

Entre a Escuta e a Inovação: a Tutoria como Eixo de Transformação na EaD Inclusiva

Between Listening and Innovation: Tutoring as a Pillar of Transformation in Inclusive Distance Education

ISSN 2177-8310
DOI: 10.18264/eadf.v15i2.2606

Andrea VELLOSO*

Fundação Centro de Ciências e
Educação a Distância - Rio de Janeiro,
BRASIL.

*velloso.a@gmail.com

Resumo

As transformações comunicacionais promovidas pela cultura digital têm redefinido os modos de ensinar e aprender, especialmente no contexto da Educação a Distância (EaD), exigindo novos arranjos pedagógicos e a ressignificação do papel do tutor. Este artigo investiga as representações sociais de tutores que atuaram em um curso de especialização a distância voltado à Educação Especial e Inovação Tecnológica, com foco nas práticas de mediação, estratégias pedagógicas, desafios enfrentados e o uso de recursos digitais. A pesquisa é qualitativa, fundamentada na Teoria das Representações Sociais e utiliza a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) para a análise dos dados, obtidos por meio de questionário com questões abertas e fechadas, respondido por 24 tutores, sujeitos da pesquisa. Os resultados revelam que a tutoria é percebida como uma prática formativa complexa, que integra acolhimento, escuta ativa, acompanhamento personalizado e domínio das tecnologias. A continuidade da tutoria por um mesmo profissional ao longo do curso emergiu como estratégia eficaz para fortalecer vínculos, promover o engajamento e reduzir a evasão. Os tutores também relataram desafios relacionados à colaboração entre cursistas, à adesão às atividades síncronas e à necessidade de ressignificar práticas de mediação diante das dinâmicas da cultura digital. Os dados sugerem que a tutoria exerce papel central na efetivação de uma EaD inclusiva, responsiva e ética, sendo essencial que as instituições reconheçam seu valor estratégico e promovam condições adequadas de formação e atuação. A tutoria, nesse cenário, configura-se como prática humanizadora e transformadora.

Palavras-chave: Tutoria *online*. Educação a distância. Educação inclusiva



Recebido 26/05/2025
Aceito 30/06/2025
Publicado 04/07/2025

Editores responsáveis:
Márcia Denise Pletsch
Andrea Velloso
Klaus Schlunzen Junior

COMO CITAR ESTE TRABALHO

ABNT: VELLOSO, A. Entre a Escuta e a Inovação: a Tutoria como Eixo de Transformação na EaD Inclusiva. **EaD em Foco**, v. 15, n. 2, e2606, 2025. doi: <https://doi.org/10.18264/eadf.v15i2.2606>

Between Listening and Innovation: Tutoring as a Pillar of Transformation in Inclusive Distance Education

Abstract

The communicational transformations driven by digital culture have redefined teaching and learning processes, especially within the context of Distance Education (DE), demanding new pedagogical arrangements and a reconfiguration of the tutor's role. This article investigates the social representations of tutors who participated in a distance specialization course focused on Special Education and Technological Innovation, emphasizing mediation practices, pedagogical strategies, challenges faced, and the use of digital resources. The study adopts a qualitative approach, grounded in the Theory of Social Representations, and employs the Collective Subject Discourse (CSD) technique to analyze data collected through a mixed questionnaire (open-and closed-ended questions) answered by 24 tutors. Findings reveal that tutoring is perceived as a complex formative practice, encompassing care, active listening, personalized support, and technological competence. The continuity of having the same tutor throughout the course emerged as an effective strategy to strengthen bonds, foster engagement, and reduce dropout rates. Tutors also reported challenges related to group collaboration, low participation in synchronous activities, and the need to reframe mediation practices in light of digital culture dynamics. The data suggests that tutoring plays a central role in realizing inclusive, responsive, and ethical distance education. It is essential that institutions recognize its strategic value and ensure proper training and working conditions. In this context, tutoring emerges as a humanizing and transformative educational practice.

Keywords: Online tutoring. Distance education. Inclusive education

1. Introdução

O avanço das tecnologias digitais e a consolidação da lógica em rede têm provocado transformações profundas nas estruturas comunicacionais contemporâneas. Esse ecossistema informacional, marcado pela interatividade e descentralização, rompe com os modelos tradicionais de produção e circulação do conhecimento (Gattari; Santanella, 2020). Castells (2013) denomina esse fenômeno de “sociedade em rede”, no qual a informação ocupa papel central nas dinâmicas sociais e culturais. Nesse contexto, emerge a cultura digital, entendida por Lévy (2010) como um ambiente colaborativo em que o conhecimento é construído coletivamente por meio de interações mediadas pelas tecnologias. Diferente dos paradigmas educativos hierárquicos, essa cultura desafia estruturas lineares e demandas práticas pedagógicas abertas, críticas e situadas. Como destaca Kenski (2021), as tecnologias digitais são dispositivos epistemológicos que reconfiguram a educação, exigindo uma mediação ética e contextualizada. Nesse novo cenário formativo, o tutor ocupa lugar central na articulação entre pedagogia e tecnologia, especialmente na Educação a Distância (EaD). A pedagogia coerente com a cultura digital valoriza a interação, a autoria e o desenvolvimento de aprendizagens significativas. O tutor, portanto, torna-se mediador não apenas do conteúdo, mas dos processos afetivos, cognitivos e relacionais. Além disso, a legislação brasileira (Brasil, 2007) reconhece a importância da capacitação contínua dos tutores, considerando sua formação e atuação como critérios para credenciamento institucional e autorização de cursos.

