

## **MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: um relato de experiência**

Rosângela Nunes Almeida  
CESC/UEMA  
rnadasilva@hotmail.com

Elzimar Palhano dos Santos  
SEMUS de Lago da Pedra  
elzimarpalhano@hotmail.com

Isabel Cristina Silva Arruda Lamarca  
ENSP/FIOCRUZ  
isabelamarca@yahoo.com.br

### **RESUMO**

A Educação a distância apresenta-se como uma das modalidades da educação, possibilitada pela mediação dos suportes tecnológicos digitais e de rede, inserida em sistemas de ensino presenciais, mistos ou completamente realizada pela distância. Ademais, a mediação pedagógica constitui-se no comportamento do professor, que o coloca como um incentivador ou motivador da aprendizagem, porém há vários desafios na execução dessa prática. Nessa conjuntura, a prática docente mediadora tem uma dinâmica de coordenação, e ainda a descentralização nas atividades, cabendo ao tutor produzir e orientar atividades didáticas, necessárias para que os alunos desenvolvam seu processo de aprender, auxiliando-os na sistematização dos processos de produção e assimilação de conhecimentos, além de contribuir na coordenação, problematização e instaurando o diálogo com o aluno. Objetivou-se relatar a experiência de tutoria, enquanto prática de mediação pedagógica em cursos de Educação a Distância, enfatizando os desafios dessa atividade. Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, subsidiado nas vivências de tutoras em cursos de educação à distância, promovido pela Escola Nacional de Saúde Pública/ Fundação Oswaldo Cruz, entre 2014 a 2016. Para efetivação do processo, a equipe de Educação a distância da referida instituição elaborou um material impresso, a organização e criação do Curso de Apoio Matricial na Atenção Básica, com ênfase no Núcleo Ampliado de Saúde da Família e Atenção Básica (NASF-AB), utilizando-se da plataforma VIASK, e um sistema de acompanhamento e avaliação. A organização curricular do curso estruturou-se em quatro Unidades de Aprendizagem, com carga horária de cento e oitenta horas. As experiências revelaram que existem vários desafios na realização da mediação pedagógica, entretanto, as mais evidentes percebidas nos educandos foram a flexibilidade e a assiduidade em ambientes virtuais

de aprendizagem. Dessa forma, torna-se necessário o conhecimento desses entraves, para que sejam superados, com vistas a evitar a evasão nos cursos, e assim, facilitar a troca de saberes no processo de ensino-aprendizagem.

Palavras-chave: Mediação pedagógica. Educação a distância. Tutoria.

## **PEDAGOGICAL MEDIATION IN DISTANCE EDUCATION: an experience report**

### **ABSTRACT**

Distance education is one of the modalities of education, made possible by the mediation of digital technological supports and network, inserted in face-to-face, mixed or completely distance education systems. In addition, pedagogical mediation is based the behavior of the teacher, placing him as an incentive or motivator of learning, but there are several challenges in the execution of this practice. In this context, the mediating teaching practice has a dynamic of coordination, and also decentralization of activities, being the responsibility of the tutor to produce and guide didactic activities necessary for students to develop their learning process, assisting them in systematizing production processes and assimilation of knowledge, in addition to contribute to the coordination, problematization and to establish a dialogue with the student. The objective of this study was to report the experience of tutoring, as a practice of pedagogical mediation in Distance Education courses, emphasizing the challenges of this activity. This is a descriptive, experience-based study, grounded in the experiences of tutors in distance education courses promoted by the National School of Public Health / Oswaldo Cruz Foundation, between 2014 and 2016. For the implementation of the process, the Distance Education team of this institution elaborated a reading material, the organization and creation of the Matrix Support in Primary Care Course, with emphasis in the Expanded Nucleus of Family Health and Basic Attention (NASF-AB), using the platform VIASK, and a monitoring and evaluation system. The curricular organization of the course was structured in four Learning Units, with a workload of one hundred and eighty hours. The experiences revealed that there are several challenges in the accomplishment of pedagogical mediation, however, the most obvious ones perceived in the students were flexibility and attendance in virtual learning environments. Thus, it becomes necessary to know these obstacles, to overcome them in order to avoid evasion in the courses and thus, to facilitate the exchange of knowledge in the teaching-learning process.

