

Desafios da Facilitação na UNIVESP: a Perspectiva da Análise Temática em Relatos de Experiência

Facilitation challenges at Univesp: the perspective of Thematic Analysis on

Bruna dos Santos CAETANO^{1*}

Maria Luiza Ribeiro BUZIAN¹

Vanessa CezarinBERTACINI²

Herbert Milton CcalleMAQUERA³

Julio Miguel Domingues da Silva ALVES¹

Karina Valdivia DELGADO³

¹ Universidade Federal de São Carlos.

² Universidade Estadual de Campinas

³ Universidade de São Paulo

*bruna.caetano@estudante.ufscar.br

Resumo

A atuação do facilitador na Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP) apresenta desafios significativos, especialmente na conciliação entre as expectativas institucionais e as necessidades individuais dos alunos. Nesse sentido, este artigo terá como objetos de análise os relatos de experiência desenvolvidos pelos próprios autores, tendo em vista suas experiências nas atividades práticas da facilitação (Estágio Supervisionado, Disciplina Regular, Projeto Integrador e Trabalho de Conclusão de Curso). A partir da análise dos relatos, pretende-se refletir sobre os desafios da facilitação na UNIVESP, observando as dificuldades apresentadas no trabalho e as tensões entre as expectativas institucionais em relação ao papel do facilitador e as experiências reais desses profissionais em sua prática cotidiana. Para isso, a metodologia de pesquisa utilizada é a Análise Temática, que possibilita identificar os temas mais discutidos nos relatos e, a partir deles, refletir sobre as demandas e os desafios dos facilitadores da universidade.

Palavras-chave: Univesp. Facilitação. Desafios. Análise temática.



Recebido: 29/10/2025
Aceito: 02/10/2026
Publicado: 13/10/2026
Editores Responsáveis:
Daniel Salvador
Carmelita Portela
Daniela Samira

COMO CITAR ESTE TRABALHO

ABNT: CAETANO, B.S. *et al.* Desafios da Facilitação na UNIVESP: a Perspectiva da Análise Temática em Relatos de Experiência. **EaD em Foco**, 2026;16(1): e2658. 2026. DOI: <https://doi.org/10.18264/eadf.v16i1.2658>

Facilitation challenges at Univesp: The perspective of Thematic Analysis on experience reports

Abstract

The work of the facilitator at the Virtual University of São Paulo (UNIVESP) presents significant challenges, especially in conciliating institutional expectations with the individual needs of the students. In this regard, this article will analyze the experience reports developed by the authors themselves, taking into consideration their experiences in practical facilitation activities (Supervised Internship, Regular Subject, Integrating Project, and Final Paper). Based on the analysis of the reports, the aim of this article is to reflect on the challenges of facilitation at UNIVESP, observing the difficulties presented in the work and the tensions between institutional expectations in relation to the role of the facilitator and the real experiences of these professionals in their daily practice. To this end, the research methodology used is Thematic Analysis, which makes it possible to identify the most discussed themes in the reports and, based on them, to reflect on the demands and challenges of the university's facilitators.

Keywords: Univesp. Facilitation. Challenges. Thematic analysis.

1. Introdução

O curso de especialização em Processos Didáticos-Pedagógicos para Cursos na Modalidade a Distância, ofertado pela UNIVESP, integra o Programa de Formação Didático-Pedagógica e tem como finalidade a capacitação de profissionais para a atuação no contexto da educação a distância (UNIVESP, 2023). A proposta pedagógica se fundamenta no desenvolvimento de competências em mediação didático-pedagógica, avaliação da aprendizagem e uso crítico de tecnologias digitais.

Com carga horária total de 960 horas, distribuídas entre atividades teóricas e práticas, o curso busca valorizar uma formação crítica e reflexiva, preparando os participantes para atuarem em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA), com ênfase em metodologias ativas, feedback qualitativo e design educacional (UNIVESP, 2018). As atividades práticas são realizadas no próprio AVA da instituição e envolvem a avaliação de relatórios de Estágio Supervisionado, o acompanhamento de Disciplinas Regulares e a orientação de Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) e Projetos Integradores (PI). Essas atividades práticas evidenciam o papel ativo do facilitador na mediação da aprendizagem, no suporte aos estudantes e na garantia da qualidade do processo formativo.

Uma das atividades práticas dos facilitadores é a avaliação e validação dos relatórios de Estágio Supervisionado, realizada por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), com sugestões de correção e aprovação conforme orientação da supervisão. Além disso, os facilitadores acompanham as Disciplinas Regulares de múltiplos segmentos, promovendo lives semanais focadas em eixos temáticos da grade curricular, e também mantêm interação diária via fórum no AVA, oferecendo suporte ao conteúdo e auxiliando na resolução de dúvidas dos alunos.

No que diz respeito à orientação de TCC, o facilitador atua como mediador entre os alunos e o processo formativo final, acompanhando o desenvolvimento dos projetos, oferecendo apoio metodológico, revisando versões preliminares e incentivando a autonomia acadêmica. As orientações ocorrem via AVA, fóruns e lives, cabendo ao facilitador garantir o cumprimento de prazos e diretrizes institucionais, além de orientar sobre boas práticas de pesquisa e escrita científica.

Por fim, na orientação de PI, o papel do facilitador consiste na orientação de grupos (geralmente, de 4 a 6 grupos, com no máximo 8 alunos por grupo) no desenvolvimento de um projeto que deve ser realizado em ambiente externo, como empresas ou instituições de ensino. As tarefas do facilitador envolvem lives quinzenais para a orientação dos grupos, postagem e resolução de dúvidas via fórum no AVA e correção das entregas de atividades avaliativas: Plano de Ação, Relatório Parcial, Relatório Final, Vídeo e Ficha de

Prototipagem do Vídeo e Avaliação Colaborativa, com as respectivas postagens de notas no AVA. Os facilitadores são acompanhados em reuniões semanais com a supervisão.