Historicamente, a tutoria antecede a EaD. No século X, tutores atuavam como formadores integrais. Com a criação da Universidade Napoleônica, no século XIX, essa função foi reduzida a um papel burocrático (Lázaro, 1997). No entanto, universidades como Oxford e Cambridge mantiveram a tradição tutorial como prática individualizada voltada à formação crítica (Bernal, 2005). A transição para a tutoria *online* se deu com o crescimento da EaD e das inovações tecnológicas. A *Open University* (1969) foi pioneira ao adotar esse modelo em larga escala, utilizando desde materiais impressos até ambientes virtuais. A partir da década de 1990, com a expansão da *internet*, o papel do tutor passou a exigir novas competências e uma atuação mais proativa. Como observa Maia (2011), a tutoria *online* demanda presença pedagógica constante e construção de vínculos em ambientes mediados por telas.

Autores como Berge (1995) e Evia e Pech (2007) propuseram modelos que destacam competências pedagógicas, sociais, técnicas, organizacionais e avaliativas, reforçando a complexidade da função tutorial. Práticas como *feedback* personalizado, monitoramento do engajamento, mediação de conflitos e promoção de atividades colaborativas são centrais (Santos; Silva, 2019). A presença social do tutor, sua empatia e acessibilidade, influenciam diretamente na permanência e no sucesso dos estudantes (Garrison; Anderson; Archer, 2001). Apesar das mudanças tecnológicas, o núcleo da tutoria permanece: a mediação humana do processo educativo. O tutor continua sendo elo entre o estudante e a aprendizagem, promovendo interações qualificadas e suporte contínuo. Esse papel torna-se ainda mais relevante na Educação Especial, na qual o tutor deve acolher as singularidades dos estudantes e promover condições equitativas de aprendizagem (Moran, 2009; 2021). Para Mantoan (2006), a inclusão vai além do acesso físico ou digital: implica garantir o direito à aprendizagem por meio de estratégias que respeitem estilos cognitivos diversos e favoreçam a autonomia. Isso demanda metodologias flexíveis, que reduzam barreiras frequentemente geradas por práticas pouco responsivas às diferenças (Rose, 2002). Nesse sentido, o tutor deve reconhecer que cada estudante traz um repertório singular, sendo sua atuação essencial para a construção de uma EaD inclusiva, responsiva e acolhedora. A mediação humanizada, sustentada pela escuta ativa e pela valorização da diversidade, é fundamental para enfrentar desigualdades e promover justiça educacional.

As plataformas digitais oferecem recursos que ampliam as possibilidades de aprendizagem — como leitores de tela, legendas, contrastes e organizadores visuais —, mas não substituem a mediação humana. Pelo contrário, ampliam o campo de atuação do tutor, que precisa integrar competências técnicas com sensibilidade pedagógica. Como argumenta Kenski (2021), promover aprendizagens significativas no meio digital exige compreender criticamente o potencial comunicacional das tecnologias e utilizá-las com intencionalidade ética e colaborativa. A tutoria inovadora situa-se, portanto, na interseção entre pedagogia, tecnologia e inclusão, buscando experiências formativas plurais e contextualizadas.

Diante disso, este estudo tem como objetivo investigar a percepção dos tutores sobre sua atuação em um curso de educação a distância voltado à Educação Especial e Inovação Tecnológica. A análise concentra-se nas práticas pedagógicas, estratégias de mediação, desafios enfrentados e no uso de recursos inovadores no ambiente Moodle, à luz dos princípios da inclusão e da cultura digital. A compreensão dessas percepções é aprofundada com base na Teoria das Representações Sociais, de Moscovici (2003), que entende as representações como formas de conhecimento elaboradas socialmente, utilizadas para interpretar e dar sentido à realidade. No contexto da EaD, tais representações orientam práticas e condutas dos tutores frente às exigências do ensino mediado por tecnologias. A docência *online* demanda novas competências e interações que reconfiguram o papel tradicional do professor. As representações construídas pelos tutores — como mediadores, curadores de conteúdo ou agentes de inclusão — afetam tanto sua identidade profissional quanto a qualidade das práticas pedagógicas. Segundo Sá (2001), essas representações derivam da experiência, formação, contexto institucional e trocas simbólicas entre pares. Adotar essa perspectiva permite analisar não apenas o que os tutores fazem, mas como atribuem sentido às suas ações no campo da Educação Especial mediada por tecnologias.

2. Procedimentos metodológicos

Esta investigação caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, fundamentada na Teoria das Representações Sociais (Moscovici, 2003), segundo a qual as opiniões individuais, organizadas coletivamente, expressam formas de conhecimento socialmente compartilhadas. Para acessar esse pensamento coletivo, foi adotada a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), desenvolvida por Lefèvre e Lefèvre (2003, 2005), que permite a reconstrução de discursos-síntese em primeira pessoa do singular a partir da sistematização de falas individuais. O DSC estrutura-se por meio de três elementos fundamentais: Expressões-Chave (ECH), que são trechos literais representativos; Ideias Centrais (IC), que sintetizam o núcleo de sentido dos discursos; e Ancoragens (AC), que revelam a base teórica ou ideológica subjacente.

2.1. Contexto da pesquisa e seus sujeitos

A amostra foi composta por 24 tutores que participaram de, no mínimo, duas edições do Curso de Especialização em Educação Especial e Inovação Tecnológica, oferecido por meio de uma parceria entre uma autarquia estadual e uma universidade federal do Rio de Janeiro. A seleção baseou-se no critério de experiência prévia no curso, em ambiente virtual de aprendizagem. Todos os participantes aderiram voluntariamente à pesquisa e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa.

