

**SIED**

SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

**EnPED**

ENCONTRO DE PESQUISADORES EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

20168 a 27
de setembro

MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA DA TUTORIA PRESENCIAL NO ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO EM UM POLO DE EAD

PEDAGOGICAL MEDIATION BY FACE-TO-FACE TUTORING TEAM IN TERTIARY DISTANCE EDUCATION: A CASE STUDY IN A DISTANCE EDUCATION ON-SITE CENTER

- **Eniel do Espírito Santo.** Universidade Federal do Recôncavo da Bahia - enielsanto@gmail.com
- **Luiz Carlos Sacramento da Luz.** SESI Bahia - luizluz@globo.com
- **Clairton Quintela Soares.** Faculdade Área 1 – clairton@clairton.com.br
- **Ariston de Lima Cardoso.** Universidade Federal do Recôncavo da Bahia – ariston@ufrb.edu.br

Resumo:

Os Polos de Educação a Distância - EaD se constituem em unidades acadêmicas e operacionais, descentralizadas e diretamente vinculadas às Instituições de Ensino Superior credenciadas para o ensino na modalidade a distância. No polo de EaD os estudantes obtêm in loco o apoio político-pedagógico, tecnológico e administrativo às atividades educativas dos cursos. Este artigo tem como objetivos analisar os principais desafios advindos da mediação pedagógica realizada pela tutoria presencial, além de verificar o nível de percepção e satisfação dos estudantes em relação às atividades tutoriais realizadas em um Polo de EaD. Do ponto de vista metodológico configura-se como uma pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa, operacionalizada como um estudo de caso. Os procedimentos de coleta de dados contemplaram uma triangulação com uma pesquisa online realizada com uma amostra de 102 estudantes de graduação EaD; entrevistas semiestruturadas com os tutores presenciais e a observação participante no Polo EaD. Os resultados apontam que as ações de mediação pedagógica realizadas pela tutoria presencial são decisivas para o êxito do estudante na EaD, destacando-se o estreito contato e acompanhamento dos estudantes nas diversas atividades do curso e tendo como suporte as Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação - TDIC. Os estudantes investigados no estudo de caso revelaram que mantêm comunicação com a equipe tutorial presencial (75,5%), classificam o trabalho realizado pelo tutor como excelente, ótimo ou bom (85,3%) e indicariam o curso para um familiar ou colega (92,2%). Os dados coletados nesta pesquisa demonstram a premente necessidade da equipe de tutoria presencial desenvolver uma práxis de mediação pedagógica ativa e acolhedora, capaz de manter os estudantes animados e entusiasmados com sua formação.

Palavras-chave: Educação a Distância. Mediação pedagógica. Tutoria presencial. Polo de EaD.

Abstract:

Distance Education On-site Center constitutes academic and operational units, decentralized and directly linked to a higher education institution accredited for distance education. At the distance education on-site center the students get in loco the pedagogical, technological and administrative support for the courses educational activities. This article aims to analyze the main challenges coming from the pedagogical mediation conducted by face-to-face tutoring, and verify the perception and satisfaction





level of students in relation to the tutorial activities in a distance education on-site center. From a methodological point of view, it is configured as an exploratory and descriptive research with a qualitative approach, operationalized as a case study. The data collection procedures contemplated a triangulation with an online survey conducted with 102 undergraduate distance education students, a semi-structured interview with face-to-face tutors and the participant observation at the distance education on-site center. The results point that the pedagogical mediation actions taken by face-to-face tutoring are critical for student success in distance education, highlighting the close contact and follow up with the students in the various activities of the course, with the Digital Technologies of Communication and Information – DTIC support. The undergraduate students investigated at the case study have revealed that they keep a close communication with the face-to-face tutorial staff (75.5%), classify the work done by the tutor as excellent, very nice or good (85.3%), and they would indicate their undergraduate course to a relative or colleague (92.2%). The data collected in this research demonstrate the urgent need for face-to-face tutoring team to develop a practice of active and welcoming pedagogical mediation, able to keep students excited and enthusiastic about their ungraduated online course.

Keywords: Distance Education. Pedagogical mediation. Face-to-face tutoring team. Distance Education On-site Center.

1. Introdução

A Educação a Distância – EaD se caracteriza pelo distanciamento geográfico entre professores e estudantes no desenrolar das suas atividades de ensino e aprendizagem. Entretanto, não obstante tal distanciamento entre os principais protagonistas, a EaD pressupõe um processo de mediação pedagógica intensa com a equipe polidocente (composta por docentes, tutores presenciais e a distância) e todo o material de apoio didático, tendo como suporte as Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação – TDIC.

