

Ensinar e aprender na Educação a Distância: um estudo exploratório na perspectiva das práticas tutoriais

Teaching and learning in Distance Education: an exploratory study from the perspective of tutorial practices

Eniel do Espirito Santo

Universidad de la Empresa, Uruguai

E-mail: enielsanto@gmail.com

Recebido: 02/09/2016 – Aceito: 17/11/2016

Resumo

A Educação a Distância (EaD) se constitui em uma modalidade de ensino em franca expansão em todo o mundo. Conta com uma equipe polidocente de professores, frequentemente composta por professor conteudista, formador, instrutor e tutores que atuam presencialmente nos Polos de EaD ou nos ambientes virtuais. Este trabalho tem como objetivo estudar as principais práticas tutoriais bem-sucedidas implementadas no âmbito da EaD em duas instituições de ensino superior, identificando sua fundamentação teórica, enfoques relevantes a fim de se propor princípios que balizem os diversos modelos de práticas tutoriais em distintos contextos. Trata-se de um estudo exploratório descritivo, com abordagem qualitativa, que utiliza como procedimentos de coleta de dados um levantamento online e uma pesquisa participante, realizados em duas Instituições de Ensino Superior no Brasil. Dentre os resultados encontrados na pesquisa de campo, destaca-se que a amostra de 60 tutores pesquisados apresenta uma idade modal de 26,7 anos, com média ponderada de 3,2 anos de experiência; 71,7% (43) possuem pós-graduação lato sensu (especialização) e 61,7% (37) participaram acima de dois cursos de formação continuada nos últimos dois anos. Os tutores possuem uma média ponderada de 108,7 estudantes sob sua tutoria e 80% (48) respondem às solicitações dos estudantes em até 24h. As práticas tutoriais mais utilizadas pelos tutores investigados são as aulas inaugurais, 58,3% (35); seminários e palestras, 43,3% (26); grupos de estudos, 35% (21) e aulas de revisão, 21,7% (13). O estudo conclui que os princípios que deveriam nortear a prática de mediação tutorial na EaD se relacionam com o estabelecimento do vínculo afetivo-pedagógico com o estudante; a diversificação da prática tutorial; a pronta devolutiva às demandas dos estudantes; o acompanhamento das atividades dos estudantes e a participação regular do tutor em programas de educação continuada na temática da educação a distância.

Palavras-chave: Educação a Distância. Tutoria. Prática tutorial. Mediação pedagógica.

Abstract

Distance Education (DE) constitutes a teaching modality rapidly expanding worldwide. It accounts with a polyteaching team, often composed of a teacher course content, trainer, instructor and several tutors who work face-t-face at a Distance Education On-site Center or online in the Learning Virtual Environments (LVE). This research aims to study the main successful tutorial practices implemented in the context of distance education in two higher education institutions, identifying its theoretical foundation and relevant approaches in order to propose principles that may benchmark the tutorial practices in different contexts. It is a descriptive exploratory study, with a qualitative approach, using as data collection procedures an online survey and a participatory research, carried out in two higher education institutions located in Brazil. From among the findings, it is emphasized that in the sample of 60 surveyed tutors have a modal age of 26.7 years old, with 3.2 experience years as weighted average; 71.7% (43) have a postgraduate degree (specialization level); 61.7% (37) had participated above two continuing education courses in the last two years. The surveyed tutors have a weighted average of 108.7 students supervised and 80% (48) tutors use to answer the student's solicitations up to 24h. The most used tutorial practices by surveyed tutors are the inaugural lectures, 58.3% (35); seminars and conferences, 43.3% (26); study groups, 35% (21) and revision classes, 21.7% (13). The study concludes that the principles should guide the tutorial mediation practice in DE is related with the establishment of affective and educational relationship with the student; the diversification of the tutorial practice; the quick feedback to students demands; monitoring the activities of students and regular participation of the tutor in continuing education programs in distance education.

Keywords: Distance education. Tutor. Tutor practice. Pedagogical mediation

1. Introdução

Nos últimos anos a Educação a Distância (EaD) tem avançado em todo o mundo, seja pela ampla utilização das Tecnologias Digitais da Comunicação e Informação (TDIC), seja pelas necessidades urgentes que a modernidade líquida impõe a todos. Esta modalidade de educação tem apresentado resultados tão positivos que muitas de suas estratégias tem sido aproveitada nos cursos presenciais, denominando-os como ensino híbrido ou *blended learning*.

No entanto, o conceito de EaD não é algo novo, pois encontramos em 20 de março de 1728 o primeiro registro oficial da utilização da sua aplicação, quando o periódico norte-americano *Boston Gazette* publicou um anúncio de um curso de taquigrafia por correspondência, utilizando textos impressos e os correios como meio de comunicação bidirecional entre o Prof. Cauleb Philips e os seus estudantes (Martins, 2013). No entanto, alguns pesquisadores argumentam que as cartas dos filósofos gregos aos seus discípulos, bem como as epístolas trocadas entre os primitivos cristãos são exemplos das primeiras utilizações da educação a distância (ABED, 2015).

Nos dias atuais a consolidação da EaD tem ajudado a diminuir a desigualdade e promover a justiça social, especialmente ao fornecer acesso à educação de adultos que foram excluídos dos sistemas educativos pelas mais diversas razões, tais como, o distanciamento geográfico das instituições de ensino, atividades profissionais e dificuldades financeiras em manter os elevados custos de um curso presencial, entre outros (Santo, 2014).

Certamente, a massificação da educação a distância tem como aliado o amplo desenvolvimento das TDIC que, ao serem utilizadas no contexto educacional, convertem-se em tecnologias educativas que, com suas ferramentas, potencializa o processo de mediação pedagógica operacionalizada por uma equipe polidocente, conforme preconizado por Mill (2012). Nesta perspectiva, a polidocência na EaD pressupõe uma multiplicidade de docentes que atuam quais professores conteudistas, formadores, coordenadores e os tutores subdivididos em atividades *online* e *in loco* nos polos presenciais de EaD.

Com estas considerações iniciais como “pano de fundo”, a proposta deste artigo é buscar refletir na seguinte pergunta problema: quais práticas tutoriais de mediação pedagógica podem contribuir para a promoção da aprendizagem? O objetivo é estudar as principais práticas tutoriais bem-sucedidas implementadas no âmbito da EaD em duas instituições de ensino superior, identificando sua fundamentação teórica, enfoques relevantes a fim se propor princípios que balizem os diversos modelos de práticas tutoriais em distintos contextos.

A necessidade de manter o estudante da EaD estimulado e, sobretudo, comprometido com o seu processo de autoaprendizagem recai sobre toda a equipe polidocente responsável pela mediação pedagógica. Todavia, os tutores presenciais ou *online* são aqueles que frequentemente estão em contato direto com o estudante, razão pela qual suas práticas pedagógicas necessitam de cuidadosa sistematização.

Os resultados obtidos com estudantes comprometidos são inúmeros, pois vão desde o sentimento de pertencimento à comunidade acadêmica, com o envolvimento nas atividades

curriculares e extracurriculares dos cursos, até a diminuição do nível de evasão e seu consequente ganho financeiro e, não menos importante, otimização dos recursos investidos nos processos educativos na EaD.