2.2. Coleta de Dados e Análise dos Dados

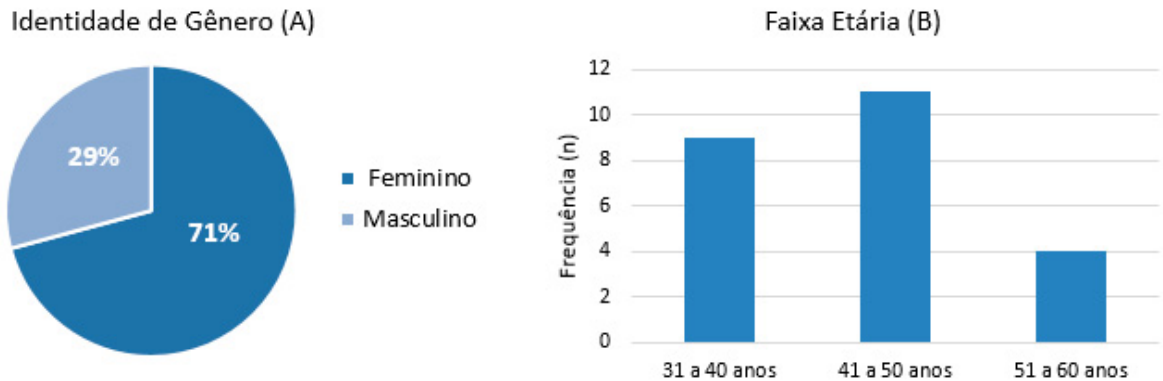
A coleta de dados foi realizada por meio de questionário *online*, semiestruturado, elaborado com base em literatura especializada sobre tutoria, EaD e Educação Especial (Kenski, 2021; Mantoan, 2020; Moran, 2021). O instrumento continha 16 questões — 8 objetivas e 8 discursivas — abordando aspectos da atuação tutorial, práticas pedagógicas, mediação, desafios e estratégias inclusivas. A aplicação foi realizada via Google *Forms* e enviada a 30 tutores, com duas tentativas em dias alternados, durante os meses de março e abril de 2025.

As respostas objetivas foram tabuladas e quantificadas. Já as discursivas foram analisadas com o auxílio do *software* Qualiquantisoft®, criado pelos autores da técnica DSC, o qual facilita a identificação e organização das ECH, IC e AC a partir do corpus textual. A análise seguiu as etapas propostas pela metodologia: extração das expressões-chave, formulação das ideias centrais e construção dos discursos do sujeito coletivo, organizados com coerência e fluidez textual. Falas isoladas ou sem recorrência foram desconsideradas.

3. Resultados e Discussão

3.1 . O perfil do tutor

Dos 30 tutores convidados, 24 responderam ao questionário. As oito primeiras perguntas permitiram caracterizar o grupo como predominantemente feminino, em consonância com estudos que apontam a maior presença de mulheres na docência e nas atividades educacionais mediadas por tecnologia, especialmente na Educação Básica e na Educação Especial — áreas historicamente associadas ao cuidado e à mediação pedagógica (Nascimento, 2021).

Gráfico 1: Distribuição de tutores por identificação de identidade de gênero (A) e por faixa etária (B)

A maioria dos tutores encontra-se na faixa etária entre 41 e 50 anos (Gráfico 1B), o que indica um perfil profissional com experiência consolidada e em plena atividade. Essa característica é compatível com estudos sobre EaD, que destacam a importância da vivência prática aliada à capacidade de adaptação às tecnologias educacionais (Oliveira, 2020).

As respostas às perguntas sobre tempo de atuação e exercício de outras atividades profissionais apontam para uma média de 7,8 anos de experiência em tutoria e confirmam que todos os participantes também atuam em outras funções ligadas à educação presencial. Esse dado reforça a qualificação do grupo, não apenas na tutoria, mas também na docência como um todo.

Em relação à formação inicial, observa-se ampla predominância de graduados em Pedagogia, o que corrobora a literatura que identifica essa formação como base frequente em cursos de capacitação para EaD, sobretudo na área da Educação Especial, devido à sua orientação para práticas inclusivas (Silva, 2018).

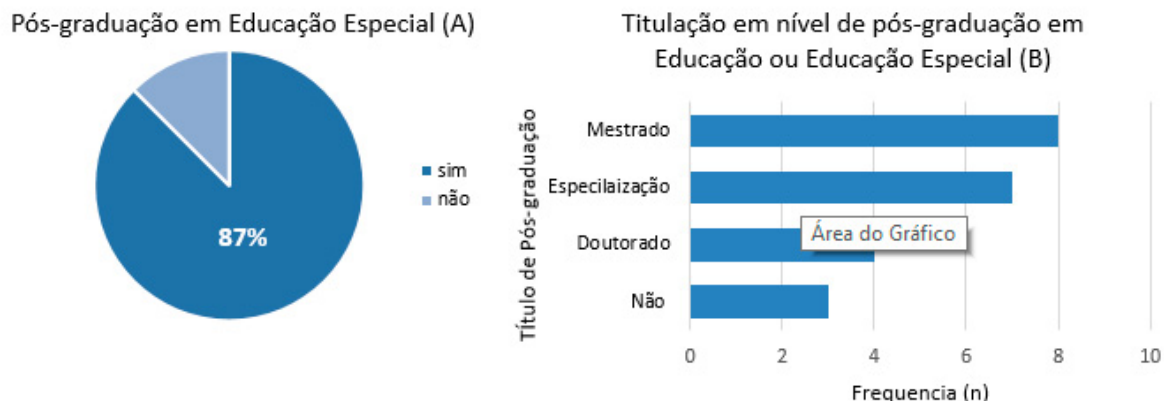
Destaca-se, ainda, que 87% dos tutores possuem formação em nível de pós-graduação em Educação Especial (Gráfico 2A), evidenciando forte compromisso com a qualificação para atuação em contextos inclusivos.