Nos Polos de EaD, também conhecidos como Polos de Apoio Presencial¹, são realizadas as atividades educativas previstas nos projetos pedagógicos dos cursos e se constituem extensão local da IES – Instituição de Ensino Superior. Os Polos de EaD também fornecem apoio tecnológico e administrativo para os estudantes na sua localidade, conforme critérios definidos pelas Diretrizes e Normas Nacionais para a oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância (BRASIL, 2015).

Devido o amplo alcance territorial que a EaD proporciona, aliado à flexibilidade nos horários de estudos em comparação com a modalidade presencial, observamos a cada ano elevado incremento no número de estudantes que ingressam no ensino superior a distância no Brasil, sobretudo, após a implementação das leis, diretrizes e normas regulamentadoras para o setor nos anos recentes. De fato, não é exagero afirmar que a EaD está consolidada no país como uma modalidade de ensino, sendo uma plausível opção ao tradicional modelo presencial.

Entretanto, a elevada expansão da EaD impõe às IES credenciadas a necessidade de assegurar os níveis de qualidade exigidos pela legislação vigente, submetendo-se às avaliações periódicas *in loco* realizadas pelos órgãos reguladores no âmbito do SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SANTO, TRAVASSOS; CARIBÉ, 2016).





Nestas ocasiões, são avaliados tanto a sede da IES credenciada como os seus Polos de EaD espalhados pelo território nacional. Ademais, tais avaliações são complementadas pelo ENADE – Exame Nacional de Avaliação de Desempenho do Estudante, aplicáveis tanto aos alunos dos cursos presenciais como a distância.

Não obstante o intrincado modelo regulatório existente no país, não restam dúvidas que é no Polo de EaD que os estudantes realizam suas atividades pedagógicas, constituindo-se um local de referência para o estudante visto que, frequentemente, a sede da IES está geograficamente muito distante de seus polos. Neste sentido, o objetivo deste artigo é analisar os principais desafios advindos da mediação pedagógica realizada pela tutoria presencial, além de verificar o nível de percepção e satisfação dos estudantes em relação às atividades tutoriais realizadas em um Polo de EaD.

A relevância deste estudo reside na premente necessidade de um olhar atento ao trabalho de mediação pedagógica realizado pela tutoria presencial, como parte de uma equipe polidocente, aliada à ausculta sensível da percepção dos estudantes, contribuindo para a melhoria contínua dos processos de ensino e aprendizagem no âmbito da EaD.

2. Fundamentação teórica

Um dos pilares para o sucesso da EaD reside na relação dialógica que se estabelece entre os estudantes e a equipe polidocente composta por professores, tutores a distância e presencial, profissionais com formação acadêmica direcionada para a modalidade a distância. O trabalho desta equipe ocorre em locais geográficos distintos e horários diferentes, tendo como suporte as ferramentas proporcionadas pelas Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação – TDIC e, não menos importante, uma instituição de ensino preparada para atender às demandas resultantes desta modalidade educativa (PRETI, 2009; FARIA; LOPES, 2013).

Na EaD uma equipe polidocente é responsável pela condução da mediação pedagógica, cabendo ao 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 especialista conta com o valioso suporte dos tutores, isto é, professores responsáveis pela condução e mediação pedagógica com os estudantes, tanto presencialmente no Polo de EaD quanto a distância nos AVA - Ambientes Virtuais de Aprendizagem, conforme salientam os autores Martins (2003), Mill (2012), Nunes (2013) e Santo, Cardoso e Santos (2015).

Adicionalmente, Bernal (2008) aponta que especialmente os tutores exercem um decisivo papel de mediação pedagógica em três aspectos chaves: a) no âmbito afetivo do estudante ao escutá-lo, motivá-lo, e ajudá-lo no seu crescimento; b) no papel acadêmico, quando enfoca os processos cognitivos do estudante, a forma como aprende e constrói seus conhecimentos e c) no papel institucional, ao preservar e promover os valores, princípios e ideais da instituição e de seu projeto político pedagógico.





São também oportunas as observações de Santo, Cardoso e Santos (2015) ao afirmarem que o papel da mediação pedagógica da tutoria presencial impacta diretamente no estímulo à continuidade do estudante no seu curso e, consequentemente, na taxa de evasão. Isto é especialmente relevante quando observamos que os dados do “Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil 2014” revelam que a evasão nas instituições pesquisadas se concentra na faixa de 25%, tendo como principal causa a falta de tempo do estudante para participar do curso (CENSO EAD.BR, 2015). Neste sentido, são bem-vindas ações efetivas da equipe tutorial presencial visando reduzir este número de estudantes desistentes nos cursos EaD.

