

ARTIGO ORIGINAL

Estratégias de Mediação na Educação a Distância Inclusiva

*Carlos Eduardo Rocha dos Santos¹
Jeferson da Silva Gonçalves²*

RESUMO

O presente artigo discute estratégias de mediação para tutores de cursos a distância inclusivos e acessíveis, baseadas em quatro categorias: Pessoal, Interação, Ambiente Virtual de Aprendizagem e Informática. Essas estratégias visam melhorar a interação tutor-aluno e promover a aprendizagem. A metodologia adotada combina quatro tipos de pesquisa: qualitativa, aplicada, explicativa e bibliográfica. A abordagem qualitativa permite compreender perspectivas individuais, enquanto a aplicada visa resolver problemas práticos. A pesquisa explicativa analisa relações de causa e efeito e a bibliográfica embasa teoricamente as estratégias de mediação. No presente estudo é enfatizada a importância do tutor reconhecer a necessidade de mudança de atitude para reconstruir a prática docente e promover o diálogo direto com os estudantes, incentivando a produção de conhecimento. A interação eficaz, o feedback constante e a orientação ativa são destacados como elementos-chave para o sucesso do ensino a distância.

Palavras-chave: tutor; inclusão; acessibilidade; tutoria.

Mediation Strategies in Inclusive Distance Education

ABSTRACT

The present article discusses mediation strategies for tutors in inclusive and accessible distance courses, based on four categories: Personal, Interaction, Virtual Learning Environment, and Informatics. These strategies aim to enhance tutor-student interaction and promote learning. The adopted methodology combines four types of research: qualitative, applied, explanatory, and

1. carlao_santos@yahoo.com.br

2. jgoncalves.edumat@gmail.com



bibliographic. The qualitative approach allows understanding of individual perspectives, while the applied research seeks to solve practical problems. Explanatory research analyzes cause-and-effect relationships, and bibliographic research provides theoretical underpinning for mediation strategies. The study emphasizes the tutor's importance in recognizing the need for attitude change to reconstruct teaching practices and engage in direct dialogue with students, fostering knowledge production. Effective interaction, continuous feedback, and active guidance are highlighted as key elements for successful distance education.

Keywords: tutor; inclusion; accessibility; tutoring.

Estrategias de Mediación en la Educación a Distancia Inclusiva

RESUMEN

Este artículo discute estrategias de mediación para tutores de cursos a distancia inclusivos y accesibles, basadas en cuatro categorías: Personal, Interacción, Ambiente Virtual de Aprendizaje e Informática. Estas estrategias tienen como objetivo mejorar la interacción tutor-alumno y promover el aprendizaje. La metodología adoptada combina cuatro tipos de investigación: cualitativa, aplicada, explicativa y bibliográfica. El enfoque cualitativo permite comprender perspectivas individuales, mientras que el aplicado busca resolver problemas prácticos. La investigación explicativa analiza relaciones de causa y efecto, y la bibliográfica fundamenta teóricamente las estrategias de mediación. En este estudio se enfatiza la importancia de que el tutor reconozca la necesidad de cambiar de actitud para reconstruir la práctica docente y fomentar el diálogo directo con los estudiantes, incentivando la producción de conocimiento. La interacción efectiva, la retroalimentación constante y la orientación activa se destacan como elementos clave para el éxito de la enseñanza a distancia.

Palabras clave: tutor; inclusión; accesibilidad; tutoría.

1. Introdução

A Educação a Distância (EaD) tem se destacado como uma modalidade flexível e acessível, proporcionando oportunidades educacionais a uma gama diversificada de alunos, incluindo aqueles com necessidades educacionais especiais.

A Educação a Distância surge dentro de uma discussão e reflexão dos caminhos que a educação seguirá nos próximos anos, pois as fontes de conectividade ganham corpo a cada dia, nos remetendo a uma sociedade globalizada, mundializada, conectada e on-line 24 horas por dia (Silva; Silva, 2016, p. 63).



No âmbito da EaD inclusiva, os tutores desempenham um papel crucial ao facilitar a aprendizagem de estudantes com diferentes perfis e demandas. Nesse contexto, a mediação educacional emerge como uma ferramenta essencial para criar ambientes de aprendizagem inclusivos e acessíveis, uma vez que o tutor “[...] participa do ensino-aprendizagem como um mediador e um motivador na relação do aluno com os conteúdos e os materiais didáticos, na busca pelo conhecimento” (Mill, 2015, p. 78).

A educação inclusiva na modalidade a distância apresenta desafios singulares que demandam estratégias de mediação adaptativas. Tutores, como mediadores fundamentais nesse processo, enfrentam a responsabilidade de criar um espaço de aprendizagem que seja não apenas informativo, mas também acolhedor e acessível a todos. Essa abordagem não apenas atende à diversidade de habilidades e necessidades dos estudantes, mas também promove a equidade educacional, devendo “[...] estar centrada na construção de um processo educativo alicerçado na interatividade e na criatividade, na qual deverá provocar discussões, dúvidas e instigar a aprendizagem dos estudantes” (Bezerra; Carvalho, 2011, p. 239), pois esse “[...] profissional que acompanha e orienta a aprendizagem dos alunos presencialmente ou a distância” (Ferreira, 2010, p. 2104).

Este artigo propõe a exploração de estratégias de mediação na EaD inclusiva, delineadas em quatro categorias distintas: Comunicação, Conhecimento, Interação e Pessoal. Cada categoria visa abordar aspectos específicos que contribuem para a eficácia do tutor na promoção de uma experiência de aprendizado inclusiva. A compreensão e aplicação dessas estratégias são essenciais para tutores que buscam aprimorar suas práticas na mediação educacional em contextos de EaD inclusiva.