Neste sentido, este estudo se trata de uma abordagem de vanguarda ao propor princípios que norteiem os diversos modelos de práticas tutoriais, fornecendo um direcionamento didático e pedagógico aos professores, especialmente àqueles que atuam na tutoria presencial ou *online* e, sobretudo, capazes de manter um elevado nível de comprometimento dos estudantes, aliado a uma taxa de evasão reduzida.

2. Marco teórico: práticas tutoriais na EaD

Encontramos em Garcia Aretio (2001, p. 39) um oportuno conceito de EaD ao afirmar que se trata de,

(...) um sistema tecnológico de comunicação bidirecional (multidirecional) que pode ser massivo, baseado na ação sistemática e conjunta de recursos didáticos e com o apoio de uma organização e tutoria que, separados fisicamente dos estudantes, propiciam a eles uma aprendizagem independente (cooperativa).

A definição de EaD proposta por Garcia Aretio (2001) evoca conceitos considerados chaves na modalidade a distância, isto é, a existência inequívoca de um processo de mediação pedagógica, com a utilização de recursos didáticos e tecnológicos, contemplando estudantes e professores desenvolvendo suas atividades educativas em tempos e lugares distintos. De fato, estes conceitos fundantes embasam boa parte da legislação da EaD, incluindo-se o Decreto Lei nº 5.622/2005, que estabelece as diretrizes brasileiras para a EaD (Brasil, 2005), além da resolução do Conselho Nacional de Educação - CNE n. 01/2016 com as diretrizes e normas nacionais para a oferta de programas e cursos de educação superior na modalidade a distância (Brasil, 2016).

Deveras, a literatura aponta que o êxito da EaD está na relação dialógica que se estabelece entre os estudantes, tutores e professores, frequentemente dispersos em locais geográficos e horários diferentes; não obstante, mediatizados pelas TDIC, tendo o suporte de uma instituição de ensino preparada para atender às demandas resultantes deste processo educativo (Prete, 2009; Faria & Lopes, 2013).

Nesta perspectiva, a EaD não se trata de um *fast food* educacional em que o estudante “serve-se” de algo pronto e acabado, pois a relação dialógica tornada possível com o avanço das TDIC permite a efetiva interatividade entre professores, estudantes e tutores, mesmo em tempos e locais diferentes; quer em rincões isolados ou nos caóticos aglomerados urbanos, como reflete Moran (2008).

A mediação didática e pedagógica na EaD é realizada pelo que Mill (2013) nomeia de uma equipe polidocente, cabendo a um professor especialista (também chamado de professor autor ou professor conteudista) a tarefa de estruturar os conteúdos, a metodologia de ensino, o formato das aulas, o material didático, as ferramentas tecnológicas de interação que serão utilizadas, sendo também o responsável pela concepção e implementação pedagógica do curso ministrado a distância.

Para ajudá-lo no processo de mediação pedagógica com os estudantes, o professor conteudista frequentemente conta com o apoio dos professores formadores, instrutores e os tutores, que atuam quais professores responsáveis pela condução e mediação pedagógica com os estudantes, tanto presencialmente nos Polos de EaD, quanto virtualmente nos ambientes de aprendizagem (Martins, 2003; Nunes, 2013).

O papel da mediação pedagógica exercida pelo tutor também é esclarecido por Bernal (2008), ao destacar a função de orientação centrada no âmbito afetivo do estudante para escutá-lo, motivá-lo, e ajudá-lo no seu crescimento; além do papel acadêmico quando enfoca os processos cognitivos do estudante, a forma como aprende e constrói seus conhecimentos e, por fim, o papel institucional, ao preservar e promover os valores, princípios e ideais da instituição e de seu projeto político pedagógico.

Nesta mesma abordagem, Maia & Mattar (2007) refletem que o tutor desempenha diversos papéis concomitantes, destacando-se:

- a. Papel administrativo e de organização ao organizar a classe virtual, dividindo os grupos e esclarecendo os objetivos e expectativas do curso. Também esclarece as regras, prazos de entrega de atividades e avaliações, além de acompanhar o nível de acesso do estudante ao material didático, realização de suas atividades e o cumprimento dos prazos.
- b. Papel social ao promover a ambientação dos estudantes da turma, provocando a apresentação e a participação dos mais tímidos. É o responsável pelas mensagens de agradecimentos, fornecer o *feedback* rápido, manter um tom amigável e com bom humor. Assim, faz surgir paulatinamente o senso de comunidade e pertencimento dos estudantes na turma que orienta.

- c. Papel de orientador propriamente dito, visto que na EaD o estudante tende a se sentir abandonado, cabendo ao tutor o papel de estimulá-lo por meio de *feedbacks* e incentivos constantes. A orientação e o suporte individual ao estudante reforçam o aprendizado e são elementos críticos para o sucesso na EaD.
- d. Papel da mediação pedagógica ao elaborar atividades adicionais, incentivar a pesquisa, fazer perguntas e avaliar as respostas, relacionar comentários, coordenar as discussões nos fóruns ou *chats*, resumir os pontos principais das discussões, incentivar a participação em um clima de aprendizado com o grupo, avaliando os resultados do rendimento dos estudantes como instrumento de reflexão de sua prática orientativa.
- e. Papel tecnológico, isto é, auxiliar o estudante com dificuldades na utilização das ferramentas tecnológicas utilizadas no curso.

Santo (2014) convida-nos a refletir sobre o nível de complexidade e importância do papel da tutoria em EaD, na perspectiva de repensarmos a formação acadêmica deste profissional. O autor destaca que além de conhecedor da área em que orienta, torna-se imprescindível que o tutor também compreenda as bases epistemológicas da educação a distância, a fim de ser capaz de implementar práticas tutoriais que promovam a aprendizagem significativa dos estudantes.

Os principais fundamentos teóricos da EaD pressupõem que a equipe polidocente e os estudantes tenham um papel ativo no processo de construção do conhecimento. Cabe à equipe polidocente apontar as direções, apresentando diversas possibilidades para que o estudante tenha condições de navegar no mar de informações disponíveis, selecionando aquilo que é pertinente para o desenvolvimento das competências desejadas.

Por mediação pedagógica podemos compreender como a maneira pela qual os conteúdos e temas são abordados com o objetivo de facilitar o processo de ensino e aprendizagem. Desta forma, a mediação pedagógica é necessária em qualquer modalidade de educação, seja presencial ou a distância, pois toda a informação necessita da mediação nos contextos de ensino e aprendizagem (Brod & Rodrigues, 2013).

O distanciamento geográfico entre estudante e docente faz com que a mediação pedagógica na EaD seja desafiadora, pois exige estratégias pedagógicas diferentes daquelas frequentemente utilizadas na modalidade presencial. Entretanto, precisamos reconhecer que as TDIC têm fornecido muitas ferramentas que impulsionam o processo de mediação do professor no ciberespaço educativo. Para Belloni (2015) as tecnologias oferecem

possibilidades inéditas de interação, pois permitem “combinar a flexibilidade da interação humana com a independência no tempo e espaço, sem por isso perder a velocidade”.