Tendo em vista as atividades práticas mencionadas anteriormente, observamos a necessidade de refletir sobre as dificuldades e os desafios encontrados na atuação dos facilitadores, que configuram uma parte significativa do trabalho. A discussão sobre esses desafios se mostra importante uma vez que pode evidenciar sugestões de aprimoramento tanto na atuação dos facilitadores quanto na organização da universidade. Assim, esse trabalho se justifica na medida em que, a partir dos relatos de experiência elaborados pelos próprios autores, evidencia os desafios enfrentados na facilitação e promove uma reflexão crítica sobre eles.

Há estudos relevantes sobre o trabalho do facilitador na UNIVESP, como o estudo de Da Silva (2023), que aborda os desafios da função, e o estudo de Arruda et al. (2024), que utiliza relatos de experiência e Análise Temática focando na atividade prática de PI. Além disso, o artigo recente de Honorato et al. (2025) se assemelha à nossa proposta ao analisar as experiências dos autores na facilitação; contudo, o trabalho tem como foco as contribuições do curso de especialização da UNIVESP para pós-graduandos, utilizando como método de análise a Análise Narrativa. Neste artigo, usamos a Análise Temática (AT) para identificar, a partir de relatos de experiência, os principais desafios enfrentados pelos facilitadores, as dificuldades dos alunos e as questões organizacionais na UNIVESP.

Desse modo, com o objetivo de refletir sobre os desafios da facilitação na UNIVESP, observando-se as dificuldades apresentadas e as questões entre as expectativas institucionais em relação ao papel do facilitador e as experiências reais em sua prática cotidiana, propomos a análise dos relatos de experiência desenvolvidos pelos próprios autores, tendo em vista suas experiências nas atividades práticas da facilitação. Para tanto, a metodologia de pesquisa utilizada é a Análise Temática, que possibilita identificar os temas mais discutidos nos relatos e, a partir deles, refletir sobre as demandas e os desafios dos facilitadores da universidade.

2. Metodologia

A Análise Temática (AT) é uma abordagem metodológica qualitativa amplamente utilizada em pesquisas nas áreas de Educação e Ciências Humanas. Conforme destacam Marques e Graeff (2022), a AT reflexiva, em especial, permite interpretar experiências vividas com base em significados construídos a partir dos dados. Trata-se de um processo que envolve uma leitura crítica dos sentidos atribuídos pelos participantes, valorizando a interpretação teórica e o contexto em que os discursos são produzidos. Além disso, Ferreira et al. (2020) mostram que a AT permite organizar os dados em categorias que emergem do conteúdo, favorecendo uma sistematização mais clara dos aspectos investigados. Ademais, a análise de Rosa e Mackedanz (2021) reforça que a AT permite não apenas compreender, mas também transformar práticas educacionais.

No campo da EaD, a AT já demonstrou sua eficácia para compreender as vivências de facilitadores e estudantes. Por exemplo, a AT se mostrou eficaz para entender as vivências de facilitadores e alunos no PI: Arruda et al. (2024) aplicaram essa metodologia em um estudo que evidenciou desafios na mediação pedagógica virtual, como a necessidade de promover a autonomia dos estudantes, gerenciar conflitos em grupos e se adaptar a diferentes perfis. A atuação do facilitador exige sensibilidade para acolher as dificuldades dos alunos e habilidades em tutoria ativa, elementos essenciais na EaD.

Em síntese, a AT se revelou uma ferramenta potente para a investigação dos desafios da facilitação, uma vez que sua flexibilidade e profundidade interpretativa permitem evidenciar tanto aspectos subjetivos quanto estruturais do processo educativo. Nesse sentido, a presente pesquisa utilizará a AT para analisar relatos de experiência produzidos pelos próprios autores deste artigo. É importante ressaltar que a escolha pela análise dos relatos de experiência produzidos pelos próprios autores, sujeitos desta pesquisa, justifica-se devido à sua experiência como facilitadores da Univesp e, consequentemente, a possibilidade de acessar dados reais para pesquisa. Ademais, esta decisão também levou em consideração as limitações dos canais de

comunicação da Univesp e as demandas de atividades dos facilitadores, que são desafios enfrentados pelos facilitadores. Tendo isso em vista, estabeleceu-se como objetivo central de pesquisa tratar das experiências dos autores deste artigo, os quais, como facilitadores, puderam oferecer materiais para análise do trabalho de mediação.

Considerando as experiências da facilitação na UNIVESP, cada integrante elaborou um relato, evidenciando as dificuldades e os desafios vivenciados na trajetória como facilitador. O processo de análise foi conduzido em seis etapas, adaptadas a partir da proposta de Braun e Clarke (2006), referência central na literatura sobre AT, e articuladas com as contribuições de Marques e Graeff (2022) para o contexto reflexivo.

A primeira etapa consistiu na familiarização com os dados. Cada autor elaborou individualmente um relato escrito sobre sua experiência como facilitador na UNIVESP, abrangendo as atividades práticas em que atuou: Estágio Supervisionado, Disciplina Regular, Projeto Integrador e Trabalho de Conclusão de Curso. Em seguida, todos os integrantes do grupo realizaram leituras atentas e repetidas dos cinco relatos produzidos, com o objetivo de se aproximar do conjunto dos dados e identificar impressões iniciais relevantes.

Na segunda etapa, procedeu-se à geração de códigos iniciais. A partir das leituras, foram identificados e registrados trechos significativos dos relatos, denominados “códigos”, que condensavam ideias, percepções ou experiências recorrentes. Esse processo foi realizado de forma indutiva, ou seja, os códigos emergiram do próprio conteúdo dos relatos, sem categorias predefinidas, o que permitiu que as vozes dos facilitadores orientassem a análise.

A terceira etapa foi a busca por temas. Os códigos produzidos foram agrupados de acordo com suas semelhanças semânticas e temáticas, formando conjuntos mais amplos de significado. Esse agrupamento foi orientado tanto pela recorrência dos códigos entre os diferentes relatos quanto pela relevância de cada conjunto para os objetivos da pesquisa.