As discussões contemporâneas relativas à tutoria na EaD são unânimes em destacar o papel de mediação pedagógica do tutor. Ao auscultar constantemente as necessidades dos estudantes, os tutores podem fornecer ajuda para que sejam capazes de transporem as barreiras motivacionais e intelectuais que os afligem, contribuindo para a minimização da sensação do desmotivador vazio pedagógico que às vezes se instala. Ademais, tutor se configura 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. Deveras, um grande desafio para os tutores (SANTO; CARDOSO; SANTOS, 2015).

O processo de ensino e aprendizagem na EaD pressupõe ampla utilização das TDIC quais ferramentas de mediação pedagógica. Os AVA – Ambientes Virtuais de Aprendizagem, por exemplo, são imprescindíveis no espaço da EaD, pois permitem o desenvolvimento de ampla gama de atividades pedagógicas no tempo, espaço e ritmo do estudante em conformidade com um cronograma institucional previamente estabelecido. Certamente, a inteira equipe polidocente da EaD precisa atentar para as potencialidades das TDIC como ferramentas potencializadoras da aprendizagem, em contraposição ao tradicional instrucionismo behaviorista que pouco contribui para a construção efetiva do conhecimento. Saber utilizar as potencialidades pedagógicas das TDIC muito contribuirá para a efetividade do trabalho tutorial na EaD (SANTO et al, 2016).

3. Material e métodos

A pesquisa de campo buscou verificar o nível de percepção e satisfação dos estudantes, em relação às atividades tutoriais presenciais realizadas em um Polo de EaD, vinculado a uma instituição de ensino superior na modalidade a distância. Configura-se como uma investigação de cunho social na área das ciências humanas, cujo foco de estudo se relaciona com o campo da realidade social no âmbito da educação superior. Tendo em vista que a EaD se constitui em um campo teórico em construção, foi adotada uma abordagem qualitativa visto que esta permite analisar processos sociais pouco conhecidos, propiciando assim a construção de novas abordagens, conceitos e categorias durante a investigação (MINAYO, 2006).

Quanto à caracterização da tipologia de operacionalização da pesquisa de campo, adotou-se os conceitos de Santos (1999), Triviños (2006) e Gil (2007) com a seguinte decorrente classificação: a) quanto aos objetivos, trata-se de um estudo exploratório





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 como um estudo de caso e, finalmente, c) quanto aos procedimentos de coleta de dados, foi privilegiada a técnica da triangulação por meio da aplicação *online* de pesquisa *survey* ou levantamento, entrevistas semiestruturada e observação participante.

O levantamento (*survey*) foi delimitado no universo de 367 estudantes matriculados em diversos cursos de graduação EaD no Polo de EaD vinculado a uma IES regularmente credenciada. A escolha do *lôcus* da pesquisa atendeu aos critérios de abertura pela gestão acadêmica local, acesso à equipe tutorial e disponibilidade dos estudantes na participação voluntária da investigação.

Para o levantamento *survey* com os estudantes optou-se pela utilização de um *software open* de pesquisa *online*, cujo *link* foi enviado por correio eletrônico. Foram respondidos 102 (27,8%) dos questionários enviados e, por se tratar de uma pesquisa com abordagem qualitativa, a aleatoriedade da definição da amostra atendeu aos princípios propostos por Trivinõs (2006), a saber, sujeitos essenciais para o esclarecimento do assunto, facilidade para se encontrar as pessoas e tempo dos indivíduos para responder ao instrumento da pesquisa. Ademais, foram entrevistados os 3 (três) tutores que compõem a equipe de suporte tutorial e o coordenador acadêmico do Polo de EaD, conjuntamente com a observação participante das atividades locais desenvolvidas. Todo o processo de coleta de dados foi realizado durante o mês de maio de 2016.

4. Análise e discussão dos resultados

O Polo de EaD objeto do estudo está vinculado à uma instituição de ensino superior privada, credenciada no Ministério da Educação para a oferta de cursos de graduação e pós-graduação realizados totalmente na modalidade a distância. Atualmente, o Polo de EaD possui cerca de 1.200 estudantes distribuídos nos cursos de graduação EaD nas licenciaturas, bacharelados e tecnológicos além de cursos de pós-graduação EaD em diversas áreas.

Com o objetivo de conhecer a percepção dos estudantes da graduação EaD em relação ao trabalho desenvolvido pela tutoria presencial, realizamos uma pesquisa *online* com o universo de todos os matriculados nos cursos de graduação (367) no mês de maio 2016, tendo-se obtido retorno de 102 (28,7%) questionários que compõem a amostra analisada. Ademais, também realizamos uma entrevista semiestruturada com a equipe tutorial da graduação composta por 3 (três) tutores e a coordenação acadêmica.

