

# Análise dos Desafios no Ensino a Distância nas Atividades de Mediação da UNIVESP

## *Analysis of the Challenges in Distance Learning in UNIVESP's Mediation Activities*

ISSN 2177-8310  
DOI: 10.18264/eadf.v13i1.2000

**Mariane Daniella da Silva<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup> Universidade Estadual Paulista - São José do Rio Preto - SP - Brasil

\*[marianedaniella@hotmail.com](mailto:marianedaniella@hotmail.com)

### Resumo

A modalidade de Ensino a Distância é uma realidade no Brasil, antes mesmo dos números de cursos e alunos aumentarem significativamente devido à pandemia da Covid-19. Esse crescimento permite o acesso à educação superior para milhares de brasileiros, e atinge uma parte importante do território nacional que, de outra forma, poderia não ter uma Instituição de Ensino. Este trabalho apresenta uma análise dos principais desafios encontrados pelos facilitadores na UNIVESP considerando uma pesquisa qualitativa dos principais aspectos de melhoria apontados pelos próprios mediadores alocados como tutores em atividades dos cursos de graduação da instituição. Os resultados obtidos permitem refletir sobre possíveis ajustes, capazes de contribuir positivamente para a experiência destes indivíduos, bem como gerar melhorias na formação dos alunos de graduação que ficam sob a responsabilidade dos tutores.

**Palavras-chave:** Educação. Facilitador. EaD. Tutor. Mediador.



Recebido 03/05/2023  
Aceito 05/07/2023  
Publicado 11/07/2023

### COMO CITAR ESTE ARTIGO

**ABNT:** DA SILVA, M. D. Análise dos Desafios no Ensino a Distância nas Atividades de Mediação da UNIVESP. **EaD em Foco**, v. 13, n. 1, e2000, 2023. doi: <https://doi.org/10.18264/eadf.v13i1.2000>

## Analysis of the Challenges in Distance Learning in UNIVESP's Mediation Activities

### Abstract

*Distance Learning modality is a reality in Brazil, even before the numbers of courses and students increase significantly due to the Covid-19 pandemic. This growth allows access to higher education for thousands of Brazilians, and affects an important part of the national territory that, otherwise, might not have an Educational Institution. This work presents an analysis of the main challenges encountered by the facilitators at UNIVESP, considering qualitative research of the main aspects of improvement pointed out by the mediators themselves allocated as tutors in activities of the institution's undergraduate courses. The results obtained allow us to reflect on possible adjustments, capable of contributing positively to the experience of these individuals, as well as generating improvements in the training of undergraduate students who are under the responsibility of tutors.*

**Keywords:** Education. Facilitator. EaD Tutor. Mediator.

## 1. Introdução

As atividades desempenhadas pelos mediadores de ensino na Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP) proporcionam diversas experiências de teste, desenvolvimento e aprimoramento das capacidades didático-pedagógicas destes indivíduos. Como participantes do Programa de Formação Didático-Pedagógico para Cursos na Modalidade a Distância (especialização), parte de suas atribuições consistem na atuação como tutores dos cursos de graduação ofertados pela instituição. Esta condição permite aos indivíduos o aperfeiçoamento de suas habilidades didático-pedagógicas, quando alocados como Facilitadores da Aprendizagem em disciplinas regulares, ou no refinamento de seu senso crítico e capacidade de supervisão, quando alocados como Orientadores de Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) ou Projetos Integradores (PI).

Entretanto, diversas dificuldades são encontradas por estes indivíduos ao longo deste processo, principalmente durante o período em que são designados como orientadores de TCC e PI. Entre elas, sobrecarga de conteúdo para avaliação, baixa autonomia na resolução de problemas e baixo nível de acesso, de influência e de flexibilidade nos processos decisórios relativos às suas atividades.

De acordo com dados obtidos na página oficial da UNIVESP, no ano de 2021, a instituição possuía 48.131 alunos de graduação e 2.054 alunos de especialização, no programa de especialização mencionado anteriormente. Assim, seja por sua criação recente, ou pelo elevado número de alunos de graduação, em comparação com os de facilitadores, o potencial de melhoria nos processos da instituição, relativos às atividades de mediação, é bastante amplo (UNIVESP, 2021).

Desta forma, este trabalho visa analisar metodologias e características do Ensino a Distância (EaD), em específico como são aplicadas e/ou percebidas na UNIVESP e apresentar estratégias de aprimoramento das práticas vigentes de forma a aprimorar as atividades de mediação nesta universidade.

## 1.1. Referencial Teórico

### 1.1.1 Implementação do EaD no Brasil

Embora geralmente visto como uma modalidade recente, o EaD teve sua origem no final do século XIX, com cursos por correspondência oferecidos por instituições particulares nos EUA e na Europa (DINIZ; VAN DER LINDEN; FERNANDES, 2011).

No Brasil, o primeiro registro de curso a distância foi em 1923, iniciado por meio de cursos profissionalizantes via radiotransmissão a distância, pela Rádio Sociedade do Rio de Janeiro. Inúmeros programas foram implantados a partir da criação, em 1937, do Serviço de Radiodifusão Educativa do Ministério da Educação (LITTO; FORMIGA, 2009). Um marco importante para a educação a distância do Brasil foi em 1979, com a fundação da Universidade de Brasília, a primeira com cursos veiculados por jornais e revistas, que em 1989 foi transformada no Centro de Educação Aberta, Continuada, a Distância (CEAD) e lançado o Brasil EaD (ALVES, 2011). O primeiro curso de graduação a distância reconhecido pelo MEC no Brasil foi o de Pedagogia, da Universidade Federal do Mato Grosso, oferecido para professores de Ensino Fundamental I, a partir de 1995 (LITTO; FORMIGA, 2009). Em 2005, foi criada a Universidade Aberta do Brasil, que integrava cursos, pesquisas e programas de EaD (DINIZ; VAN DER LINDEN; FERNANDES, 2011).