Com este artigo pretendemos compartilhar com os tutores de cursos à distância inclusivos e acessíveis algumas estratégias de mediação. Ao explorar cada categoria de mediação, pretendemos oferecer *insights* práticos e aplicáveis que capacitam os tutores a criar ambientes educacionais que atendam às necessidades variadas de seus alunos. Ao compartilhar essas estratégias, almejamos contribuir para o desenvolvimento contínuo da EaD inclusiva, promovendo a igualdade de oportunidades e o acesso ao conhecimento para todos por meio de valores como:

[...] dinamismo, abertura, atitude prestativa, capacidade de ajuda etc. É a ocasião na qual o professor – e qualquer formador em geral – tem a oportunidade de dar o seu melhor e de expressar o educador que cada um tem dentro de si (Arredondo, González e González, 2012, p. 28).

Diante desse contexto, este artigo tem como objetivo apresentar estratégias de mediação, baseadas em quatro categorias, que possam ser utilizadas por tutores de cursos a distância inclusivos e acessíveis.

Organizamos este artigo em quatro seções que sucedem esta introdução: Metodologia, Aporte Teórico, Resultados e Discussão, e Algumas Reflexões. Encerramos, apresentado as Referências utilizadas ao longo do texto.

2. Tipos de pesquisa

O presente artigo é derivado de uma pesquisa que se classifica em relação a abordagem como qualitativa, uma vez que envolve a coleta de dados não numéricos. Ela busca compreender fenômenos complexos, explorar perspectivas individuais e capturar nuances, além “[...] de produzir informações aprofundadas e ilustrativas: seja ela pequena ou grande, o que importa é que ela seja capaz de produzir novas informações (Deslauriers, 1991 apud Gerhardt; Silveira, 2009, p. 32). “A pesquisa qualitativa preocupa-se, portanto, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais” (Gerhardt; Silveira, 2009, p. 32).

No que tange à natureza, classificamos nosso estudo como aplicado, pois ele “Objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos” (Gerhardt; Silveira, 2009, p. 35). Ela busca aplicar conhecimentos teóricos para melhorar processos, produtos ou serviços.

Quanto aos objetivos, entendemos que nossa pesquisa seja explicativa, visto que “Este tipo de pesquisa preocupa-se em identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos” (Gil, 2007 apud Gerhardt; Silveira, 2009, p. 35). Ela vai além da descrição e procura identificar os motivos subjacentes aos fenômenos observados.

Por fim, no que se refere aos procedimentos, nossa pesquisa é classificada como bibliográfica, já que ela,

é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto (Fonseca, 2002 apud Gerhardt; Silveira, 2009, p. 37).

A pesquisa bibliográfica baseia-se na revisão crítica da literatura existente. Ela analisa fontes como livros, artigos científicos, dissertações e teses para embasar argumentos e fundamentar a discussão.

Dessa forma, a metodologia adotada neste estudo abrange quatro tipos de pesquisa: a qualitativa, que explora fenômenos complexos e utiliza dados não numéricos; a aplicada, que visa resolver problemas práticos do mundo real; a explicativa, que busca entender relações de causa e efeito; e a bibliográfica, que se baseia na revisão da literatura já existente sobre determinado assunto. Essa combinação de abordagens permite uma análise aprofundada das estratégias de mediação em cursos a distância, propostas por nós.

3. Aporte teórico

A orientação tutorial, conforme descrito por Sá (1998), teve origem no século XV, inicialmente empregada nas universidades em contextos de natureza religiosa para promover a fé e a moralidade. Foi apenas no século XX que o papel do tutor evoluiu para desempenhar funções de orientação e

acompanhamento em atividades acadêmicas, dando origem ao formato de tutoria amplamente reconhecido nos dias de hoje (Machado; Machado, 2004).

Ao procurarmos pela definição de tutor ou tutoria, deparamo-nos com maior frequência com descrições que nos remetem à ideia de guia, condutor ou orientador. Assim sendo, Litwin (2001, p. 93) define tutor como o “guia, protetor ou defensor de alguém em qualquer aspecto”.

Contudo, na atualidade, observa-se uma crescente adoção do termo “mediador” como sinônimo ou substituto de “tutor”. Isso ocorre devido à compreensão de que o mediador desempenha um papel na facilitação dos processos de ensino e aprendizagem dos estudantes, criando condições propícias para que eles alcancem a autonomia essencial na construção do conhecimento.

A tutoria pode ser entendida como uma ação orientadora global, chave para articular a instrução e o educativo. O sistema tutorial compreende, desta forma, um conjunto de ações educativas que contribuem para desenvolver e potencializar as capacidades básicas dos alunos, orientando-os a obterem crescimento intelectual e autonomia, e para ajudá-los a tomar decisões em vista de seus desempenhos e suas circunstâncias de participação como aluno (Souza et al., 2004, p. 2).

Compete ao tutor buscar e implementar “[...] estratégias para animação, estímulo, formação de vínculos no grupo que acompanha, para que este alcance os objetivos de aprendizagem propostos no curso” (Oliveira; Lima, 2009 *apud* Mello; Bleicher; Schuelter, 2017, p. 7). Uma boa atuação de um tutor perpassa pela ação de:

[...] ser um impulsionador para um aluno desmotivado e fundamental para todos que buscam atingir seus objetivos no curso, mas se deparam com certas dificuldades. Por outro lado, um tutor que não cumpre com o seu papel a contento pode deixar muitos alunos sem o atendimento necessário e causar um clima de insatisfação ou abandono (Nunes, 2013, p. 1).

