

DA TUTORIA À MEDIAÇÃO À REFLEXOS NA ATUAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

FROM TUTORING TO MEDIATION TO REFLECTIONS ON THE PERFORMANCE
OF DISTANCE EDUCATION PROFESSIONALS

DE LA TUTORÍA A LA MEDIACIÓN: REFLEXIONES SOBRE LA ACTUACIÓN DE
LOS PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

Thiago Lucas Lavander

RESUMO

O presente artigo analisa a migração do modelo de tutoria tradicional para a mediação pedagógica na Educação a Distância (EaD), com ênfase nas repercussões dessa transição na atuação de profissionais que atuam em Instituições de Ensino Superior. Diante do crescimento exponencial de cursos online e das demandas por práticas interativas, participativas e centradas no aluno, identificou-se a necessidade de superar abordagens reativas e estritamente acadêmico-técnicas, típicas da tutoria clássica. A pesquisa, de natureza qualitativa, estruturou-se em pesquisa bibliográfica e estudo de caso, de modo a apreender as experiências de tutores, professores e gestores envolvidos em processos de mediação. Os objetivos específicos incluíram: investigar as diferenças entre tutoria e mediação, avaliar o impacto dessa transição nas interações professor-aluno e identificar competências necessárias ao mediador efetivo. À luz de teorias clássicas e contemporâneas de Garrison e Anderson (2003), Moran (2020), Pimenta (2021), Silva (2022) e Pillon *et al.* (2019), analisou-se como a presença social, cognitiva e docente, aliada à autonomia discente e ao uso estratégico das tecnologias digitais, potencializa aprendizagens mais robustas e colaborativas. Os resultados apontam que a mediação pedagógica contribui para maior engajamento, responsabilidade do estudante e flexibilidade na gestão de conteúdos, evidenciando a importância de formação continuada para profissionais de EaD. Conclui-se que a mediação caracteriza-se como evolução imprescindível às práticas de tutoria na contemporaneidade, oferecendo subsídios para IES e pesquisadores no redesenho de metodologias mais dinâmicas.

Palavras-chave: Tutoria; mediação pedagógica; educação a distância (EaD); competências do mediador; engajamento discente.

ABSTRACT

This article analyzes the migration from the traditional tutoring model to pedagogical mediation in Distance Education (DE), with an emphasis on the repercussions of this transition on the performance of professionals working in Higher Education Institutions. Given the exponential growth of online courses and the demand for interactive, participatory, and student-centered practices, there is a need to move beyond the reactive and strictly academic-technical approaches typical of classical tutoring. The qualitative research was structured around bibliographic research and case studies in order to understand the experiences of tutors, teachers, and managers involved in mediation processes. The specific objectives included investigating the differences between tutoring and mediation, assessing the impact of this transition on teacher-student interactions, and identifying the skills necessary for effective mediation. In light of classical and contemporary theories by Garrison and Anderson (2003), Moran (2020), Pimenta (2021), Silva (2022), and Pillon *et al.* (2019), we analyzed how social, cognitive, and teaching presence, combined with student autonomy and the strategic use of digital technologies, enhance more robust and collaborative learning. The results indicate that pedagogical mediation contributes to greater engagement, student responsibility, and flexibility in content management, highlighting the importance of continuing education for distance learning professionals. It is concluded that mediation is characterized as an essential evolution in contemporary tutoring practices, offering support to higher education institutions and researchers in the redesign of more dynamic methodologies.

Keywords: Tutoring; pedagogical mediation; distance learning (DL); mediator skills; student engagement.

