

OS PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E OS AGENTES ATUANTES NA MODALIDADE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Luís Felipe Bertucci Lima¹, Daislene Rodrighero de Carvalho², Thiago Oliveira da Silva³

¹ Acadêmico do Curso de Gestão Educacional, Centro Universitário de Maringá – UNICESUMAR.
luis.lima@unicesumar.edu.br

² Acadêmico do Curso de Psicopedagogia Institucional, Centro Universitário de Maringá – UNICESUMAR.
daislene_drc@hotmail.com

³ Acadêmico do Curso de Gestão Educacional, Centro Universitário de Maringá – UNICESUMAR.
thiago.silva@unicesumar.edu.br

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo apresentar as características e a importância dos processos de mediação na modalidade educação a distância, compreendendo a abrangência dos agentes educacionais e propriedades dos ambientes virtuais de aprendizagem. Trata-se de uma compreensão do papel do professor mediador para que o aluno possa construir o conhecimento através das ferramentas disponibilizadas que estimulam a interação entre professor e aluno. Para isso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, de natureza qualitativa, sobre as principais características desta modalidade de ensino, com o levantamento do histórico da EAD no Brasil, investigando o desempenho do docente na intermediação pedagógica no ensino a distância e a análise do perfil dos agentes educacionais integrantes do processo de ensino. Com o desenvolvimento da pesquisa, levantou-se como resultado a assertividade do papel do professor mediador como fator de influência no processo de aprendizagem, além das diversas ferramentas de mediação pedagógica em EAD que favorecem o modelo da autoaprendizagem por parte dos alunos, em sua busca pelo conhecimento através do processo de aprendizagem.

PALAVRAS-CHAVE: Agentes Educacionais; Ensino a distância; Intermediação; Processo de Aprendizagem; Professor mediador.

1 INTRODUÇÃO

O processo de mediação na modalidade da Educação a Distância (EAD) considera e engloba as responsabilidades e as ações dos agentes educacionais no processo de aprendizagem. Diante disso, é fundamental conhecer a importância e definir as funções e as responsabilidades dos tutores e professores que atuam nesta modalidade de educação.

Neste contexto, o desenvolvimento do presente estudo almeja como objetivo geral descrever os agentes do processo de mediação na modalidade EAD, destacando o professor mediador e caracterizando diferentes aspectos que definem tal mediação, bem como as principais funções e atuações do tutor e do professor.

Com a expansão desta modalidade de ensino, a metodologia de mediação também se fortaleceu, tornando-se o elo entre o conteúdo programático e pedagógico com os alunos e o processo de aprendizagem. Assim, a didática e a prática de ensino no EAD regulamentam esse processo educacional, pois é através dessas duas áreas de conhecimento que se estabelece o processo de ensino e de aprendizagem. A importância deste estudo está em identificar como as ações dos mediadores, isto é, dos tutores e professores, impactam diretamente no processo de aprendizagem dos conteúdos pelos alunos.

A justificativa desta pesquisa está em compreender as características e especificidades do processo de mediação direcionada à educação a distância, em como sua estruturação devem servir como apoio direcionador aos discentes, fomentando um cenário favorável ao aprendizado.

Destarte, o presente artigo buscou, mediante um levantamento bibliográfico de natureza qualitativa, o embasamento teórico acerca do tema proposto. Para tanto, foi

desenvolvido por meio da busca, consulta e utilização de autores, livros e artigos científicos relevantes ao objeto de estudo. Tal procedimento metodológico se faz fundamental no desenvolvimento deste estudo científico para dar sustentação à pesquisa, estruturando o levantamento das informações.

Para o desenvolvimento deste estudo foram abordados e estruturados os seguintes tópicos: Educação a Distância, com a apresentação dos conceitos fundamentais sobre esta modalidade de ensino; a apresentação dos fundamentos históricos da EAD, com a indicação da evolução histórica de seus principais fatos; o Ambiente Virtual de Aprendizagem, com a apresentação de suas características e principais funcionalidades; e a apresentação dos agente educacionais, com foco na definição e atuação do tutor e do professor e suas diversas especificidades.

1.1 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Como a educação a distância não implica na necessidade da presença física dos envolvidos em um mesmo ambiente, o processo de ensino é possível mesmo sem o contato face a face entre professor e aluno, desenvolvendo-se através de recursos tecnológicos. Segundo Mattar (2012) a educação a distância é compreendida como um modelo no qual existe a distância espacial e temporal entre os professores e os acadêmicos, entretanto, apesar do espaço físico, eles estão conectados pela tecnologia, seja ela por televisão, rádio ou internet. Através da utilização de diversas tecnologias é possível conectar e aproximar os alunos com os conteúdos e os processos de aprendizagem. Desta forma, esta modalidade de educação possibilita que as pessoas consigam compartilhar o conhecimento de forma eficiente e eficaz, superando a lógica das formas tradicionais de educação (MACHADO; MORAES, 2015).