Compreendemos, portanto, que o tutor “[...] atua como mediador, facilitador, incentivador, investigador do conhecimento, da própria prática e da aprendizagem individual e grupal” (Almeida, 2001 *apud* Machado; Machado, 2004, p. 5).

Na perspectiva tradicional da educação a distância, era comum sustentar a ideia de que o tutor dirigia, orientava, apoiava a aprendizagem dos alunos, mas não ensinava. Assumiu-se a noção de que eram os materiais que ensinavam e o lugar do tutor passou a ser o de um “acompanhante” funcional para o sistema. O lugar do ensino assim definido ficava a cargo dos materiais, “pacotes” autossuficientes sequenciados e pautados, que finalizava com uma avaliação semelhante em sua concepção de ensino (Litwin, 2001 *apud* Machado; Machado, 2004, p. 2).

“Vários estudos comprovam que os professores nos ambientes de EaD tendem a reproduzir suas práticas como se estivessem em uma sala de aula convencional, esquecendo das peculiaridades desses ambientes” (Machado; Machado, 2004, p. 6). Esse cenário influencia diretamente a atuação do tutor, ressaltando a importância de reconsiderar o papel do tutor em cursos a distância, evitando a reprodução, nesses ambientes, das abordagens tradicionais utilizadas no ensino presencial.

É preciso superar-se a postura ainda existente do professor transmissor de conhecimentos. Passando, sim, a ser aquele que imprime a direção que leva à apropriação do conhecimento que se dá na interação. Interação entre aluno/professor e aluno/aluno, valorizando-se o trabalho de parceria cognitiva, elaborando-se situações pedagógicas onde as diversas linguagens estejam presentes. As linguagens são, na verdade, o instrumento fundamental de mediação, as ferramentas reguladoras da própria atividade e do pensamento dos sujeitos envolvidos (Nova, 2003, p. 18).

Diante desse contexto, indagam-nos: Qual deve ser o desempenho ideal de um tutor em cursos a distância para garantir sucesso no acompanhamento dos alunos? Quais funções, habilidades e competências são necessárias para que esse profissional exerça sua função com excelência? Pode ser que não consigamos fornecer respostas abrangentes para essas perguntas nestas poucas páginas, mas certamente apresentaremos alguns pontos iniciais que servirão como base para sua reflexão.

Pesquisas indicam que a interação entre tutor e estudantes ocorre predominantemente por meio da comunicação escrita na Educação a Distância (EaD), conforme argumentado por Grützmann (2013). Essa abordagem, segundo a autora, limita as oportunidades de interação em grupo. Nesse mesmo contexto, Melani (2013) defende que a interação tutor-discente deve ser conduzida por meio da escrita, possibilitando a documentação dessas interações e permitindo uma exploração mais aprofundada das discussões em comparação com interações verbais. Carvalho (2009) destaca ainda que a Língua Portuguesa representa o principal meio de interação entre tutor e estudantes.

Na Educação a Distância, a construção do conhecimento se faz por meio de trocas entre alunos, entre aluno e tutor e entre professor e aluno. Embora a aprendizagem ocorra de maneira independente e autônoma, ela não ocorre sem que haja a interação com os indivíduos envolvidos no processo (Rezende, 2005 *apud* Santos, 2012, p. 28).

Conforme Grützmann (2013), certas características devem fazer parte da relação de mediação entre tutor e estudantes:

- Ajudar os alunos na organização e participação nos processos de ensino e de aprendizagem; - estimular o estudante a participar e buscar suas próprias respostas; - acompanhar a trajetória do educando no seu processo de aprendizagem;
- Detectar incidência de dúvidas ou desmotivação;
- Estar de prontidão para esclarecer dúvidas (Santos, 2016, p. 180-181).

Melani (2013) endossa valiosas contribuições, notadamente os 10 atos pedagógicos de Teles (2009), conforme evidenciado no Quadro 1.

Quadro 1 – Apresentação dos atos pedagógicos de Teles

CODIFICAÇÃO	ATO PEDAGÓGICO	DESCRIÇÃO
1	Dar instrução direta	Consideramos todas as mensagens encaminhadas pelo tutor que esclarecem diretamente ao estudante sobre as atividades que devem ser desenvolvidas, que foram desenvolvidas ou não foram desenvolvidas.

2	Fazer perguntas diretas	Consideramos todas as mensagens encaminhadas pelos tutores com questionamentos e atos de fala interrogativos diretos sobre as atividades para os estudantes.
3	Fazer referências a modelos ou exemplos	Consideramos todas as mensagens encaminhadas pelos tutores que fornecem alusões a modelos ou exemplos estudados.
4	Dar conselhos ou oferecer sugestões	Consideramos todas as mensagens encaminhadas pelos tutores no sentido de fornecer orientações e recomendações com pareceres direcionados sobre as atividades desenvolvidas ou que serão desenvolvidas pelo estudante.
5	Promover autorreflexão no estudante	Consideramos todas as mensagens encaminhadas pelos tutores que provocam meditação e ou instigação de pensamento aprofundado sobre as atividades desenvolvidas ou a serem desenvolvidas.
6	Guiar os estudantes no processo de encontrar outras fontes de informação	Consideramos todas as mensagens encaminhadas pelos tutores com orientações e indicativos de outras fontes como referência para a realização das tarefas e ou participação nas discussões como livros, artigos, sites web e citações.
7	Sugerir que os estudantes expliquem ou elaborem melhor suas ideias	Consideramos todas as mensagens encaminhadas pelos tutores no sentido de orientar os estudantes a esclarecerem ou reorganizarem as ideias apresentadas nas atividades propostas.
8	Oferecer <i>feedback</i> e congratulações pelas contribuições online	Consideramos todas as mensagens encaminhadas pelos tutores com cumprimentos positivos, felicitações e parabéns pelas atividades desenvolvidas ou participações.
9	Atuar como suporte na estruturação das tarefas cognitivas	Consideramos todas as mensagens encaminhadas pelos tutores com orientações e de apoio na elaboração de atividades e aquisição de conhecimento.
10	Costurar comentários com objetivo de criar um único resumo e redirecionar a discussão com os estudantes para os eixos centrais	Consideramos todas as mensagens encaminhadas pelos tutores com apanhado geral das principais temáticas das mensagens dos estudantes, foram também, consideradas mensagens do tutor no sentido de retomada ao assunto central das temáticas estudadas.