De acordo com a estratégia pedagógica adotada, a mediação pedagógica pode ser realizada pela utilização das diversas ferramentas frequentemente disponibilizadas nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA). Pode ocorrer por meio de uma comunicação síncrona ou assíncrona, possibilitando a participação e o diálogo entre estudantes e professores (Souza, Sartori & Roesler, 2008). Para tanto, são utilizadas diversas ferramentas, tais como *chats* ou bate-papos, fóruns, vídeoaulas, áudioaulas, *podcasts* e *wikis* entre tantas outras. Cabe ao docente selecionar a melhor ferramenta em função de seu objetivo de ensino, observando as suas peculiaridades e o nível de acesso dos estudantes aos recursos utilizados.

Entretanto, os autores Santo, Cardoso, Fonseca & Santos (2016a, p. 15) nos ajudam a refletir que a mera utilização das TDIC na EaD “não dispensa dos estudantes a necessidade de pensar e refletir no seu aprendizado”, pois estas tão somente fornecem ferramentas potencializadoras do processo de construção do conhecimento. Desta forma, é necessário cautela para se evitar simplesmente transferir para o ambiente virtual estratégias costumeiramente utilizadas na educação presencial, sem a devida adequação metodológica para a modalidade a distância.

Neste sentido, Masetto (2015, p. 142) nos ajuda a esclarecer o conceito da mediação pedagógica ao afirmar que o docente,

[...] embora, vez por outra ainda desempenhe o papel de especialista que possui conhecimentos e/ou experiências a comunicar, o mais das vezes (sic) ele vai atuar como orientador das atividades do aluno, consultor, facilitador, planejador e dinamizador de situações de aprendizagem, trabalhando em equipe com o aluno e buscando os mesmos objetivos. Em resumo: ele vai desempenhar o papel de mediador pedagógico.

Como percebemos, a mediação pedagógica na EaD é conduzida por uma equipe polidocente, composta por professores conteudistas, formadores, instrutores e tutores que utilizam diversas ferramentas facilitadoras para que os estudantes possam ser capazes de construir e reconstruir o conhecimento. Além das ferramentas tecnológicas, não podemos desaperceber que o material didático também auxilia neste processo de mediação, desde que seja elaborado de forma dialogada e capaz de conduzir à reflexão ao apontar para o estudante diversos caminhos possíveis.

Em adição ao bom uso das TDIC é preciso que professores e tutores estejam atentos à interação dos estudantes nos ambientes virtuais de aprendizagem, visto que estes possuem diversas ferramentas que possibilitam tal acompanhamento, tais como as atividades que foram acessadas pelo estudante, tempo que esteve *online*, atividades realizadas, pendências etc. Santo (2014, p.36) recomenda que “a prática tutorial necessita tomar tempo para esta avaliação individual da rota de aprendizagem do estudante, a fim de verificar o seu desenvolvimento no curso e dar *feedbacks* ou até mesmo, quando possível, convidá-lo para uma orientação presencial no polo de apoio”.

A tutoria na EaD é deveras um desafio, pois o que funciona com uma instituição poderá ser um fracasso em outra, tendo em vista as diversas especificidades relacionadas com o acompanhamento pedagógico dos estudantes em EaD. Santo (2014) afirma que possuímos muitas experiências diversas com resultados positivos que podem ser aproveitadas, desde que sejam contextualizadas com a realidade local. Todavia, não restam dúvidas que o acompanhamento tutorial dos estudantes na EaD é algo que necessita ser priorizado pelas instituições que ofertam esta modalidade de ensino.

Ao refletirmos sobre as principais abordagens que discutem as práticas tutoriais na EaD verificamos que todas são unânimes em destacar o papel de mediação tutorial, especialmente ao auscultar constantemente as necessidades dos estudantes e ajudá-los a transpor as barreiras motivacionais e intelectuais, reduzindo a sensação do desmotivador vazio pedagógico.

Ademais, o tutor configura-se como pedra angular no processo de ensino e aprendizagem na EaD e, como parte de uma equipe polidocente, necessita interagir com os demais membros deste coletivo de trabalho para manter os estudantes ativos e, sobretudo, comprometidos com a sua aprendizagem.

3. Materiais e métodos

Com o objetivo de verificar as principais práticas tutoriais implementadas na EaD, foi realizada uma investigação em duas Instituições de Ensino Superior (IES) no Brasil. Optou-se por uma IES pública, universidade participante do sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), e um centro universitário privado, ambas devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC) e regularmente credenciadas para a oferta da EaD.

A universidade pública pesquisada oferta um curso de licenciatura na modalidade a distância há 3 anos, com cerca de 300 estudantes matriculados. Já o centro universitário

privado atua há mais de 10 anos na EaD e conta com aproximadamente 150 mil estudantes matriculados, distribuídos em cerca de 40 cursos de graduação e mais de 80 cursos na pós-graduação *lato sensu*.

A pesquisa se configura como uma investigação de cunho social na área das ciências humanas, no âmbito da educação superior a distância. Considerando-se que a EaD se constitui em um campo teórico em construção, foi adotada uma abordagem qualitativa, visto que na concepção de Minayo (2006), esta permite analisar processos sociais pouco conhecidos, propiciando assim a construção de novas abordagens, conceitos e categorias durante a investigação.

No tocante à tipologia de operacionalização da investigação de campo, foram adotados os conceitos de Santos (1999), Triviños (2006) e Gil (2007) com a seguinte classificação: a) quanto aos objetivos, trata-se de um estudo exploratório e descritivo; b) quanto à fonte de dados, a pesquisa se apoiou tanto em uma revisão sistemática de literatura, como também na pesquisa de campo, operacionalizada por meio de um levantamento *survey* e pesquisa participantes e, finalmente, c) quanto aos procedimentos de coleta de dados, foi privilegiada a técnica da triangulação por meio da aplicação *online* do levantamento *survey* e da observação participante.

O levantamento *survey* foi delimitado a uma amostra aleatória de 60 tutores atuantes tanto na universidade pública como no centro universitário privado. A escolha das duas IES atendeu aos critérios de abertura pela gestão acadêmica local, acesso à equipe tutorial e disponibilidade dos tutores na participação voluntária da investigação.

Para o levantamento *survey* com os tutores optou-se pela utilização de um questionário *online* elaborado com a ferramenta do Google Formulários, que possibilitou a rápida compilação dos dados à medida em que os participantes o preenchiem. O *link* para acesso ao questionário foi enviado por meio de mensagem eletrônica aos tutores, acompanhado de um cordial convite para sua participação voluntária.

O questionário foi organizado considerando-se as seguintes dimensões principais: a) caracterização profissional dos tutores respondentes; b) identificação de práticas tutoriais utilizadas; c) nível de percepção do processo de mediação pedagógica na EaD e d) opiniões e sugestões relativas às práticas tutoriais.

Concomitante ao levantamento *survey* ocorreu a observação participante, acompanhando-se *in loco* as atividades de mediação pedagógica realizadas pelos tutores nas instituições pesquisadas. Todo o processo de coleta de dados foi realizado durante os meses de fevereiro a agosto de 2016.

