atividades propostas pelas disciplinas em que atua - tanto as presenciais, quanto as oferecidas na plataforma; Orientar os estudantes nas aulas práticas e trabalhos em grupo, conforme plano da disciplina; Orientar os estudantes, através da prática, para a metodologia da educação a distância, enfatizando a necessidade de que adquiram autonomia de aprendizagem; Auxiliar o professor a familiarizar o estudante com o hábito da pesquisa bibliográfica, no sentido de aprofundamento e atualização dos conteúdos das disciplinas; Assistir o estudante, individualmente ou em grupo, visando orientá-lo para a construção de uma metodologia própria de estudo; Aplicar, corrigir e lançar as notas das atividades de casa, classe (presenciais) e avaliações na plataforma Ambiente Virtual de

Aprendizagem (AVA); Emitir relatório mensal à Coordenação de Tutoria do Curso; Manter-se em comunicação permanente com o Professor Pesquisador, bem como com o tutor a distância e a Coordenação de Polo, informando-os sobre o andamento da disciplina; Outras atribuições deliberadas pela Coordenação Geral da Rede e-Tec de mesma natureza e nível de complexidade das atribuições já descritas.

É notória a importância do tutor presencial frente ao processo de ensino-aprendizagem na educação a distância, pois é o profissional que está mais próximo do aluno, apoiando, estimulando, incentivando e colaborando com a sua aprendizagem, atuando como um importante mediador desse processo.

O desenvolvimento pelo tutor presencial, de cada uma das competências citadas acima, fará com que ele tenha um excelente desempenho frente à mediação nos cursos a Distância, auxiliando os alunos de forma satisfatória e estreitando o vínculo entre eles, sanando as dificuldades detectadas durante o curso e favorecendo a permanência dos discentes.

## **2 MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA NO CONTEXTO DA EAD**

Martins e Cruz (2010) conceituam a interação como uma ação de reciprocidade entre sujeitos, podendo ser mediatizada por diferentes meios. Pode-se afirmar, então, que mediação se faz a partir da interação.

Conforme Valle e Bohadana (2012), o conceito de interatividade está relacionado à exigência de operacionalidade que foi imposta ao desempenho de máquinas, por medo de que estas substituíssem as relações humanas diretas. No entanto, como as autoras citam, o termo foi além do universo tecnológico. A exigência de implantação do “dispositivo conversacional” invadiu outros domínios e contagiou todo tipo de “comunicação” indiretamente realizada.

A interatividade encontra na educação *online* um grande espaço, não somente porque parece anunciar um modelo pedagógico que extingue a centralidade antes concedida ao diálogo direto e à presença física, como, e principalmente, por fornecer argumento para uma inversão das atitudes que são geradas pela introdução da educação na modalidade a distância – inversão pela qual, não se constituindo em uma precarização pedagógica, a educação *online* se afirmaria como modelo de transformação e aperfeiçoamento da educação presencial.

Dessa forma, diz-se que a adoção dos recursos digitais conduziria, pela via da interatividade, ao estabelecimento de novas condições de participação, de cooperação e de codidaxia por parte dos alunos em todas as etapas do processo de aprendizagem (LÉVY, 1999).

Acerca da mediação, encontra-se nas ideias de Vygotsky respaldo teórico para compreendê-la sob o olhar da abordagem histórico-cultural que, em linhas gerais, concebe o

sujeito como um ser ativo, cujas aprendizagens são construídas na interação com o objeto e com outros seres sociais. Assim, de acordo com Vygotsky (1994), o homem é um ser social que aprende na interação com os outros.

Na perspectiva vygotskiana, a mediação é um processo. Ela não corresponde ao ato em si, não é alguém que se contrapõe a uma ação, mas é ela mesma a própria relação. A mediação ocorre através dos diferentes signos, instrumentos e até pelas formas semióticas. Não necessita, obrigatoriamente, da presença física do outro, pois não é a corporeidade que estabelecerá uma relação social mediatizada. Seria, antes, um processo de significação que permite a interação e a comunicação entre as pessoas e a passagem da totalidade às partes e vice-versa (MOLON, 2008).

Para a visão acima, a mediação pedagógica deve ser compreendida enquanto ação mediada pela ajuda do outro. No ambiente escolar, seja ele presencial ou online, teremos a figura do professor/tutor, sujeito essencial capaz de fazer um elo entre aquilo que o aprendiz traz (conhecimento do senso comum) e o conhecimento científico, historicamente sistematizado. Sendo assim, a mediação é concretizada por meio de signos e de instrumentos auxiliares, que conduzirão alunos e professores na prática educativa.

Para Masetto (2000), mediação pedagógica é a atitude, o comportamento do professor que se coloca como um facilitador, incentivador ou motivador da aprendizagem. Que se mostra como uma ponte rolante e não estática entre o aprendiz e a aprendizagem, destacando o diálogo, a troca de experiências, o debate e a proposição de situações-problemas com suas características.

A mediação pedagógica coloca em evidência o papel de sujeito do aprendiz e o fortalece como protagonista de atividades que vão lhe permitir aprender e atingir seus objetivos, dando um novo colorido ao papel do professor e aos novos materiais e elementos com que ele deverá trabalhar para crescer e se desenvolver.