RESUMEN

El presente artículo analiza la migración del modelo de tutoría tradicional a la mediación pedagógica en la Educación a Distancia (EaD), con énfasis en las repercusiones de esta transición en la actuación de los profesionales que trabajan en instituciones de educación superior. Ante el crecimiento exponencial de los cursos en línea y la demanda de prácticas interactivas, participativas y centradas en el alumno, se identificó la necesidad de superar los enfoques reactivos y estrictamente académico-técnicos, típicos de la tutoría clásica. La investigación, de naturaleza cualitativa, se estructuró en una investigación bibliográfica y un estudio de caso, con el fin de captar las experiencias de los tutores, profesores y gestores involucrados en los procesos de mediación. Los objetivos específicos incluyeron: investigar las diferencias entre la tutoría y la mediación, evaluar el impacto de esta transición en las interacciones entre profesores y alumnos e identificar las competencias necesarias para un mediador eficaz. A la luz de las teorías clásicas y contemporáneas de Garrison y Anderson (2003), Moran (2020), Pimenta (2021), Silva (2022) y Pillon *et al.* (2019), se analizó cómo la presencia social, cognitiva y

docente, junto con la autonomía del alumno y el uso estratégico de las tecnologías digitales, potencia un aprendizaje más sólido y colaborativo. Los resultados indican que la mediación pedagógica contribuye a un mayor compromiso, responsabilidad del estudiante y flexibilidad en la gestión de contenidos, lo que pone de manifiesto la importancia de la formación continua para los profesionales de la educación a distancia. Se concluye que la mediación se caracteriza como una evolución imprescindible para las prácticas de tutoría en la actualidad, ofreciendo subsidios para las instituciones de educación superior y los investigadores en el rediseño de metodologías más dinámicas.

Palabras clave: Tutoría; mediación pedagógica; educación a distancia (EaD); competencias del mediador; compromiso del estudiante.

1 INTRODUÇÃO

Considerando que a Educação a Distância (EaD) atravessa uma fase de expansão e consolidação em Instituições de Ensino Superior (IES), torna-se imperativo repensar papéis e metodologias tradicionais. Historicamente, a tutoria figurou como mecanismo de suporte técnico-acadêmico, restrito ao esclarecimento de dúvidas e à correção de tarefas, sem articulação consistente com as necessidades de autonomia e colaboração do discente (Silva, 2022). Nesse sentido, cabe ressaltar que o paradigma reativo da tutoria deixa lacunas em ambientes virtuais nos quais a presença social e cognitiva — elementos centrais à qualidade do processo de aprendizagem — requer intervenções proativas (Garrison; Anderson, 2003). Em vista disso, a mediação pedagógica desponta como alternativa capaz de integrar facilitação, tutoria e orientação em um framework dinâmico, fundamentado em tecnologias digitais e na construção conjunta do conhecimento. É fundamental, pois, investigar de que modo essa transição redefine competências profissionais e impacta o engajamento discente num contexto em que a EaD demanda versatilidade e inovações contínuas.

Mediante essa análise, esta pesquisa parte da hipótese de que a migração do papel de tutor tradicional para o de mediador pedagógico configura uma evolução necessária e benéfica ao cenário da EaD contemporânea. A proposta baseia-se em

pressupostos teóricos de Moran (2020), segundo o qual “a simples transposição de aulas presenciais para ambientes virtuais não atende às exigências metodológicas atuais” (p. 78), e Pimenta (2021 apud Silva, 2022), que enfatiza a mediação como propulsora de autonomia e engajamento. Por outro lado, reconhece-se a complexidade de desenvolver competências tecnológicas, comunicativas e de gestão requerida aos mediadores, conforme identificado por Pillon *et al.* (2019). Assim, a pesquisa tem como público-alvo tutores, professores, gestores de EaD e pesquisadores interessados em práticas pedagógicas inovadoras. O problema central reside na inadequação das práticas de tutoria tradicional às demandas de interatividade e protagonismo do aluno, ensejando a necessidade de abordagens integradas que promovam um ensino dinâmico e participativo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Tendo em vista a evolução histórica da EaD, vale destacar que as primeiras iniciativas, nas décadas de 1970 e 1980, baseavam-se em materiais impressos e interações esparsas, limitadas pela infraestrutura de comunicação (Lima, 2018). Posteriormente, com a incorporação de tecnologias digitais, abriram-se novas possibilidades de interação síncrona e assíncrona, bem como ambientes virtuais de aprendizagem (AVAs) que passaram a demandar papéis pedagógicos mais sofisticados (Ferreira, 2018). Em consonância com Moran (2020), observa-se que a mediação pedagógica manifesta-se como processo dinâmico, permeado por práticas colaborativas, orientadas à construção de comunidades de aprendizagem e à participação ativa dos estudantes. Nesse contexto, o mediador assume responsabilidades que vão além do gerenciamento de atividades, atuando como articulador de redes de conhecimento e como indutor de reflexões significativas.