Fonte: adaptado de Melani (2013)

A autora argumenta que quanto mais atos pedagógicos estiverem presentes na interação tutor-aluno, melhores serão os resultados da aprendizagem. No entanto, é crucial destacar que não estamos apresentando uma fórmula infalível para o sucesso. A prática do tutor é permeada por desafios, o que enfatiza sua extrema importância,

[...] que o tutor reconheça a necessidade de mudança de atitude frente ao processo de ensino aprendizagem, a fim de reconstruir a prática docente para entrar no diálogo direto com os estudantes, com as técnicas diferenciadas que incentivem a participação, a interação, o debate, o diálogo com intenção de promover a produção de conhecimentos. Esse é o grande desafio (Melani, 2013, p. 72).

Assim, é de suma importância que o tutor, ao acompanhar suas turmas, esteja vigilante em



relação à participação e interação dos estudantes, procurando identificar se:

Os participantes elaboram (ideias) a partir das mensagens postadas? Eles aproveitam a própria experiência? Eles se referem ao material do curso? Eles se referem a material significativo de fora do curso? Eles iniciam novas ideias para discussão? O tutor do curso controla, conduz ou facilita? (Mason, 1991, p. 114, tradução nossa).

Além dessa consciência que o tutor deve possuir e que consideramos crucial para o desempenho de suas funções, Carvalho (2009) destaca alguns elementos que devem fazer parte da prática do tutor, incluindo a análise dos trabalhos realizados pelos alunos e a assistência aos estudantes por meio de discussões e explicações para que compreendam os materiais do curso.

Considerando nossa discussão e as referências literárias, vamos traçar um paralelo entre a função de um professor no ensino presencial e a função de um tutor associado à Educação a Distância.

Quadro 2 - Paralelo entre as funções do professor e do tutor

EDUCAÇÃO PRESENCIAL	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
Conduzida pelo professor.	Acompanhada pelo tutor.
Predomínio de exposições.	Atendimento ao aluno, em consulta as individualizadas ou em grupo, em situações em que o tutor mais ouve do que fala.
Processo centrado no professor.	Processo centrado no aluno.
Processo como fonte central de informação.	Diversificadas fontes de informações (material impresso e multi-meios)
Convivência, em um mesmo ambiente físico, de professores e alunos, o tempo inteiro.	Interatividade entre aluno e tutor, sob outras formas, não descartada a ocasião para os "momentos presenciais".
Ritmo de processo ditado pelo professor.	Ritmo determinado pelo aluno dentro de seus próprios parâmetros.
Contato face a face entre professor e aluno.	Múltiplas formas de contato, incluída a ocasional face a face.
Elaboração, controle e correção das avaliações pelo professor.	Avaliação de acordo com os parâmetros definidos, em comum acordo, pelo tutor e pelo aluno.
Atendimento, pelo professor, nos rígidos horários de orientação e sala de aula.	Atendimento pelo tutor, com flexíveis horários, lugares distintos e meios diversos.

Fonte: Machado; Machado (2004)

Após destacarmos as principais características das funções de um professor no ensino presencial e de um tutor na modalidade à distância, abordaremos algumas funções específicas relacionadas aos tutores. Começamos expondo as funções comuns entre tutores presenciais e tutores a distância.



Quadro 3 - Funções Similares – Tutores Presenciais e a Distância

EDUCAÇÃO PRESENCIAL
Participar das atividades de capacitação e atualização promovidas pela instituição.
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.
Apoiar o professor da disciplina no desenvolvimento das atividades docentes.
Mediar a comunicação de conteúdos entre professor e os estudantes, acompanhando as atividades discentes, conforme cronograma do curso.
Comunicar-se, de forma permanente, com os estudantes, os professores e os gestores pedagógicos.
Elaborar relatórios mensais de acompanhamento dos alunos e encaminhar à coordenação de tutor.
Colaborar com a coordenação do curso na avaliação dos estudantes.

Fonte: Mello; Bleicher; Schuelter (2017)

Tanto os tutores presenciais quanto os tutores a distância desempenham um papel crucial na comunicação e orientação dos estudantes. Ambos fornecem suporte individualizado, esclarecem dúvidas e oferecem *feedback* construtivo. Os tutores presenciais fazem isso em sala de aula, enquanto os tutores a distância utilizam plataformas on-line, e-mails e fóruns para se conectar aos estudantes.

Tutores, independentemente do contexto, monitoram o progresso discente. Eles identificam dificuldades, acompanham o desempenho e incentivam a participação ativa. Tanto os tutores presenciais quanto os tutores a distância têm a responsabilidade de manter os discentes motivados, promovendo engajamento e a persistência nos estudos.