4.1 Dados demográficos da amostra

No tocante ao gênero, a amostra de estudantes (102 sujeitos, 27,8% do universo) análise apresentou um perfil equilibrado com 51% de homens e 49% mulheres, em virtude do Polo de EaD contemplar diversos cursos superiores de tecnologia na área de exatas, além dos bacharelados em engenharia que apresentam historicamente um número superior de homens entre os matriculados.

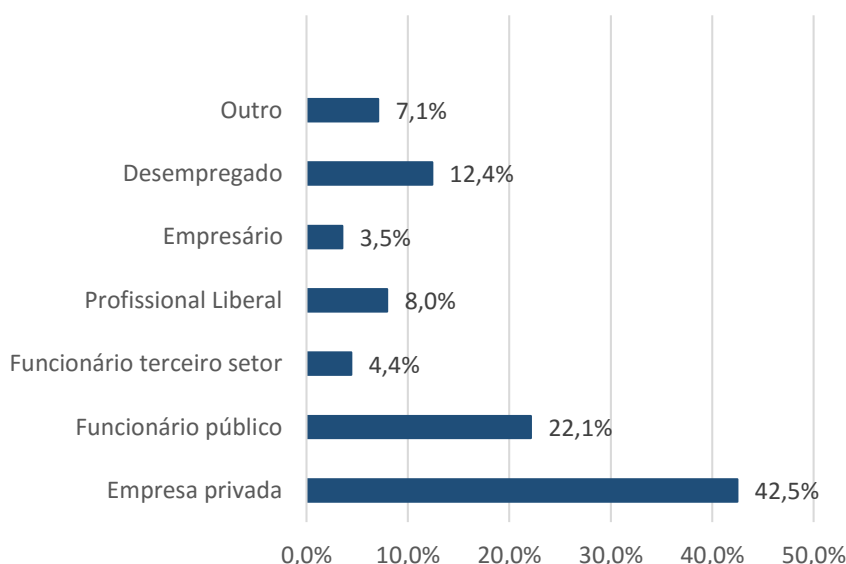




A idade média ponderada dos estudantes que responderam ao questionário foi de 35,7 anos. Estes dados estão em consonância com o “Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil 2014” (CENSO EAD.BR, 2015), que apontou a faixa etária de 31 a 40 anos para os estudantes de cursos regulamentados totalmente a distância.

Ao avaliar a ocupação dos participantes verificamos no gráfico 1 que 42,5% atuam na iniciativa privada e 22,1% são funcionários públicos, contando com 12,4% de desempregados. De fato, o “Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil 2014” (CENSO EAD.BR, 2015), também aponta que a maioria dos estudantes de cursos EaD regulamentados estudam e trabalham concomitantemente. Ademais, os dados coletados também revelaram que 18,9% já possuem uma graduação concluída e 10,8% uma pós-graduação em nível de especialização.

Gráfico 1: Ocupação dos estudantes



Fonte: elaborado pelos autores

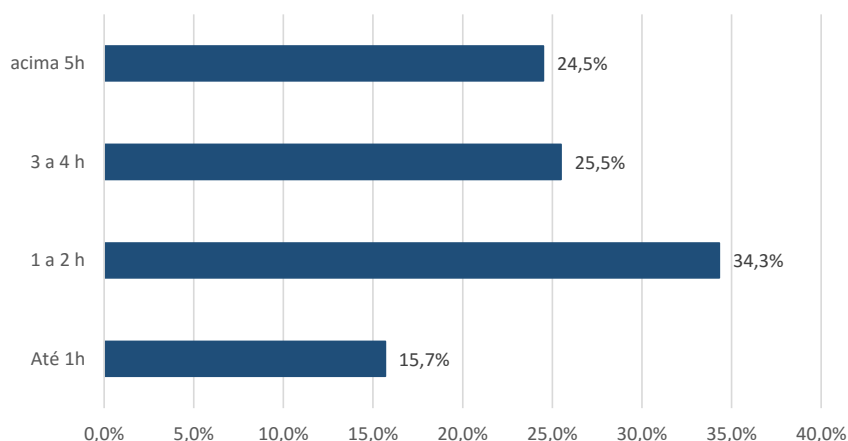
Quanto aos hábitos de estudos, o gráfico 2 revela que 34,3% estudam entre 1 e 2 horas semanais, ao passo que 25,5% estudam entre 3 e 4h e 24,5% ultrapassam 5h semanais de estudo. Desta forma, metade dos estudantes respondentes dedicam acima de 3 horas semanais aos estudos das disciplinas do curso em que estão matriculados.