Na quarta etapa, realizou-se a revisão dos temas. Os agrupamentos provisórios foram revisados coletivamente pelos autores, verificando-se sua coerência interna, ou seja, se os códigos reunidos em cada tema de fato compartilham um núcleo de sentido comum, e sua distinção em relação aos demais temas. Nessa fase, alguns agrupamentos foram reorganizados ou fundidos, resultando em três temas centrais inter-relacionados: (1) dificuldades e desafios dos alunos; (2) desafios da facilitação; e (3) organização da UNIVESP.

A quinta etapa correspondeu à nomeação e à definição dos temas. Cada tema foi nomeado de forma a expressar seu conteúdo central e diferenciá-lo dos demais. Além disso, foram elaboradas definições que delimitam o escopo de cada tema, orientando a análise subsequente e garantindo consistência interpretativa.

Por fim, a sexta etapa consistiu na produção do relatório analítico, que corresponde à seção de Resultados e Discussão deste artigo. Nessa fase, os temas foram articulados com a literatura especializada em EaD e facilitação, promovendo um diálogo entre as experiências dos autores e os referenciais teóricos utilizados.

Para fins de contextualização, apresentamos uma breve biografia profissional dos autores dos relatos aqui analisados, que atuam como facilitadores desde agosto de 2023:

Facilitadora 1: Graduada em Licenciatura em Letras pela UFSCar e mestranda no Programa de Pós-Graduação em Estudos de Literatura na mesma universidade. Atua nas atividades práticas de Estágio Supervisionado e PI.

Facilitadora 2: Graduada em Letras pela UNESP e mestra em Estudos Literários pela mesma instituição. Atualmente, é doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Teoria e História Literária na UNICAMP. Atua nas atividades práticas de Estágio Supervisionado, Disciplina Regular e PI.

Facilitador 3: Graduado em Licenciatura em Ciências Biológicas pela UFSCar e mestrando no Programa de Pós-Graduação em Estudos de Literatura na mesma universidade. Atua nas atividades práticas de Estágio Supervisionado e Disciplinas Regulares.

Facilitador 4: Graduada em Letras pela UNIFAL e mestranda no Programa de Pós-Graduação em Estudos de Literatura na UFSCar. Atua nas atividades práticas de Estágio Supervisionado e Disciplinas Regulares.

Facilitador 5: Graduado em Matemática pela UNSA (Peru). Mestre em Matemática pela USP. Atualmente, é doutorando em Matemática Computacional na mesma universidade. Atua na atividade prática de TCC.

3. Resultados e Discussão

A Análise Temática dos relatos dos facilitadores permitiu identificar três temas centrais inter-relacionados: (1) dificuldades e desafios dos alunos; (2) desafios da facilitação; e (3) organização da UNIVESP. Esses temas emergiram a partir dos relatos dos cinco facilitadores atuantes em diferentes contextos da UNIVESP. Para garantir a profundidade da análise, os facilitadores foram orientados a elaborar relatos detalhados, estratégia que possibilitou um diálogo mais crítico com a literatura especializada em EaD.

A definição dos temas não foi aleatória; ela revela o próprio objetivo da pesquisa: refletir sobre os principais desafios na atuação como facilitador da UNIVESP, considerando tanto a perspectiva subjetiva dos facilitadores quanto os aspectos institucionais que instruem e interferem no trabalho de facilitação. Essa estrutura se manifesta nos temas identificados: enquanto “dificuldades e desafios dos alunos” e “desafios da facilitação” evidenciam a perspectiva subjetiva dos facilitadores — incluindo suas estratégias pedagógicas, principais dificuldades e observações sobre o processo educativo —; “organização da UNIVESP” aborda aspectos institucionais que informam e influenciam no exercício da facilitação. A articulação entre dimensões macro e micro revela a complexidade da mediação pedagógica na EaD, evidenciando como fatores institucionais, desafios discentes e vivências da atividade de mediação se entrelaçam no cotidiano educacional.

3.1 Dificuldades e desafios dos alunos

No que se refere ao Estágio Supervisionado, as Facilitadoras 1, 2 e 4 apontaram a dificuldade dos alunos em relação ao uso da norma culta da Língua Portuguesa, uma vez que erros ortográficos e gramaticais na composição dos relatórios interferiam na qualidade dos textos analisados. Além disso, apontaram também uma significativa dificuldade dos alunos em relação às normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Sobre esse desafio, afirma a Facilitadora 1: “como a orientação buscava sempre trazer um feedback o mais positivo e motivador possível, sempre fui muito cuidadosa ao orientar os alunos sobre essas questões, especialmente quando se tratava do âmbito da escrita acadêmica e formatação no estilo ABNT”.

Outra ocorrência apontada foi a dificuldade dos alunos de estabelecer um diálogo entre a teoria aprendida no curso e a prática do estágio. Nas palavras da Facilitadora 4, “observei uma quantidade significativa de textos descritivos, que não relacionam a teoria com a prática”. Além disso, os relatos apontaram a dificuldade dos alunos na utilização de citações de outros autores sem as devidas referências, uma vez que muitos entregavam relatórios com a presença de trechos similares ou idênticos a produções já publicadas e, quando orientados, muitas vezes apresentavam dificuldade no processo de correção e adaptação desses trechos de acordo com as normas de citação da ABNT.

Diante das ocorrências apontadas acima, os facilitadores encaminharam feedbacks detalhados, apontando o que deveria ser corrigido. No entanto, os estudantes também apresentavam problemas ao realizar as correções propostas, como relata a Facilitadora 2: “uma consequência disso era que,

frequentemente, nem todas as modificações necessárias eram feitas, o que causava sucessivos indeferimentos e reenvios de relatórios, até que todas as modificações tivessem sido feitas pelos alunos”.