A literatura destaca que, para garantir mediações pedagógicas efetivas em cursos voltados à inclusão, é fundamental que os tutores possuam não apenas domínio técnico do ambiente virtual, mas também conhecimentos sobre práticas inclusivas, legislação educacional e especificidades das deficiências (Reily 2015). No curso analisado, a formação em Educação Especial e Inclusiva foi um dos critérios com maior peso no processo seletivo dos tutores, refletindo-se em um grupo altamente qualificado, com 12 profissionais titulados como mestres ou doutores.

Apesar desse cenário positivo, estudos apontam deficiências na formação inicial e continuada de professores para a educação especial no Brasil, o que compromete a efetividade das políticas de inclusão escolar. Além disso, a formação de especialistas na área tem sido pouco investigada, evidenciando uma crise de identidade profissional entre generalistas e especialistas (Tavares, 2016). Nesse contexto, os tutores desta pesquisa representam um grupo diferenciado em termos de qualificação, quando comparado à média nacional.

Os dados também revelam que os participantes dedicam, em média, 14,7 horas semanais à tutoria, evidenciando a intensidade e complexidade dessa função na EaD. Mais do que sanar dúvidas ou corrigir atividades, o tutor atua como mediador pedagógico e agente de articulação, em cursos que exigem elevado grau de interação formativa.

Gráfico 2: Distribuição de tutores por curso de pós-graduação na área de Educação Especial (3 A) e maior titulação nos respectivos cursos (3 B)



Os dados revelam que os tutores dedicam, em média, 14,7 horas semanais à atividade, o que evidencia a intensidade e complexidade do trabalho na Educação a Distância (EaD), especialmente em cursos com elevado grau de interação pedagógica. O papel do tutor vai além do acompanhamento de atividades: envolve mediação pedagógica, facilitação da aprendizagem, articulação de saberes e estímulo à motivação dos cursistas (Mill, 2013). Como observa Moran (2009), essa função exige presença constante, planejamento das interações, leitura criteriosa das produções dos estudantes, *feedbacks* personalizados e suporte às dificuldades de aprendizagem. A carga horária também pode variar conforme o perfil do público, as especificidades do curso, o número de cursistas sob sua responsabilidade e o uso de tecnologias educacionais. Em contextos de formação continuada na área da Educação Especial, essa dedicação tende a ser ainda mais intensa, devido à necessidade de acompanhamento individualizado (Silva, 2020). Portanto, as 14,7 horas não representam apenas um dado quantitativo, mas refletem o grau de envolvimento subjetivo do tutor com o processo formativo. Diante disso, é essencial que as instituições valorizem essa atuação por meio de políticas de formação continuada, condições adequadas de trabalho e reconhecimento profissional.

3.2. A Percepção da prática profissional

Segundo Lefèvre e Lefèvre (2003), o discurso desparticularizado permite acessar representações sociais ao sintetizar falas de diferentes sujeitos que compartilham sentidos semelhantes. Nesse processo, cada depoimento contribui com fragmentos que compõem o pensamento coletivo. As oito questões finais do questionário abordaram a percepção dos tutores sobre o papel que desempenharam no Curso de Especialização em Educação Especial e Inovação Tecnológica. O Quadro 1 apresenta o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) referente à pergunta “O que te fez desejar trabalhar como tutor(a)?”, reunido sob a Ideia Central “Prática formativa inclusiva e flexível, que amplia o acesso à educação”. O discurso reflete a percepção de 42% dos participantes, evidenciando motivações vinculadas tanto ao compromisso social da tutoria quanto às potencialidades do modelo de Educação a Distância (EaD).

Quadro 1: Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) de tutores para a pergunta “O que te fez desejar trabalhar como tutor(a)? construído para Ideia Central “Prática formativa inclusiva e flexível, que amplia o acesso à educação”

IDEIA CENTRAL	DSC	TUTOR (%)
Prática formativa inclusiva e flexível, que amplia o acesso à educação	É gratificante saber que a tutoria contribui para ampliar o acesso à educação por meio da EaD. A flexibilidade do trabalho remoto facilita a organização dos horários e possibilita atuação em diferentes contextos, favorecendo a mediação pedagógica, o compartilhamento de saberes, além de proporcionar crescimento pessoal e profissional, especialmente pelo trabalho com a diversidade e a inclusão.	42%

O Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) revela que a tutoria é percebida como uma prática com potencial transformador, capaz de ampliar o acesso à educação, especialmente para sujeitos historicamente excluídos. Essa percepção está alinhada aos estudos que apontam a EaD como estratégia de democratização do ensino, promoção da inclusão educacional (Moran, 2009) e flexibilidade do trabalho remoto surge como elemento valorizado pelos tutores, por favorecer a conciliação entre vida profissional, pessoal e outras atividades docentes — característica destacada como diferencial da EaD no que diz respeito à gestão do tempo e à autonomia docente (Kenski, 2011).