Neste contexto, vale ressaltar que o resultado da entrevista semiestruturada realizada com os tutores presenciais deste Polo, revela que diversas estratégias utilizadas pelos tutores para atração e manutenção de estudos mostra-se bastante eficaz. Embora não seja uma determinação formal do polo, os tutores buscam a utilização de recursos digitais adicionais para o favorecimento da prática de estudo. Desta forma, destacamos aqui a utilização do aplicativo *WhatsApp* enquanto recurso pedagógico, pois descaracteriza a notória obrigação da utilização de microcomputador, notebook ou tablete. Adicionalmente, o resgate do telefone como instrumento interativo para aproximar os alunos fornece a segurança pedagógica disponibilizada pelo grupo de tutoria, assim como o incentivo à



formação de pequenos grupos de estudos presenciais, quando possível, ou mesmo grupos virtuais do AVA. Contudo, os meios clássicos tais como os correios eletrônicos, mensagens SMS não foram dispensadas, antes adequados ao perfil dos alunos.

Gráfico 2: Horas de estudos semanais



Fonte: elaborado pelos autores

Em síntese, nos estudantes participantes da pesquisa não percebemos predominância de gênero, possuem uma idade média de 35,7 anos, a maior parte trabalha na iniciativa privada (42,5%) e pública (22,1%) e 50% destinam em média mais de 3 horas semanais para os estudos. A equipe tutorial utiliza amplamente as TDIC, destacando-se pela busca na inovação de recursos tecnológicos no processo de mediação pedagógica.

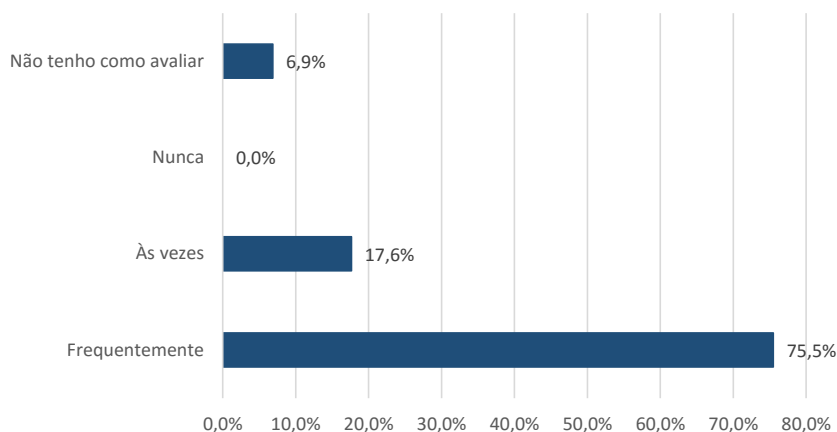
4.2 Percepção da tutoria presencial

Para avaliar o nível de percepção dos estudantes em relação à tutoria presencial foram elaborados questionamentos que remetiam à comunicação entre tutores presenciais e os estudantes. Inicialmente, no gráfico 3 constatamos que os 75,5% dos estudantes investigados afirmaram que a comunicação tutorial presencial ocorre com frequência, ao passo que para 17,6% ocorre somente às vezes. Este dado se contrasta à pesquisa realizada por Santo, Cardoso e Santos (2015) em que apenas 42,5% informaram que estavam sempre em comunicação com a tutoria presencial.





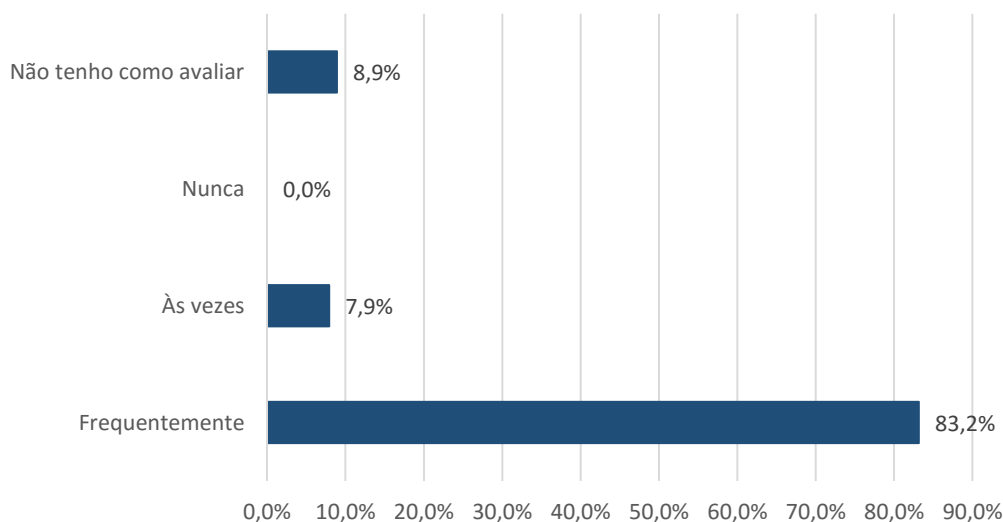
Gráfico 3: Tutor ou tutora presencial se comunica contigo?