É importante destacar que o professor/tutor deverá se preparar e planejar para desenvolver uma mediação eficaz de acordo com cada atividade proposta. Se o professor/tutor for trabalhar com chat ou bate-papo, são exigidas habilidades para um acompanhamento muito atento a fim de evitar a dispersão, pois são atividades assíncronas, on-line, em que os participantes estão conectados e interligados. Já o tratamento pedagógico com os fóruns e as listas de discussão, é mais tranquilo.

A EaD configura-se como um processo educativo em que o uso da tecnologia deixou de ser identificado apenas como instrumento operacional de estratégias e desvinculado do

desenvolvimento das pessoas, para ser fator relevante no atual estágio desse processo educativo quanto se trata de mediação pedagógica (MASETTO, 2013).

Segundo Masetto (2013, p.142), exercer o papel de mediador pedagógico exige uma nova atitude do professor. Em grande parte, este assume o papel de orientador, de consultor, de facilitador da aprendizagem, portanto, de uma pessoa que pode colaborar e dinamizar o processo de aprendizagem. Cabe ainda ao professor favorecer online o trabalho em equipe com os estudantes, de modo que os objetivos de todos sejam alcançados.

É importante destacar que o professor/tutor a distância deve possibilitar diferenciadas estratégias de mediação pedagógica a fim de propiciar ao aluno uma aprendizagem autônoma e verdadeira.

Souza, Sartori e Roesler (2008) salientam que, para se compreender a significação de mediação pedagógica, recorre-se a duas vertentes essenciais que se completam: mediação humana e mediação tecnológica. Enquanto a mediação humana apoia-se no sistema de tutoria; a mediação tecnológica é realizada através do sistema de comunicação disponibilizado à mediação humana. Ambas, ao se completarem, potencializam a mediação pedagógica no ensino no modelo da EaD influenciando no papel do professor, do aluno e no uso dos recursos tecnológicos.

A mediação se traduz nas atitudes do professor, que se coloca como um elo, entre o aprendiz e seus objetivos, com base no diálogo onde o aprendiz ganha maior evidência e o professor um novo colorido.

Masetto (2013) identifica algumas características da mediação pedagógica que merecem reflexão: Diálogo permanente e troca de experiências; Debate de dúvidas, questões ou problemas para desencadear reflexões; Perguntas norteadoras; Intercâmbio entre a aprendizagem e a sociedade real; Aprendiz frente a frente com questões éticas, sociais, profissionais; Autonomia do aprendiz para usar e comandar as novas tecnologias para sua aprendizagem não se permitindo ser comandado por elas ou por quem as tenha programado; Apropriação pelo aprendiz tanto de técnicas convencionais (que já existem) para comunicar conhecimentos como através das novas tecnologias - computador, informática, telemática e EAD (MASETTO, 2013, p. 145-146).

Freire (2002, p. 134) aponta aspectos docentes marcadamente mediadores, dentre os quais:

[...] ensinar não é transferir conteúdo a ninguém, assim como aprender não é memorizar o perfil do conteúdo transferido no discurso vertical do professor. Ensinar e aprender têm que ser com o esforço metodicamente crítico do professor de desvelar a compreensão de algo e com o empenho igualmente crítico do aluno de ir *entrando*, como sujeito de

aprendizagem, no processo de desvelamento que o professor ou professora deve deflagrar (FREIRE, 2002, p. 134).

Como visto, Freire defende que o professor não consegue transferir conteúdo a ninguém, que este é apenas um instrumento de mediação do conhecimento. Para ele, este profissional deve instigar o aluno na busca pelo conhecer, pela pesquisa e pelo desvelar do conhecimento, pois o discente deve ser formado como sujeito crítico, num processo de “aprender a aprender”.

### 3 METODOLOGIA

Adotamos, neste trabalho, a abordagem interpretativista, pois analisamos as contribuições dos autores relacionados com o tema abordado, bem como os dados coletados através dos questionários aplicados, interagindo e formulando possíveis interpretações. Assim, conforme Severino (2007), o pesquisador, ao construir seu conhecimento, está “aplicando” um pressuposto epistemológico e, a partir daí, determina o uso dos recursos metodológicos e técnicas compatíveis com o paradigma abordado.

Dessa forma, podemos compreender que o interpretativismo tem o objetivo de entender o mundo do ponto de vista daqueles que o vivenciam e, por isso, este estudo adota esta visão, pois além disso, nessa abordagem, o objeto de pesquisa é entendido como construído socialmente pelos atores, que vão moldando os significados a partir dos fenômenos e da interação social.

De acordo com Gubrium e Holstein (2000), sob a visão de um pesquisador interpretativista, o fenômeno a ser estudado é resultado da colocação de significados que o pesquisador impõe ao fenômeno, moldada pela maneira como ambas as partes interagem, influenciadas pelas estruturas macro. Além disso, deve se considerar que a interpretação ainda deve variar de acordo com o lugar onde o pesquisador e o fenômeno estão inseridos e em qual período de tempo ele está sendo analisado.