Keywords: Pedagogical Mediation. Distance Education. Mentoring.

## **MEDICIÓN PEDAGÓGICA EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA: un relato de experiencia**

### **RESUMEN**

La educación a distancia se presenta como una de las modalidades de la educación, posibilitada por la mediación de los soportes tecnológicos digitales y de red, insertada en sistemas de enseñanza presenciales, mixtos o completamente realizada por la distancia. Además, la mediación pedagógica se constituye en el comportamiento del profesor, que lo coloca como un incentivo o motivador del aprendizaje, pero hay varios desafíos en la ejecución de esa práctica. En esta coyuntura, la práctica docente mediadora tiene una dinámica de coordinación, y también la descentralización en las actividades, correspondiendo al tutor producir y orientar actividades didácticas, necesarias para que los alumnos desarrollen su proceso de aprendizaje, auxiliándolos en la sistematización de los procesos de producción y asimilación de conocimientos, además de contribuir en la coordinación, problematización e instaurando el diálogo con el alumno. Se objetivó relatar la experiencia de tutoría, como práctica de mediación pedagógica en cursos de Educación a Distancia, enfatizando los desafíos de esa actividad. Se trata de un estudio descriptivo, del tipo relato de experiencia, subsidiado en las vivencias de tutoras en cursos de educación a distancia, promovido por la Escuela Nacional de Salud Pública / Fundación Oswaldo Cruz, entre 2014 a 2016. Para la efectividad del proceso, el equipo de Educación a distancia de dicha institución, elaboró un material impreso, la organización y creación del Curso de Apoyo Matricial en la Atención Básica, con énfasis en el Núcleo Ampliado de Salud de la Familia y Atención Básica (NASF-AB), utilizándose de la plataforma VIASK y un sistema de seguimiento y evaluación. La organización curricular del curso se estructuró en cuatro Unidades de Aprendizaje, con una carga horaria de ciento ochenta horas. Las experiencias revelaron que existen varios desafíos en la realización de la mediación pedagógica, sin embargo, las más evidentes percibidas en los educandos fueron la flexibilidad y la asiduidad en ambientes virtuales de aprendizaje. De esa forma, se hace necesario el conocimiento de esos obstáculos, para que sean superados, con miras a evitar la evasión en los cursos, y así facilitar el intercambio de saberes en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Palabras clave: Mediación pedagógica. Educación a distancia. Tutoría.

## 1 INTRODUÇÃO

A mediação pedagógica constitui-se no comportamento do professor, ou seja, sua atitude, que o coloca como um incentivador ou motivador da aprendizagem. Representa o elo entre o aprendiz e a aprendizagem, enfatizando a troca de experiências e o diálogo entre os mesmos (MASETTO, 2000).

Dessa forma, o docente na atualidade não é mais definido como um repassador ou transmissor de conteúdo, mas como um mediador. Além do mais, essa abordagem caracteriza-se pela oposição à escola tradicional.

De acordo com Freire (2002), ensinar não é transferir conteúdo a ninguém, assim como aprender não é memorizar o perfil do conteúdo transferido no discurso vertical do professor. O binômio ensinar e aprender deve possuir um esforço crítico do professor para revelar a compreensão de algo, assim como, o aluno empenhar-se e tornar-se o sujeito de aprendizagem, no processo de ensino.

Ademais, o educador é responsável por organizar e dirigir situações de aprendizagem, abandonando, assim, a velha maneira de exercícios repetitivos, sem criatividade e desafios para o educando (PERRENOUD, 2000).

A prática docente mediadora tem uma dinâmica de coordenação, e ainda a descentralização nas atividades, cabendo ao professor produzir e orientar atividades didáticas necessárias para que os alunos desenvolvam seu processo de aprender, auxiliando-os na sistematização dos processos de produção e assimilação de conhecimentos, além de contribuir na coordenação, problematização e instaurando o diálogo entre professor e aluno (VEIGA, 2004).

Neste contexto, na educação a distância, a mediação adquiriu valor crucial, com a inserção das tecnologias digitais de comunicação e o desenvolvimento de ambientes virtuais de aprendizagem, uma vez que, a função mediadora do professor possibilitou uma amplitude de alternativas de comunicação, como a utilização de ferramentas síncrona e assíncrona, favorecendo o uso de estratégias para favorecer o diálogo e a participação ativa dos educandos (SARTORI; ROESLER, 2005).