No ano de 2020, pela primeira vez na história, os cursos de ensino a distância (EaD) apresentaram maior ingresso de alunos do que a modalidade presencial. Dados do Censo da Educação Superior mostram que o número de ingressantes em cursos de graduação a distância tiveram mais de 2 milhões (53,4%) de alunos matriculados, enquanto 1,7 milhões (46,6%), optaram por cursos presenciais (INEP, 2020).

Em 2020, houve um aumento de 30% (totalizando 13,5 milhões) na oferta de vagas para o EaD em comparação com o ano anterior. No total, foram disponibilizadas 19,6 milhões de vagas, sendo que 18,7 milhões delas foram oferecidas por instituições privadas, conforme dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP, 2020). Esse aumento expressivo na oferta de vagas no EaD destaca a crescente popularidade e aceitação dessa modalidade de ensino, tanto por parte das instituições privadas quanto dos estudantes em busca de flexibilidade e acesso à educação.

A partir deste aumento significativo dos cursos e de alunos, é constatada que a modalidade EaD é uma realidade no Brasil. Ainda que estes números tenham aumentado significativamente devido à pandemia da Covid-19, o crescimento da EaD permite o acesso à educação superior para milhares de brasileiros, e atinge uma parte importante do território nacional que, de outra forma, poderia não ter uma Instituição de Ensino Superior (IES).

### 1.1.2. A Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP)

A UNIVESP é uma instituição de Ensino Superior mantida pelo Governo do Estado de São Paulo e vinculada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico. A instituição foi criada como Fundação em 2012, credenciada como universidade pelo Conselho Estadual de Educação de São Paulo pela Portaria CEE-GP nº 120, de 22 de março de 2013, e pelo MEC pela Portaria Ministerial nº 945, de 18 de setembro de 2015, após o parecer favorável dado pelo Conselho Nacional de Educação. Foi a 4ª Universidade Pública estadual criada no estado de São Paulo (CEE, 2017; MEC, 2015; UNIVESP, 2022).

Essa universidade é formada por 412 polos em 359 municípios, onde, o perfil dos alunos é de 75% provenientes da rede pública de ensino, 56% dos estudantes são mulheres e 44% são homens, com faixa etária entre 17 a 80 anos. Destes 41% se declararam pretos, pardos e indígenas. Os dados de 2021 apresentam um total de 48.131 alunos matriculados (UNIVESP, 2021).

Os cursos oferecidos pela UNIVESP são licenciaturas: pedagogia, letras, biologia, matemática, química e física; e bacharelados: tecnologia da informação, ciência de dados, tecnologia em gestão pública, engenharia da computação e engenharia de produção; totalizando 11 cursos de graduação. Juntamente com o Programa de Formação Didático-Pedagógico para Cursos na Modalidade a Distância disponível como curso de especialização (UNIVESP, 2022), e disponível para participação dos tutores dessa instituição.

O modelo de oferta educativa da instituição é definido como *e-learning*, ou aprendizagem virtual, por disponibilizar o ensino no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), no qual são apresentados vídeos das disciplinas curriculares disponibilizados por professores, além do acesso a materiais complementares de estudo como textos, vídeos, hipertextos, áudios, entre outros. É, também, nesse ambiente que ocorre a interação entre os tutores, denominados facilitadores, e os estudantes.

### 1.1.3 Papel do Tutor-Professor

Considerando o modelo das quatro funções do professor *on-line*, desenvolvido por Berge (1995, 1996), este profissional tem a responsabilidade de planejar e gerenciar a sala de aula *on-line*, estabelecer e manter relações positivas, promover a participação dos estudantes, encorajar e corrigir suas contribuições, além de prover suporte técnico a eles (MATTAR *et al.*, 2020). De acordo com Blanchette (1999), estas funções atribuem ao professor *on-line* as seguintes competências: administrativo, social, técnico e de conteúdo do curso.

Ao observar o modelo utilizado pela UNIVESP, percebe-se que há uma divisão destas responsabilidades, de forma que parte delas é atribuída aos professores autores, parte aos supervisores, e parte aos tutores/facilitadores.

Os tutores são pós-graduandos de cursos *stricto sensu* oriundos de editais de convocação entre a UNIVESP e três de suas principais parceiras: Universidade de São Paulo (USP), Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP) e Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). Estes editais compõem o processo seletivo para o Programa de “Formação Didático-Pedagógico para Cursos na Modalidade a Distância”, ofertado pela UNIVESP, no qual parte das atribuições dos alunos inclui atuar como facilitadores das disciplinas de graduação, orientadores de TCC e PI ou supervisores de estágio. Para participar do processo seletivo, e permanecer na especialização, é necessário possuir matrícula ativa nos programas de pós-graduação das universidades parceiras (UNIVESP, 2022).