A abordagem desta pesquisa é qualitativa, que segundo Gil (2008, p. 133) depende de muitos fatores, tais como a natureza dos dados coletados, a extensão da amostra, os instrumentos de pesquisa e os pressupostos teóricos que norteiam a investigação. A análise qualitativa fornece um processo a partir do qual questões-chave são identificadas e perguntas são formuladas, descobrindo o que importa para o pesquisador e por quê.

Observamos que na abordagem qualitativa, a pesquisa tem o ambiente como fonte direta dos dados, confirmada na visão de Martins (2004, p. 292):

[...] as metodologias qualitativas privilegiam, de modo geral, a análise de microprocessos, através do estudo das ações sociais individuais e grupais. Realizando

um exame intensivo dos dados, tanto em amplitude quanto em profundidade, os métodos qualitativos tratam as unidades sociais investigadas como totalidades que desafiam o pesquisador.

Esta pesquisa caracteriza-se ainda como exploratória. De acordo com Severino (2007), esta é um levantamento de informações sobre um determinado objeto, havendo uma delimitação do campo de trabalho, e mapeamento das condições e manifestações do objeto da pesquisa. Conforme Gil (2010, p. 27), “as pesquisas exploratórias têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”. Este tipo de pesquisa objetiva dar uma explicação geral sobre determinado fato, através da delimitação do estudo, levantamento bibliográfico, leitura e análise de documentos.

O primeiro procedimento realizado nesta pesquisa foi o levantamento bibliográfico na literatura nacional em livros, artigos, dissertações e teses com temas relacionados à temática deste trabalho. O segundo procedimento foi uma pesquisa documental, a fim de entender e conhecer o funcionamento da Educação a Distância no Instituto Federal do Piauí, bem como as atribuições dos sujeitos envolvidos no processo de ensino da EaD. Após essa etapa, seguiu-se com a elaboração do questionário para o tutor presencial, com a finalidade de levantar informações pertinentes que respondessem aos objetivos desta pesquisa.

Para coletar os dados da pesquisa, foram utilizados questionários com questões abertas e fechadas para identificar as concepções dos tutores presenciais sobre a mediação pedagógica, ressaltar as dificuldades que encontram em sua promoção e reunir sugestões para melhorá-la. Os participantes deste estudo foram três (3) tutores presenciais de três diferentes cursos de Educação a Distância do IFPI-Campus Paulistana. Acerca do questionário como técnica de coleta de dados, este se constitui em um meio de coletar informações, obtendo respostas às questões formuladas pelo pesquisador, que tomará por base o problema central, para a produção do instrumento (CERVO et al., 2007).

Os questionários continham questões abertas e fechadas. Para analisar as questões abertas, utilizamos a abordagem qualitativa, onde pudemos identificar respostas pertinentes que embasam os objetivos propostos nesta pesquisa e que foram ilustrados através da fala dos sujeitos participantes.

Para coletar os dados da pesquisa, foram aplicados questionários aos tutores dos cursos de EaD. A pesquisa obedeceu a todos os preceitos éticos e passou por apreciação do comitê de ética do IFPI, sendo aprovada. Os questionários foram elaborados com questões abertas e fechadas e divididos em etapas. Na primeira, as questões versaram sobre o perfil dos sujeitos entrevistados, levando-se em consideração fatores como sexo, formação e experiência

profissional. A segunda etapa dos questionários indagava acerca do objeto de pesquisa deste estudo e sobre os diversos fatores relacionados à mediação pedagógica do tutor.

A análise de dados das questões foi feita utilizando a abordagem qualitativa, onde foi possível identificar e ilustrar as respostas dos sujeitos participantes acerca da temática pesquisada.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **4.1 Análise da Percepção do Tutor acerca da mediação pedagógica**

O primeiro bloco do questionário (perguntas de 01 a 05) caracteriza o perfil do tutor por sexo, formação e experiência profissional. O corpo de tutores presenciais da EaD no IFPI – Campus Paulistana é formado por três profissionais. Em relação à formação acadêmica, os três possuem curso superior e formação específica de acordo com a sua área de atuação nos cursos, o que é muito relevante. Possuem, também, pós-graduação a nível de especialização. Além da atuação como tutor, dois possuem experiência profissional na educação básica, atuando como professores, e um apresenta experiência no ensino superior.

Interrogados a respeito de “terem prévia experiência como aluno, através de cursos ofertados pela Internet”, os três responderam que sim, já foram alunos de cursos oferecidos na modalidade a distância. Rodrigues (2009) afirma que os saberes da docência on-line emergem de suas experiências construídas em suas trajetórias pessoal, familiar e profissional, através de suas relações sociais, tecendo uma rede que sustenta os saberes do docente que atua em ambientes virtuais.

Os tutores presenciais foram consultados a respeito de “terem passado por uma capacitação antes de iniciarem as suas atividades como tutor”. Os três responderam afirmativamente. A instituição ofereceu, de modo presencial, uma capacitação para preparar os tutores para atuarem nos cursos de EaD e, após a realização desta, eles afirmaram se sentir habilitados para exercer a docência.

Neste segundo bloco, a análise iniciou-se com questões abertas. As questões buscaram identificar como vem ocorrendo o processo de mediação pedagógica nos cursos da EaD, descobrindo a percepção do tutor em relação à mediação pedagógica: quais as dificuldades encontradas por eles para mediar um curso e se estão satisfeitos com a própria atuação.