Fonte: elaborado pelos autores

Na questão relativa ao recebimento de retornos do tutor ou tutora presencial, observamos no gráfico 4 que 83,2% dos estudantes pesquisados afirmaram que frequentemente obtêm retornos às suas indagações, enquanto 7,9% disseram que às vezes isto ocorre. Na pesquisa de Santo, Cardoso e Santos (2015) somente 57,5% dos participantes afirmavam que recebem retornos às suas indagações por parte da tutoria presencial.

Gráfico 4: Tutor ou tutora presencial dá retorno às suas indagações



Fonte: elaborado pelos autores

O alto índice apontado pela pesquisa é ratificado pelas estratégias de interação produzidas pelos tutores e validados pela coordenação acadêmica do Polo de EaD. A busca pelo acompanhamento e desenvolvimento dos alunos nos cursos de graduação de forma sistemática, busca respeitar a premissa *sine qua non* do ensino EAD, isto é, a liberdade de organização de seus estudos, nada mais pedagógico do que acompanhar e promover o desenvolvimento de habilidades e competências que possam contribuir para a produção

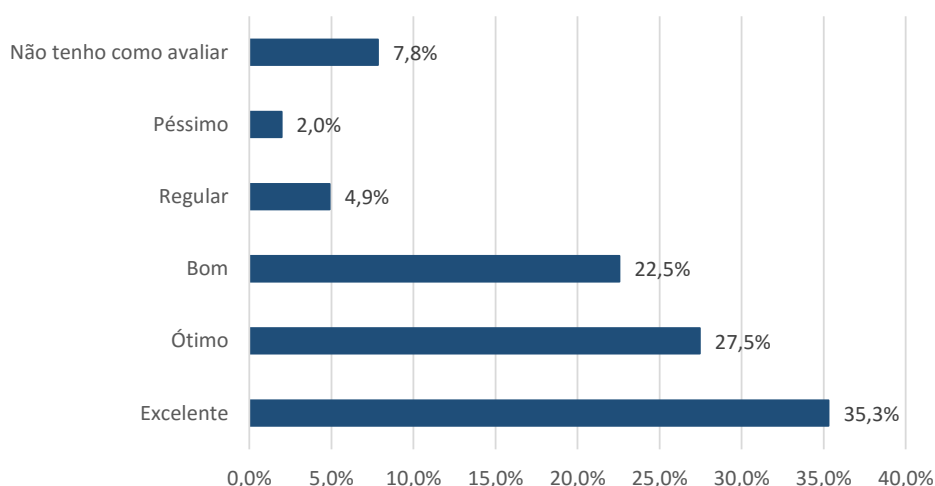


acadêmica, assim como, a sua interação no “mundo do trabalho” para os alunos de graduação.

A seriedade do acompanhamento e motivação é ratificado por reuniões constantes com a coordenação para levantamento de ações contínuas para a retenção destes alunos. Vale ressaltar que na pesquisa não foi identificado nenhuma ação apartada do trabalho de mediação pedagógica.

Numa escala de avaliação da tutoria presencial, percebemos no gráfico 5 que os estudantes avaliaram positivamente, pois 62,8% atribuíram conceito ótimo/excelente, estando 85,3% na média de satisfação (somatória dos conceitos excelente, ótimo e bom). Na investigação de Santo, Cardoso e Santos (2015), 57% atribuíram conceito excelente/ótimo, totalizando 67% que classificavam o papel da tutoria presencial como excelente, ótima ou boa.

Gráfico 5: Avaliação do trabalho da tutoria presencial



Fonte: elaborado pelos autores

Os dados coletados revelaram que também é significativa a avaliação do curso pelos estudantes, pois para 82,3% o curso é excelente ou ótimo, alcançando 92,1% de satisfação (somatória de excelente, ótimo e bom).

Segundo a entrevista semiestruturada, a equipe tutorial destacou que o *feedback* é uma condição básica e elementar para o processo de interação e construção do conhecimento, contudo, esse retorno é classificado por prioridade podendo ser respondido presencialmente, pelo AVA, ou *WhatsApp*, via e-mail e até por telefone. A efetiva resposta em um curto espaço de tempo é uma prática exitosa do grupo da tutoria, extrapolando a concepção elementar de tutor.