Em contrapartida, a tutoria tradicional caracteriza-se pela reatividade e pelo enfoque no suporte técnico-acadêmico (Silva, 2022). Pimenta (2021) argumenta que esse modelo tende a reproduzir a lógica do “professor transmissor de conteúdo”, sem estimular a autonomia discente nem a apropriação crítica dos saberes. Sob tal

perspectiva, a tutoria limita-se a responder dúvidas pontuais e a avaliar tarefas, sem promover estratégias de engajamento efetivo. Não obstante, reconhece-se a relevância inicial desse modelo para a consolidação da EaD, sobretudo pela função de acompanhamento individualizado e de manutenção da motivação.

À luz das contribuições de Garrison e Anderson (2003), a presença docente, social e cognitiva emerge como elemento central para o êxito em ambientes virtuais de aprendizagem. A presença docente refere-se às atividades de design instrucional e à facilitação de discussões; a presença social envolve a criação de um clima comunicativo e de confiança; e a presença cognitiva diz respeito à elaboração de tarefas que estimulem a reflexão crítica (Garrison; Anderson, 2003, p. 45). Dessa forma, a mediação pedagógica, ao englobar essas dimensões, revela-se mais ajustada às demandas de ensino-aprendizagem online.

Não obstante, a mediação pedagógica requer competências multidimensionais. Conforme Pillon *et al.* (2019), destacam-se habilidades tecnológicas para uso de AVAs, domínio de técnicas de comunicação digital, sensibilidade cultural e capacidade de gestão de conflitos virtuais. Além disso, Silva (2022) ressalta a necessidade de formação continuada que inclua estudos de caso, supervisionamento e desenvolvimento de portfólios reflexivos. O mediador eficaz precisa articular ainda metodologias ativas, como problematização e aprendizagem baseada em projetos (ABP), favorecendo a apropriação do conhecimento de modo colaborativo e significativo.

Em vista disso, autores contemporâneos, como Souza (2021) e Santos (2024), têm debatido o avanço de recursos de inteligência artificial e analytics, que ampliam as possibilidades de personalização e de monitoramento das interações. Cabe ressaltar, porém, que a tecnologia por si só não configura mediação efetiva, sendo imprescindível o protagonismo humano para interpretar dados, estabelecer intervenções e cultivar ambientes de aprendizagem capazes de atender às singularidades dos estudantes em EaD.

3 METODOLOGIA

Considerando a natureza qualitativa da investigação, adotou-se abordagem descritiva e exploratória, fundamentada em pesquisa bibliográfica e estudo de caso. Inicialmente, realizou-se levantamento e revisão sistemática de literatura em bases como Scielo, CAPES e ERIC, com recorte temporal entre 2018 e 2024. Foram selecionados artigos, livros e dissertações que abordassem tutoria, mediação pedagógica e competências dos profissionais de EaD. Ademais, os critérios de inclusão contemplaram publicações em língua portuguesa e inglesa, com foco em IES e em experiências de mediação. Em contrapartida, trabalhos que tratassem exclusivamente de EaD corporativa ou de não-graduação foram excluídos.

Posteriormente, desenvolveu-se um estudo de caso múltiplo em três IES brasileiras que implementaram programas de capacitação voltados à mediação pedagógica. Para tanto, realizaram-se entrevistas semiestruturadas com 12 mediadores (tutores, professores e gestores), além de observação participante em fóruns virtuais e análise documental de diretrizes institucionais. As entrevistas foram transcritas e submetidas à análise de conteúdo temática, conforme preconizado por Bardin (1977 apud Brito, 2019), permitindo a identificação de categorias emergentes relacionadas às diferenças entre tutoria e mediação, às competências mobilizadas e aos impactos na interação professor-aluno.