As respostas foram as seguintes:

**Pergunta:** Qual a sua concepção de Mediação Pedagógica?

Tutor 1 É a perspectiva na qual o docente não é mais definido como repassador ou transmissor de conteúdos, e sim, como incentivador ou motivador da aprendizagem, através do diálogo, das trocas de experiências e do debate.

Tutor 2 Ato de mediar, intermediar; alguém que exerce a mediação é um facilitador de acesso, fornece informações, esclarece dúvidas; fornece subsídios para ligação entre professores e alunos.

Tutor 3 A Mediação Pedagógica tem papel fundamental no ensino a Distância, fazendo com que o aluno se aproxime de forma estratégica da disciplina. No ensino a distância o tutor presencial precisa utilizar técnicas pedagógicas para que a mediação tenha êxito.

Observamos, nas respostas, que todos colocaram a mediação como sinônimo de aproximação, facilitando a comunicação e o acesso ao curso e motivando os alunos, corroborando os dizeres de Masetto (2000).

O papel do professor tutor, considerado como mediador é essencial no ensino a Distância. Ele assume o papel de docente e faz a mediação entre todos os participantes do processo ensino-aprendizagem, devendo promover as competências pedagógicas, tecnológicas, didáticas, pessoais e de colaboração. Ele é o principal agente para garantir a efetivação do processo educacional nessa modalidade de ensino, pois acompanha, avalia, orienta, motiva, promove a mediação e facilita a aprendizagem de seus alunos.

Ao serem questionados sobre como acontece a mediação nos cursos que acompanham, responderam:

**Pergunta:** Como acontece a mediação no curso que você acompanha?

Tutor 1 Através de encontros presenciais e no ambiente virtual de aprendizagem.

Tutor 2 Fazendo o intermédio entre os alunos e professores; oferecendo o acesso à informações e conteúdos e retirando dúvidas.

Tutor 3 Com atividades presenciais (práticas), chats on-line/atividades e através dos fóruns.

Acreditamos que a Mediação Pedagógica exercida pelo professor-tutor é um dos elementos essenciais para o sucesso do curso em EaD e que essas ações que foram citadas, sendo bem trabalhadas, criam oportunidades de construção de conhecimento, pois possibilitam a interação com as pessoas e com os objetos do meio, usando para isso os recursos tecnológicos. É importante enriquecer os ambientes de aprendizagem com uma boa comunicação, através de uma mediação incorporada com as tecnologias digitais.

Em relação às dificuldades que os tutores encontram para mediar o curso, o fato que nos chamou mais atenção foi a observação feita pelos tutores sobre a qualidade do material

produzido pelo professor da disciplina e que é disponibilizado para o aluno. Seguem as respostas:

**Pergunta:** Quais dificuldades você encontra para mediar o curso?

Tutor 1 A qualidade no material produzidos pelo professor formador deixa muito a desejar.

Tutor 2 A plataforma possui difícil acesso; a internet no Campus onde acontecem os encontros presenciais cai com muita frequência; muitos alunos não têm acesso à internet; material mal elaborado, com muitos erros de ortografia, exemplos vagos, teorias alheias ao contexto dos alunos; não há recurso próprio para a EAD, daí a dificuldade em promover eventos e visitas técnicas, o que desestimula os alunos; não é dado para os alunos material impresso e muitos não têm condições de imprimir; provas mal elaboradas (um professor faz a apostila; outro, as provas); escassez de eventos no campus voltados para o curso; não obrigação de estágio, o que de certa forma, deixa o aluno desestimulado, havendo uma quebra no processo de mediação.

Tutor 3 Precisa melhorar a qualidade do material produzido pelo professor da disciplina.

Como visto nas respostas dos tutores, diversos problemas foram elencados. Dentre eles, os relacionados ao acesso à internet, o que acaba dificultando a realização das aulas, já que este suporte é necessário para que o conteúdo seja repassado, e também, pelo fato de que, para acessar as plataformas é necessário ter acesso à rede. A qualidade do material é bastante citada, apresentando erros de digitação, conteúdos obsoletos e exemplos que não condizem com a realidade dos alunos. A falta de recursos próprios para atender às demandas da EaD é mencionada como outro impasse nesse modelo de educação. O fato de o estágio não ser obrigatório nos cursos oferecidos também é um impasse, pois os alunos acabam se formando sem terem tido a experiência de fazer uma ponte entre teoria e prática.

Acerca da dificuldade mais citada, encontramos em Santos (2008) a explicação de que um material didático que promova a aprendizagem precisa ser agradável, atender às necessidades e despertar o interesse do estudante. O conteúdo precisa estar organizado de modo convincente, útil e significativo, relacionando-se, de algum modo, com a vida do aprendiz e com suas experiências anteriores.

A resolução nº 021/2015 do Conselho Superior, que estabelece normas e procedimentos didático-metodológicos para os Cursos Técnicos de Nível Médio na Modalidade de Educação a Distância, no âmbito do IFPI (IFPI, 2015), recomenda que o material didático e as atividades postadas no Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle deverão, prioritariamente, privilegiar uma linguagem direta e dialógica, com conteúdos que estendam, contextualizem e complementem o material didático digital da disciplina, devendo potencializar o diálogo, a troca de saberes, a produção individual e coletiva dos alunos, bem como estimular uma interação cooperativa e colaborativa entre todos os envolvidos nesse processo educativo. A partir das

respostas obtidas, percebe-se que há uma quebra nesse processo, principalmente por ter sido essa a dificuldade mais citada pelos tutores.