Quadro 4 - Funções Específicas – Tutores Presenciais e a Distância

FUNÇÕES ESPECÍFICAS – TUTORES PRESENCIAIS	FUNÇÕES ESPECÍFICAS – TUTORES A DISTÂNCIA
Atuar no polo de apoio presencial, mediando o processo pedagógico presencialmente junto aos estudantes.	Atuar a partir da instituição, mediando o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes.
Apoiar operacionalmente a coordenação do curso e a equipe docente (professores e tutores a distância) nas atividades presenciais nos polos.	Esclarecimento de dúvidas – por meio de fóruns de discussão do Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem, pelo telefone ou qualquer outro recurso interativo disponibilizado pela instituição.
Atender e esclarecer dúvidas dos estudantes (sejam elas administrativas, de conteúdo ou relacionadas ao uso da tecnologia) nos polos, em horários preestabelecidos.	Manter a regularidade de acesso ao Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem e responder às solicitações dos alunos no prazo máximo de 24 horas.
Promover espaços de construção coletiva de conhecimento, entre os estudantes, no polo de apoio presencial.	Promover espaços de construção coletiva de conhecimentos entre os estudantes via Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem.

Participar de momentos presenciais obrigatórios, tais como aplicação de avaliações, realização de aulas práticas em laboratórios, estágios supervisionados, apresentação de trabalhos, realização de seminários etc.	Selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos.
Participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem, junto com os docentes.	Ritmo determinado pelo aluno dentro de seus próprios parâmetros.
Fomentar o hábito da pesquisa e acompanhar os estudantes nos processos formativos.	Fomentar a pesquisa e acompanhar os estudantes nos processos formativos, incluindo o de uso das tecnologias potencializadas em ambientes virtuais multimídias e interativos disponíveis.

Fonte: Mello; Bleicher; Schuelter (2017)

Os tutores presenciais têm a vantagem de interagir diretamente com os estudantes em sala de aula. Eles podem observar expressões faciais, linguagem corporal e reações imediatas, adaptando sua abordagem conforme necessário. Os tutores presenciais fornecem *feedback* instantâneo durante as aulas. Eles corrigem erros, esclarecem conceitos e estimulam a participação ativa.

No entanto, os tutores a distância podem atender a um número maior de estudantes, independentemente da localização geográfica. Ele, também, adaptam seu suporte para atender às necessidades individuais, promovendo a acessibilidade e a inclusão.

Quadro 5 – Competências do tutor

Competências na orientação	As funções de orientação envolvem a supervisão e o acompanhamento do aluno, de forma que ele possa adotar as alternativas disponibilizadas pela instituição de modo satisfatório para seu processo de aprendizagem.
Competências institucionais e administrativas	As funções institucionais e de conexão aludem á própria formação do tutor, à ligação que ele estabelece entre aluno e instituição e às questões burocráticas e institucionais.
Competências acadêmicas	Na função acadêmica, os tutores a distância devem ser selecionados e capacitados para promover e facilitar a aprendizagem do aluno, mas de forma distinta de um professor tradicional, pois o tutor deve encontrar um meio de ajudar e reforçar o processo de autoaprendizagem, evitando a relação de dependência que ocorre quando só há transmissão da informação por parte do tutor.

Fonte: Mello; Bleicher; Schuelter (2017)

Um bom tutor deve ter um sólido conhecimento do conteúdo do curso ou disciplina que está atuando. Isso inclui compreender os conceitos, teorias e prática relevantes. O tutor deve ser capaz de explicar de forma clara e concisa, adaptando-se ao nível de compreensão dos alunos. Uma variedade de habilidades e competências é requerida a ele, conforme detalhado a seguir (Maia, 2002, p.13):

- Competência tecnológica - domínio técnico suficiente para atuar com naturalidade, agilidade e aptidão no ambiente que está utilizando. É preciso ser um usuário dos recursos de rede, conhecer sites de busca e pesquisa, usar *e-mails*, conhecer a netiqueta, participar de listas e

fóruns de discussão, ter sido mediador em algum grupo (*e-group*). O tutor deve ter um bom equipamento e recursos tecnológicos atualizados, inclusive com *plug-ins* de áudio e vídeo instalados, além de uma boa conexão com a *Web*. O tutor deve ter participado de pelo menos um curso de capacitação para tutoria ou de um curso online; preferencialmente, utilizando o mesmo ambiente em que estará desenvolvendo sua tutoria.

- Competências sociais e profissionais - deve ter capacidade de gerenciar equipes e administrar talentos, habilidade de criar e manter o interesse do grupo pelo tema, ser motivador e empenhado. É provável que o grupo seja bastante heterogêneo, formado por pessoas de regiões distintas, com vivências bastante diferenciadas, com culturas e interesses diversos, o que exigirá do tutor uma habilidade gerencial de pessoas extremamente eficiente. Deve ter domínio sobre o conteúdo do texto e do assunto, a fim de ser capaz de esclarecer possíveis dúvidas referentes ao tema abordado pelo autor, conhecer os *sites* internos e externos, a bibliografia recomendada, as atividades e eventos relacionados ao assunto. A tutoria deve agregar valor ao curso.

A capacidade de se comunicar efetivamente é fundamental para um tutor. Isso envolve ouvir atentamente, fazer perguntas relevantes e fornecer feedback construtivo. Além disso, a empatia é crucial. Um tutor deve entender as necessidades individuais dos estudantes, suas dificuldades e motivações, para oferecer suporte personalizado e encorajador.

4. Resultados e discussão

Nesta seção, exploraremos as estratégias de mediação essenciais para o sucesso dos tutores em cursos a distância inclusivos e acessíveis. Abordaremos quatro categorias, cada uma delas desempenha um papel fundamental na promoção do aprendizado eficaz e na criação de ambientes de ensino on-line enriquecedores.