4. Análise e discussão dos dados coletados

Com o objetivo de conhecer e avaliar as práticas tutoriais implementadas por tutores que atuam nos contextos distintos das duas instituições selecionadas, encaminhamos um questionário online para um grupo aleatório de 86 tutores, que desenvolvem atividades em Polos de EaD nas instituições pesquisadas nos estados de Alagoas, Amapá, Bahia, Ceará, Minas Gerais, Pará, Pernambuco, Santa Catarina e São Paulo. Foram obtidos retorno de 60 questionários que compõem a amostra analisada.

Do total de 60 tutores respondentes, 30% (18) pertencem à universidade pública e 70% (42) ao centro universitário privado. A idade média ponderada da amostra investigada é de 32,9 anos, sendo a idade modal 26,7 anos, isto é, aquela que ocorre com maior frequência na amostra. No tocante ao gênero, a amostra de tutores apresentou um perfil equilibrado, contemplando 50% (30) homens e 50% (30) mulheres.

Em relação ao tipo de tutoria em que atuam, 71,7% (43) afirmaram que são tutores presenciais nos Polos de EaD, 26,7% (16) tutores a distância (*online*) e 1,6% (1) realiza outro tipo de atividade tutorial, como coordenador de polo. De acordo com os referenciais brasileiros para a EaD, um sistema de tutoria deve prever a atuação de tutores a distância, isto é, que atuam a partir da instituição ofertante, realizando a mediação pedagógica para os estudantes geograficamente dispersos, além dos tutores presenciais, ou seja, atendendo os estudantes nos Polos de EaD ao auxiliá-los nas suas atividades, esclarecendo dúvidas, acompanhando as avaliações e práticas presenciais (Nunes, 2013; MEC, 2007).

Em relação ao tempo de experiência em tutoria na EaD dos pesquisados, a média ponderada apurada foi de 3,2 anos de experiência, demonstrando ser um grupo que está alcançando sua maturidade profissional, ainda que consideremos 20% (12) de veteranos que atuam há mais de 6 anos. O grupo é composto majoritariamente 71,7% (43) por tutores com cursos concluídos de pós-graduação *lato sensu* (especialização) e 51,7% (31) não possuem formação acadêmica na área de educação a distância.

Ainda que a maior parte dos tutores pesquisados não tenham formação acadêmica em EaD, percebemos que estão engajados na busca por educação continuada nesta temática, pois 90% (54) participaram em cursos de curta duração na área de EaD, com carga horária mínima de 20h, nos últimos dois anos e 26,7 % (16) realizaram mais de 4 cursos neste mesmo período.

Esta necessidade constante de busca pela educação continuada é ressaltada por Santo, Cardoso, Fonseca & Santos (2016a) ao apontarem que a formação do tutor necessita

contemplar diferentes aspectos relacionados com o processo de ensino e aprendizagem, além dos fundamentos metodológicos da EaD, a fim de lhe fornecer o necessário subsídio para a prática tutorial. Ademais, o marco legal da EaD no Brasil aponta que os profissionais da educação necessitam ter “preparação específica para atuar nesta modalidade educacional” (Brasil, 2016).

Na amostra pesquisada os tutores possuem uma média ponderada de 108,7 estudantes sob sua tutoria e 50% (30) dos tutores tem carga horária de trabalho com 20 horas semanais.

A frequência de acesso ao AVA pelo tutor é algo crucial para o andamento dos programas de educação a distância, pois é neste ciberespaço que são realizadas as atividades pedagógicas e a comunicação entre a instituição com a equipe polidocente e estudantes. Na amostra de tutores pesquisados percebemos que 100% (60) dos tutores acessam ao AVA até 3 vezes por semana, sendo que destes, temos 81,7 (49) o acessam diariamente.

Outro fator crítico na EaD é o tempo médio de retorno às solicitações dos estudantes. Embora tal indicador tenha relevância para toda a IES, na mediação pedagógica da tutoria EaD se relaciona diretamente com sentimento de pertencimento e acolhimento do estudante. Neste sentido, com o apoio das ferramentas disponibilizadas pelas TDIC, quanto mais rápido for o retorno do tutor melhor será para o estudante (MEC, 2007).

Na amostra de tutores investigados, o tempo de retorno às solicitações dos estudantes é predominantemente elevado, situando-se em até 24h para 80% (48) dos tutores respondentes, conforme evidenciado na Tabela 1, em conformidade com as ponderações de Abreu-e-Lima & Alves (2011) que sugerem “um ritmo de respostas que não deixe o estudante sem *feedback* por mais de 24h” (p. 202). Os autores ressaltam que é necessário esclarecer para os estudantes que nas interações assíncronas não é possível responder imediatamente a cada solicitação.

Tabela 1 – Tempo de retorno às solicitações dos estudantes

Tempo	Frequência absoluta	Freqência relativa	Freqência relativa absoluta
até 24h	48	80,0%	80,0%
24 a 48h	10	16,7%	96,7%
48 a 72h	1	1,7%	98,3%
acima 72h	0	0,0%	98,3%
Não me recordo	1	1,7%	100,0%
	60	100,0%	

Fonte: Dados da pesquisa

O acompanhamento das atividades *online* realizadas pelos estudantes, tais como fóruns de discussões, *chat* ou bate-papos, submissão de tarefas entre outras, se constitui em

umas das facetas da atuação do tutor, pois a ausência contínua dos estudantes em tais atividades poderá ser um indicativo de iminente abandono, resultante quer das dificuldades relacionadas com o gerenciamento do tempo, compreensão do conteúdo, adaptação à metodologia da EaD, sentimento de isolamento e até mesmo questões de ordem financeira.

Na prática tutorial da EaD os meios utilizados para a comunicação com o estudante podem ser os mais variados e, frequentemente, dependerá da disponibilidade local do Polo de EaD. Todavia, os meios mais comuns são as mensagens enviadas pelos AVA, por e-mail, por aplicativos de mensagens, pelas redes sociais, além do usual contato telefônico.

Ao selecionar um elenco de possibilidades de contatos com os estudantes, os tutores participantes da pesquisa escolheram simultaneamente como os meios mais utilizados as mensagens enviadas pelo e-mail, 73,3% (44); por aplicativos de mensagens, 58,3% (35) e pelo AVA, 50% (30). Observamos que 13,3% (8) dos tutores pesquisados apontaram outros meios utilizados, tais como o contato por ligações telefônicas e mensagens SMS para os estudantes. Veja os resultados apresentados na Tabela 2.