Quando alocados na função de facilitadores de alguma disciplina, os tutores são encarregados de realizar *lives* de monitoria com os alunos destas, a fim de sanar possíveis dúvidas e apresentar conteúdo relevante à ementa. Além disso, são responsáveis pela correção das provas e atribuição de notas.

Já na função de orientadores, os tutores devem realizar reuniões frequentes com os grupos de TCC ou PI, a fim de orientar os alunos no desenvolvimento do trabalho, bem como realizar as revisões, correções e participar das bancas de avaliação.

### 1.1.4 Referenciais de qualidade para educação superior a distância

O Decreto Nº 9.057, de 25 de maio de 2017, considera o EaD como uma “modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorra com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, e desenvolva atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos” (BRASIL, 2017).

Sendo esta modalidade importante, fez-se necessário a criação de um documento para nortear as instituições que oferecem cursos de ensino superior na modalidade EaD, quanto a regulação, supervisão e avaliação. O Ministério da Educação em conjunto com a Secretaria de Educação a Distância, após discussão com especialistas do setor, sociedade e universidades, criou este documento (MEC; SEED, 2007), que cita oito referenciais de qualidade, como segue:

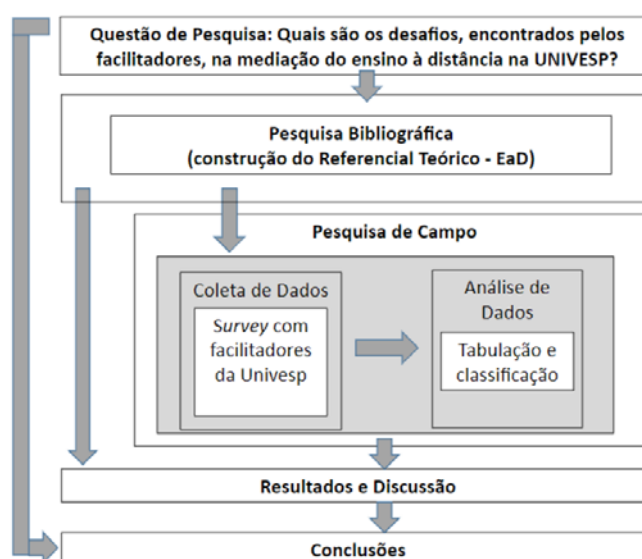
1. Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem: o projeto pedagógico deve apresentar claramente sua opção epistemológica de educação, de currículo, de ensino, de aprendizagem, de perfil do estudante que deseja formar. A partir do qual serão definidos como se desenvolverão os processos de produção do material didático, tutoria, comunicação e avaliação. Considerando que a educação a distância apresenta uma novidade ao estudante, deve-se acrescentar um módulo introdutório a fim de apresentar e nivelar a habilidade dos alunos com relação à tecnologia utilizada. Outro aspecto a considerar é o mecanismo de recuperação e avaliação da mesma para os alunos com ritmo de aprendizagem diferenciado;
2. Sistemas de Comunicação: deve garantir a interatividade entre professores, tutores e estudantes. O sistema de comunicação deve garantir que o estudante consiga resolver rapidamente questões referentes ao material didático, conteúdo e orientação de aprendizagem como um todo, envolvendo inclusive os responsáveis pelo sistema de gerenciamento acadêmico e administrativo. Outra exigência é a promoção de encontros presenciais, com frequência definida pela natureza do curso oferecido e pela metodologia de ensino utilizada. Os nomes, horários, formas (telefone, fax, correio eletrônico, videoconferência, fórum de debate pela Internet, ambientes virtuais de aprendizagem, etc.) e números para contato com professores, tutores e pessoal de apoio de verão ser informados aos alunos no início do curso. Além disso, a instituição deve assegurar um padrão de qualidade no atendimento do aluno através de formação, supervisão e avaliação dos tutores e profissionais da mesma;
3. Material didático: para atender o ensino a distância, professores devem atuar em conjunto com uma equipe multidisciplinar, contendo profissionais especialistas em desenho instrucional, diagramação, ilustração, desenvolvimento de páginas web, entre outros; a fim de atender diferentes lógicas de concepção, produção, linguagem, estudo e controle de tempo. Recomenda-se que o material didático inclua um Guia Geral do Curso a fim de orientar o aluno quanto às características da educação a distância, informações gerais sobre o curso, materiais disponíveis, formas de interação com os professores, tutores e colegas além do sistema de acompanhamento e avaliação;
4. Avaliação: é contemplada em duas dimensões: aprendizagem e institucional. No âmbito da avaliação de aprendizagem, esta deve ser feita de maneira contínua a fim de possibilitar que o aluno identifique possíveis dificuldades na aprendizagem e possa saná-las. É importante destacar que obrigatoriamente parte dessas avaliações devem ser presenciais, com controle de frequência e precauções de segurança, garantindo a confiabilidade e credibilidade dos resultados. Já no âmbito da avaliação institucional, esta deve ser permanente e consequente para garantir a qualidade de um curso superior. Estudantes, professores, tutores, e quadro técnico-administrativo devem ser envolvidos nesta avaliação, visando o aperfeiçoamento dos sistemas de gestão e pedagógico;
5. Equipe multidisciplinar: deve ser configurada com funções de planejamento, implementação e gestão dos cursos a distância. Para ofertar um curso de qualidade, docentes, tutores e pessoal técnico-administrativo devem estar em constante qualificação independente do modelo de equipe adotado;
6. Infraestrutura de apoio: deve ser proporcional ao número de estudantes, aos recursos tecnológicos envolvidos e a extensão de território a ser alcançada. Contempla equipamentos, como televisão, impressoras, linhas telefônicas, equipamentos para produção audiovisual e para videoconferência, computadores, entre outros, dependendo da proposta do curso. Também compreende os centros de documentação e informação ou miatecas para suporte dos alunos, tutores e professores. É importante destacar que a infraestrutura física deve estar disponível na sede da instituição e nos polos de apoio presencial;