Além disso, o discurso coletivo evidencia que os tutores compreendem sua atuação como prática formativa relevante, associada à mediação pedagógica, ao compartilhamento de saberes e à aplicação prática da formação, o que reforça a sua função como mediadores da aprendizagem, e não meros executores de tarefas (Mill, 2013). Quando questionados sobre a escolha pela tutoria no curso de Especialização em Educação Especial e Inovação Tecnológica, 53% dos participantes indicaram motivações relacionadas à trajetória acadêmica e profissional, demonstrando forte identificação com a temática.

Quadro 2: Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) de tutores para a pergunta “Por que escolheu a tutoria no Curso de Especialização em Educação Especial e Inovação Tecnológica?” construído para Ideia Central “Prática formativa inclusiva e flexível, que amplia o acesso à educação”.

IDEIA CENTRAL	DSC	TUTOR (%)
Afinidade temática e formação prévia	Escolhi atuar como tutor(a) neste curso porque a Educação Especial e Inclusiva está profundamente relacionada à minha trajetória acadêmica, prática docente e campo de pesquisa. É uma temática que me interessa genuinamente, pois acredito na importância da formação continuada e da capacitação dos professores para promover uma educação verdadeiramente acessível. Ao longo do tempo, fui me envolvendo cada vez mais com a área, desenvolvendo apreço e reflexões que ela suscita.	53%

O Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) indica que a escolha pela tutoria neste curso está fortemente associada à afinidade dos participantes com a Educação Especial e Inclusiva (Quadro 2). Essa identificação decorre tanto da formação prévia quanto do envolvimento prático e do interesse pessoal pela temática, reforçando o compromisso com uma educação acessível, de qualidade e pautada na valorização da diversidade. Essa motivação, que extrapola o vínculo funcional, revela uma adesão consciente a um campo de saber que promove reflexões contínuas e engajamento genuíno, favorecendo a construção de ambientes virtuais mais acolhedores e significativos para os cursistas. Tal posicionamento confirma estudos que destacam a influência positiva da afinidade com a área de atuação sobre o envolvimento do tutor e a qualidade da mediação pedagógica (Reily, 2015). A valorização da formação continuada também se destaca no discurso, indicando que os tutores se percebem como agentes formadores e multiplicadores de práticas inclusivas. A convergência entre experiência prévia, interesse temático e compromisso pedagógico contribui para uma tutoria qualificada, sensível às necessidades dos cursistas e às complexidades da inclusão na EaD. Esses fatores, aliados à expressiva dedicação semanal, refletem na efetividade da tutoria. A taxa

de evasão do curso foi de 23,38%, significativamente inferior à média registrada na EaD em 2020, que girava em torno de 66% (Silva, 2022). A atuação em ambientes virtuais exige do tutor mais do que domínio técnico: envolve empatia, flexibilidade e compromisso com a aprendizagem do outro. Nesse contexto, os tutores relatam que o curso favoreceu a aplicação de metodologias da EaD, o fortalecimento de vínculos pedagógicos e afetivos e o exercício constante da reflexão crítica sobre a docência (Quadro 3).

Quadro 3: Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) de tutores para a pergunta “Relate, de forma breve, sua experiência como tutor(a) nas duas edições do Curso de Especialização em Educação Especial e Inovação Tecnológica” construído para Ideia Central “Prática formativa inclusiva e flexível, que amplia o acesso à educação”

IDEIA CENTRAL	DSC	TUTOR (%)
Compromisso com a educação inclusiva e evidencia a potência pedagógica e humana dessa prática	A experiência como tutor(a) no Curso de Especialização em Educação Especial e Inovação Tecnológica A experiência como tutor(a) no Curso de Especialização em Educação Especial e Inovação Tecnológica tem sido profundamente significativa, tanto profissional quanto pessoalmente. Para muitos, trata-se da primeira atuação em tutoria EaD e em cursos de pós-graduação. O curso oferece estrutura sólida, materiais de qualidade, reuniões formativas por disciplina e suporte contínuo de uma coordenação sensível e atenta. A tutoria possibilita aplicar metodologias da EaD, interagir com cursistas diversos, criar vínculos afetivos e pedagógicos, além de promover reflexões sobre a prática docente. Aprendemos com cursistas, colegas, coordenadores e com os desafios enfrentados. Recursos como fóruns, videoaulas e encontros síncronos fortalecem as trocas de saberes, assim como a convivência com profissionais experientes amplia nossa formação. Contribuir com os TCCs e atuar na prevenção da evasão evidencia o caráter transformador da educação. Essa vivência reforça o compromisso com a educação inclusiva e consolida a tutoria como uma prática potente, essencial e humana, pela qual nos sentimos honrados em participar.	38%

A tutoria, conforme Garcia (2022), configura-se como uma mediação formativa essencial, especialmente na motivação, acompanhamento e permanência dos estudantes. Esses aspectos são evidentes nos discursos analisados, principalmente em relação ao apoio aos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCCs) e à prevenção da evasão, o que demanda acompanhamento próximo e sensível às necessidades dos cursistas. A análise também evidencia o fortalecimento da formação docente entre os tutores, favorecida pelo convívio com colegas experientes e pela participação em espaços formativos, como fóruns, videoaulas e encontros síncronos. Essa dimensão colaborativa está em consonância com Belloni (2021), que ressalta a importância da construção coletiva de saberes e da aprendizagem compartilhada para qualificar as interações pedagógicas na EaD. Relatos dos participantes confirmam a tutoria como uma prática fundamentada em valores éticos e sociais, especialmente no contexto da Educação Especial. A atuação dos tutores reflete o compromisso com uma educação inclusiva, centrada na valorização das singularidades e na promoção da equidade no acesso ao conhecimento (Mantoan, 2020). O envolvimento emocional e o sentimento de pertencimento expressos nos discursos reforçam o caráter humanizador da tutoria, compreendida como prática que articula conhecimento, sensibilidade e responsabilidade social.