Na EaD, o meio tecnológico é utilizado com o objetivo de facilitar e apoiar o processo de ensino-aprendizagem. A tecnologia assume papel fundamental na mediação do conhecimento ao possibilitar a troca de informações, como por exemplo, a internet. Mas, muitas vezes, a aprendizagem fica comprometida devido ao uso inadequado e à escassez desses recursos tecnológicos.

Para criar um espaço rico e produtivo que favoreça a construção do conhecimento, é essencial a mediação pedagógica exercida pelo tutor, pois como afirma Masetto (2002), as ferramentas tecnológicas constituem uma das zonas de desenvolvimento proximal da aprendizagem na educação a Distância, sendo essencial o fluxo das discussões, a interatividade e o diálogo que vão permear a construção do conhecimento entre os alunos.

Em relação ao papel do tutor presencial e as horas semanais que são atribuídas à tutoria, seguem as respostas coletadas:

**Pergunta:** Qual o papel do tutor presencial e quantas horas semanais são atribuídas à tutoria?

Tutor 1 O tutor tem a função de fazer a ponte entre aluno-professor-instituição, mediar as atividades propostas, além de mobilizar e incentivar os alunos.

Tutor 3 Realizar a mediação entre o professor pesquisador e o aluno; Efetuar a correção das atividades/provas e lançar as notas obtidas pelo aluno na plataforma; Ministrando atividades presenciais produzidas pelo professor pesquisador. 04 horas semanais.

Justificando as repostas acima, buscamos a colaboração de Gutiérrez e Prieto (1994) que nomearam o tutor como “assessor pedagógico” do professor de EaD. Para ele, sua função é a de fazer a ligação entre a instituição e o aluno, acompanhando o processo para enriquecê-lo com seus conhecimentos e experiências.

O Art. 37, da Resolução nº 021/2015 (IFPI, 2015), elenca algumas funções do tutor. A mediação é o foco de seu papel junto aos alunos. Conforme o documento, o desenvolvimento da metodologia deve prever a efetivação da aprendizagem dos cursistas e garantir a mediação entre professor – conteúdo - aluno, através de um trabalho com a Tutoria, que é a ferramenta de assistência pedagógica fundamental, para se garantir a inter-relação personalizada e contínua do aluno com o curso, bem como viabilizar a articulação entre os envolvidos no processo para a consecução dos objetivos propostos, atendendo às especificidades da clientela incorporando como complemento às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

Em se tratando do uso das TIC no decorrer do curso, as respostas mostraram que não estão ocorrendo satisfatoriamente e que são insuficientes para atender os alunos. O que nos causa preocupação, pois as TIC através de suportes tecnológicos como chats, *e-mails*, videoconferências, fóruns de discussões entre outros, possibilitam o desenvolvimento da mediação pedagógica, fortalecendo no estudante a capacidade de construir a sua aprendizagem.

Respostas dos tutores:

**Pergunta:** Como vem ocorrendo o uso das TIC no decorrer do curso, se elas estão disponíveis aos alunos, são utilizadas e suficientes para atender a todos?

Tutor 1 Vem ocorrendo de forma não muito satisfatória. Nem todos são disponibilizados e, conseqüentemente, insuficientes.

Tutor 3 Chats – Não disponível – Suficientes  
Fóruns – Disponível – Suficientes  
Vídeos – Não disponível – Não suficiente

Segundo Belloni (2009), as instituições de ensino não podem fugir da necessidade de integrar as TIC ao processo de ensino, pois caso não façam isso, perderão o contato com as novas gerações e se tornarão obsoletas como instituições de socialização. A introdução dessas inovações técnicas, causa profundas modificações no modo de ensinar e na própria concepção e organização dos sistemas educativos, acarretando modificações na cultura escolar.

Solicitamos que fizessem uma avaliação a respeito do papel dos tutores no processo de ensino e mais uma vez, as respostas evidenciaram a importância do papel atribuído ao tutor na educação a distância.

**Pergunta:** Qual a sua avaliação a respeito do papel dos tutores no processo de ensino e aprendizagem do aluno? Como os docentes têm desempenhado essas funções?

Tutor 1 É essencial na contribuição da aprendizagem do aluno, pois é o tutor quem faz a interação social, que minimiza os efeitos da distância física.

Tutor 3 A participação do tutor presencial e do tutor a distância são de suma importância, pois fazem o elo entre o aluno e o professor pesquisador.

Tutor 2 É indispensável para promover a aprendizagem, pois é quem está mais próximo do aluno. Tentamos desempenhar a função docente de forma a contribuir e garantir a aprendizagem do aluno.

Entendemos que a tutoria na modalidade de Educação a Distância, contribui diretamente com o processo de ensino-aprendizagem, pois estes atores estão mais próximos dos alunos, estabelecendo um maior vínculo entre eles.

Em se tratando da atuação do tutor presencial, eles discorreram sobre a importância do seu papel frente à mediação pedagógica.