Tabela 2 - Meios utilizados para contatos com os estudantes

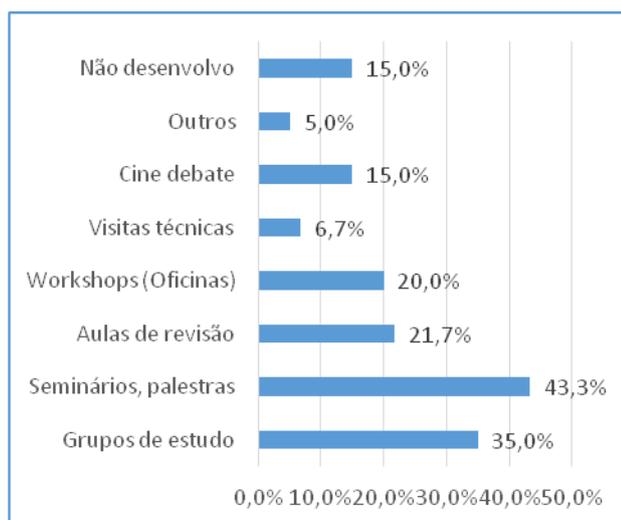
Meio	Frequência absoluta	Frequência relativa
Mensagem AVA	30	50,0%
E-mail	44	73,3%
Aplicativos de mensagem	35	58,3%
Redes sociais	15	25,0%
Outros (telefone, SMS)	8	13,3%

Fonte: Dados da pesquisa

Um estudo de caso de Santo, Luz, Soares, & Cardoso (2016b) demonstrou que os tutores de um Polo de EaD analisado empregavam amplamente os recursos digitais como favorecimento da prática de estudo, além da ampla utilização do aplicativo de mensagens WhatsApp. Entretanto, os tutores aproveitavam concomitantemente dos meios usuais de comunicação, tais como os correios eletrônicos e mensagens SMS, adequando-os ao perfil dos estudantes.

Observamos no Gráfico 1 que entre as práticas tutoriais mais utilizadas pelos respondentes, temos como destaque a aula inaugural 58,3% (35), seminários e palestras 43,3 (26), a formação de grupo de estudos 35% (21), a realização de aulas de revisão de conteúdo 21,7% (13), mesmo considerando-se que 15% (9) dos tutores pesquisados, infelizmente, afirmaram que não desenvolvem práticas tutoriais.

Gráfico 1 – Práticas tutoriais desenvolvidas regularmente no Polo de EaD



Fonte: Dados da pesquisa

As práticas tutoriais desenvolvidas localmente no Polo de EaD se constituem em oportunidades adicionais para que os tutores estreitem o relacionamento com os estudantes e, frequentemente, estão previstas no Projeto Pedagógico do Curso (PPC) e nas diretrizes institucionais, devendo ser realizadas com regularidade.

Com o objetivo de se verificar a percepção dos tutores investigados quanto à mediação pedagógica na EaD, foram elaboradas 6 perspectivas afirmativas para que os tutores se posicionassem, considerando as opções: 1) DT – discordância total; 2) D – discordância, 3) NC/ND – não concordo e nem discordo; 4) C- concordância; 5) CT – concordância total e 6) SO – sem opinião. As respostas compiladas dos tutores respondentes estão evidenciadas no Quadro 1.

Na primeira afirmativa, os tutores respondentes analisaram um dos aspectos-chave da mediação pedagógica na EaD, isto é, o auxílio prestado aos estudantes no desenvolvimento da autodisciplina nos estudos a fim de alcançar a autonomia no seu autoaprendizado. A vasta maioria dos tutores 85% (51) expressaram concordância ou concordância total com este princípio, como parte de sua prática tutorial.

Nas afirmativas 2 e 3, os tutores refletiram sobre o nível de personalização das mensagens que encaminham aos seus estudantes, visando transparecer uma relação mais próxima e inclusiva. Neste sentido, percebemos que 90% (54) dos tutores respondentes deixam de atentar para este nível de relacionamento, ao elaborarem mensagens padrões aos estudantes como lembrete geral, evitando a sua individualização ou customização.

Quadro 1: Perspectivas dos tutores respondentes em relação a alguns aspectos da mediação pedagógica na EaD

Perspectiva	DT	D	NC/ND	C	CT	SO
1. Cabe ao tutor auxiliar o estudante da EaD no desenvolvimento da autodisciplina nos estudos a fim de alcançar a autonomia no seu autoaprendizado	-	8,3% (5)	6,7% (4)	50% (30)	35% (21)	-
2. Ao redigir uma mensagem coletiva aos estudantes, elaboro de forma que todos percebam que se trata de uma informação geral, evitando a sua individualização ou customização.	5% (3)	3,3% (2)	1,7% (1)	53,3% (32)	36,7% (22)	-
3. Utilizo modelos de mensagens padrão como lembrete geral para os estudantes.	-	10% (6)	13,3% (8)	58,3% (35)	15% (9)	3,3% (2)
4. Considero como parte de minha função enviar regularmente lembretes aos estudantes sobre as atividades, trabalhos, provas e datas limites.	-	8,3% (5)	5% (3)	41,7% (25)	45% (27)	-
5. Quando um estudante deixa de realizar as atividades prefiro permitir que se auto organize e retome normalmente às atividades do curso.	15% (9)	43,3% (26)	6,7% (4)	28,3% (17)	1,7% (1)	5% (3)
6. O contato telefônico com o estudante é invasivo e deve ser evitado pela tutoria, pois compreendo que é necessário respeitar o tempo de cada sujeito.	15% (9)	41,7% (25)	11,7% (7)	18,3% (11)	6,7% (4)	6,7% (4)
N = 60						

Legenda: DT – discordância total; D – discordância; NC/ND – não concordo e nem discordo; C- concordância; CT – concordância total; SO – sem opinião.

Fonte: Dados da pesquisa

Mesmo considerando-se que os tutores investigados possuem uma média ponderada de 108,7 estudantes sob sua responsabilidade, a elaboração de mensagens coletivas necessita ser elaborada de forma que os estudantes a percebam como sendo uma mensagem exclusivamente lhe dirigida, a fim de dar a devida atenção necessária. Neste sentido, os tutores investigados precisam atentar para evitar expressões massivas que deixam de expressar uma preocupação pedagógica individual em relação ao estudante.

Na quarta afirmativa, os tutores participantes da investigação se posicionaram em relação a uma prática tutorial desejável, isto é, enviar lembretes regulares aos estudantes em relação às atividades, trabalhos, datas limites etc. Neste sentido, 86,7% (52) dos tutores

expressaram concordância ou concordância total, quanto a essas atividades fazerem parte de sua função.

A quinta afirmativa, convidou os tutores respondentes a refletirem sobre a prática tutorial quando um estudante deixa de realizar as atividades, ou seja, se permitiriam que este se auto organizasse e retomasse normalmente às atividades do curso. Os dados revelam que 58,3% (35) dos tutores demonstraram discordância ou discordância total em relação à afirmativa; entretanto, preocupantes 30% (18) expressaram concordância ou concordância total.

Quando o estudante deixa de realizar suas atividades na EaD, cabe aos tutores analisar as possíveis razões disso e prestar apoio para que consiga se auto organizar e retomar à regularidade. Permitir deliberadamente que o estudante com atividades pendentes se auto organize poderá resultar em desestímulo motivacional e, frequentemente, no abandono do curso pelo estudante.

A última afirmativa se relacionava com a utilização do contato telefônico com o estudante, argumentando-se que se trata de algo a ser evitado visto ser invasivo e desrespeito ao tempo de cada sujeito. Mais da metade dos tutores participantes, 56,7% (34) mostraram discordância ou discordância total com esta afirmativa; todavia, alarmantes 25% (15) revelaram concordância ou concordância total.