As respostas à pergunta sobre os aspectos mais marcantes da atuação docente revelaram três dimensões centrais: a tutoria como prática formativa, a relevância das interações contínuas — especialmente por meio das videotutorias — e a importância do acolhimento e da escuta sensível. A valorização das interações síncronas e assíncronas aponta para a relevância da presença social e docente no ambiente virtual, elementos fundamentais na constituição de comunidades de aprendizagem, conforme Garrison (2020). As videotutorias, nesse contexto, contribuem para fortalecer vínculos pedagógicos e reduzir a sensação de isolamento comum à modalidade (Barros, 2022). No contexto da Educação Especial, os tutores destacaram a escuta, o acolhimento e o apoio emocional como práticas indispensáveis. Tais elementos se associam a uma abordagem empática e inclusiva, que reconhece as singularidades dos estudantes e

promove uma aprendizagem humanizada. Como destaca Freitas (2023), a escuta ativa fortalece o vínculo, o engajamento e o sucesso formativo, especialmente em cursos voltados à inclusão. Essas três ideias centrais — formação, interação e sensibilidade — sustentam uma concepção ampliada de tutoria, que transcende a função técnica e reafirma seu papel pedagógico, afetivo e social nos processos educativos contemporâneos. Quanto às estratégias utilizadas para promover a inclusão (Quadro 4), o Discurso do Sujeito Coletivo evidenciou a centralidade da “escuta ativa e apoio personalizado”. Representando 72% dos participantes, esse posicionamento indica que, mesmo na ausência de estudantes com deficiência formalmente declarada, os tutores adotam práticas individualizadas e acolhedoras como princípios estruturantes da mediação pedagógica na EaD.

Quadro 4: Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) de tutores para a pergunta “Quais estratégias você utilizou para promover a inclusão de cursistas? Pode citar um exemplo.” construído para Ideia Central “Escuta ativa e apoio personalizado”

IDEIA CENTRAL	DSC	TUTOR (%)
Escuta ativa e apoio personalizado	Oferecer suporte às dificuldades pessoais e acadêmicas dos cursistas, com acolhimento, escuta ativa e contato próximo. Mesmo sem alunos com deficiência declarada, entendo a inclusão como uma atitude de reconhecimento das diferenças e incentivo ao autocuidado e valorização profissional. Utilizo busca ativa, <i>feedbacks</i> personalizados e videotutorias para orientar, especialmente nos desafios com a tecnologia e a escrita acadêmica. O diálogo constante fortalece vínculos e torna a tutoria uma prática humana e transformadora	72%

Essa perspectiva está alinhada ao que Mendes (2020) define como “inclusão relacional”, na qual a atenção à singularidade de cada cursista se manifesta por meio de atitudes empáticas e práticas de cuidado. O uso de estratégias como busca ativa, *feedbacks* personalizados e videotutorias reforça o papel do tutor como mediador sensível às dimensões afetivas e cognitivas da aprendizagem.

Além disso, a referência ao “diálogo constante” e à “sensibilidade para perceber o que não é dito” dialoga com as conclusões de Garcia (2022), que apontam a importância da comunicação empática na tutoria como instrumento para combater a evasão e promover o engajamento dos alunos no ensino a distância. A tutoria, nesse contexto, transcende a função técnica de acompanhamento e assume uma dimensão ética e humanizadora, sendo reconhecida como uma prática formativa capaz de fortalecer vínculos, desenvolver autonomia e valorizar o percurso profissional dos cursistas. Os principais desafios apontados pelos sujeitos estão relacionados à fragilidade da colaboração em grupo e à baixa permanência dos cursistas (Quadro 5). As dificuldades de comunicação, conflitos interpessoais e a necessidade de mediação ativa evidenciam o papel essencial do tutor na organização pedagógica e emocional do grupo (Garcia, 2022).

Quadro 5: Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) de tutores para a pergunta “Quais foram os principais desafios enfrentados durante a tutoria deste curso?” construído para Ideia Central “Desafios no trabalho em grupo e engajamento”.

IDEIA CENTRAL	DSC	TUTOR (%)
Desafios no trabalho em grupo e engajamento	As atividades em grupo foram desafiadoras, pois a comunicação entre os cursistas nem sempre funcionava bem, gerando desmotivação e conflitos. Distribuí-los de forma equilibrada exigia atenção. Além disso, muitos não acessavam a plataforma, o que demandava busca ativa e comprometia a continuidade do curso. A evasão silenciosa, somada à preferência por interações em grupos de WhatsApp em vez das videotutorias, dificultava o engajamento nas ações pedagógicas propostas	68%