**Pergunta:** Em relação à atuação como Tutor Presencial, discorra sobre a importância do seu papel frente à mediação pedagógica.

Tutor 1            É o tutor que orienta e cria condições para o aprendiz, pois é ele quem conhece a realidade de seus alunos em todas as dimensões: pessoal, social e escolar.

Tutor 2            Importante, pois funciona como um elo facilitador do ensino-aprendizagem, além de ser o elo entre professores e alunos; como estou em contato com os alunos, tento estimulá-los, tornando o ensino mais atrativo, acabo tendo que dar aula dos conteúdos aos alunos.

Tutor 3            Importância fundamental, pois a aproximação do aluno com a disciplina e com o professor depende das técnicas pedagógicas do tutor presencial.

A resolução da EaD no IFPI destaca as atribuições do tutor presencial. O documento pontua que ele atua diretamente no polo de apoio presencial junto aos alunos e lhe cabe auxiliar em atividades individuais ou em grupo, incentivar o hábito da pesquisa, servir de facilitador no uso das tecnologias disponíveis e participar de momentos presenciais obrigatórios. Portanto, como foi mencionado pelo tutor 2, acima, seu papel é importante, por ser um facilitador da aprendizagem, estimulando os discentes à busca pela pesquisa e auxiliando no desenvolvimento do pensamento crítico.

Dessa maneira, podemos observar nas respostas acima, a responsabilidade e importância que é conferida ao papel do tutor presencial. Ele é o educador que sugere novos caminhos, que faz a mediação entre os conteúdos, o professor, a instituição e as práticas pedagógicas desenvolvidas no curso. É o orientador do aluno, aquele que está mais próximo, acompanhando sua vida acadêmica, facilitando a aquisição do conhecimento e contribuindo para sua permanência no curso. É importante destacar, conforme Azevedo (2008, p. 25), que

[...] nesse processo de construção do conhecimento, que envolve diferentes atores e tem no tutor um personagem fundamental, é necessário entender a aprendizagem como pessoal, potencializada pelo grupo, com interferência da ação dos orientadores acadêmicos, visando a obter objetivos bem marcados e definidos.

Enfim, a relação educativa do tutor presencial com o aluno de EaD pode ser definida como uma dinâmica comunicacional, que exige desse profissional uma interação contínua de saberes múltiplos, presentes no sistema de EaD. Este é um desafio, pois exige dele um preparo técnico e acadêmico contínuo, por conta da quantidade de relações estabelecidas pelos alunos que, pela própria metodologia, interagem de forma muito mais presente com ferramentas e

meios comunicacionais. Portanto, cabe à tutoria ocupar-se da orientação dos discentes para que estas relações, além de quantitativas sejam, principalmente, qualitativas.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A expansão da Educação a Distância e a utilização de tecnologias na educação têm evoluído e modificado a sociedade em várias dimensões, inclusive no processo de ensino e aprendizagem, e com isso, vem exigindo dos profissionais de educação uma permanente atualização. Nessa perspectiva, o papel do professor/tutor é de fundamental importância, devendo possibilitar diferenciadas estratégias de mediação pedagógica, preparando o ambiente para que ocorra a interação, a fim de propiciar e facilitar a aprendizagem ao aluno, pois, como afirmam Nova e Alves (2003, p. 26), “toda aprendizagem é mediada por instrumentos e signos e o papel do mediador é fundamental para o desenvolvimento de novas funções cognitivas, sociais e afetivas”.

Esta pesquisa permitiu ampliar e aprofundar a compreensão do conceito de mediação pedagógica, e, considerando a importância dessa temática para o processo de ensino e aprendizagem na EaD, buscou investigar o processo da mediação pedagógica nos cursos da EaD do IFPI.

Em relação às concepções dos tutores presenciais sobre a mediação pedagógica, a partir dos dados coletados, foi possível observar que os tutores veem a mediação como sinônimo de aproximação, facilitando a comunicação e o acesso ao curso e motivando os alunos. Podemos afirmar que todos os tutores têm consciência da importância da mediação e da agregação de técnicas pedagógicas e tecnologias de comunicação e informação para a promoção de uma mediação exitosa e facilitadora da aprendizagem do aluno.

Os dados obtidos revelaram as dificuldades que o tutor presencial tem em promover a mediação pedagógica. O fato que nos chamou mais atenção foi a observação feita pelos tutores sobre a qualidade do material produzido pelo professor da disciplina e que é disponibilizado para o aluno. Os tutores afirmaram que a qualidade do material didático precisa ser melhorada, pois possui muitos erros ortográficos e teorias e exemplos vagos. Também afirmaram que precisa ser simplificado o acesso à plataforma, pois os alunos encontram dificuldades para acessá-la, e também, melhorar a qualidade da *internet* que é disponibilizada no momento dos encontros presenciais, pois o sinal cai com frequência e compromete a mediação.

Podemos inferir, conforme os dados coletados, que os tutores presenciais sentem necessidade de uma melhor interação entre os atores envolvidos no processo de ensino e aprendizagem da EaD. Apontaram algumas sugestões com a finalidade de aprimorar o processo

da mediação pedagógica: melhorar a qualidade e duração das vídeo-aulas; simplificar o acesso à plataforma; inserir tutorial de como acessar à plataforma; Webconferências, *chats* e aulas práticas propostas e orientadas pelo professor; melhorar a qualidade das aulas presenciais; promover grupos de discussões presenciais, visitas técnicas e participação em eventos na área.