7. Gestão Acadêmico-Administrativa: deve garantir ao estudante o acesso aos mesmos serviços disponíveis para ao do ensino tradicional, como: matrícula, inscrições, requisições, acesso às informações institucionais, secretaria, etc. É de suma importância que os processos de tutoria, produção e distribuição de material didático e acompanhamento e avaliação do estudante sejam rigorosamente gerenciados e supervisionados, pois a falha nesses processos pode desestimular o estudante e acarretar no abandono do curso;
8. Sustentabilidade financeira - a instituição deve montar uma planilha de custos do projeto como um todo a fim de garantir sua continuidade. Isso é devido ao grande investimento inicial e o processo de aperfeiçoamento combinado com os avanços tecnológicos necessários para ofertar um curso a distância.

## 2. Metodologia

O desenvolvimento deste trabalho segue os passos apresentados na Figura 1.

**Figura 1:** Metodologia adotada e seguida para a estruturação da presente pesquisa.



Fonte: Elaboração própria

Partindo-se da questão de pesquisa “Quais são os desafios, encontrados pelos facilitadores, na mediação do ensino a distância na UNIVESP?”, foi realizada uma pesquisa bibliográfica em fontes de informações relevantes, para a construção do referencial teórico (item 1.1). A pesquisa foi feita em bases de dados acadêmicas, bibliotecas e periódicos científicos para encontrar artigos, livros, teses, dissertações e outros materiais relevantes para esse tema. Os estudos foram selecionados e avaliados com base na sua relevância e qualidade. A partir de uma leitura crítica dos materiais as informações foram organizadas. Com base na pesquisa bibliográfica, preparou-se a pesquisa de campo, que foi uma pesquisa qualitativa survey com outros 30 tutores da UNIVESP por meio de formulário eletrônico, para levantamento dos principais desafios encontrados pelos facilitadores.

Fez-se, então, a análise de dados via tabulação e classificação das respostas obtidas no (survey) conforme os 8 (oito) referenciais de qualidade estabelecidos pelo Ministério da Educação (MEC) no contexto do EaD no Brasil. Esses referenciais são diretrizes que buscam garantir a qualidade dos cursos e programas de EaD oferecidos pelas instituições de ensino no país (MEC; SEED, 2007). Depois, apresentaram-se os resultados obtidos na pesquisa bibliográfica e na pesquisa de campo, onde houve a confrontação da teoria (apresentada no Referencial Teórico) com a prática (survey) na UNIVESP, a fim de obterem-se estratégias de aprimoramento das práticas vigentes. Por fim, as conclusões e o retorno à questão de pesquisa.

### 3. Resultados e Discussão

#### 3.1. Principais desafios encontrados pelos facilitadores da UNIVESP

A fim de mapear os principais tópicos reconhecidos como problemáticos pelos indivíduos alocados em atividades de facilitação ou orientação, elaborou-se uma pesquisa qualitativa, na qual era solicitada a menção, em formato de tópicos, dos três principais problemas encontrados durante a experiência na instituição. A pesquisa também contava com um campo extra para comentários adicionais.

Foram recebidas 20 respostas a partir da pesquisa realizada com 30 facilitadores, e os problemas mencionados foram enquadrados em “tópicos generalizados”, para que tornassem possível contabilizar a representatividade destes. A contagem foi limitada a uma ocorrência por resposta, de forma que se mais de um problema desta fosse enquadrado no mesmo tópico, apenas um seria contabilizado.

O tratamento das respostas obtidas resultou nos dados apresentados na Tabela 1, os quais permitem realizar uma seleção mais precisa de quais os tópicos que necessitam de maior atenção e propostas de adaptação no momento.

**Tabela 1:** Principais problemas reportados pelos facilitadores dos cursos de graduação da UNIVESP.

Tópico Generalizado	Ocorrências	Referenciais de qualidade em EaD
Desorganização da instituição	11	Gestão acadêmico-administrativa
Falta de contato com supervisores	7	Sistema de comunicação
Carga de trabalho excessiva para o facilitador/orientador	4	Equipe multidisciplinar
Desinteresse dos alunos	4	Gestão acadêmico-administrativa
Baixa preparação dos supervisores	3	Equipe multidisciplinar
Infraestrutura inadequada/desatualizada	3	Infraestrutura de apoio
Falta de certificado da atividade prática	2	Sistema de comunicação
Falta de contato com professores	2	Sistema de comunicação
Tamanho dos grupos de TCC da graduação	1	Gestão acadêmico-administrativa
Poucos supervisores	1	Equipe multidisciplinar
Pouco tempo para desenvolver o TCC de graduação	1	Concepção de educação e currículo no processo de ensino
Pouco tempo para desenvolver o TCC do curso de facilitador	1	Concepção de educação e currículo no processo de ensino
Ambiente desmotivador	1	Gestão acadêmico-administrativa
Processo avaliativo inadequado	1	Avaliação
Falta de autonomia do facilitador	1	Gestão acadêmico-administrativa
Vídeo aulas ruins/desatualizados	1	Material didático