Complementando tal ideia, Belloni (2006, p. 9) afirma que “[...] a educação online está focada na flexibilidade, abertura de sistemas e maior autonomia do aluno, ocorrendo assim a centralização do processo de aprendizagem no aluno.” Assim, a EAD permite que não seja necessário o aluno estar sempre presente em sala de aula para adquirir conhecimento, pois esta modalidade de educação possibilita a flexibilidade do ensino, no qual o aluno organiza e define seus próprios horários de estudo, embora haja por determinação legal, a necessidade de atividades presenciais tais como as avaliações.

A não presença física na EAD só é possível a partir da utilização de ferramentas específicas voltadas para o processo de aprendizagem. A troca de informações, assim como a mediação do conteúdo pedagógico entre aluno e professor se faz, nos dias atuais, sobretudo através das interações nos ambientes virtuais de aprendizagem.

Esse contato por meio do ambiente virtual de aprendizagem não se dá de forma espontânea, isto é, não ocorre sem qualquer organização. Ao contrário, tal contato é mediado e organizado por profissionais capacitados para tal função, estabelecendo vínculos educativos propícios à aprendizagem.

No entanto, ver-se-á a seguir que a forma como se compreende a EAD nos dias atuais nem sempre ocorreu dessa maneira. Ela percorreu diversos caminhos, desde as correspondências até se configurar sua predominância com a sustentação da internet e os ambientes virtuais de aprendizagem. Compreender essa construção exige que se trace um percurso como uma construção humana, com progressos e retrocessos que marcaram a forma como ela é organizada. Para isso, será apresentado no tópico seguinte o percurso histórico da EAD no Brasil.

1.2 FUNDAMENTOS HISTÓRICOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL

Há registros que o início da EAD se deu em 1904, na qual é datada oficialmente a instalação de escolas internacionais com cursos mediados por correspondência. Através

dos correios, o transporte do material didático era realizado principalmente por ferrovias. Porém, essa modalidade enfrentou diversas dificuldades e não houve incentivos por parte dos governantes para maiores desenvolvimentos estruturais, o que dificultava a participação dos alunos e a entrega dos materiais (SOUZA; SILVA, 2011).

No ano de 1923 foi fundada a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro com a modalidade de educação via rádio. Através de uma iniciativa privada eram ofertados curso de português, literatura francesa, radiotelegrafia e telefonia. Esse período marca o início da educação a distância via rádio no Brasil (SOUZA; SILVA, 2011).

Segundo Maia e Matar (2007) outros marcos importantes foram a criação do Instituto Rádio Técnico Motor, em 1939, e o Instituto Universal Brasileiro em 1941. Tais institutos foram os primeiros do Brasil a oferecerem cursos a distância por correspondência, atendendo milhões de alunos e fortalecendo a modalidade de educação a distância.

Até por volta dos anos 70 diversos outros Institutos e meios de atuação na EAD foram criados, porém um marco significativo da trajetória da modalidade EAD foi a criação do telecurso, em 1977 pelo jornalista Roberto Marinho. Através das tecnologias de teleeducação, foram implementados cursos supletivos a distância, transmitidos pelo canal aberto e distribuídos para as escolas. (SOUZA; SILVA, 2011).

Outro fator importante a ser destacado foi o processo de globalização, por volta dos anos 90, a qual permitiu que todos os sujeitos, independentes do lugar em que estivessem, pudessem se comunicar, aprender e ter informações sobre todas as partes do mundo. Tal fenômeno favoreceu a disseminação da informação, das tecnologias e de conhecimentos, com a vantagem de facilidade de acesso a um número maior de pessoas. A partir disso, a globalização foi a base fundamental para o fortalecimento da EAD no Brasil na década de 90 em diante, pois permitiu que milhares de pessoas pudessem realizar seus estudos em nível da educação básica e de ensino superior (SOUZA; SILVA, 2011).

Segundo Santinello (2007) no ano de 1994 dois grandes marcos deram início a consolidação da modalidade de educação a distância: a criação do Sistema Nacional de Educação a Distância, e o surgimento da coordenadoria de EAD/MEC. Após dois anos, foi criado a Secretaria de Educação a Distância/MEC, que é responsável pela fiscalização e regulamentação dos processos pertinentes a EAD

Esses fatos incentivaram o desenvolvimento de programas de ensino a distância, favorecendo um sistema educacional mais flexível, com a criação de novos cursos e metodologias de ensino, fundamentado na comunicação e informação.