Ao concluir este estudo, observou-se que para aprimorar o processo da mediação pedagógica, o tutor presencial não pode atuar de maneira isolada, uma vez que depende da colaboração e do apoio do tutor a distância, do professor da disciplina e do coordenador do Polo, pois cada um tem as suas atribuições específicas dentro do processo de ensino da EaD e a mediação pedagógica pressupõe diversas ações a serem realizadas no ensino dos conteúdos.

Embora sem a pretensão de esgotar a temática, este estudo pretende contribuir para aperfeiçoar o processo de mediação pedagógica na EaD, apoiado nas tecnologias.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, M. E. B. Formando professores para atuar em ambientes virtuais de aprendizagem. In: ALMEIDA, F. J. (Coord.). **Projeto Nave de Educação a Distância: formação de professores em ambientes virtuais e colaborativos de aprendizagem**. São Paulo: [s.n.], 2001.

AZEVEDO, Adriana Barroso de. **Tutoria em EAD para além dos elementos técnicos e pedagógicos**. Palestra apresentada no III Seminário EAD – UFES – Formação de professores, tutores e coordenadores de polos para UAB. 22 a 24 set. 2008.

BARBOSA, S. D. J; SILVA, B. S. da. **Interação humano e computador**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

BELLONI, Maria L. **Educação a Distância**. São Paulo: Autores Associados, 2009.

BRASIL. **Resolução CES/CNE 01 de 11/03/2016**. Ministério da Educação. Câmara de Educação Superior, Brasília, 2016.

\_\_\_\_\_. **Decreto 7.584/2011**. Institui a Rede e-Tec Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/Decreto/D75584.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/Decreto/D75584.htm)>. Acesso em: 14 jan. 2016.

\_\_\_\_\_. MEC. **Decreto 5.622 de 19/12/2006**. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/index.php?option=content&task=view&id=61&Itemid=190>>. Acesso em: 22 out. 2015.

\_\_\_\_\_. **Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância**. Ministério da Educação - Secretaria de Educação a Distância, Brasília, agosto de 2007. Disponível em:

DAMASCENO, Marli Ferreira de Carvalho; SAMPAIO, Raqueline Castro de Sousa. Importância do processo de mediação pedagógica nos cursos de Educação a Distância. **Pesquisas em Discurso Pedagógico**, n.32, ago. 2023.

<<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/referenciaisqualidadeead.pdf>> Acesso em: jan. 2016.

\_\_\_\_\_. **Resolução Nº 466, DE 12/12/ 2012**. Trata de Pesquisas em seres humanos e atualiza a resolução 196. Disponível em:

<[http://conselho.saude.gov.br/ultimas\\_noticias/2013/06\\_jun\\_14\\_publicada\\_resolucao.html](http://conselho.saude.gov.br/ultimas_noticias/2013/06_jun_14_publicada_resolucao.html)> Acesso em: 05 maio 2015.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 11.892, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/111892.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111892.htm)> Acesso em: 10 jan. 2016.

CASTRO, A. C. **Mediação pedagógica do tutor estudo de caso no contexto semipresencial de uma faculdade privada**. Dissertação de mestrado apresentada à Universidade de Brasília - Faculdade de Educação: Brasília, 2014.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; DA SILVA, Roberto. **Metodologia Científica**. 6. Ed. São Paulo: Pearson, 2007.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Miniaurélio Século XXI Escolar: O minidicionário da língua portuguesa**. 4. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2000.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia do oprimido**. 43. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

GIL, Antônio C. **Métodos e técnicas em pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

\_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2007.

GONZALES, Mathias. O Tutor na EAD: **Dimensões e funções que fundamentam sua prática tutorial**. 2005. Disponível em: <<http://www.webartigos.com/articles/18336/1/o-tutor-na-ead-dimensoes-e-funcoes-que-fundamentam-sua-pratica-tutorial/pagina1.html>> Acesso em: 19 out. 2015.

GUBRIUM, J. F.; HOLSTEIN, J. A. Analyzing interpretive practice. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Ed.) **The Handbook of Qualitative Research**. Thousand Oaks, California: Sage Publications, 2000, p. 487-508.

GUTIÉRREZ, F. & PIETRO, D. **A Mediação Pedagógica: Educação a Distância alternativa**. Campinas: Papius, 1994.

IFPI. **Resolução nº 021/2015** do IFPI. Disponível em: [www.ifpi.edu.br](http://www.ifpi.edu.br). Acesso em: Dez. 2015.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

DAMASCENO, Marli Ferreira de Carvalho; SAMPAIO, Raqueline Castro de Sousa. Importância do processo de mediação pedagógica nos cursos de Educação a Distância. **Pesquisas em Discurso Pedagógico**, n.32, ago. 2023.

LÈVY, Pierre. **A inteligência coletiva**. Para uma antropologia do ciberespaço. Lisboa: Ed. Instituto Piaget, 1999.