Além disso, recorreu-se à triangulação de dados, cruzando evidências provenientes da literatura e do estudo de caso, de modo a reforçar a confiabilidade e a validade dos achados. A análise concentrou-se em três eixos principais: práticas de mediação em ambientes virtuais, percepção dos mediadores sobre as transformações em seu papel e efeitos observados no engajamento discente. Por fim, assegurou-se rigor ético por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), garantindo anonimato e confidencialidade aos participantes.

Em consonância com Silva (2022) e Oliveira (2020), optou-se por

abordagem interpretativa, que valoriza a voz dos sujeitos e as nuances contextuais. No tratamento dos dados, empregou-se software de análise qualitativa NVivo, viabilizando codificação reflexiva e construção de matrizes que ilustram a interligação entre categorias. Assim, buscou-se apreender não apenas práticas isoladas, mas a dinâmica de construção de saberes coletivos e a reelaboração das estratégias de tutoria em função de princípios de mediação pedagógica.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Diante do exposto, percebeu-se que as IES participantes vivenciaram deslocamento significativo no papel dos mediadores. Mediante essa transição, os profissionais relataram experiências de maior proximidade com os estudantes, configurando “um ambiente de diálogo aberto e de corresponsabilidade pela construção do conhecimento” (entrevistado M4). Em contrapartida, houve queixas relativas ao aumento da carga de trabalho e à necessidade de desenvolvimento de novas competências tecnológicas, corroborando estudos de Pillon *et al.* (2019). Entretanto, sob essa perspectiva, a maior flexibilidade para personalizar atividades e monitorar trajetórias de aprendizagem foi elogiada como fator motivador e de melhoria do desempenho discente.

Em consonância com Souza (2021), observou-se elevação nos indicadores de participação em fóruns e na produção colaborativa de conteúdos, indicando que a mediação pedagógica favorece o engajamento ativo. Ademais, os mediadores enfatizaram a importância de estratégias de feedback formativo e de técnicas de scaffolding, alinhadas às recomendações de Garrison e Anderson (2003). Cabe ressaltar que tais práticas, antes pouco exploradas na tutoria reativa, passaram a ser sistematizadas em planos de ação institucional, evidenciando mudanças organizacionais sustentadas pela mediação.

Outrossim, a pesquisa revelou lacunas formativas: poucos mediadores possuíam treinamento formal em metodologias ativas e em gestão de plataformas

digitais. Em vista disso, as IES desenvolveram oficinas continuadas, baseadas em case studies e mentoring, conforme modelo sugerido por Silva (2022). Segundo os gestores entrevistados, tais iniciativas influenciaram positivamente a comunicação entre setores acadêmicos e de tecnologia, gerando políticas institucionais de apoio à mediação pedagógica.

Em contrapartida, os mediadores ressaltaram desafios relacionados à superação de resistências culturais, especialmente entre profissionais acostumados ao formato transmissivo. Em contrapartida, identifica-se que a promoção de comunidades de prática e de espaços para troca de experiências favoreceu a construção de confiança e a adoção gradual de abordagens colaborativas (MORAN, 2020). Da mesma forma, o uso de analytics permitiu intervenções mais assertivas, contudo, requer habilidades analíticas que ainda são pouco desenvolvidas em cursos de formação docente.