No que diz respeito a esse conjunto de recursos, tanto pessoais quanto de conhecimento e habilidades, percebemos que todos são fundamentais para conduzir eficientemente um curso à distância. Se viável, é recomendável que um professor/tutor incorpore todos esses elementos.

Nossas estratégias de mediação estão divididas em quatro categorias: Comunicação, Conhecimento, Interação e Pessoal. A primeira categoria engloba as ações e descrições que devem predominar nas atividades da equipe ao conduzir uma disciplina ou curso.

Quadro 6 - Estratégia de mediação: categoria comunicação

AÇÃO	DESCRIÇÃO
Comunicar-se bem no ambiente virtual de aprendizagem	A equipe deve comunicar-se de forma eficaz, seja por meio de texto, Libras ou áudio; conseguir passar emoções pelo código; saber utilizar a comunicação online; conhecer a linguagem da internet.

Apresentar proatividade e eficácia na busca de informações e na interação com alunos e com a equipe de trabalho	A equipe deve estar disposto a esclarecer dúvidas; possuir autonomia; ser eficiente na busca de informações na internet; auxiliar o aluno a desenvolver o raciocínio de forma lógica e coerente; estimular os alunos a pesquisa.
Estabelecer relações entre teoria e prática	A equipe deve interligar conhecimentos à prática profissional; ser capaz de transmitir conhecimento; possuir, sempre que possível, experiência profissional.
Saber planejar	A equipe deve possuir capacidade de planejamento e organização; captar o que pode ser melhorado no processo para cada aluno.

Fonte: Santos (2016)

O Quadro 6 apresenta as ações que uma equipe deve realizar durante suas intervenções em ambientes virtuais de aprendizagem, especificamente no que diz respeito à comunicação. É de extrema importância que a equipe mantenha uma comunicação eficaz, pois, dada a natureza do ambiente em que o participante e a equipe estão geograficamente distantes, uma palavra mal escolhida ou uma frase com ênfase inadequada pode prejudicar a participação do educando, causando sensações de isolamento, falta de acolhimento, desestímulo ou até mesmo má conduta. Independentemente do meio de comunicação utilizado, seja escrito, em vídeo, áudio, imagem ou uma combinação de dois ou mais desses recursos, a mensagem deve ser clara e objetiva.

A equipe deve adotar uma postura proativa, mantendo-se constantemente pronta para realizar pesquisas, buscar respostas, obter informações e contribuições. Deve também estabelecer conexões entre a teoria e a prática, com o objetivo de auxiliar o processo de aquisição de conhecimento por parte dos alunos.

Além disso, deve estar pronta para esclarecer dúvidas relacionadas aos conteúdos abordados, auxiliando os alunos a desenvolverem uma linha de raciocínio. Tudo isso deve ser feito com atenção às áreas que podem ser aprimoradas no processo individual de cada aluno.

A segunda categoria aborda o conhecimento. No Quadro 7, estão descritas as ações que delineiam o conhecimento que deve estar sob o domínio da equipe.

Quadro 7 - Estratégia de mediação: categoria conhecimento

AÇÃO	DESCRIÇÃO
Dominar o conteúdo da disciplina	A equipe deve manter-se atualizado; conhecer o conteúdo da disciplina; suprir a falta de um professor presencial.
Ter conhecimentos de informática	A equipe deve possuir conhecimentos de informática; de navegação na internet; de utilização de diferentes mídias; conhecer os principais aplicativos de edição de textos, tabelas e apresentações; e configurações de áudio e vídeo.

Ter conhecimentos de didática.	A equipe deve ter passado pela cadeira de teoria e prática do Ensino Básico e/ou Superior; conhecer técnicas para retomar uma aula quando o assunto estiver se desvirtuando.
Dominar Língua Portuguesa e Libras	A equipe deve conhecer a semântica e a sintaxe das línguas que utilizará em suas intervenções; conhecer a gramática, pontuação, códigos e sinais.

Fonte: Santos (2016)

É essencial que a equipe possua um domínio completo do conteúdo do curso ou disciplina em que está envolvida. Durante as interações com os participantes, pode surgir a necessidade de esclarecer dúvidas específicas sobre determinado conteúdo. Além disso, esse conhecimento é crucial para avaliar o progresso de aprendizado dos alunos.

Devido à natureza do curso online, é crucial que a equipe possua proficiência em informática, incluindo habilidades para utilizar a internet, bem como familiaridade com os recursos oferecidos por um computador, como programas de edição de texto, planilhas e apresentações.

Possuir habilidade no domínio de técnicas e métodos de ensino não apenas simplifica o trabalho da equipe, mas também facilita a aprendizagem dos alunos. Ter proficiência nesse aspecto é essencial para o sucesso do trabalho. A terceira categoria aborda a interação (Quadro 8), a qual é fundamental para o êxito de um curso oferecido na modalidade a distância.

Quadro 8 - Estratégia de mediação: categoria interação

AÇÃO	DESCRIÇÃO
Ser objetivo	A equipe deve dar instrução direta; fazer perguntas diretas; sugerir que os estudantes expliquem ou elaborem melhor suas ideias; promover autorreflexão no estudante.
Estimular os participantes	A equipe deve dar conselhos ou oferecer sugestões; oferecer feedback e congratulações pelas contribuições online no prazo máximo de 24 horas; estimular o estudante a participar e buscar suas próprias respostas; detectar incidência de dúvidas ou desmotivação;
Exemplificar as ações	A equipe deve fazer referências a modelos ou exemplos; atuar como suporte na estruturação das tarefas cognitivas.
Ampliar a discussão sem perder o foco	A equipe guiar os estudantes no processo de encontrar outras fontes de informação; costurar comentários com objetivo de criar um único resumo e redirecionar a discussão com os estudantes para os eixos centrais.