O estudo de Santo, Luz, Soares & Cardoso (2016b) aponta que a utilização do telefone como instrumento interativo adicional contribui para aproximar os estudantes, fornecendo a segurança pedagógica disponibilizada pelo grupo de tutoria.

Não restam dúvidas que temos diversos meios de comunicação com os estudantes que podem ser utilizados concomitantemente, conforme apontado na Tabela 2. O contato telefônico se constitui em um meio eficaz, pois revela uma atenção especial do tutor para com o estudante. Assim, ao considerar o isolamento que o estudante da EaD frequentemente é exposto, todos os meios de comunicação, incluindo-se o telefone, devem ser amplamente utilizados para manter o estudante ativo.

Ao avaliarmos os diversos modelos educativos implementados na EaD, percebemos que não é possível estabelecer uma cartilha operacional para a realização da mediação tutorial presencial ou a distância.

Entretanto, mesmo considerando-se o Projeto Político Institucional (PPI), o Projeto Pedagógico do Curso (PPC), as TDIC utilizadas e as metodologias implementadas, deve ser priorizado a interação entre todos os múltiplos atores favorecendo a integração de diferentes

mídias, suportes e linguagens, conforme expresso nas diretrizes e normas nacionais para oferta de programas e cursos de educação superior na modalidade a distância (Brasil, 2016).

Dos dados obtidos, tanto no levantamento *survey* como na observação participante, nos permite propor alguns princípios norteadores para a implementação de modelos de práticas tutoriais na EaD, conforme descritos no Quadro 2. Todavia, salientamos que não temos a pretensão de esgotá-los, visto que reconhecemos se tratar de um campo em efervescente construção.

Quadro 2: princípios norteadores para a prática tutorial na EaD

1. Vínculo afetivo-pedagógico com o estudante.
2. Diversificação da prática tutorial.
3. Pronta devolutiva às demandas dos estudantes.
4. Acompanhamento das atividades dos estudantes.
5. Participação regular em programas de educação continuada na temática EaD.

Fonte: Dados da pesquisa

O primeiro princípio que um modelo de prática tutorial EaD deveria considerar é o **estabelecimento de um vínculo afetivo-pedagógico com o estudante**. Isto foi evidenciado nas sugestões que os tutores participantes da pesquisa forneceram, ao declararem, por exemplo,

(...) o ensino é a distância, porém o acolhimento deve ser humanizado e profissional, de maneira que o aluno se sinta seguro e acolhido através da presença constante e perene de seu tutor. O ensino é a distância, mas o tutor deve ser muito presente (tutor participante).

O estar presente do tutor é amplamente destacado na literatura e reforçamos que esta presencialidade não deve ocorrer de forma meramente burocrática, mas de tal maneira que o estudante perceba no tutor alguém que sinceramente deseja lhe ajudar a atingir os seus objetivos. Certamente, tutores e estudantes necessitam estabelecer vínculos dialógicos que resultam em comprometimento do estudante com seu processo de autoaprendizagem.

Nesta perspectiva, o estudo de Nunes (2013, p. 6) destacou que 61% dos trabalhos analisados apontavam o “motivar (a participação, a aprendizagem, a reflexão crítica), estimular o comprometimento dos alunos na resolução das atividades, provocar o desejo de

aprender, acalmar os alunos frente os momentos de dificuldades” como atribuições inerentes à tutoria EaD. Ademais, a autora aponta que 50% dos trabalhos pesquisados acrescentavam como atribuição do tutor “tratar os alunos com respeito, empatia e compreensão, ser ético, ser bem-humorado, ser paciente, ter bom relacionamento interpessoal, criar vínculos afetivos”.

Freire (1996) nos lembra que “ensinar exige comprometimento”, ou seja, é necessário aprender a ler os sinais que os estudantes fornecem e, no âmbito da EaD, precisamos interpretar desde a sua ausência nas discussões no AVA, ou uma resposta inapropriada em um fórum de discussões, ou a ausência nas avaliações presenciais e nas atividades propostas. Enfim, o espaço pedagógico que se instaura na tutoria EaD é um “texto para ser constantemente lido, interpretado, escrito e reescrito” (p. 97) e, o renomado autor acrescenta que, somente teremos mais possibilidades de aprendizagem democrática quando mais solidariedade existir entre educador e educando no trato deste espaço.

O segundo princípio norteador para a tutoria EaD que emerge nesta investigação é a necessária **diversificação da prática tutorial**. Compreendemos prática tutorial como o conjunto de atividades realizadas no âmbito da tutoria visando o acompanhamento, orientação e estímulo aos estudantes da EaD. A investigação de campo demonstrou que a vasta maioria dos tutores participantes desenvolvem práticas tutoriais em seus Polos de EaD, conforme observamos no Gráfico 1. Isso também foi evidenciado nas sugestões oferecidas pelos tutores participantes quando um deles declarou que “(...) é necessário criarmos novos espaços, além do próprio AVA para propiciarmos momentos de encontros que promovam uma dinâmica maior com os discentes”.

Freire (1996, p. 86) nos lembra que “ensinar exige curiosidade” e no contexto da tutoria EaD a postura de tutores e estudantes deve ser dialógica, aberta, indagadora, que “se assumam epistemologicamente curiosos”. Assim, as práticas tutoriais devem ser prazerosas, intelectualmente estimulantes e pertinentes para os estudantes ao contribuir significativamente para a sua aprendizagem.

Neste sentido, as práticas tutoriais devem ser diversificadas e factíveis de contar com a participação dos estudantes. Na pesquisa realizada, percebemos que os tutores implementam grupos de estudos, seminários, palestras, aulas de revisão e até cine debate e visitas técnicas. Tais atividades são muito relevantes, tanto para o aprendizado coletivo quanto para a minimização do sentimento de isolamento, ou até mesmo abandono, comum entre estudantes da EaD como expressam apropriadamente os autores Maia & Matar (2007).

A **pronta devolutiva às demandas dos estudantes** se constitui em um terceiro princípio norteador para um modelo de mediação tutorial EaD. O autoaprendizado que o

estudante constrói paulatinamente pressupõe devolutivas, que lhe forneçam indicativos sobre a assertividade do caminho que tomou, privá-los disso poderá causar-lhes insegurança e desânimo.

Na pesquisa de campo realizada com os tutores, percebemos que a vasta maioria dos tutores respondentes estão atentos à rapidez na devolutiva, pois 76,7% respondem às solicitações dos estudantes em até 24h.

O estudo dos autores Abreu-e-Lima & Alves (2011) apontam que o ritmo e a constância das devolutivas dependem muito da tarefa e do calendário proposto, por exemplo, um pedido de ajuda para postar uma tarefa no AVA não deveria ser respondido 48h após o prazo da postagem, pois isso seria de pouca ajuda. Os autores também recomendam que os tutores acessem diariamente o AVA e organizem seu tempo para fornecer os *feedbacks* necessários, esclarecendo aos estudantes que nestas interações assíncronas não é possível responder imediatamente.