Por fim, outra dificuldade apontada refere-se à burocracia do estágio, com casos de alunos que iniciavam as atividades antes da assinatura do “Termo de Compromisso” ou que registravam ações nas “Atividades Desenvolvidas” em dias não letivos.

Essas situações evidenciam uma barreira de comunicação entre facilitadores e alunos. Como observa Da Silva (2023), a UNIVESP possui “rígidos canais de comunicação”, o que dificulta orientações mais eficazes. Além disso, a presença contínua da dificuldade dos alunos em relação à escrita e ao conhecimento das normas da ABNT também pode revelar a necessidade de se buscar mais alternativas para superar os limites impostos pela EaD. Distanciados de um ambiente físico de aprendizagem, os estudantes precisam de canais de comunicação e suporte cada vez mais efetivos, os quais possam, de fato, contribuir para a evolução de sua aprendizagem.

Nas atividades práticas de acompanhamento de Disciplina Regular, a ausência dos alunos nas lives, as quais possibilitariam um diálogo com o facilitador e a resolução de dúvidas em tempo real, também se apresenta como um problema. De acordo com o Facilitador 3, “acabamos gravando (nas lives) uma espécie de vídeo-aula que fica gravada para que eles possam assistir depois”, o que exclui a diferença entre uma live e uma vídeo-aula disponibilizada como material-base ou material de apoio. Nesse sentido, sendo a live um recurso para romper as barreiras impostas pelo ensino a distância, a ausência dos estudantes nesses encontros prejudica essa possibilidade de diálogo, o que influencia no processo de aprendizagem.

O Modelo Pedagógico da Univesp (2018, p. 18) “[...] define como de grande relevância a promoção de oportunidades didáticas de interação e colaboração entre todos os universitários, professores, tutores e o staff acadêmico”. No entanto, a prática dos facilitadores mostra que, apesar da Inclusão Digital e da Interação serem eixos transversais de formação, os estudantes parecem encontrar dificuldade no processo de comunicação, como em sua participação nas lives. Além disso, a ausência dos estudantes em encontros síncronos deve considerar o perfil dos alunos da UNIVESP, os quais, em sua maioria, trabalham em horário integral e dispõem de pouco tempo para se dedicar aos estudos, o que compromete a frequência desses estudantes em lives.

O mesmo acontece na atividade do PI, na qual a ausência dos alunos nas lives também se mostra um problema recorrente. Como aponta a Facilitadora 2, no PI, “há grupos inteiros que sequer assistem às gravações das lives, e eu apenas posso continuar as tentativas de contato via fórum e lives quinzenais”. Tal ausência dos alunos dificulta o conhecimento da facilitadora em relação ao desenvolvimento do PI por alguns grupos sob sua orientação.

Ao tratar da experiência no TCC, no que se refere à ausência dos alunos nas lives e a seu compromisso em relação às atividades propostas, o Facilitador 5 comenta que também nessa atividade é preciso considerar a realidade dos alunos no decorrer do processo de facilitação, uma vez que grande parte deles exerce trabalho em tempo integral e possui compromissos familiares que podem impactar no rendimento de suas atividades. Assim, o Facilitador 5 identificou alunos que demonstram “forte compromisso” com a atividade e outros que enxergam o TCC como uma “obrigação meramente burocrática”, o que influencia na atuação dos alunos, dado que alguns se engajam mais e, muitas vezes, ficam sobrecarregados devido à impossibilidade de compromisso por parte de seus colegas.

Além disso, o Facilitador 5 apontou que “entre os estudantes, havia aqueles com sólida formação anterior, enquanto outros apresentavam dificuldades básicas de escrita acadêmica ou desconhecimento sobre práticas de pesquisa”, o que torna a atividade de orientação de TCC muito desigual.

3.2. Desafios da Facilitação

Texto A atuação como facilitador na mediação do Estágio Supervisionado revela um conjunto complexo de desafios que extrapola a dimensão técnica da correção de relatórios e se insere em uma lógica institucional de demandas elevadas em alguns períodos, limitações comunicacionais e barreiras formativas.

Um dos principais problemas enfrentados se refere à alta demanda de trabalho, especialmente nos períodos de final de semestre. A Facilitadora 1 relata que, diante do número elevado de relatórios, “o trabalho de correção se mostrava cada vez mais mecanizado e ‘dinâmico’ [...] com um feedback mais rápido e automatizado, não sendo totalmente efetivo e cuidadoso”. Esse relato sugere o esgotamento do potencial pedagógico da atividade, bem como uma redução da prática educativa a uma lógica técnica e instrumental, o que é reforçado por outro trecho do relato da mesma Facilitadora, segundo a qual era comum “já ter algumas frases prontas em meus documentos para enviar e deixar o processo mais rápido, uma vez que a demanda era bem alta”.

Esse tipo de experiência encontra respaldo na análise de Oliveira-Dri et al. (2024), ao apontarem que os facilitadores vivenciam a prática pedagógica como uma tarefa ambígua, ora compreendida como experiência formativa, ora como atividade precarizada, marcada pela sobrecarga e pela falta de autonomia. Em termos de política institucional, Da Silva (2023) evidencia que a gestão acadêmico-administrativa da UNIVESP é um dos maiores gargalos da EaD na instituição, sendo responsável por uma série de desafios, entre eles a desorganização, a alta demanda e a rigidez dos canais de comunicação.

A comunicação e a interação com os estudantes aparecem como outro ponto crítico na mediação do Estágio Supervisionado. O uso do SEI e do e-mail como canais únicos de contato é apontado por mais de um facilitador como um problema. O Facilitador 3 revela: “não sabia de suas dificuldades, não sabia em qual contexto foi realizado o registro do estágio ou mesmo se esses registros eram feitos”. Em outro relato, a Facilitadora 4 questiona: “como diminuir a sensação de isolamento sem um espaço fixo para comunicação?”. Esses elementos indicam que a comunicação se dá de forma limitada e unilateral – exatamente o oposto do que preconizam os Referenciais de Qualidade para EaD do MEC, que estabelecem que os sistemas de comunicação devem promover “interatividade entre professores, tutores e estudantes”, com canais eficazes e formação adequada dos profissionais envolvidos (Brasil, 2007).