Baixo incentivo/cobrança ao desenvolvimento de mentalidade científica/acadêmica dos alunos	1	Concepção de educação e currículo no processo de ensino
Obrigatoriedade de o TCC de graduação ser em grupo	1	Concepção de educação e currículo no processo de ensino
Falta de feedback de avaliação nos módulos teóricos	1	Sistema de comunicação

### 3.1.1. Comparativo dos principais desafios enfrentados pelos facilitadores na UNIVESP e os referenciais de qualidade para o ensino a distância

Os referenciais de qualidade para o ensino a distância apresentados na subseção 1.1.4 são utilizados por todas as instituições do Brasil a fim de garantir a qualidade das mesmas. Logo, é importante relacionar os desafios encontrados pela UNIVESP com os referenciais de qualidade a fim de entender quais devem ser priorizados (Tabela 1).

Verifica-se que o referencial de qualidade “Gestão Acadêmico-Administrativa” é o que demanda maior atenção por englobar 5 desafios de melhoria na UNIVESP. Além disso, o problema com maior número de ocorrências (desorganização da Instituição) também se enquadra neste referencial de qualidade. Assim, pode-se observar que os tópicos mais citados neste ponto foram o de desorganização da Instituição seguido pelo desinteresse dos alunos. Os impactos negativos destes fatores podem ser minimizados com uma comunicação mais próxima entre todos os stakeholders, desde a supervisão até os alunos. O “Sistema de Comunicação” também apresentou diversos pontos relacionados, como a falta de contato com supervisores. Comparando os dois referenciais de qualidade com mais citações pelos entrevistados nesta análise, pode-se verificar que, mudanças na maneira de comunicação poderiam gerar uma proximidade entre os envolvidos e redução nas falhas dos processos.

Para melhorar a organização de uma instituição e as falhas no sistema de comunicação entre o aluno e a instituição, é possível implementar mudanças que promovam uma maior proximidade e interação entre as partes envolvidas. Aqui estão algumas sugestões de como essa mudança pode ocorrer:

1. Melhoria na plataforma de comunicação: A instituição pode investir em uma plataforma de comunicação eficiente e de fácil acesso, onde os alunos possam enviar suas dúvidas, obter respostas rápidas e acompanhar o progresso de suas solicitações. Isso pode incluir o uso de um sistema de tickets, chat ao vivo, fóruns de discussão ou até mesmo um aplicativo móvel dedicado a essa função;
2. Comunicação regular e clara: A instituição deve estabelecer uma comunicação regular e transparente com os alunos, fornecendo informações importantes sobre calendários acadêmicos, prazos, alterações no programa de estudos, eventos, entre outros. Isso pode ser feito por meio de boletins informativos, e-mails, mensagens de texto ou comunicados no ambiente virtual de aprendizagem;
3. Canais de feedback: É essencial que a instituição disponibilize canais para os alunos expressarem suas opiniões, sugestões e reclamações. Isso pode ser feito por meio de pesquisas, formulários de feedback ou até mesmo sessões periódicas de feedback com representantes estudantis;
4. Suporte acadêmico e técnico: É importante que a instituição ofereça um suporte abrangente aos alunos, tanto acadêmico quanto técnico. Isso pode envolver a disponibilização de tutores ou orientadores acadêmicos para auxiliar os alunos em suas necessidades acadêmicas, bem como uma equipe de suporte técnico para resolver problemas relacionados à plataforma de aprendizagem, acesso a recursos ou outras questões tecnológicas;



5. Canais de comunicação bidirecional: A instituição deve incentivar uma comunicação bidirecional, permitindo que os alunos se sintam ouvidos e valorizados. Isso pode incluir a realização de sessões de chat ou videoconferência com os administradores ou professores, a criação de grupos de discussão online para os alunos interagirem entre si e a promoção de encontros presenciais ou virtuais para a resolução de dúvidas ou discussões mais complexas.

Essas são algumas ideias de mudanças que podem ser implementadas para melhorar a comunicação entre alunos e instituições de ensino, proporcionando uma maior proximidade e resolução eficiente de problemas. É importante que a instituição esteja aberta a receber feedback dos alunos e esteja disposta a adaptar suas práticas de comunicação de acordo com as necessidades e preferências da comunidade estudantil.

Em uma pesquisa com o intuito de analisar a formação de docentes para a educação a distância, com foco no programa “Formação didático-pedagógica para cursos na modalidade a distância” os autores Galasso; Matuda (2021) avaliaram 236 relatórios de facilitadores que atuavam em cursos de licenciatura fornecidos pela UNIVESP. Neste trabalho encontram-se relatos dos facilitadores onde discorrem sobre a sua experiência da associação entre a teoria (a partir do curso realizado) e a prática (atuação com os alunos) aplicadas no ensino a distância.

Mesmo que a atuação dos facilitadores não seja a mesma que de um professor responsável da disciplina (quem faz a escolha dos materiais e textos abordados e quem ministra as aulas), em sua atuação são unidos à teoria e prática de interação e passagem de conhecimento aos alunos de graduação, assim como obtenção do aprendizado para atuar no ensino a distância e em sua atuação como futuro docente. Segundo a narrativa de um facilitador em seu relatório, a sua experiência contribuiu na sustentação dos seus conhecimentos para sistematizá-los e transmiti-los aos estudantes.