LOYOLLA, Waldomiro. O suporte ao aprendiz. In: **Educação a distância: o estado da arte**. LITTO, Frederic Michael; FORMIGA, Manoel Marcos Marciel (Orgs.). São Paulo: Personal Education do Brasil, 2009.

MAIA, C.; MATTAR, J. **ABC da EAD: A educação a distância hoje**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MARTINS, A; CRUZ, D. **Comunicação e interação na EaD**. Open learn Lab Space. 2010. Disponível em: [labspace.open.ac.uk/mod/resource/view](http://labspace.open.ac.uk/mod/resource/view). Acesso em: set. 2016.

MARTINS, Heloisa Helena T. de Souza. Metodologia qualitativa de pesquisa. **Revista Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.30, n.2, p. 289-300, mai/ago. 2004.

MASETTO, Marcos Tarciso. Mediação pedagógica e o uso da tecnologia. In: MORAN, José Manuel. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Campinas: Papirus, 2000.

MATTAR, F. **Pesquisa de marketing**. Edição compacta. São Paulo: Atlas. 2001.

MILL, Daniel Ribeiro Silva. **Docência virtual: uma visão crítica**. Campinas, SP: Papirus, 2012.

MILL, D.; RIBEIRO, L. R.; OLIVEIRA, M. R. (Org.). **Polidocência na Educação a distância: múltiplos enfoques**. São Carlos: EdUFSCar, 2010.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a Distância: uma visão Integrada**. São Paulo: Cengage Learning, 2007.

MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e a mediação pedagógica**. Campinas, SP: Papirus, 2013.

\_\_\_\_\_. **Contribuições para uma pedagogia da educação on-line**. Educação on-line: teorias, práticas, legislação e formação corporativa. Marco Silva (org.). 2 ed. 2006. São Paulo, Brasil, Edições Loyola, 2011.

\_\_\_\_\_. **A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá**. Campinas: Papirus, 2007.

\_\_\_\_\_. **Novos caminhos do ensino a distância**, no Informe CEAD - Centro de Educação a Distância. SENAI, Rio de Janeiro, ano 1, n.5, out-dezembro de 1994, páginas 1-3. Foi atualizado tanto o texto como a bibliografia em 2002. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>.> Acesso: 04 jan. 2016.

NASCIMENTO, S. S. A linguagem e a investigação em Educação Científica: uma breve apresentação. In: NARDI, R. (Org.). **A pesquisa em Ensino de Ciências no Brasil: alguns recortes**. Bauru: Escrituras, 2007, v. 1, p. 131-142.

DAMASCENO, Marli Ferreira de Carvalho; SAMPAIO, Raqueline Castro de Sousa. Importância do processo de mediação pedagógica nos cursos de Educação a Distância. **Pesquisas em Discurso Pedagógico**, n.32, ago. 2023.

NOVA, C; ALVES, L. Educação a distância: limites e possibilidades. In: **Educação a Distância: uma nova concepção de aprendizado e interatividade**. São Paulo: Futura, 2003.

OLIVEIRA, Tatiani Elenusa Silva De. **Ambiente Multimídia para Educação Mediada por Computador na Perspectiva da Investigação-Ação**: Tutorial e Curso a Distância. Dissertação (Mestrado em Engenharia de produção), UFSM, 2007. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp084264.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

PALLOFF, R. M.; PRATT, K. **O aluno virtual**: um guia para trabalhar com estudantes on-line. Porto Alegre: Artmed, 2004.

RODRIGUES, T. C. dos S. **Formação e ação do docente online**. Disponível em: <<http://www.anped.org.br/reunioes/31ra/2poster/GT16-4959--Int.pdf>> Acesso em: 3 dez. 2009.

SANTOS, A. M. **Didática ideal para o programa de pós-graduação em EGC**: Especificidades e características andragógicas em análise. 2008. 189 p. (Doutorado em EGC) – UFSC, Florianópolis, 2008.

SCHULTER, Cléder; PIERI, Marlise de Medeiros Nunes. EAD: a função do tutor presencial em suas diversas dimensões. In: **Simpósio sobre Formação de Professores – SIMFOP. IV**, Tubarão/SC, 2012, Anais... 2012. Disponível em: <[http://linguagem.unisul.br/paginas/ensino/pos/linguagem/eventos/simfop/artigos\\_IV%20sf/p/\\_C1%C3%A9der\\_Schulter.pdf](http://linguagem.unisul.br/paginas/ensino/pos/linguagem/eventos/simfop/artigos_IV%20sf/p/_C1%C3%A9der_Schulter.pdf)>. Acesso em: julho 2023.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

VALE, L.; BOHADANA, E. D. Interação e interatividade: por uma reantropolização da EAD online. In: **Educ. Soc.**, Campinas, v. 33, n. 121, p. 973-984, out.-dez. 2012.

VYGOTSKY, L. S. **A Formação Social da Mente**. 7. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

## AS AUTORAS

**Marli Ferreira de Carvalho Damasceno** é mestre e doutoranda em Letras, pela Universidade Federal do Piauí. Professora do IFPI.

**E-mail:** marlidamasceno@ufpi.edu.br

**Raqueline Castro de Sousa Sampaio** é mestre em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância. Pedagoga do Instituto Federal do Piauí.

**E-mail:** raquelinecastro@ifpi.edu.br