A preferência dos cursistas por interações informais via WhatsApp, em detrimento das videotutorias e dos fóruns indica um deslocamento das práticas formativas para fora do ambiente institucional, o que, segundo Moran (2021), desafia os tutores a ressignificar a mediação em contextos híbridos de comunicação ou manter os registros em uma única plataforma. Assim, o DSC revela não apenas dificuldades técnicas ou operacionais, mas a necessidade de reconhecer os modos de engajamento próprios da cultura digital, que nem sempre coincidem com os formatos tradicionais de tutoria. Uma das opções metodológicas do curso em relação à tutoria foi adotar a permanência de um mesmo tutor em todas as disciplinas. Quanto a esta questão, o DSC (Quadro 6) destaca a relevância da continuidade da tutoria como estratégia de permanência e qualidade na EaD, valorizando o vínculo pedagógico como elemento central do processo formativo. A tutoria eficaz em contextos digitais requer uma relação sustentada no tempo, com escuta e atenção às dimensões afetivas da aprendizagem. A permanência do mesmo tutor favorece a construção de vínculos de confiança, condição apontada por Silva e Prado (2022) como essencial para o engajamento em cursos longos, especialmente aqueles com forte carga emocional e acadêmica, como os voltados à formação de professores.

Quadro 6: Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) de tutores para a pergunta Quais foram os principais desafios enfrentados durante a tutoria deste curso?” construído para Ideia Central “Desafios no trabalho em grupo e engajamento”.

IDEIA CENTRAL	DSC	TUTOR (%)
Acompanhamento contínuo e vínculo formativo	Ter o mesmo tutor ao longo do curso gera vínculo, confiança e acolhimento. Isso permite acompanhar melhor o desenvolvimento dos cursistas, compreender suas trajetórias e oferecer intervenções mais sensíveis. A presença constante contribui para a permanência e o senso de pertencimento. Apesar de a alta demanda, o acompanhamento contínuo é percebido como essencial para uma tutoria significativa.	53%

Além disso, o acompanhamento contínuo permite uma mediação mais personalizada e responsiva, atendendo às necessidades reais dos cursistas — aspecto que vai ao encontro da abordagem defendida por Moran (2021) sobre a tutoria como prática ética e humana, que transcende a simples transmissão de conteúdo. A menção às dificuldades enfrentadas pelos cursistas (problemas de saúde, perdas, contexto familiar) reforça a necessidade de empatia como componente pedagógico na mediação docente em ambientes virtuais. A continuidade do vínculo com os cursistas, aliada à mediação responsiva, foi destacada como fator decisivo para o engajamento e a permanência dos estudantes. Ao mesmo tempo, os desafios enfrentados — como a evasão silenciosa, a desmotivação em atividades colaborativas e o uso de canais informais em detrimento das plataformas institucionais — apontam para a necessidade de fortalecer a formação dos tutores e ressignificar práticas de mediação no ecossistema digital. As representações sociais construídas pelos tutores demonstram que a tutoria é vivenciada como prática ética, afetiva e transformadora, essencial para a promoção de uma educação *online* inclusiva, sensível e inovadora.

Conclusão

Os resultados desta pesquisa evidenciam que a tutoria, no contexto da Educação a Distância voltada à Educação Especial e Inovação Tecnológica, configura-se como uma prática pedagógica complexa, que integra dimensões técnicas, afetivas e éticas. Longe de se limitar ao suporte acadêmico, a tutoria é percebida como um espaço de escuta qualificada, mediação sensível e acompanhamento individualizado — elementos essenciais para a permanência e o sucesso dos cursistas em percursos formativos marcados por múltiplos desafios. A continuidade da atuação do mesmo tutor ao longo do curso revelou-se um diferencial qualitativo, por favorecer vínculos de confiança, senso de pertencimento e intervenções pedagógicas mais eficazes — especialmente em cursos de longa duração e com temáticas sensíveis, como a inclusão. Nessas situações, o tutor assume um papel central, que exige escuta atenta, sensibilidade e postura ética.

A análise das representações sociais dos tutores demonstra um compromisso com a construção de uma EaD humanizada e alinhada aos princípios da educação inclusiva. Reconhecer a diversidade dos sujeitos e adaptar estratégias ao contexto digital evidencia que a tutoria não pode ser reduzida a uma função técnica ou administrativa, mas deve ser valorizada como prática formativa de alta complexidade, que demanda preparo contínuo e reconhecimento institucional.

Diante disso, reafirma-se a urgência de políticas públicas e institucionais que garantam a qualificação permanente dos tutores, a criação de ambientes acessíveis e a adoção de modelos pedagógicos inovadores, baseados na escuta, na intencionalidade e na equidade. A tutoria, como mostram os dados deste estudo, constitui um eixo estruturante da educação *online* inclusiva. Valorizar essa função é investir na construção de uma educação mais justa, democrática e transformadora.



VELLOSO, A. é professora da Diretoria de Extensão da Fundação CECIERJ. Tem experiência de mais de 20 anos em Educação a Distância e Formação de Professores. Doutora em Educação, Difusão e Gestão em Biociências (UFRJ). Seus interesses de pesquisa incluem Formação Continuada de Professores e Tutores, Mobile Learning, Educação a Distância, Prototipagem de processos e produtos educacionais e pesquisas com Representações Sociais, Prática e Formação Docente. Atou na coleta de dados, análises estatísticas e redação final deste artigo.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9755-885X>