Nestes relatórios, os facilitadores apontam a sua alocação em disciplinas fora de sua área de formação, o que impede uma atuação com 100% de rendimento e aumenta o seu tempo de trabalho, pois, se faz necessário a busca por informações em outra área e estudos mais intensos, para que assim, tenham respostas e conhecimento para transmitir aos alunos de graduação (GALASSO; MATUDA, 2021). Em um trabalho com tutores de uma instituição pública de ensino superior, Mendes (2012) também relatou que metade dos tutores entrevistados atuava em um curso diferente daquele em que foram formados. Isso se torna um problema maior ainda quando os tutores são designados para trabalhar em várias disciplinas diferentes ao mesmo tempo.

Ao correlacionar esses relatos com os indicadores dos referencias de qualidade para o EAD é perceptível uma falha de equipe multidisciplinar da universidade, que deve apresentar funções de planejamento, implementação e gestão dos cursos a distância para ofertar um curso de qualidade, além dos docentes e pessoal técnico-administrativo o tutor também deve ser qualificado; ao ser alocado em uma disciplina fora de sua área o torna menos qualificado na sua atuação.

Segundo a descrição de Galasso; Matuda (2021) os facilitadores indicam que o conhecimento do conteúdo é fundamental para que eles possam realizar um bom trabalho de mediação pedagógica. Porém, mesmo que não sejam designados à sua área de atuação, isso não os impede de auxiliar os alunos. No entanto, torna-se evidente que seu papel de mediador é mais seguro e qualificado quando o conteúdo é familiar. Os relatos também fornecem evidências de que o desempenho melhora quando o conteúdo é recebido com antecedência pelos facilitadores.

Ainda, nas narrativas apresentadas por Galasso; Matuda (2021) os facilitadores expressam a preocupação quanto à motivação dos alunos que declaram sentir desânimo ao enfrentar dificuldades no estudo das disciplinas. Ao se deparar com esta situação o facilitador busca estratégias e oferece suporte e motivação aos estudantes. Ao mesmo passo que, é essencial que haja o contato com o supervisor e com o professor responsável pela disciplina. Neste trabalho, ainda são apresentadas algumas dificuldades sobre a comunicação com os responsáveis.

Segundo Ferreira; Vilarinho (2019), manter os alunos interessados e garantir sua presença no ambiente *on-line* é um grande desafio para os facilitadores.

A falta de motivação dos alunos e a falta de contato com supervisores ou professores também foram tópicos de convergência apontados pelos 30 facilitadores entrevistados na presente pesquisa em relação à sua atuação na instituição.

Estes pontos encaixam-se como falha da gestão acadêmico-administrativa e no sistema de comunicação ao ser avaliado pelos referências de qualidade. A gestão acadêmico-administrativa deve entender que é de suma importância que os processos de tutoria e acompanhamento do estudante sejam constantemente gerenciados e supervisionados, pois a falha nesses processos pode desestimular o estudante e acarretar no abandono do curso. Quanto ao sistema de comunicação, este deve assegurar a interatividade entre professores, tutores e estudantes. Portanto, a instituição deve responsabilizar-se por um padrão de qualidade na formação, supervisão e avaliação dos tutores e profissionais da mesma.

Numa pesquisa, Wrobel *et al.* (2010) entrevistaram 31 tutores de um curso a distância (EaD), no qual buscou-se identificar os desafios de aprendizagem e de tutoria na educação a distância. Nesta pesquisa é destacado o papel da coordenação do curso de graduação EaD pelo acompanhamento e apoio aos facilitadores. Segundo os entrevistados a coordenação faz orientações e apresenta seu sistema de comunicação de forma eficiente. A assistência ao trabalho do tutor é indispensável na complementação do seu trabalho e da sua formação.

Entretanto, as narrativas que abordam a comunicação entre alunos e professores apontam para uma relação deficiente, evidenciando uma falta de interação e distanciamento por parte dos professores. Essa questão também foi destacada pelos facilitadores entrevistados nesta pesquisa, os quais mencionaram a ausência de contato com os professores e supervisores. Além disso, durante as entrevistas, foi observada a falta de orientação dos professores responsáveis pela disciplina em que os facilitadores atuam como tutores. É importante ressaltar que o apoio dos professores da disciplina é crucial para que os tutores possam desempenhar suas tarefas e promover um ensino de qualidade (WROBEL *et al.*, 2010).

### 3.3. Possíveis melhorias para auxiliar os facilitadores da UNIVESP

Apesar das vantagens da hierarquização e divisão das funções apresentadas na subseção 2.3, uma vez que os professores autores ficam encarregados da parcela de conteúdo do curso e provas, enquanto os supervisores gerenciam a parte administrativa e o trabalho dos tutores, ocorre a ausência de relacionamento direto entre os professores e os alunos. Assim, aos tutores resta a parcela de execução das atividades programadas, porém com baixa autonomia para ajustes em definições e características que tenham sua eficácia comprometida.

Um exemplo disso é o baixo índice de resposta dos alunos aos questionários propostos pelos professores autores, bem como a participação efetiva nos fóruns e nas lives de monitoria, ambos sob responsabilidade dos tutores.