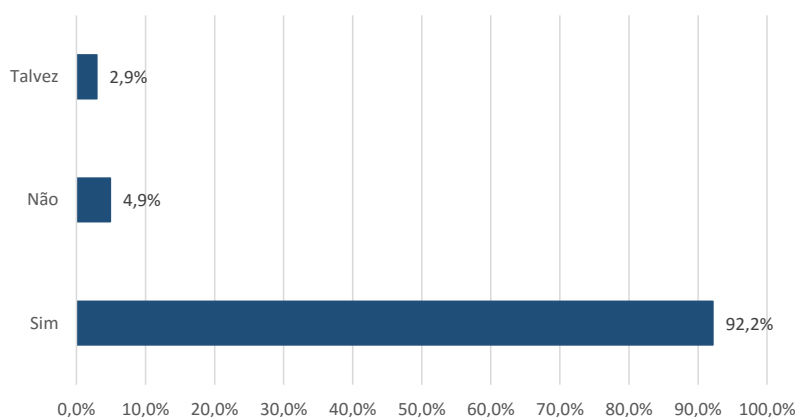
Observamos no gráfico 6 que o nível de satisfação da amostra dos estudantes foi corroborado pelas respostas ao último questionamento, pois 92,2% dos pesquisados responderam que indicariam o seu curso para alguém, demonstrando assim elevado nível de satisfação com o inteiro projeto pedagógico do curso.

Em função dos constantes esforços e planos de acompanhamento sistemático dos alunos pelos tutores, o percentual apresentado pelo gráfico 6 com 92,2% de aprovação do curso ratifica a funcionalidade do trabalho desenvolvido. Assim, o conjunto de práticas de



mediação pedagógica incentivadas pela coordenação acadêmica do Polo de EaD torna-se um diferencial positivo na qualidade do processo ora desenvolvido.

Gráfico 6: Você indicaria o curso para alguém?



Fonte: elaborado pelos autores

Na última questão da pesquisa *online* facultamos aos participantes a elaboração de comentários que julgassem oportunos. A maioria dos comentários teceram elogios aos cursos ofertados e alguns ofereceram sugestões de melhorias, especialmente nos tópicos relacionados com o processo de avaliação. Foram frequentes expressões tais como “a tutoria presencial do polo é muito dedicada e orienta muito bem”; “parabenizo a tutoria presencial pelo *feedback*, cuidado e atenção, disponibilização dos materiais e sinalização da melhor forma para estudar, sinalização dos prazos para estudo, realização de atividades e prova”; “[...] a tutoria é bem presente, sempre apoiando e lembrando o que temos que fazer para obtermos êxito na nossa jornada de estudos [...]”; “gostaria de parabenizar ao meu polo, em especial a tutoria presencial pela sua boa vontade, espontaneidade e disponibilidade em ajudar nas nossas dúvidas e esclarecimentos”.

Os resultados observados neste estudo em um Polo de EaD reforçam o papel fundamental que o tutor exerce como parte de uma equipe polidocente, especialmente ao manter os estudantes ativos e comprometidos com sua aprendizagem, conforme ressaltam Santo, Cardoso e Santos (2015). Os papéis afetivos, acadêmico e institucional elencados por Bernal (2008), foram identificados nas falas dos estudantes ao sinalizarem a disponibilidade, apoio e *feedback* fornecido pela equipe de tutores presencial do Polo de EaD em estudo. A entrevista realizada com os tutores demonstrou como assertividade da mediação pedagógica pode influenciar no nível de satisfação do estudante com o seu curso.

5. Considerações finais

A educação a distância se configura num empolgante campo em construção em que as suas mais variadas facetas tem sido objeto de estudo pelos pesquisadores da área. As correntes de estudo que analisam a mediação pedagógica no âmbito da tutoria EaD

**SIED**

SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

**EnPED**

ENCONTRO DE PESQUISADORES EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

20168 a 27
de setembro

destacam a extrema importância da equipe polidocente ao fornecer apoio e, sobretudo, meios efetivos para que os estudantes possam transpor os desafios de aprendizagem que enfrentam.

O objetivo deste estudo foi analisar os principais desafios advindos da mediação pedagógica realizada pela tutoria presencial, além de verificar o nível de percepção e satisfação dos estudantes em relação às atividades tutoriais realizadas em um Polo de EaD, em uma instituição de ensino superior privada. Os resultados observados no grupo de 102 estudantes investigados revelam que 75,5% afirmaram se comunicar com frequência com a tutoria presencial. Este nível de percepção é significativo, tendo-se em conta a ampla utilização das TDIC pelos tutores presenciais do Polo de EaD analisado.