Para Souza e Silva (2011), o decreto nº 5.622 de 2005 estruturou pontos importantes para a modalidade a distância, por exemplo, a padronização de normas e procedimentos; criação de normas abordando questões de qualidade; e integração do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) à EAD.

E, finalmente, em julho de 2006 surge o Decreto 5.800 no qual é apresentado o Sistema UAB, a Universidade Aberta do Brasil, constituindo um vasto sistema nacional de educação superior a distância. O Sistema UAB, visou ofertar cursos superiores em diferentes áreas do conhecimento, com oferecimento prioritário de licenciaturas. (GOMES, 2008, apud SOUZA; SILVA, 2011)

O contexto histórico da educação a distância no Brasil indica a modalidade como grande ampliadora dos serviços educacionais, porém a estruturação do cenário não está totalmente constituída, pois os avanços tecnológicos possibilitam multiplicidades no campo da metodologia de ensino. Entretanto, as perspectivas da modalidade da educação a distância vislumbram um cenário positivo e bastante favorável para sua evolução. A sociedade globalizada, pautada na revolução das tecnologias de informação e com a necessidade de atender uma demanda crescente de indivíduos na chamada era do conhecimento indica um crescimento significativo para a EAD no Brasil.

Com esse cenário, ainda segundo Souza e Silva (2011), as Instituições de Ensino Superior terão papel fundamental na participação de novos arranjos institucionais,

tecnológicos, metodológicos e organizacionais na crescente e consolidação da modalidade a distância de ensino, além de estratégias de políticas públicas direcionadas com as necessidades do modelo pedagógico.

Nos últimos anos, a educação a distância vem adequando os métodos e metodologias para estruturar e fundamentar os processos educacionais em função da inclusão de novas tecnologias digitais (BEHAR, 2019). Tal prerrogativa apoia-se na compreensão e fundamentação dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA).

1.3 AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM

Na grande maioria dos cursos a distância a estrutura de todo o processo educacional está no ambiente virtual de aprendizagem. Por meio dessa ferramenta o processo de aprendizagem se desenvolva, sobretudo, com a interação entre alunos e tutores. Sobre a estrutura organizacional dos ambientes virtuais, Corrêa (2007, p.63) sinaliza que:

Todo ambiente virtual de EAD possui um sistema interno de banco de dados que permite monitorar as interações de tutores e alunos com o ambiente, armazenando informações de uso de ferramentas de comunicação, como *chat* e fóruns, armazenando os trabalhos entregues pelos alunos e a respectiva avaliação destes trabalhos realizada pelos professores.

É através da utilização deste ambiente que os acadêmicos assistem as aulas ao vivo e gravadas, realizam as tarefas e atividades do curso e podem interagir e trocar informações com os professores e os colegas. Ou seja, é por meio desta ferramenta que ocorrem as interações entre o aluno e os professores, possibilitando assim o processo de aprendizagem. Desta forma, como este ambiente faz parte do cotidiano acadêmico, é de suma importância as instituições utilizarem plataformas que melhor se adaptam com os objetivos buscados.

Conforme Mercado (2002, p. 22), complementando a ideia apresentada sobre o AVA, indica que “[...] a ênfase deve ser a criação de ambientes educacionais de aprendizagem nos quais o aluno execute e vivencie uma determinada experiência, ao invés de receber do professor o assunto já pronto”. Assim, espera-se a cooperação e a colaboração dos envolvidos, sobretudo os alunos, no processo de aprendizagem. Busca-se assim que os discentes sejam atores atuantes e ativos para que a aprendizagem seja estruturada de forma assertiva. Com as facilidades de acesso e dos dispositivos, o AVA tende a ajudar o estudante a se tornar autônomo, induzindo um raciocínio independente, através das realizações das atividades e estudos.

Assim, essa ferramenta coopera no desenvolvimento da metodologia da educação com a nova realidade do estudo e, sobretudo, para o processo de ensino a distância. Com os recursos proporcionados pelo AVA professores e alunos podem dialogar, discutir, trocar informações, ou seja, criar um vínculo com a utilização de tecnologias que valorizam a autoaprendizagem, incentivando e possibilitando a formação intelectual desses alunos.

Além disso, pode-se destacar que o AVA, apesar de não constituir um espaço físico, é um lugar de encontro e interações, com caráter democrático que molda a utilização das tecnologias em um espaço virtual, organizado de maneira que favoreça a construção de conceitos e conhecimentos. Segundo Scherer (2005, p. 53) “O ambiente virtual é real, pois estamos presentes nele, sentindo, aprendendo, comunicando habitando [...]”.