Percebe-se, então, que as experiências diretas vivenciadas pelos tutores não podem ser diretamente convertidas em ajustes, por exemplo, de atribuição de notas para participação e presença, ou mudança na apresentação e avaliação do conteúdo programático, de forma a despertar o interesse dos alunos, além de elevar o nível de responsabilidade e comprometimento necessários para que estes concluam a disciplina com maior aproveitamento.

Portanto, no modelo atual de *e-learning* da instituição, ocorre um desequilíbrio entre as parcelas im-pessoal, interpessoal e hiperpessoal dos efeitos sociais da comunicação mediada pelo computador (CMC) (WALTHER, 1996).

Ao contrastar estas características com os dados obtidos na pesquisa qualitativa, observa-se alta relação com, principalmente, os três tópicos generalizados de maior representatividade, responsáveis por, aproximadamente, 45% das respostas: desorganização da instituição, falta de contato com supervisores e desinteresse dos alunos.

Como propostas de melhorias, pode-se priorizar a adoção de outros canais de comunicação entre os facilitadores e os supervisores, além do e-mail já utilizado, pois muitas vezes o tempo de visualização e resposta neste canal acaba não sendo tão assertivo. Um bom exemplo de ferramenta que traz mais agilidade para o trabalho é o *software* de comunicação entre equipes *Microsoft Teams*. Uma sugestão é utilizar essa ferramenta para a comunicação oficial, centralizando todas as equipes e seus respectivos supervisores em grupos nessa plataforma. A questão da falta de padronização nos processos também gera retrabalho e demora na execução de atividades que poderiam ser feitas facilmente. Uma possibilidade para a instituição reduzir o tempo nos processos é a aplicação de treinamentos para os novos facilitadores e supervisores e módulos de reciclagem. Assim todos os envolvidos estarão alinhados e com a devida gestão de conhecimento. Outra maneira de se medir e controlar a qualidade no ensino e na comunicação é a utilização de pesquisas no final de cada bimestre/semestre, nos diferentes níveis hierárquicos, como para avaliação dos alunos em relação aos facilitadores e plataformas utilizadas e também para os próprios facilitadores avaliarem seus supervisores e propostas de melhorias. Uma ótima ferramenta para mensurar estes dados é o Net Promoter Score (NPS), que é uma metodologia de satisfação de clientes desenvolvida para avaliar o grau de fidelidade dos *stakeholders* de qualquer perfil de empresa (MAGALHÃES, 2019).

Um estudo da avaliação do “Curso de Formação de Tutores” oferecido pelo Núcleo de Capacitação a Distância da Universidade Federal do Rio de Janeiro foi realizado por Ferreira; Vilarinho (2019). Os autores apresentaram indicadores resultantes de uma pesquisa com 24 tutores já formados por este curso, onde estes relatam a sua experiência quanto à competência e relevância dos conteúdos e as contribuições para a sua formação. Por meio das considerações apresentadas pelos alunos egressos verifica-se a falta de gerenciamento das atividades de tutoria (FERREIRA; VILARINHO, 2019), assim como o relatado pelos facilitadores entrevistados na presente pesquisa, também indicando a falha na gestão acadêmico-administrativa. No entanto, os autores relatam que o planejamento das atividades fica sob a responsabilidade do proponente do curso; contudo, os alunos têm contato com os supervisores para criticar e apresentar sugestões. No curso de formação para tutores da UNIVESP, isso não acontece.

## 4. Conclusão

Os facilitadores da UNIVESP enfrentam vários desafios em sua atuação, sendo os principais problemas relatados relacionados à gestão acadêmico-administrativa e ao sistema de comunicação. A falta de organização da instituição, a falta de contato com supervisores, a carga de trabalho excessiva, o desinteresse dos alunos e a infraestrutura inadequada são alguns dos desafios mencionados pelos tutores.

Ao comparar esses desafios com os referenciais de qualidade para o ensino a distância, percebe-se que a gestão acadêmico-administrativa é o aspecto que demanda maior atenção, pois engloba a maioria dos problemas relatados. Melhorias na comunicação entre todos os envolvidos, desde os supervisores até os alunos, podem reduzir os impactos negativos desses problemas. Sugestões incluem a melhoria na plataforma de comunicação, comunicação regular e clara, canais de feedback, suporte acadêmico e técnico, e promoção de uma comunicação bidirecional.

Além disso, é evidente a falta de uma equipe multidisciplinar qualificada, o que compromete a atuação dos facilitadores em disciplinas fora de sua área de formação. Isso ressalta a importância de uma melhor gestão e alocação dos facilitadores, garantindo que estejam trabalhando em suas áreas de *expertise*.

Os facilitadores enfatizam a importância do conhecimento do conteúdo para realizar um bom trabalho de mediação pedagógica, mas destacam as dificuldades quando são alocados em disciplinas fora de sua área de formação. A falta de motivação dos alunos também é uma preocupação, e os facilitadores buscam estratégias para oferecer suporte e incentivo aos estudantes.

Em relação à comunicação entre alunos e professores, há relatos de falta de contato e orientação por parte dos professores responsáveis pela disciplina. Isso evidencia a necessidade de uma melhor interação e suporte por parte dos professores, contribuindo para um ensino de qualidade.

Para melhorar a situação, é recomendado que a UNIVESP promova mudanças que visem a uma maior proximidade e interação entre os facilitadores, alunos, supervisores e professores. Isso pode ser feito por meio de melhorias na comunicação, suporte adequado, alocação mais eficiente dos facilitadores e garantia de uma equipe multidisciplinar qualificada.