O quarto princípio norteador para um modelo de prática tutorial se relaciona com o **acompanhamento das atividades dos estudantes**, sendo intrinsecamente relacionado com o princípio anterior. As diretrizes e normas brasileiras para a EaD pressupõem que cabe ao tutor a realização de atividades de “mediação pedagógica, junto a estudantes, na modalidade de EaD” (Brasil, 2016).

Deixar o estudante à deriva no ciberespaço pedagógico do AVA pode resultar em naufrágio, pois a não realização das atividades propostas nos roteiros de estudos pode ser um indicativo tanto de dificuldade na administração do tempo, quanto de desmotivação e, em ambos os casos, os tutores devem estar atentos ao verificar cuidadosamente o nível de engajamento dos estudantes com as atividades propostas. Os dados do levantamento *survey* revelaram que 26,7% (16) dos tutores respondentes acompanham as atividades *online* dos estudantes utilizando planilhas, sendo que 50% (30) o realizam por meio de um sistema informatizado disponibilizado pela IES.

Considerando-se o elevado número de estudantes tutoriados, os autores Almeida, Pimentel & Stiubiener (2012) apresentam uma proposta de monitoramento por meio de indicadores que possibilitam tanto a tutores quanto aos gestores melhorias nas suas ações, conforme apresentados resumidamente no Quadro 3.

Quadro 3 – Indicadores de acompanhamento tutorial na EaD

Atividades	Indicadores
Fóruns	Quantidade de fóruns propostos, duração, quantidade de intervenções realizadas.
Bate papo	Quantidade de chats, duração, grau de participação do tutor, ausências e atrasos.
Envio e recebimento de e-mails	Número de e-mails recebidos e enviados pelo tutor, tempo de retorno/respostas do tutor para cada mensagem.
Resposta aos alunos	Tempo de retorno ao aluno por meio de data e hora de sua publicação.
Correção de atividades diversas	Tempo para iniciar a correção após a entrega do trabalho, tempo médio, mínimo e máximo de retorno.
Publicação e atualização das informações no mural do ambiente	Número de publicações postadas, conforme solicitações da coordenação, tempo de atualização das informações.
Publicação e disponibilização de material complementar	Número e frequência dos materiais publicados.

Fonte: Almeida, Pimentel & Stiubiener (2012 *apud* Silva & Vieira, 2001; Bentes, 2009)

Não restam dúvidas que as TDIC podem contribuir muitíssimo na coleta de tais indicadores e, na maioria das vezes, os AVA disponibilizam tais dados para os usuários. Todavia, na observação participante percebemos que são poucos os tutores que consultam os dados analíticos disponibilizados pelo sistema, preferindo manter suas próprias planilhas de controle, não obstante o enorme trabalho de inserção dos dados. Felizmente, as ferramentas relacionadas com o chamado *learning analytics* estão em franca expansão, sendo capazes de fornecer subsídios relevantes para o acompanhamento das atividades do estudante no AVA.

Como afirma apropriadamente Santo (2014) não é possível ter um roteiro ou fórmulas prontas para o acompanhamento dos estudantes na EaD “na verdade temos experiências diversas com resultados muito positivos que podem ser aproveitadas desde que contextualizadas com a realidade de sua instituição” (p. 37), e o autor conclui que tal acompanhamento se constitui em algo que deve ser priorizado nos programas de EaD.

O quinto e último princípio que poderá nortear um modelo de prática tutorial na EaD está relacionado com a **participação regular do tutor em programas de educação continuada na temática da EaD**. O levantamento *survey* demonstrou que os tutores pesquisados têm estado atentos à sua formação continuada, pois 90% (54) participaram em cursos na temática da EaD nos últimos dois anos, com carga horária mínima de 20h. Constatamos também que 26,7% (16) dos tutores respondentes participaram em 04 ou mais cursos, resultando em uma excelente média de 02 cursos por ano.

A participação do tutor em programas de educação continuada é uma oportunidade para se aprimorar e, sobretudo, refletir na sua prática tutorial. De fato, não é por acaso que

Freire (1996) nos revela que ensinar exige reflexão crítica sobre a prática, pois “é pensando criticamente a prática de hoje ou de ontem que se pode melhorar a próxima prática” (p. 39).

Adicionalmente, as diretrizes e normas para a EaD no Brasil ressaltam que os tutores precisam ter formação específica para atuar na modalidade a distância (Brasil, 2016) e Santo, Cardoso, Fonseca & Santos (2016a) destacam que a formação do tutor deve lhe fornecer o necessário embasamento metodológico e pedagógico para atuar no ciberespaço educativo.

Na observação participante percebemos que as IES investigadas estão atentas à implementação de programas de educação continuada relacionadas com a temática da EaD. Por exemplo, a universidade pública disponibiliza dois cursos *online* para todos os tutores, sendo a aprovação em tais cursos um dos pré-requisitos para início das atividades. O centro universitário privado pesquisado também oferta um programa específico para a formação pedagógica a distância, composto de diversos cursos disponibilizados para os tutores ao longo do ano.

Embora não seja nossa intenção fornecer um roteiro acabado para as práticas tutoriais na EaD, percebemos que um modelo norteado pelos princípios abordados possui grande possibilidade de obter sucesso, especialmente ao contemplar a) o estabelecimento do vínculo afetivo-pedagógico com o estudante; b) a diversificação da prática tutorial; c) a pronta devolutiva às demandas dos estudantes; d) o acompanhamento das atividades dos estudantes e, e) a participação regular em programas de educação continuada na temática da EaD.

5. Considerações finais

Verificamos que a EaD se constitui em um campo de estudo em efervescente construção, especialmente diante das possibilidades educativas que proporciona ao conectar no ciberespaço educativo professores e estudantes, separados em tempos e locais diferentes. Neste contexto, a equipe polidocente é responsável pela mediação pedagógica, utilizando-se de diversas ferramentas proporcionadas pelas ferramentas das TDIC.

No âmbito do Polo de EaD, os tutores são aqueles professores que possuem contato direto com os estudantes e suas práticas tutoriais necessitam de atenção, visto que podem contribuir para manter os estudantes animados e comprometidos ou, fazer com que se sintam cada vez mais isolados e desmotivados.

A pesquisa realizada em um grupo de 60 tutores, com uma idade modal de 26,2 anos e 3,2 anos de experiência, demonstrou que as práticas tutoriais mais utilizadas são as aulas inaugurais, 58,3% (35); seminários e palestras, 43,3% (26); grupos de estudos, 35% (21) e

aulas de revisão, 21,7% (13). Também percebemos que os tutores pesquisados estão atentos ao contato com os estudantes, pois 81,7 (49) acessam o AVA diariamente e 18,3% (11) até 3 vezes por semana. Ademais, embora tenham em média 108,7 estudantes tutoriados, 80% (48) respondem às solicitações dos estudantes em até 24h.