Considerando todos esses aspectos, as instituições de ensino que ministram cursos a distância necessitam estruturar um ambiente virtual de aprendizagem onde seja possível a transmissão do conhecimento, assim como o monitoramento dos seus alunos. Isso se faz importante diante da necessidade de as instituições ajustarem os seus sistemas pedagógicos de ensino, com a finalidade de manter a máxima aproximação com os seus alunos.

Dentro deste contexto, a aproximação desenvolvida pela comunicação com os alunos por meio dos AVAs pode ser considerada síncrona ou assíncrona. A conceituação de tais modos de comunicação pode ser entendida a partir da definição apresentada por Lazilha (2011, p. 19)

Comunicação Síncrona: exige que os interlocutores estejam conectados ao serviço no mesmo momento para que haja a troca de mensagens. Esta comunicação é interativa e está relacionada ao uso de mecanismos de comunicação síncronos à semelhança do telefone entre outras tecnologias que permitam a interação de forma “on-line”. [...]

Comunicação Assíncrona: caracterizada pela comunicação que, semelhantemente ao telegrama, possui momentos para envio e recepção de mensagens em diferentes momentos. A interação entre tutores e alunos não é em tempo real (on-line), onde o professor registra uma mensagem e os alunos em diferentes momentos discutem, fazem contribuições.

A comunicação assíncrona é aquela que independe de lugar e tempo para que seja acessada e utilizada, por exemplo, pode-se apontar o ambiente do fórum, o mural de avisos, e-mails, ambientes com disponibilização de arquivos que contenham imagens, textos e vídeos. Já as ferramentas síncronas são aquelas que exigem a participação dos agentes, neste caso os alunos e professores, em horários específicos e determinados para que possam acontecer, são exemplos as aulas ao vivo por videoconferência e habilitação do chat, para os alunos poderem enviar seus comentários e dúvidas interagindo durante a aula. Acerca desse pensamento, Litto e Formiga (2009, p.178) apresentam que:

As ferramentas de interação síncrona e assíncrona favorecem a comunicação entre os participantes, sendo que a assíncrona deve ser privilegiada para favorecer a participação de todos, respeitando e flexibilizando os horários de acesso. As ferramentas que propiciam o desenvolvimento dessas atividades são os fóruns de discussão, os blogs e os bate-papos.

Tais ferramentas de comunicação auxiliam no desenvolvimento da educação na modalidade a distância, possibilitando o contato entre os agentes atuante neste processo, assim como a mediação do conteúdo pedagógico. Com tais recursos, criam-se possibilidades de comunicação entre professores e alunos, discussão, pesquisas e trocas de mensagens que caracterizam a autoaprendizagem e formação dos alunos.

Outro ponto importante a se ressaltar no contexto sobre o AVA, são as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), que nos últimos anos, viabilizaram as condições necessárias para o desenvolvimento da flexibilização da metodologia da EAD. As TICs são fundamentais na consolidação da EAD, no sentido de possibilitar as interações entre alunos e professores que se encontram geograficamente distantes, mas virtualmente próximos (VALERIANO, 2016).

Neste cenário, segundo BertonCello (2011, p. 13):

As TICs têm sido definidas, genericamente, como um conjunto de tecnologias e métodos para se comunicar, aperfeiçoada hoje por microprocessadores que trouxeram mais velocidade ao processamento e maior capacidade de armazenamento, digitalizando a informação e distribuindo-a para diferentes sistemas. Nasce, portanto, a Internet como uma rede comunicativa universal em que quase tudo está ligado. Por meio dela, a aquisição de informações tornou-se muito mais fácil. Sua utilização permite a conversação, trocas de informações, reclamações, compras, vendas, relacionamentos, propostas, soluções, educação entre outras possibilidades. A era virtual trouxe o mundo para dentro da nossa casa, em fatos reais e não raras vezes, quase que instantaneamente.

Nesta perspectiva, Lazilha (2011) apresenta diversos exemplos de TICs que compõem o cotidiano das pessoas, por exemplo, os computadores pessoais, câmeras de

vídeo, gravações de CDs e DVDs, cartões de memórias, TV, correio eletrônico, entre outros. Assim, diante das diversas ferramentas que se tem acesso, as novas tecnologias de comunicação e informação configuram diversos ambientes com possibilidades que maximizam a educação a distância. Ou seja, elas permitem a transmissão de conteúdos que auxiliam o desenvolvimento da prática pedagógica, possibilitando acima de tudo, a participação e interatividade dos alunos.

Considerando a utilização das TICs no processo de aprendizagem da EAD, Costa (2013) afirma que elas viabilizam as interações entre aluno e professor, que objetivam um processo de educação condizente com as demandas atuais, possibilitando a continuidade e a materialização das ações.