Em resumo, as principais melhorias sugeridas para auxiliar os facilitadores da UNIVESP incluem uma gestão acadêmico-administrativa mais eficiente, melhoria na comunicação entre todos os envolvidos, suporte adequado aos facilitadores, alocação de acordo com a área de formação e maior interação entre alunos e professores. Essas mudanças podem contribuir para uma melhor experiência de ensino e aprendizagem na instituição.

## Referências

- ALVES, J. **Educação a Distância: conceitos e história no Brasil e no mundo**. Associação brasileira de Educação a distância, 2011. Disponível em: <http://seer.abed.net.br/index.php/RBAAD/article/view/235/113> - Acesso em: 15 dez. 2022.
- BERGE, Z. L. **Example case studies in post-secondary, online teaching. Proceedings of "The Virtual University?"**, 1995.
- BERGE, Z. L. **Facilitating computer conferencing: recommendations from the field**. Educational Technology, 1996.
- BLANCHETTE, J. P. **Register choice: linguistic variation in an on-line classroom**. International Journal of Educational Telecommunications, 1999.
- BRASIL. Decreto n.º 9057, de 25 de maio de 2017. 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, Brasília, DF, 26 mai. 2017. ISSN 1677-7042. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9057.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9057.htm) - Acesso em: 14 set. 2022.
- CEE. Portaria n.º 120, de 22 de março de 2013. 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, 22 mar. 2017.
- DINIZ, E. de C.; VAN DER LINDEN, M. M. G.; FERNANDES, T. A. **Educação a Distância: coletânea de textos para subsidiar a docência on-line**. [S.l.]: Editora da UFPB, 2011.
- FERREIRA, M., VILARINHO, L. R. G. **Tutores para a Educação a Distância -Uma Avaliação de sua Formação**. EaD Em Foco, v. 9, n. 1, 2019. <https://doi.org/10.18264/EaDf.v9i1.732>
- GALASSO, B. J. B.; MATUDA, F. G. A. **Mediação Pedagógica a Distância como Processo de Formação Docente: o Caso da UNIVESP**. EaD em Foco, v. 11, n. 1, 2021. doi: <https://doi.org/10.18264/EaDf.v11i1.1323>

- INEP. **Resumo técnico do Censo da Educação Superior 2020**. Disponível em: [https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/estatisticas\\_e\\_indicadores/resumo\\_tecnico\\_censo\\_da\\_educacao\\_superior\\_2020.pdf](https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/estatisticas_e_indicadores/resumo_tecnico_censo_da_educacao_superior_2020.pdf)
- LITTO, F. M.; FORMIGA, M. **Educação a distância: o estado da arte**. [S.l.]: São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. Disponível em: [http://www.abed.org.br/arquivos/Estado\\_da\\_Arte\\_1.pdf](http://www.abed.org.br/arquivos/Estado_da_Arte_1.pdf) - Acesso em: 12 nov. 2022.
- MAGALHÃES, B. **Entenda o que é NPS (Net Promoter Score) e como implementar essa metodologia na sua empresa**. 2019. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/nps> Acesso em: 08 out. 2022.
- MATTAR, J. *et al.* **Competências e Funções dos Tutores online em educação aDistância**. Educação em Revista, Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais, v. 36, p. 217439, 2020. Disponível em: <http://www.scielo.br/j/edur/a/wDMtcL9SsDw5ZMFLfxr98Cw/?lang=pt>
- MEC –Ministério da Educação.. Portaria Nº 945, de 18 de setembro de 2015. Brasília, DF. 2015. Disponível em: [https://www.in.gov.br/web/guest/materia/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/32862237/do1-2015-09-21-portaria-n-945-de-18-de-setembro-de-2015-32862172](https://www.in.gov.br/web/guest/materia/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/32862237/do1-2015-09-21-portaria-n-945-de-18-de-setembro-de-2015-32862172) - Acesso em: 14 set. 2022.
- MEC – Ministério da Educação. Referenciais de Qualidade para Educação Superior aDistância. Brasília, DF: [s.n.], 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/expansao-da-rede-federal/193-secretarias-112877938/seed-educacao-a-distancia-96734370/12777-referenciais-de-qualidade-para-EaD> - Acesso em: 14 set. 2022.
- MENDES, V. **O trabalho do tutor em uma instituição pública de ensino superior**. Educ. Rev., v. 28, n. 2, p. 103-132, 2012.
- UNIVESP. **Institucional UNIVESP História**. 2022. Disponível em: <https://univesp.br/institucional/historia> - Acesso em: 10 set. 2022.
- UNIVESP. **UNIVESP em números**. 2021. Disponível em: [https://univesp.br/sites/58f6506869226e9479d38201/assets/629ebf217c1bd15e8f448881/Univesp\\_em\\_N\\_meros\\_2021.pdf](https://univesp.br/sites/58f6506869226e9479d38201/assets/629ebf217c1bd15e8f448881/Univesp_em_N_meros_2021.pdf) - Acesso em: 02 out. 2022.
- WALTHER, J. B. **Computer-mediated communication: impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction**. Communication Research, 1996.
- WROBEL, J. S. *et al.* **Tutoria em Educação a distância: teoria, prática, aprendizados e desafios**. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 11, n. 3, p. 331-354. 2010