Ademais, corroborando com a elevada percepção dos estudantes quanto às ações da equipe tutorial, observamos que 83,2% responderam que recebem retornos de suas indagações e 85,3% classificou o trabalho da tutoria no patamar excelente, ótimo e bom. A pronta resposta às dúvidas ou questionamentos dos estudantes é uma prática tutorial exitosa que contribui para a redução da sensação do desmotivador vazio pedagógico, revelando elevado nível de comprometimento dos tutores presenciais do Polo de EaD objeto do estudo.

Observamos que os resultados de uma mediação pedagógica efetiva também repercutem positivamente no nível de satisfação do estudante com o seu curso. Os dados coletados com os estudantes revelaram que 82,3% classificam o curso com conceito excelente ou ótimo, sendo que 92,2% dos pesquisados afirmaram que indicariam o seu curso para um familiar ou amigo. Não podemos desaperceber a parcela que a equipe polidocente desempenha neste elevado nível de satisfação alcançado.

Esta pesquisa não se encerra, pois embora os resultados deste estudo demonstrem práticas de mediação pedagógica exitosa no Polo de EaD analisado, não se trata de uma regra geral nas mais diversas instituições que ofertam a educação distância. Também se apresenta como oportunidade de estudos analisar as ações tutoriais nos respectivos cursos de graduação, respeitando-se as suas especificidades e correlacionando-as tanto com o nível de percepção quanto na permanência dos estudantes na instituição.

Referências

BERNAL, E. G. Formação do tutor para a educação a distância: fundamentos epistemológicos. **Eccos Revista Científica**, vol. 10, núm. 1, jan.-jun., 2008, pp. 55-88. Disponível em: <http://www.redalyc.org/pdf/715/71510104.pdf> Acesso em: 17 agosto 2014.

BRASIL. Parecer CNE/CES nº 564/2015, de 10 de dezembro de 2015. **Diretrizes e Normas Nacionais Para a Oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância**. Brasília, DF: DOU, 10 mar. 2016. n. 22, Seção 1. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/conselho-nacional-de-educacao/atos-normativos--sumulas-pareceres-e-resolucoes?id=12928>>. Acesso em: 28 maio 2016.

CENSO EAD.BR. **Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil 2014**. Curitiba: Ibpex, 2015. Disponível em: www.abed.org.br/censoead2014/CensoEAD2014_portugues.pdf Acesso em: 29 maio 2016.





FARIA, A. A.; LOPES, L. F. **O que e o quem da EaD: história e fundamentos**. Curitiba: InterSaberes, 2013.

GIL, C. A. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARTINS, O. B. Teoria e prática tutorial em educação a distância. **Educar em Revista**, n. 21, 2003, pp. 1-19. Disponível em <http://www.redalyc.org/pdf/1550/155018009011.pdf> Acesso em 17 agosto 2014.

MILL, D. **Docência virtual: uma visão crítica**. Campinas: Papirus, 2012.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**. Pesquisa qualitativa em saúde. 9. ed. São Paulo: Hucitec, 2006.

NUNES, V. B. **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://www.aedi.ufpa.br/esud/trabalhos/oral/AT2/114143.pdf> Acesso em: 17 de agosto 2014.

PRETI, O. **Educação a distância: fundamentos e políticas**. Cuiabá: EdUFMT, 2009.

SANTO, E. E. et al. Mediação Pedagógica na Educação a Distância: um mosaico de ideias na perspectiva da formação do tutor presencial. **Tics e Ead em Foco**, São Luiz, v. 02, n. 1, p.7-19, abr. 2016. Disponível em: <http://www.uemanet.uema.br/revista/index.php/ticseadfoco/article/view/24>. Acesso em: 29 maio 2016.

SANTO, E. E.; CARDOSO, A. L.; SANTOS, A. G. Reflecting about the presential tutor role in distance education: a case study in an Associated Center. In: 9th International Technology, Education and Development Conference, 2015, Madrid. **INTED2015 Proceedings**. Madrid: INTED, 2015. p. 7280 - 7287. Disponível em: <<https://library.iated.org/view/ESPIRITOSANTO2015REF>>. Acesso em: 29 maio 2016.

SANTO, E. E.; TRAVASSOS, X. L.; CARIBÉ, S. O. Análise do nível de implantação do processo de autoavaliação nas faculdades privadas de Salvador, Bahia. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, Campinas, v. 21, n. 1, p.153-172, mar. 2016. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/s1414-40772016000100008>>. Acesso em: 28 maio 2016.

SANTOS, A. R. **Metodologia Científica a construção do conhecimento**. 2 ed. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 2006.

ⁱ Neste artigo optamos pela utilização da expressão Polo de EaD, em conformidade com as Diretrizes e Normas Nacionais para a oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância (BRASIL, 2015).