Ainda segundo Costa (2013), a partir das TICs é possível compreender o significado dos termos interação e interatividade como um dos passos primários para qualquer educação e formação utilizando o AVA. Assim, essa interação realizada por meio das TICs, visam além do estabelecimento do contato do aluno com a instituição de ensino e seus saberes, mas também o aprimoramento dos conhecimentos.

Por meio de todos esses aspectos apresentados que compõem e estruturam os ambientes virtuais de aprendizagem, se faz possível o processo de mediação do conteúdo pedagógico entre tutor, professor e aluno. Assim, a mediação é o processo mais divulgado e utilizado pelas instituições de EAD a fim de que interação pedagógica aconteça, buscando promover a comunicação e a troca de informações entre os atores. Por isso há necessidade em reconhecer e compreender o papel desse agente educacional que realiza a mediação dos conteúdos pedagógicos, proporcionando a construção do conhecimento de forma dinâmica e interativa. Assim, o próximo tópico abordará a contribuição dos tutores e professores e seus papéis na promoção da aprendizagem no modelo EAD.

1.4 OS AGENTES EDUCACIONAIS DA EAD: O PROFESSOR E O TUTOR EM FOCO

Na metodologia da EAD os alunos têm acesso ao material em qualquer lugar e momento que desejar, bastando acessar o AVA. Isso possibilita um aprendizado independente e ativo, capaz de desenvolver habilidades necessárias às exigências da sociedade contemporânea, tais como autonomia, iniciativa e organização do próprio tempo.

Diante desse quadro, uma equipe pedagógica é acionada para auxiliar na construção das novas habilidades e competências. No interior dessa equipe, o tutor e o professor têm destaque, uma vez que seus papéis consistem em realizar a mediação do conteúdo pedagógico trabalhado em aula com os alunos, auxiliando-os a interpretar as informações e contextualizá-las com a realidade. Ou seja, possuem um papel direto e fundamental de auxílio na aprendizagem.

Para isso, é necessária a construção de um cenário no qual se possa reduzir ao máximo a distância entre o aluno e o professor na busca contínua de uma aprendizagem eficaz e de qualidade, na qual capacite o aluno tanto para o mercado de trabalho atual quanto para seu crescimento intelectual. A modalidade online espera que os profissionais de EAD possuam habilidade e competências para organização, planejar as ações pedagógicas, alinhadas, ainda, como o domínio de tecnologias e coaprendizagem (CORREIA, 2016).

Neste contexto, Bruno e Lemgruber (2010, p.71) destacam que os agentes educacionais desenvolvem diversos papéis no processo pedagógico. Dentre esses diversos papéis desempenhados, é necessário estar preparado para exercer diversas funções pedagógicas. Definindo a atuação dos professores, os autores afirmam que o professor assume diversas funções, se integrando a um time multidisciplinar, compreendendo o papel do formador ou realizador de cursos e materiais didáticos, mediador, orientador.

Ainda nessa ideia, destaca-se a participação de outro agente educativo: o tutor.

Neste mote, Preti (1996, p.27) destaca:

O tutor, respeitando a autonomia da aprendizagem de cada cursista, estará constantemente orientando, dirigindo e supervisionando o processo de ensino-aprendizagem [...]. É por intermédio dele, também, que se garantirá a efetivação do curso em todos os níveis.

No modelo EAD apresentam-se diferentes agentes que atuam no processo pedagógico, através da interação e transmissão do conteúdo por meio do material didático. Seguindo essa ideia, Belloni (2006) destaca sete possíveis funções dos docentes: professor-formador, conceitor e realizador de cursos e materiais, professor pesquisador, professor-tutor, tecnólogo educacional, professor-recurso e monitor.

Dentre todas essas funções apresentadas por, destacar-se-á o professor formador e o professor-tutor. Belloni (2006, p. 83) afirma que:

- Professor formador: orienta o estudo e a aprendizagem, dá apoio psicossocial ao estudante, ensina a pesquisar, a processar a informação e a aprender; corresponde à função propriamente pedagógica do professor no ensino presencial;
- Professor tutor: orienta o aluno em seus estudos relativos à disciplina pela qual é responsável, esclarece dúvidas e explica questões relativas aos conteúdos da disciplina; em geral participa das atividades de avaliação;

A partir dessa breve exposição, é possível perceber a necessidade e a importância dos diversos agentes na construção da educação a distância, em especial na mediação pedagógica. Busca-se com esses agentes, estruturar e direcionar o processo de aprendizagem, mediando e facilitando aos alunos a aprendizagem dos conteúdos, dando subsídios ao processo de autoaprendizagem. Há assim, a necessidade de conhecer com maior clareza as concepções e atuações de cada um desses agentes destacados.