A ausência de resposta dos estudantes às mensagens postadas pelos facilitadores na orientação de Disciplinas Regulares no fórum, mesmo após a disponibilização de lives e materiais explicativos, como relatado pela Facilitadora 2, aprofunda a sensação de esvaziamento da mediação pedagógica. Para Oliveira-Dri et al. (2024), o facilitador é aquele que promove a humanização da EaD, sendo a principal ponte entre o estudante e a universidade. Quando essa ponte é fragilizada por ausência de espaços dialógicos, o processo formativo se torna limitado, tanto para o estudante quanto para o facilitador.

No que concerne à mediação nas Disciplinas Regulares da UNIVESP, em relação à participação dos estudantes, há recorrentes menções à ausência em momentos síncronos. A Facilitadora 2 relata: “nas duas lives de dúvidas que assisti, pouquíssimos alunos estiveram presentes e de fato tiraram dúvidas, mesmo que os temas tratados nas semanas em questão apresentassem certa complexidade”. Essa percepção é reforçada por outros relatos que reconhecem a tentativa de engajamento por parte do facilitador. Apesar desse esforço, aponta a Facilitadora 2 que “a ausência de participação síncrona dos estudantes é um desafio enfrentado também nas disciplinas regulares”, como já evidenciado em estudos anteriores sobre o contexto da EaD na UNIVESP (Da Silva, 2023).

Essa falta de presença ativa nas atividades síncronas compromete o processo de mediação pedagógica dialógica, enfraquecendo a interação entre os estudantes e o conteúdo. Retomando a pesquisa de Oliveira-Dri et al. (2024), o facilitador é o principal elo entre os alunos e o material didático, especialmente em uma instituição com forte predominância de interações assíncronas. Quando esse elo é prejudicado, seja pela

ausência dos estudantes ou pelas limitações dos meios institucionais de contato, a efetividade da aprendizagem é comprometida.

Além disso, os fóruns nem sempre cumprem seu papel de espaços de troca. Nas palavras do Facilitador 3, com relação aos fóruns temáticos, “compreendo a importância da interação com os estudantes por meio dos fóruns, mas confesso que já suspeitei de comentários escritos por inteligência artificial [...] a interação acaba sendo artificial também, apenas protocolar para se obter o requisito necessário da disciplina”. Esse tipo de percepção revela o esvaziamento do potencial formativo dos fóruns, convertidos em instrumentos burocráticos para o cumprimento de tarefas mínimas. O cenário descrito está em consonância com os alertas de Sordi (2019) sobre a padronização e o tecnicismo de práticas pedagógicas que ignoram a construção crítica e contextual do saber.

Outro fator que contribui para a fragilização do vínculo entre facilitador e conteúdo é o distanciamento entre a formação do facilitador e as disciplinas alocadas. O Facilitador 3 registra: “Fui alocado primeiramente em uma disciplina de laboratório de produção textual e agora estou na disciplina de LIBRAS. Nenhuma delas me despertou grande interesse”. Ainda que o facilitador afirme ter aprendido com o material, o relato expressa uma desmotivação associada à inadequação temática. Essa situação é discutida por Oliveira-Dri et al. (2024), ao apontar que muitos facilitadores se sentem deslocados em relação às disciplinas, o que compromete o engajamento e a qualidade da mediação pedagógica.

Essa questão, aliás, fica evidente de forma ainda mais aguda na mediação do PI, em que o primeiro desafio relatado foi a alocação inadequada de facilitadores em eixos sem relação com sua formação acadêmica. Isso gerou preocupações quanto à qualidade da orientação prestada, já que muitos se sentiam despreparados para abordar temas fora de sua área. Como apontam Arruda et al. (2024), o ideal seria que o curso ou, ao menos, o tema norteador do PI fosse alinhado com a área de formação do facilitador, possibilitando uma orientação relacionada à gestão do projeto e também ao oferecimento de conteúdo para o desenvolvimento da solução.

Outro desafio enfrentado no PI está relacionado à comunicação com os alunos, uma vez que alguns grupos orientados se mostraram mais presentes e participativos do que outros, tanto de forma síncrona quanto assíncrona. Como aponta a Facilitadora 2, “outro desafio é saber como está o desenvolvimento do PI por alguns alunos e grupos”, pois há grupos que não participam das reuniões e também não assistem às gravações das lives. Tal percepção é corroborada por Arruda et al. (2024), quando afirmam ser comum a ausência de respostas dos alunos às tentativas de comunicação por parte dos facilitadores, o que gera uma dificuldade no desenvolvimento do trabalho.

No que se refere à orientação de TCC, o desafio da inadequação da formação à alocação se repetiu, dificultando o aprofundamento técnico do facilitador nos temas escolhidos pelos estudantes e limitando sua contribuição. Segundo o Facilitador 5, “embora o papel do facilitador seja metodológico, a ausência de familiaridade com os conteúdos exige mais preparo para entender minimamente as discussões propostas e orientar sem comprometer a qualidade acadêmica”. Esse desafio também é contemplado por Galasso et al. (2023), que refletem sobre como esse fator complexifica o processo de alocação, uma vez que nem sempre há oferta de disciplinas que estejam relacionadas à área específica do facilitador. No entanto, como afirmam Galasso e Matuda (2021, p. 7), “fica evidente que, quando o conteúdo é familiar ao facilitador, sua atuação como mediador pedagógico é mais segura e qualificada”.