Por outro lado, vale destacar que a mediação pedagógica promoveu reflexos positivos na retenção e no índice de satisfação dos alunos, conforme dados institucionais das IES analisadas. Esses resultados alinham-se aos achados de Santos (2024), que apontam relação direta entre práticas de mediação e indicadores de sucesso no EaD. Não obstante, observou-se a necessidade de avaliações contínuas e de adaptações contextuais, de modo a evitar a padronização de metodologias e a favorecer abordagens sensíveis às características de cada curso e perfil discente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em síntese, a pesquisa confirmou a hipótese de que a transição da tutoria tradicional para a mediação pedagógica constitui evolução imprescindível às práticas de EaD nas IES. Sob tal perspectiva, constatou-se que a mediação, ao integrar design instrucional, facilitação de discussões e acompanhamento reflexivo, promove maior autonomia discente, engajamento e construção colaborativa do conhecimento. Ademais, verificou-se que as competências do mediador extrapolam o domínio de conteúdo, incluindo habilidades tecnológicas, de comunicação digital e de gestão de conflitos virtuais, conforme apontado por Pillon *et al.* (2019).

Em contrapartida, desafios formativos e culturais persistem, exigindo investimentos em capacitação continuada e em políticas institucionais que valorizem o papel do mediador. Outrossim, a adoção de ferramentas de analytics e de recursos de inteligência artificial mostrou-se promissora para personalização de percursos de aprendizagem, mas carece de interlocução entre áreas pedagógicas e de tecnologia. Nesse sentido, recomenda-se que futuras pesquisas explorem práticas interdisciplinares e avaliem o impacto de formações específicas em mediação pedagógica.

Vale destacar ainda a relevância de estudos longitudinais que acompanhem a evolução dos mediadores ao longo de implementações em larga escala, bem como de investigações que comparem diferentes contextos institucionais. Em vista disso, espera-se que os resultados aqui apresentados sirvam de subsídio para docentes, gestores e pesquisadores na reflexão crítica e no redesenho de metodologias de EaD mais alinhadas às demandas atuais.

Por fim, a pesquisa aponta para a urgência de uma reformulação nas políticas e práticas institucionais que envolvam o corpo tutorial. É fundamental que as coordenações ofereçam suporte contínuo e promovam a formação dos tutores, garantindo que o foco principal seja a mediação pedagógica e não apenas a

execução de tarefas administrativas. Isso exige uma reavaliação da estrutura e dos processos, alinhando a prática do tutor com as melhores estratégias de gestão da tutoria em ambientes virtuais Almeida (2023).

Destarte, a partir dos achados e das evidências analisadas, reforça-se a necessidade de IES promoverem ambientes de aprendizagem inclusivos, colaborativos e tecnologicamente integrados, onde a mediação pedagógica seja o eixo central das práticas de ensino e de formação docente em EaD.

6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, P. R. **Gestão da tutoria em ambientes virtuais**. São Paulo: Aquila, 2023.

BRITO, F. M. **Estudo de caso na educação online**. Revista de Metodologia, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 78-92, 2019.

FERREIRA, M. A. **Interação em ambientes virtuais de aprendizagem: um estudo qualitativo**. Revista de Educação a Distância, Rio de Janeiro, v. 2, n. 4, p. 30-48, 2018.

GARRISON, D. R.; Anderson, T. **E-Learning in the 21st Century: A Framework for Research and Practice**. London: Routledge, 2003.

LIMA, T. N. **Abordagens pedagógicas na era digital**. Porto Alegre: Penso, 2018. Moran, J. M. **Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica**. São Paulo: Loyola, 2020.

PILLON, S. *et al.* **Competências do mediador em EaD**. Revista Brasileira de Educação, Brasília, v. 24, n. 68, p. 45-62, 2019.

PIMENTA, S. G. **Mediação na Educação a Distância: Perspectivas e Desafios**. Porto Alegre: Penso, 2021.



SANTOS, L. F. **Engajamento em cursos online: Desafios contemporâneos.**

Revista Educação e Tecnologia, Recife, v. 10, n. 3, p. 200-215, 2024.

SILVA, R. L. **A evolução da tutoria na EaD.** Educação em Revista, Florianópolis,

v. 15, n. 2, p. 123-140, 2022.

SOUZA, E. M. **Autonomia discente e mediação pedagógica.** Educação

e Sociedade, Campinas, v. 42, n. 152, p. 58-74, 2021.

OLIVEIRA, A. C. F. **Tecnologias digitais na aprendizagem colaborativa.**

Campinas: Unicamp, 2020.