1.5 PROFESSOR FORMADOR

Cabe ao professor formador conduzir a disciplina, ministrando os conteúdos do material pedagógico aos alunos, desenvolvendo sua aula e expondo os conteúdos de acordo com a metodologia adotada pela instituição de ensino superior. Segundo Dias (2011, p. 42) o professor formador “deve ser dinâmico, estimulador, conhecedor pleno do conteúdo, pois ele é quem vai estimular no aluno o interesse em buscar mais conhecimento após o final da exposição”.

Nesta ideia, o professor formador deve acompanhar e conduzir a disciplina, sendo o responsável por elaborar as atividades e provas da disciplina, além de ministrar as aulas ao vivo ou gravadas. Desta forma, este profissional, além de deter conhecimentos teóricos e pedagógicos da área do conhecimento tratado, também deve ter o conhecimento tecnológico para realizar a docência na modalidade EAD (MACHADO; MORAES, 2015).

Segundo Belloni (2009) o professor formador é a personificação da figura que orienta o estudo e a aprendizagem, fornecendo apoio psicossocial ao estudante, também ensina a pesquisar e processar as informações e as maneiras de aprender pedagogicamente.

Diante do exposto, o professor formador tem papel fundamental no processo pedagógico da EAD, pois este agente apresenta a disciplina e estabelece o caminho para a interação entre o aluno e a conteúdo didático apresentado, possibilitando o processo de aprendizagem efetiva.

1.6 PROFESSOR TUTOR

O professor tutor tem como foco acompanhar e orientar o aluno, para que o mesmo faça parte do processo de ensino-aprendizagem. Para isso, sua função primordial é possibilitar por meio da mediação o acesso do aluno ao conhecimento, a fim de que ele próprio possa adquiri-lo e significá-lo. O papel da tutoria é construir um elo ao longo do percurso, unindo os materiais e atividades propostos, com os alunos, as equipes de trabalho e os professores (CORREIA, 2016).

Esse processo de mediação é essencial para os alunos, pois é nele que ocorre a interação com o conteúdo, estimulando o processo de aquisição de conhecimento. De acordo com Moore e Kearsley, (2010, p.152):

Quando é possível a interação on-line do aluno com um professor a distância ou por meio de correspondência ou de teleconferência, o aluno pode se valer da experiência do instrutor profissional, ao mesmo tempo em que interage com o conteúdo do modo mais eficaz para esse aluno em particular.

Neste contexto, o professor tutor transmite as informações, auxilia em dúvidas e questionamentos. Tem como finalidade, proporcionar o direcionamento ao acadêmico a organizar os conhecimentos adquiridos, transformando o aluno em um ator atuante e dinâmico na autoaprendizagem. Seguindo Pretti (1996, p. 45) professor-tutor deve “[...] ter participação ativa em todo o processo. Por isso, é importante que se estabeleça uma vinculação dialogal e um trabalho de parceria entre o tutor, o professor/especialista e a equipe pedagógica.”

Visualiza-se, assim, a ação pedagógica da tutoria como uma maneira de se facilitar e potencializar a construção do conhecimento (CORREIA, 2016). Para que tudo isso seja viável, o professor-tutor deve ter diversas características, por exemplo, empatia com o aluno, com a capacidade de saber ouvir, ser capaz de mediar o conteúdo, auxiliando em todo o processo de aprendizagem.

Dentre as várias habilidades de um bom tutor, a empatia que resulta da capacidade de se colocar no lugar do outro, propiciando uma sintonia afetiva e a capacidade de comunicação, expressa na conduta atenta e respeitosa, são elementos vitais no exercício da tutoria sedutora. A arte da paciência e tolerância deve fazer parte da práxis pedagógica, uma vez que é importante a tolerância às limitações dos membros do grupo, assim como a compreensão das eventuais inibições e ritmo de cada um deles (SOUZA, 2004, p.01).

Com isso o professor-tutor possibilita o processo de mediação, influenciando os alunos a se tornarem autônomos com relação ao conteúdo acadêmico trabalhado. Assim, segundo Guarezi e Matos (2009, p. 122) “nos cursos a distância, cabe ao tutor promover o exercício da interatividade e da colaboração, incentivando o intercâmbio de experiências entre os alunos, privilegiando e reforçando a comunicação”.

Complementando essa ideia, Tavares (2005) apresenta o professor-tutor como um componente facilitador da aprendizagem, uma componente chave em conduzir o acompanhamento do desenvolvimento do aluno em suas atividades individuais e coletivas. Destarte, sua principal tarefa é orientar e motivar.