A comunicação também foi um desafio na orientação de TCC, especialmente devido à dificuldade de conciliar horários e ao acesso limitado à internet, como relatou o Facilitador 5. Isso dificultou a percepção de sinais de desmotivação dos alunos e reduziu a participação nas orientações, comprometendo a qualidade do acompanhamento. Segundo Da Silva et al. (2021), esses momentos de troca são fundamentais tanto para o vínculo interpessoal quanto para a aprendizagem e identificação das necessidades dos alunos.

Outro desafio apontado foi a diversidade de perfis dos alunos, que exigiu do facilitador ajustes no discurso, nas instruções e no nível de cobrança individual. Como destaca o Facilitador 5, “era comum haver

estudantes que já tinham esboços avançados de seus projetos e outros que ainda lutavam para definir um tema viável, exigindo atenção diferenciada em todos os momentos”. Nesse contexto, o acolhimento se torna fundamental, pois, segundo Da Silva et al. (2021), é “parte importante para o desejo de produzir e de compartilhar coletivamente, além de, também, garantir uma interação interpessoal, considerando o contexto sociocultural” (Da Silva et al., 2021, p. 164).

No que se refere aos casos de similaridade nos textos acadêmicos, fenômeno que identificamos nos relatos como um desafio dos facilitadores, Da Silva et al. (2021) sugerem, para a redução desses casos, a adoção de estratégias que vão além da explicação das normas institucionais, envolvendo também a estratégia de aprendizado colaborativo em que os próprios alunos leiam e revisem os textos escritos por seus pares, reportando suas reflexões ao facilitador, o que “permite que os alunos possam fazer reflexões mais integradas e aprimoradas” acerca do trabalho feito em colaboração (Da Silva et al., 2021, p. 169). Contudo, esse trabalho colaborativo depende significativamente da participação dos estudantes em encontros síncronos e em fóruns, o que também configura um desafio na UNIVESP.

Por fim, o último desafio citado pelo Facilitador 5 se refere à motivação dos alunos e ao gerenciamento de conflitos. Além do apoio técnico, o facilitador também pode ter o papel de “estimular a resiliência e a autoconfiança dos estudantes, muitas vezes oferecendo apoio emocional, além do acadêmico”. Em trabalhos em grupo, destacou-se a necessidade de mediar divergências quanto ao engajamento: “o ambiente de tensão impactava a qualidade dos projetos e exigia do facilitador uma atuação mediadora, buscando resolver as questões sem comprometer a autonomia do grupo”. Da Silva et al. (2021) ressaltam que promover o senso de pertencimento é essencial para incentivar a troca de experiências e a cocriação de conhecimento, fortalecendo o vínculo dos alunos com o grupo.

3.3. Organização da UNIVESP

Além dos desafios apontados anteriormente, os relatos analisados evidenciam questões relacionadas à organização da UNIVESP, que constituem um tema relevante para compreender as demandas da facilitação e os desafios presentes nesse processo. Dentre as problemáticas levantadas, merecem destaque as orientações da UNIVESP e suas modificações ao longo da trajetória dos facilitadores e a diferença entre a área de atuação dos facilitadores e a atividade prática em que foram alocados.

No que concerne às orientações da UNIVESP, as modificações nos métodos de trabalho nas atividades práticas representaram um desafio na atuação dos facilitadores, uma vez que, habituados a um método, foram orientados a alterá-lo, principalmente no Estágio Supervisionado. Como relata a Facilitadora 1, inicialmente, a correção dos relatórios de estágio deveria observar, além da estrutura e do conteúdo do texto, a adequação às normas da ABNT; no entanto, “ao longo do tempo, a orientação pediu que as questões de formatação fossem desconsideradas uma vez que devido ao contexto heterogêneo dos alunos da UNIVESP, muitos não tinham contato com esse tipo de formatação”.

Em relação a tal modificação, apesar de ir ao encontro do objetivo da UNIVESP de respeitar a realidade e o perfil de seus estudantes, evidenciado em seu Modelo Pedagógico (2018), a suavização dos critérios avaliativos na correção dos relatórios pode implicar de forma negativa em um dos Eixos Transversais de Formação da UNIVESP, relacionado ao oferecimento de uma Educação para o Exercício Profissional (Univesp, 2018). Como afirma a Facilitadora 1, “na minha opinião, a solução da instituição me pareceu um pouco falha, pois suaviza um problema anterior, a falta de instrução anterior sobre esse tipo de formatação tão presente no ensino superior”.

Desse modo, a mudança da rigidez na correção dos relatórios não soluciona o problema inicial, relacionado à falha na orientação dos alunos acerca das normas da ABNT, o que afeta diretamente a formação dos estudantes. Além disso, como levantado pelo Facilitador 3, devido à alta demanda de relatórios, os facilitadores foram orientados a construir feedbacks mais objetivos e, assim, “[...] as instruções sobre a redação

tiveram que ficar de lado”. Ainda nas palavras do Facilitador 3, “eu lia com mais atenção aspectos como as descrições sem juízo de valor, reflexões embasadas na teoria e referências bibliográficas”. Dessa maneira, as constantes modificações por parte da instituição podem afetar o processo de aprendizagem dos alunos, os quais, como estudantes de graduação, deveriam desenvolver plenamente as habilidades relacionadas ao mundo acadêmico, como a habilidade de formatar textos de acordo com a ABNT.

Além disso, como reforçado por Da Silva (2023), um dos desafios da facilitação na Univesp está relacionado às “deficiências no sistema de comunicação”. Isso também pode ser visto nos relatos dos facilitadores que atuaram no Estágio Supervisionado, uma vez que somente se comunicavam com os estudantes via SEI. De acordo com as Facilitadoras 2 e 4, no início da atuação em Estágio, ambas estavam alocadas em disciplinas de estágio no AVA e, desse modo, o oferecimento de lives e a interação nos fóruns faziam parte de suas tarefas. No entanto, “passados alguns meses, a live deixou de ser uma demanda de todos os facilitadores do Estágio, passando a ser ministrada apenas por alguns” (Facilitadora 4). Construiu-se, portanto, uma barreira comunicativa entre os facilitadores e os estudantes de estágio. Nas palavras da Facilitadora 2, “embora eu conseguisse escrever feedbacks aos alunos via sistema, eles não conseguiam se comunicar comigo pelo mesmo canal se tivessem dúvidas, o que dificultava nossa comunicação”.