Contato: +55 21 99694-3733

E-mail: velloso.a@gmail.com

Referências Bibliográficas

- ALMEIDA, M. E. B. *et al.* **Educação a distância: fundamentos e práticas**. São Paulo: Avercamp, 2016.
- BARROS, D.; ALMEIDA, J. A evasão no ensino a distância: causas e estratégias de enfrentamento. **Revista Brasileira de Educação Aberta e a Distância**, v. 21, n. 2, p. 33–47, 2022.
- BELLONI, M. L. **Educação a distância: realidade e desafios**. Belo Horizonte: Autêntica, 2021.
- BERGE, Z. L. **Facilitating computer conferencing: recommendations from the field**. **Educational Technology**, v. 35, n. 1, p. 22–30, 1995.
- BERNAL, A. M. **La tutoría universitaria**. Madrid: Narcea, 2005.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Parecer CNE/CES nº 197/2007, aprovado em 13 de setembro de 2007**.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2013.
- EVIÀ, J. L.; PECH, S. A. Tutoría en ambientes virtuales: una aproximación a sus dimensiones. **Revista Iberoamericana de Educación a Distancia**, v. 10, n. 1, p. 81–103, 2007.
- FREITAS, M. C. **A escuta como prática inclusiva na docência**. São Paulo: Cortez, 2023.
- GARCIA, M. F.; SILVA, A. C.; LOPES, R. S. A tutoria como mediação empática na EaD: desafios e possibilidades. **Revista Educação e Contemporaneidade**, v. 31, n. 65, p. 1–19, 2022.
- GARRISON, D. R.; ANDERSON, T.; ARCHER, W. Critical inquiry in a text-based environment: computer conferencing in higher education. **The Internet and Higher Education**, v. 2, n. 2-3, p. 87–105, 2001.

- GUATTARI, F.; SANTAELLA, L. **A nova ecologia da mente: a produção de subjetividade na era digital**. São Paulo: Paulus, 2020.
- KENSKI, V. M. **Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação**. 6. ed. Campinas: Papirus, 2011.
- KENSKI, V. M. **Educação e tecnologias: práticas inclusivas na cultura digital**. São Paulo: Cortez, 2021.
- LÁZARO, L. Tutoría y calidad de la enseñanza universitaria. **Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado**, v. 28, p. 145–160, 1997.
- LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C. **O discurso do sujeito coletivo: um novo enfoque em pesquisa qualitativa (desdobramentos)**. Caxias do Sul: Educs, 2003.
- LÉVY, P. **Cibercultura**. 4. ed. São Paulo: Editora 34, 2010.
- MAIA, C. M. A. Tutoria online: presença, interação e mediação pedagógica. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. (orgs.). **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson, 2011. p. 207–218.
- MANTOAN, M. T. E. **O desafio das diferenças na escola: uma abordagem inclusiva**. São Paulo: Moderna, 2020.
- MANTOAN, M. T. E. **Inclusão escolar: o que é? por quê? como fazer?** Campinas: Autores Associados, 2006.
- MENDES, E. G. Educação Inclusiva: construindo sistemas educacionais inclusivos. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 26, n. 3, p. 385–402, 2020.
- MILL, D. (org.). **Educação a distância: tutor e tutoria**. Brasília: SENAC-DF, 2013.
- MORAN, J. M. **A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá**. Campinas: Papirus, 2009.
- MORAN, J. M. A tutoria como mediação sensível na educação a distância. **Revista Educação e Cultura Contemporânea**, v. 18, n. 49, p. 76–89, 2021.
- MOSCOVICI, S. **Representações sociais: investigações em psicologia social**. Petrópolis: Vozes, 2003.
- NASCIMENTO, A. L.; FREITAS, M. C. Mulheres na docência: desafios e protagonismos. **Revista Currículo Sem Fronteiras**, v. 21, n. 1, 2021.
- OLIVEIRA, K. L.; PRADO, M. E. B. B. Tutor na EaD: mediação pedagógica e formação docente. **Revista e-Curriculum**, v. 18, n. 2, 2020.
- PLETSCH, M. D. Políticas de educação inclusiva: considerações sobre a avaliação da aprendizagem de alunos com deficiência intelectual. **Revista Arte e Inclusão**, Florianópolis, v. 12, n. 1, p. 35–50, jan./jun. 2020.
- REILY, L. M.; BARRETO, A. M. R. Inclusão e formação docente: o papel do tutor na EaD. **Revista Educação Especial**, v. 28, n. 53, p. 599–614, 2015.
- ROSE, D. H.; MEYER, A. **Ensinar a todos: conectando UDL à prática**. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- SÁ, C. P. A memória social no domínio psicossocial: articulações teórico-conceituais. In: SOCIEDADE BRASILEIRA DE PSICOLOGIA (org.). **Anais da XXXI Reunião Anual de Psicologia**. Rio de Janeiro: SBP, 2001. p. 86.
- SANTOS, E. C.; SILVA, L. L. Tutoria online: práticas e estratégias de mediação na educação a distância. **Revista de Educação a Distância**, v. 14, n. 1, p. 45–61, 2019.
- SILVA, C. M. F.; LOPES, R. F. Tutoria em cursos de Educação a Distância na perspectiva inclusiva. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 24, n. 4, 2018.

SILVA, D. D.; MACHADO, J. A. Tutoria online em cursos de formação continuada de professores: desafios e potencialidades. **Revista Brasileira de Educação**, v. 25, 2020.

SILVA, M. L.; PRADO, M. E. B. B. Tutoria online e permanência em EaD: afetividade e vínculo como mediação. **Revista Brasileira de Educação a Distância**, v. 24, n. 1, e0147, 2022.

TAVARES, L. M. F.; SANTOS, L. M. M.; FREITAS, M. N. C. A educação inclusiva: um estudo sobre a formação docente. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 22, n. 4, p. 527–542, 2016.