A partir de todos esses levantamentos, observa-se que o professor-tutor tem a responsabilidade de possibilitar que o aluno compreenda o curso, capacitando-os a partir desse processo de conhecimento para o mercado profissional, assim como em sua vida pessoal, esse aluno deverá ser um ser pensante e formador de opinião.

Considerando toda a cerne levantada ao longo do trabalho, visualiza-se a necessidade e importância de diversos agentes educacionais para a estruturação do processo de ensinar e aprender na educação a distância. Neste levantamento, buscou-se

salientar os papéis dos professores formadores e também dos professores tutores frente à sua relevância no auxílio da condução e mediação do conteúdo, bem como sua proximidade com os estudantes.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Para o alcance do objetivo proposto, deu-se a classificação de pesquisa bibliográfica com caráter descritivo/exploratório. Observa-se que na esfera descritiva oferta ao pesquisador o conhecimento, e a possibilidade de interpretação da realidade, porém sem nela inferir (CHURCHILL, 1987). Já na seara exploratória, a pesquisa bibliográfica permite a flexibilidade do pesquisador em realizar reflexões acerca das informações, fontes, documentos e dados obtidos, podendo propor um quadro conceitual mais elaborado no que tange o estudo proposto (GIL, 1994). Em outra esfera, a pesquisa tem em sua essência a dinamicidade qualitativa que tem em seu mantra a revelação de processos sociais, tomando para si o estudo de uma comunidade específica ou pequenos grupos. Com isso, torna-se possível, o processo de construção de novas abordagens, assim como, a criação de novas categorias e conceitos durante o processo investigativo (BARDIN, 1977).

Ademais, após a caracterização da pesquisa, observa-se que o trabalho possui arcabouço bibliográfico, o qual possibilita um amplo alcance de informações, sendo assim, a utilização de dados dispersos em inúmeras publicações, auxilia o pesquisador na construção de um quadro conceitual que abarca e ajuda a responder o objetivo proposto (GIL, 1994).

3. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após o contexto apresentado diante de todo levantamento, a compreensão das funções desempenhadas pelo mediador online no processo de educação a distância, clarifica-se sua importância como facilitador do desenvolvimento de ensino e aprendizagem. Esta vertente, permeia-o como um agente educacional assertivo, a partir do momento que ele auxiliará no direcionamento das ações a serem realizadas pelo discente. Seu apoio fomentará ações importantes para um aproveitamento satisfatório neste âmbito didático.

Outra consideração para o destaque da tutoria na EAD pode ser encontrada a partir de sua importância em gerenciar os processos nessa modalidade, mantendo a comunicação e interação entre as partes envolvidas. Assim, esses atores desempenham diversas funções, integrando uma equipe multidisciplinar e capacitada. Esse destaque possibilita que ações imersivas de educação sejam estruturadas aos alunos, criando um ambiente favorável à compreensão e disseminação do conteúdo programático.

O envolvimento do tutor nesta seara deve ser estimulado, visto sua notoriedade no acompanhamento ao estudante na obtenção do conhecimento, bem como sua aproximação neste processo. Destaca-se essa aproximação, uma vez que será o tutor online que acompanhará este estudante ao longo de todo o curso, criando colaborações e apoios estruturantes ao processo.

Destarte, nota-se a importância da tutoria para a construção da educação à distância e reafirmam-se as responsabilidades de suas ações, tanto pedagógicas e operacionais, onde o mesmo caracteriza-se por ser um facilitador da aprendizagem, que possa possibilitar aos alunos ferramentas para o desenvolvimento do curso, sobretudo, promovendo a interação e incentivos necessários que privilegiem a educação.

Sendo assim, verifica-se que a tutoria é importante no processo de ensino e aprendizagem do aluno que estuda na modalidade a distância, pois age na comunicação pedagógica para que assim possam acontecer sem os ruídos e falhas diminuindo os problemas que irão surgindo ao longo e decorrer do processo de ensino.

A partir de todos esses levantamentos, conclui-se que o tutor online, frente à todas as suas atribuições pedagógicas, tem a responsabilidade de possibilitar que o aluno compreenda o curso, capacitando-os a partir desse processo de conhecimento para o mercado profissional, assim como em sua vida pessoal, esse aluno deverá ser um ser pensante e formador de opinião.

4 CONCLUSÃO

O desenvolvimento deste trabalho teve como objetivo principal compreender a importância e as características dos processos de mediação na modalidade educação a distância, além dos agentes envolvidos. A partir do que foi observado e exposto, pode-se observar que o processo de mediação pedagógica compreende diversas ações e agentes que estruturam e caracterizam os processos de ensino e aprendizagem, cada qual com sua importância e participação.