Outro desafio relatado pelos facilitadores da UNIVESP é a discrepância entre sua área de formação e as atividades atribuídas. Como discutem Galasso et al. (2023), nem sempre há oferta de disciplinas compatíveis com a especialidade dos facilitadores, que acabam atuando em áreas distantes de sua formação, o que levanta a questão de como ser efetivo em uma área em que falta certo domínio. O Facilitador 5 afirma que “essa diferença de formação dificultava o aprofundamento técnico nas temáticas escolhidas pelos estudantes, limitando minha capacidade de contribuir com referências específicas ou discutir aspectos conceituais mais avançados”.

Da Silva (2023) enfatiza a relação desse desafio com a organização da instituição e a falta de uma gestão qualificada ao organizar as alocações. Tal questão também foi relatada pela Facilitadora 1, que traz uma reflexão acerca do funcionamento da instituição ao alocar seus facilitadores em atividades que divergem de suas formações: “isso me fez levantar a questão sobre a seleção e demanda da UNIVESP, buscando entender quais foram os critérios a serem adotados para a alocação dos profissionais facilitadores para suas respectivas atribuições”. No entanto, a mesma Facilitadora também pondera: “porém refleti sobre a questão da alta demanda que a instituição requer”.

Ainda segundo Da Silva (2023, p. 9), “os relatos também fornecem evidências de que o desempenho melhora quando o conteúdo é recebido com antecedência pelos facilitadores”. Quando nos deparamos com a questão de prazos ou conteúdos recebidos com antecedência, percebemos nos relatos que a situação é oposta, como explicado pelo Facilitador 3: “a atuação como facilitador em Disciplinas Regulares me pegou de surpresa (...) não estava nos meus planos nessa reta final de mestrado”, não sendo um exemplo isolado sobre as repentinas mudanças ao longo da facilitação.

Desse modo, é possível perceber que, na reflexão dos facilitadores – em que se relatavam suas preocupações em relação à discrepância entre sua formação e uma nova atribuição –, toda uma questão organizacional é problematizada, uma vez que é perceptível uma alta demanda de funções em um cenário de prazos curtos e equipe reduzida, fazendo com que haja certas falhas no momento de seleção das alocações. Para Da Silva, “[i]sso ressalta a importância de uma melhor gestão e alocação dos facilitadores, garantindo que estejam trabalhando em sua área de expertise” (Da Silva, 2023, p. 12).

Portanto, nota-se que, a partir das reflexões dos relatos e da fortuna crítica reunida, o fator organizacional da instituição também precisa ser levado em consideração, tendo em vista que a presença de dificuldades no âmbito da organização da instituição pode contribuir para que mais desafios ocorram no período de atividade do facilitador. Destaca-se, deste modo, a importância de uma gestão efetiva, com critérios e propostas bem delimitados – como, por exemplo, uma melhor adequação da atividade do facilitador com sua formação –, para que o trabalho do facilitador percorra um caminho com menos percalços possíveis.

4. Conclusões

O presente artigo teve como objetivo analisar os principais desafios enfrentados por facilitadores da UNIVESP no exercício da mediação pedagógica, a partir da Análise Temática de relatos de experiência em diferentes frentes de atuação: Estágio Supervisionado, Disciplinas Regulares, Projeto Integrador e Trabalho de Conclusão de Curso. A análise mostrou que tais desafios não são isolados nem episódicos, mas revelam imperfeições da Educação a Distância, que se manifestam em três eixos principais: as limitações dos alunos, os obstáculos inerentes à prática da facilitação e as questões estruturais relacionadas à organização institucional.

No Estágio Supervisionado, os relatos dos facilitadores apontaram dificuldades na oferta de feedbacks formativos, em razão do elevado número de relatórios e das limitações operacionais do sistema SEI, somadas a dificuldades dos alunos quanto ao domínio da escrita acadêmica e à conformidade com as normas da ABNT. Nas Disciplinas Regulares, a baixa participação dos estudantes e a superficialidade dos fóruns enfraqueceram o potencial pedagógico das interações, afetando o diálogo esperado no ambiente virtual. No PI e no TCC, a alocação de facilitadores para áreas fora de sua formação principal comprometeu o processo de orientação, situação que se agravou diante de desafios como a distância na comunicação com os estudantes e a necessidade de um acompanhamento mais qualificado.

Os relatos revelam padrões recorrentes que atravessam todas as frentes de atuação: comunicação com pouca flexibilidade, distanciamento entre a formação dos facilitadores e as atividades que lhes são atribuídas, períodos de alta demanda por parte da tutoria e interação limitada entre alunos e facilitadores. Esses aspectos sugerem a conveniência de uma revisão criteriosa do modelo organizacional vigente. A função do facilitador é frequentemente tensionada entre o ideal formativo que lhe é incumbido e as condições práticas que moldam sua atuação, como a centralização de decisões, a lógica voltada à produtividade e a escassez de espaços dialógicos institucionais.

Nesse contexto, repensar os modelos de organização da EaD se torna um movimento importante, com vistas à valorização da corresponsabilidade entre gestão, coordenação e facilitação. O aprimoramento dos canais de comunicação, por meio de instrumentos mais responsivos e acessíveis, poderia favorecer a aproximação entre facilitadores e discentes. Além disso, a revisão dos critérios de alocação contribuiria para que os facilitadores atuassem em áreas mais próximas de sua formação e experiência e, consequentemente, pudessem contribuir com mais propriedade e segurança para a formação dos estudantes.