A análise dos dados da pesquisa permitiu a proposição de 5 princípios norteadores para a prática da mediação pedagógica na tutoria da EaD, mesmo reconhecendo as especificidades das instituições ofertantes. Os princípios estão relacionados com 1) necessidade de se estabelecer um genuíno vínculo afetivo-pedagógico com o estudante; 2) implementação de práticas tutoriais diversas, com atividades locais no Polo de EaD, visando promover o sentimento de pertencimento do estudante; 3) rápida devolução às demandas dos estudantes, respeitando-se os tempos necessários para a comunicação assíncrona; 4) acompanhamento *online* das atividades dos estudantes, com o objetivo de identificar quaisquer atrasos ou infrequência que resultem em desmotivação e abandono e, por fim, 5) a participação ativa dos tutores em programas de educação continuada, na área de educação a distância, a fim de ressignificar constantemente sua prática pedagógica.

Reconhecemos que esta pesquisa não se encerra, pois abre outras possibilidades de investigação no campo da prática tutorial, tais como buscar identificar as práticas que melhor contribuam para o incremento do comprometimento e autoaprendizado do estudante na EaD. Também seria oportuno que os princípios delineados nesta investigação sejam averiguados em outras IES, com distintos contextos, como indutores de uma satisfatória prática de mediação tutorial na EaD.

Referências

- ABED. (2015). *Associação Brasileira de Educação a Distância 20 anos*. A educação a distância no Brasil: presente, passado e futuro São Paulo: Plano B Editorial.
- Abreu-e-Lima, D. M. & Alves, M. N. (2011). O *feedback* e sua importância no processo de tutoria a distância. *Pro-Posições*, Campinas, v. 22, n. 2 (65), p. 189-205, maio/ago. 2011. Disponível em: <http://goo.gl/CKXeKs> Acesso em: 20 agos./2016.
- Almeida, A. Pimentel, E. P. & Stiubiener, I. (2012). Estratégias para o Monitoramento de Ações de Tutoria na Educação a Distância. *Anais do I Congresso Brasileiro de Informática na Educação*, Rio de Janeiro. Disponível em: <http://goo.gl/YYPg83> Acesso em: 21 agos./2014.
- Belloni, M. L. (2015). *Educação a distância*. 7. ed. Campinas/SP: Autores Associados.

- Bernal, E. G. (2008). Formação do tutor para a educação a distância: fundamentos epistemológicos. *Eccos Revista Científica*, vol. 10, núm. 1, janeiro-junho, 2008, pp. 55-88. Disponível em: <http://goo.gl/d8C5GV> Acesso em: 17 agosto 2014
- Brasil. (2005). Decreto Lei nº 5.622 de 19/12/2005. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. *Diário Oficial da União*, 20.12.2005. Disponível em: <http://goo.gl/jI70me> Acesso em: 10 agosto 2014.
- Brasil (2016). Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Ensino Superior. *Resolução n. 1 de 11 de março de 2016*. Estabelece Diretrizes e Normas Nacionais para a Oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância. Disponível em: <http://goo.gl/b1KBhD> Acesso em: 08 ago. /2016.
- Brod, F. A. & Rodrigues, S. C. (2013). A mediação pedagógica na educação a distância da rede e-Tec Brasil. REEDUC, Vol. 10, n. 20, p. 214-235. Disponível em: <http://goo.gl/4T2sC5> Acesso em: 12 jun./2016.
- Faria, A. A. & Lopes, L. F. (2013). *O que e o quem da EaD: história e fundamentos*. Curitiba: InterSaberes.
- Freire, P. (1996). *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. 31. ed. São Paulo: Paz e Terra.
- Garcia Aretio, L. (2001). *La educación a distancia: de la teoría a la práctica*. Barcelona, Espanha, Editorial Ariel.
- Gil, A.C. (2007). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 5. ed. São Paulo: Atlas.
- Maia, C. & Mattar, J. (2007). *ABC da EaD*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Martins, O. B. (2003) Teoria e prática tutorial em educação a distância. *Educar em Revista*, n. 21, 2003, p. 1-19. Disponível em <http://goo.gl/upYQNq> Acesso em 17 agosto 2014.
- Martins, O. B. (2013). Formação do Orientador Acadêmico: práxis transformadora em EAD. Curso de Especialização em Formação de Docentes e de Tutores - Orientadores Acadêmicos em EAD. Centro Universitário Internacional Uninter. Curitiba: Uninter (Apostila).
- Masetto, M. T. (2015) Mediação pedagógica e tecnologias de informação e comunicação. IN: Moran, J. M.; Masetto, M. T. & Behrens, M. A. *Novas tecnologias e Mediação Pedagógica*. Campinas/SP: Papirus.
- MEC. (2007) Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. *Referenciais de qualidade para educação superior a distância*. Brasília: MEC/SEED, 2007. Disponível em: <http://goo.gl/EENliQ> Acesso em 15 jan. /2016.
- Mill, D. (2012). *Docência virtual: uma visão crítica*. Campinas: Papirus.

- Minayo, M. C. S. (2006). *O desafio do conhecimento. Pesquisa qualitativa em saúde*. 9ª Ed. Revisada e aprimorada. São Paulo: Hucitec.
- Moran, J. M. (2008). *O que é educação a distância*. USP, ECA, 01/08/2008, p. 1-4. Disponível em: <http://goo.gl/ce6tsA> Acesso em: 10/08/2014.
- Nunes, V. B. (2013). O papel do tutor na educação a distância: o estado da arte. *Anais do ESUD 2013 – X Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância*, Belém/PA, 11 a 13 de junho de 2013, UNIREDE. Disponível em: <http://goo.gl/yse5Ln> Acesso em: 17 de agosto 2014.
- Preti, O. (2009). *Educação a distância: fundamentos e políticas*. Cuiabá: EdUFMT.
- Santo, E. E. (2014). *Material Didático: Planejamento, Avaliação e EaD Fundamentos cognitivos em EAD*. Plano Anual de Capacitação Continuada. Universidade do Recôncavo da Bahia, Superintendência de Educação Aberta e a Distância. Cruz das Almas/BA: UFRB/SEAD.
- Santo, E. E., Cardoso, A. L., Fonseca, K. Z. & Santos, A. G. (2016a). Mediação Pedagógica na Educação a Distância: um mosaico de ideias na perspectiva da formação do tutor presencial. *TICs e EaD em Foco*, São Luis, v.2 n.1, nov. /abr. p. 7-20. Disponível em: <http://goo.gl/fmiTrM> Acesso em 06 jul. /2016.
- Santo, E. E.; Luz, L. C. S.; Soares, C. Q. & Cardoso, A. L. (2016b). Mediação pedagógica da tutoria presencial no ensino superior a distância: um estudo de caso em um Polo de EaD. *Anais do III SIED Simpósio Internacional de Educação a Distância e EnPED – Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância*. São Carlos, Universidade Federal de São Carlos.
- Souza, A. R. B., Sartori, A. S. & Roesler, J. (2008). Mediação Pedagógica na Educação a Distância: entre enunciados teóricos e práticas construídas. *Rev. Diálogo Educ.*, Curitiba, v. 8, n. 24, maio/ago. p. 327-339. Disponível em: <http://goo.gl/RGNp0k> Acesso em: 12 jun./2016.
- Triviños, A. N. S. (2006). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. 1. ed. 14ª reimpressão. São Paulo: Atlas.