Fonte: Santos (2016)

Ao apresentar uma atividade ou tarefa, a equipe deve ser objetiva, direta e clara. Isso se deve ao fato de que o aluno pode não ter um tempo suficiente para esclarecer suas dúvidas, o que pode resultar em desmotivação.



No decorrer da interação com os participantes, especialmente ao utilizar ferramentas assíncronas, como o fórum de discussão, é crucial que a equipe formule perguntas diretas. O objetivo é evitar fornecer respostas prontas, estimulando, em vez disso, os participantes a explicarem suas ideias, compartilharem suas estratégias e procedimentos na resolução de tarefas específicas. Além disso, pretende-se incentivar os estudantes a buscar suas próprias respostas.

Ao iniciar a interação com um aluno, é fundamental expressar congratulações, como: Parabéns! Muito bom! Excelente postura! Excelente exemplo! Excelente colocação! Você tem razão em sua colocação! Suas dúvidas são pertinentes! Você tocou em um ponto muito importante! Dentre outras.

As iniciativas da equipe promovem a participação do aluno, proporcionando-lhe a sensação de pertencimento ao processo educacional. Mesmo diante de respostas incorretas ou parcialmente corretas, é recomendável, sempre que possível, iniciar nossa interação incentivando o participante.

Para prevenir o sentimento de isolamento e promover o de pertencimento, a equipe deve fornecer *feedback* no prazo máximo de 24 horas, além de permanecer atenta a possíveis dúvidas ou desmotivação, principais causas de evasão em cursos à distância. Outra prática eficaz é apresentar exemplos relevantes ao contexto abordado pelos participantes. Além disso, é crucial orientar os participantes na busca por outras fontes de informação que possam complementar e enriquecer sua aprendizagem.

Ressaltamos, também, que a equipe precisa monitorar atentamente as discussões para evitar desvios de foco. Sempre que isso ocorrer, é necessário intervir de maneira a realinhar as discussões aos eixos centrais.

A categoria final listada é a Pessoal (Quadro 9), que aborda alguns atributos comportamentais que o professor/tutor deve apresentar.

Quadro 9 - Estratégia de mediação: categoria pessoal

AÇÃO	DESCRIÇÃO
Possuir comprometimento	A equipe deve dar retorno com brevidade; apresentar vontade de resolver os problemas; apoiar, acalmar e estimular os alunos frente as dificuldades; ser disciplinado; ajudar os alunos na organização e participação nos processos de ensino e aprendizagem; acompanhar a trajetória do educando no seu processo de aprendizagem.
Transparecer confiança	A equipe deve demonstrar e transmitir segurança; apresentar sustentação psicológica; ser dedicado.
Ser flexível	A equipe deve ter “jogo de cintura”; gostar de trocar conhecimentos, ideias; possuir visão aberta ao diálogo, ser humilde, ser aberto e flexível o suficiente para não dar a primeira resposta que vier a mente.
Ser criativo	A equipe deve possuir bom humor, saber improvisar; criar novas situações.

Fonte: Santos (2016)



A equipe deve comprometer-se com suas responsabilidades, fornecendo respostas aos participantes de forma ágil. Além disso, é essencial que demonstrem segurança, confiança e habilidade para resolver os problemas dos alunos.

É crucial ter flexibilidade e adaptabilidade para lidar com situações atípicas, como respostas ríspidas, xingamentos ou discussões entre alunos. É necessário ponderar e manter a calma ao responder, pois nem sempre a primeira reação que nos ocorre é a mais apropriada para o contexto específico.

Na medida do possível, é recomendável manter um tom bem-humorado ao desempenhar nossas funções, além de ter a habilidade de improvisar em situações não planejadas, criando novos contextos e cenários para solucionar problemas emergentes.

Buscamos reunir nessas quatro categorias delineadas as atividades que uma equipe eficiente deve realizar durante o acompanhamento de cursos e/ou disciplinas em Educação a Distância (EaD).

5. Algumas reflexões

Ao longo deste artigo, exploramos estratégias de mediação essenciais para tutores de cursos a distância inclusivos e acessíveis. Essas estratégias desempenham um papel fundamental na promoção do aprendizado eficaz e na criação de ambientes de ensino online enriquecedores.

Os tutores devem adaptar suas abordagens às necessidades individuais dos alunos. A personalização envolve reconhecer diferentes estilos de aprendizagem, ritmos e desafios específicos. A flexibilidade permite que os tutores se ajustem às circunstâncias variáveis dos alunos, como horários, limitações tecnológicas e questões pessoais.

Tutores devem capacitar os alunos a se tornarem aprendizes autônomos. Isso inclui incentivar a busca ativa por conhecimento, o desenvolvimento de habilidades de autorregulação e a construção de confiança. A autonomia é essencial para o sucesso em ambientes de ensino a distância.

Os tutores devem utilizar avaliações formativas para monitorar o progresso dos alunos. Feedback construtivo ajuda a identificar pontos fortes e áreas de melhoria. Além disso, o *feedback* deve ser específico, relevante e encorajador.

Criar uma sensação de comunidade virtual é crucial. Os tutores podem promover a colaboração entre os alunos, incentivando discussões, projetos em grupo e compartilhamento de experiências. Uma comunidade coesa contribui para a motivação e o engajamento dos alunos.

Concluimos que os tutores desempenham um papel vital na jornada educacional dos alunos, independentemente do formato do curso. Ao aplicar estratégias de mediação eficazes, eles podem criar ambientes de aprendizado inclusivos, acessíveis e enriquecedores.