Por fim, é importante ressaltar que a utilização da AT se revelou estratégica neste estudo, pois permitiu interpretar criticamente as experiências dos facilitadores com base em suas próprias vozes. Essa abordagem possibilitou compreender o cotidiano da facilitação e contribuir com reflexões que apontam para a necessidade de reorganização institucional. Como limitação metodológica, este estudo se restringe à perspectiva unilateral e subjetiva dos relatos de experiência dos próprios facilitadores. Embora a Análise Temática tenha revelado de forma rica o cotidiano da mediação, os achados carregam o viés de autoanálise dos autores e não abrangem a totalidade da instituição. Portanto, pesquisas futuras são necessárias para ampliar o escopo metodológico, integrando as perspectivas essenciais dos estudantes, das equipes de supervisão e das instâncias de gestão, dado que as transformações necessárias exigem um compromisso coletivo para construir uma Educação a Distância mais dialógica, inclusiva e alinhada com as reais condições desse trabalho pedagógico.

Agradecimentos

Os autores agradecem o financiamento viabilizado pelas bolsas vinculadas ao Programa “Processos Didáticos-Pedagógicos para Cursos na Modalidade a Distância”, fruto de uma parceria entre a Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP) e as Universidades estaduais paulistas públicas (Universidade de São Paulo, Universidade de Campinas, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” e Universidade

Federal de São Carlos). O presente trabalho foi desenvolvido entre fevereiro e agosto de 2025, no âmbito da disciplina Trabalho de Conclusão de Curso.

Referências Bibliográficas

- ARRUDA, B. M. *et al.* Aprimoramento da prática docente: análise de experiências em Projetos Integradores na UNIVESP. **Cenias Educacionais**, v. 7, 2024. Disponível em: <https://revistas.uneb.br/cenaseducacionais/article/view/17022>. Acesso em: 12 mar. de 2025.
- BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília: MEC/SEED, 2007. Disponível em: <https://portal.mec.gov.br/seed>. Acesso em: 10 jun. 2025.
- DA SILVA, B. V. M. *et al.* As experiências de facilitadores no contexto da disciplina de “TCC em EAD”: propostas de melhorias. In: GARBIN, M.; DE OLIVEIRA, E. T.; HAAS, C. M.; VERÃO, G. B., TELLES, S. **Tecnologias na educação: ensino, aprendizagem e políticas**. São Paulo: Artesanato Educacional, 2021. p. 151-182.
- 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. Disponível em: <https://doi.org/10.18264/eadf.v13i1.2000>. Acesso em: 12 mai. 2025.
- FERREIRA, A. M. D. *et al.* Roteiro adaptado de análise de conteúdo - modalidade temática: relato de experiência. **Journal of Nursing and Health**, v. 10, n. 1, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/index.php/enfermagem/article/view/14534>. Acesso em: 15 fev. 2025.
- GALASSO, 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, p. 1-16, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.18264/eadf.v11i1.1323>. Acesso em: 02 mai. 2025.
- GALASSO, B. *et al.* Desenvolvimento profissional na Educação a Distância: uma pesquisa-ação sobre a formação da equipe de mediação na Univesp. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, v. 22, n. 1, p. 1-27, 2023. Disponível em: <https://abed.emnuvens.com.br/RBAAD/article/view/685>. Acesso em: 16 mar. 2025.
- HONORATO, A. H. A. *et al.* Especialização em EaD da Univesp: Contribuições para a Formação de Pós-Graduandos das Universidades Estaduais Paulistas. **EaD em Foco**, [S. l.], v. 15, n. 1, p. e2413, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.18264/eadf.v15i1.2413>. Acesso em: 26 abr. 2025.
- MARQUES, R. F. R.; GRAEFF, B. Análise Temática Reflexiva: interpretações e experiências em educação, sociologia, educação física e esporte. **Motricidades**, v. 6, n. 2, p. 115–130, maio-ago. 2022. Disponível em: https://www.motricidades.org/journal/index.php/journal/pt_BR/article/view/2594-6463-2022-v6-n2-p115-130. Acesso em: 19 abr. 2025.
- MIRANDA E SOUZA, J. *et al.* A metodologia do Projeto Integrador desenvolvida em cursos de Licenciatura da UNIVESP: uma análise praxeológica do método de ensino. **SCIAS - Educação, Comunicação e Tecnologia**, v. 5, n. 1, 2023. Disponível em: <https://revista.uemg.br/sciasedcomtec/article/view/7481>. Acesso em: 05 jun. 2025.
- OLIVEIRA-DRI, W. I. *et al.* A formação continuada pedagógica na docência do ensino superior: reflexões sobre o lugar dos facilitadores na educação a distância. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 40, e49420, 2024. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/edrevista/article/view/49420>. Acesso em: 10 jun. 2025.
- ROSA, L. S.; MACKEDANZ, L. F. A análise temática como metodologia na pesquisa qualitativa em educação em ciências. **Revista Atos de Pesquisa em Educação**, v. 16, 2021. Disponível em: <https://ojsrevista.furb.br/ojs/index.php/atosdepesquisa/article/view/8574>. Acesso em: 20 fev. 2025.
- SORDI, M. R. L. L. Formação didático-pedagógica de professores universitários: políticas e práticas em questão. In: MASETTO, M. T.; GAETA, M. G. de C. **Didática no ensino superior: novos olhares para a docência universitária**. Campinas, SP: Papirus, 2019. p. 127–148.

UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO (UNIVESP). **Projeto pedagógico do curso:** Especialização em Processos Didático-Pedagógicos para Cursos na Modalidade a Distância. São Paulo: UNIVESP, 2023. Disponível em: <https://univesp.br/sites/58f6506869226e9479d38201/assets/646274807c1bd175a2472e38/UNIVESPCAP202304740.pdf>. Acesso em: 1 jul. 2025.

UNIVESP - UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Modelo Pedagógico.** 2018. Disponível em: <https://integra.univesp.br/courses/2626/modules/items/198802>. Acesso em: 1 jul. 2025.

PRELLO