Desta forma, entende-se que o conjunto de ferramentas dinâmicas e interativas favorece o contato entre o professor e aluno. A utilização das novas tecnologias e ambientes virtuais de aprendizagem possibilitam o acompanhamento e aprendizagem dos alunos, que tem contato com os conteúdos pedagógicos para uma autoaprendizagem efetiva e dinâmica.

Os agentes que compõem todo esse processo de aprendizagem têm o seu papel fundamental e específico na estruturação da modalidade de ensino a distância. Tais agentes devem criar condições para o favorecimento da aprendizagem, desenvolvendo materiais didáticos que atendam às necessidades dos alunos, assim como auxiliá-los na construção de conhecimentos que possibilitem a inserção profissional e social dos sujeitos. Serem assim, pontos de apoio e cooperação aos discentes.

Os diferentes agentes da mediação pedagógica exercem atividades e funções diferentes, mas o objetivo é o mesmo: fazer uma ponte entre conhecimento e o educando, auxiliando na construção de habilidade e competências necessárias a aprendizagem significativa. Da mesma forma, propõe-se inserir o aluno na sua própria realidade, relacionando os conhecimentos obtidos ao longo do curso com o seu contexto social.

Portanto, é possível observar a importância dos processos de mediação, no favorecimento e possibilidade de inserir o aluno no próprio processo de aprendizagem. A promoção da construção do conhecimento por parte da autoaprendizagem, desenvolvida claramente na educação a distância, visa desenvolver a autonomia na busca do conhecimento, um agente autônomo, proativo e capaz de utilizar os recursos disponibilizados para fomentar a educação e o conhecimento.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BEHAR, Patricia Alejandra (org.). **Recomendação pedagógica em educação a distância**. Porto Alegre: Penso, 2019.

BELLONI, Maria Luisa. **Educação a Distância**. Campinas, Autores Associados, 2006.

BERTONCELLO, Ludhiana. **Novas tecnologias de informação e comunicação na educação contemporânea – EAD**. UniCesumar: Maringá, 2011.

CHURCHILL JR., G. A. **Marketing research: methodological foundations**. Chicago: The Dryden Press, 1987.

CORREIA, Rosângela Aparecida Ribeiro. **Introdução a educação a distância**. São Paulo: Cengage, 2016.

COSTA, Maria Luisa Furlan. **Educação a distância no Brasil**. Maringá: Eduem, 2013.

DIAS, Diego Figueiredo. **Gestão, estrutura e Funcionamento de Cursos em EAD**. Maringá: UniCesumar, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1994.

GUAREZI, Rita de Cassia Menegaz e MATTOS, Marcia Maria. **Educação à distância sem segredos**. Curitiba: Editora Ibpex, 2009.

LAZILHA, Fabrício Ricardo. **Ambientes de aprendizagem em EAD**. Maringá: Cesumar, 2011.

LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel. **Educação a distância, o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MACHADO, Dinamara Pereira; MORAES, Marcio Gilberto de Souza. **Educação a distância: fundamentos, tecnologias, estrutura e processo de ensino e aprendizagem**. São Paulo: Érica, 2015.

MAIA, Carmem; MATTAR, João Augusto. **ABC da EAD: a educação a distância hoje**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MARTINS, Onilza. **Teoria e prática tutorial e Educação a Distância**. Curitiba: IBPEX, 2002.

MATTAR, João. **Tutoria e interação em educação a distância**. Cengage Learning: São Paulo, 2012.

MERCADO, Luís P. L. (Org.) **Novas Tecnologias na Educação: reflexões sobre a prática**. Maceió: UFAL, 2002.

NOBRE, Isaura Alcina; NUNES, Vanessa Battestin; BALDO, Yvina Pavan, MOURA Elton Siqueira; CARNEIRO, Danielli Veiga: **Comunicação e interação entre os atores responsáveis pela gestão EAD - CEFETES**. 2008.

PRETTI, Orestes. **Educação a distância: construindo significados**. Cuiabá: NEAD/IE, UFMT, 2000.

SANTINELLO, J. (2007). **Pressupostos teóricos da educação a Distância no Brasil**. Disponível:

http://www.aunirede.org.br/portal/Arquivos/Informe/Artigos/Pressupostos_teoricos_da_EAD.pdf. Acesso 28 Ago. 2019

SOUZA, Marcia Maria P; SILVA, William Victor K. M. **Fundamentos Históricos da Educação a Distância: políticas e práticas de EAD no Brasil**. Maringá: Cesumar, 2011.

VALERIANO, Luciana. **Planejamento e administração em educação a distância**. São Paulo: Cengage, 2016.