REFERÊNCIAS

ARREDONDO, S. C.; GONZÁLEZ J., A. T.; GONZÁLEZ L., P. **Formação de tutores**: fundamentos teóricos e práticos. Curitiba: Ibpex, 2012.

BEZERRA, M. A.; CARVALHO, A. B. G. Tutoria: concepções e práticas na educação a distância. In: SOUSA, R. P.; MIOTA, F. M. C. S. C.; CARVALHO, A. B. G. (org.). **Tecnologias digitais na educação**. Campina Grande: EDUEPB, 2011, p. 233-258. *E-book*. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/6p-dyn/pdf/sousa-9788578791247-10.pdf>. Acesso em: 31 mar. 2024.

CARVALHO, M. C. S. **Competências dos tutores para atuação em programas de Educação a Distância mediados pela internet**: o caso do curso de graduação em Administração da EA/UFRGS. 2009. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/29974/000780002.pdf?sequence=1#:~:text=compet%C3%Aancias%20fundamentais%3A%20atendimento%20aos%20alunos,cursos%20de%20EAD%20mediados%20pela>. Acesso em: 29 nov. 2023.

FERREIRA, A. B. H. **Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. Curitiba: Positivo, 2010.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T (org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009. *E-book*. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 8 abr. 2024.

GRÜTZMANN, T. P. **Os saberes docentes na tutoria em Educação a Distância**. 2013. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, RS, 2013. Disponível em: https://guaiaca.ufpel.edu.br/bitstream/handle/123456789/1673/Thais%20Philipsen%20Grutzmann_Teses.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 28 nov. 2023.

LITWIN, E. (org.). **Educação a Distância**: temas para debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed, 2001.

MACHADO, L. D.; MACHADO, E. de C. O papel da tutoria em ambiente de EaD. In: Congresso Internacional de Educação a Distância, 11., 2004, Salvador. **Anais [...]**. Salvador: [s. n.], 2004. Disponível em: <https://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-tc-a2.htm>. Acesso em: 30 nov. 2023.

MAIA, C. **Guia Brasileiro de Educação a Distância**. São Paulo: Esfera, 2002.

MASON, R. Evaluation methodologies for computer conferencing applications. In: KAYE, A.R. (ed.). **Collaborative learning through computer conferencing**. Heidelberg: Springer, c1992. p. 105-116. *E-book*. Disponível em: https://wayf.springernature.com/?redirect_uri=https%3A%2F%2Flink.springer.com%2Fchapter%2F10.1007%2F978-3-642-77684-7_7. Acesso em: 25 abr. 2024.



MELANI, N. T. D. Z. **Tutoria na Educação a Distância**: um estudo sobre a função pedagógica do tutor. 2013. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2013. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/33545649.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2023.

MELLO, C. A.; BLEICHER, S.; SCHUELTER, G. **O papel do tutor na EaD e atuação no Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem**. [Sl. :s. n.], 2017. *E-book*. Disponível em: Acesso em: 18 out. 2021.

MILL, D. **Docência virtual**: uma visão crítica. Campinas, SP: Papyrus, 2015.

NOVA, C. **Educação a distância**: uma nova concepção de aprendizado e interatividade. São Paulo: Futura, 2003.

NUNES, V. B. O papel do tutor na educação a distância: como tem sido concebido pelas instituições de ensino? *In*: Congresso Internacional de Educação a Distância, 19., 2013, Salvador. **Anais [...]**. Salvador: [s. n.], 2013. Disponível em: <https://www.abed.org.br/congresso2013/cd/41.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2023.

SÁ, I. M. A. **Educação a Distância**: processo contínuo de inclusão social. Fortaleza: CEC, 1998.

SANTOS, C. E. R. **Interações de aprendizes cegos em fórum de discussão de um ambiente virtual de aprendizagem matemática**. 2012. Dissertação (Mestrado em Matemática) – Faculdade de Matemática, Universidade Bandeirante de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <https://repositorio.pgskroton.com/handle/123456789/3530?mode=full>. Acesso em: 30 nov. 2023.

SANTOS, C. E. R. **Ambiente virtual de aprendizagem e cenários para investigação**: contribuições para uma educação financeira acessível. 2016. Tese (Doutorado em Educação Matemática) – Faculdade de Educação Matemática, Universidade Anhanguera de São Paulo, São Paulo, 2016. Disponível em: <https://repositorio.pgskroton.com/handle/123456789/21791>. Acesso em: 30 nov. 2023.

SILVA, W. T. da.; SILVA, E do N. O papel do docente na educação a distância: perspectivas para o novo profissional. **Revista E3**, Montes Claros, MG, v. 2, n. 1, bianual, 2016. Disponível em: <https://www.sumarios.org/artigo/o-papel-do-docente-na-educa%C3%A7%C3%A3o-%C3%A0-dist%C3%A2ncia-perspectivas-para-o-novo-profissional>. Acesso em: 8 abr. 2024.

SOUZA, C. A. de; SPANHOL, F. J.; LIMAS, J. C. de O.; CASSOL, M. P. Tutoria como espaço de interação em educação a distância. **Revista Diálogo Educacional**, p. 79-89, set./dez. 2004. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1891/189117791007.pdf>. Acesso em: 18 out. 2021.

TELES, L. F. A aprendizagem por e-learning. *In*: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. M. M. (org.). Educação a Distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. v. 1, p. 72-80. *E-book*. Disponível em: https://www.abed.org.br/arquivos/Estado_da_Arte_1.pdf. Acesso em: 14 maio 2024.