Para tanto, o mediador conta com dispositivos de comunicação, como: chats, fóruns, blogs, videoblogs, dentre outros, e necessita planejar como cada um deles e em que momento serão utilizados, preparando-se para atuar conforme as características e peculiaridades de cada dispositivo para que a mediação aconteça (SOUZA; SARTORI; ROESLER, 2008).

Para Silva (2002), incorporar na pesquisa a utilização de Tecnologia da Informação e Comunicação, é indispensável e deve ser usado na formação inicial dos cursos de graduação. Assim, sugere-se incluir espaços de discussão nas escolas, que promovam a reflexão sobre o uso da tecnologia no ensino.

Nesta perspectiva, torna-se fundamental que o professor possa integrar o computador em sua prática pedagógica, de modo a transformá-la e torná-la transformadora no processo de ensino-aprendizagem.

Somando-se a isto, os desafios na mediação pedagógica em cursos a distância perpassam a possibilidade de inserção curricular das Tecnologias da Informação e Comunicação nos espaços da prática pedagógica. Para Mendonça da Costa (2000), o computador poderá ser usado como um aliado dos professores, por isso a preocupação em prepará-los para que não venham depositar na ferramenta todas as expectativas de solução dos problemas educacionais.

Além do mais, há fragilidade na mediação pedagógica relativa à organização e ao monitoramento eletrônico das atividades de aprendizagens a distância, especialmente pelo distanciamento no processo ensino-aprendizagem, em que essa operacionalização requer a utilização de ferramentas que potencializem planejamentos colaborativos, registros sistemáticos, disponibilização de material didático, agendamento de tarefas, comunicação e monitoramento eletrônico das ações (TAKAHASHI, 2000).

Nesse sentido, surge outro desafio da mediação pedagógica em cursos de Educação a Distância, principalmente com o uso das novas tecnologias de informação, e isso pode ser explicado pelo fato de que, na Educação tradicional, em que a relação entre professor e aluno é vertical, as práticas dessa dinâmica são ditas como fechadas e privativas. Dessa forma, as implicações de ações não compartilhadas e investigadas refletem vazios de conteúdo, que dificultam o aprendizado, de ambos os atores envolvidos, ou seja, professor e aluno.

Assim, o presente estudo objetivou relatar a experiência de tutoria, enquanto prática de mediação pedagógica em cursos de Educação a Distância, enfatizando os desafios dessa atividade.

## **2 A PRÁTICA PEDAGÓGICA DO PROFESSOR TUTOR**

A educação a distância (EAD) configura-se como uma das modalidades da educação, sendo possibilitada pela mediação dos suportes tecnológicos digitais e de rede, inserida em sistemas de ensino presenciais, mistos ou completamente realizada pela distância física (ALVES; NOVA, 2003).

Ademais, a EaD possui a constituição do processo de ensino e aprendizagem ultrapassando a perspectiva convencional, sobretudo apresentando uma nova lógica das “formas de ensinar e aprender”.

Assim, conforme Giannasi et al (2005), o grande desafio da Educação a Distância é a oferta de cursos que forneçam garantia para a autoaprendizagem do educando a partir da utilização de estratégias pedagógicas bem definidas. Dessa forma, faz-se necessário que os professores tutores estejam preparados para atender às expectativas dos educandos.

Reitera-se ainda que, a prática pedagógica é uma atividade que se apoia em uma teoria, em vivências e mediações, com vistas as transformações dos indivíduos e, por conseguinte, da sociedade. Nessa conjuntura, a atuação dos professores tutores nos cursos em EaD deve possibilitar mudanças ou transformações nos educandos a partir de um processo de aprendizagem baseado em realidades vivenciadas pelos mesmos.

Dessa maneira, para a realização desta prática, é imprescindível considerar o saber da docência, na lógica da perspectiva multirreferencial, política, técnica e humana, pois reúne/articula saberes heterogêneos e plurais, tais como: saberes pedagógicos, da experiência, científico, tecnológico e político, num sentido de engajamento com a realidade social (FERREIRA; COELHO, 2008).

No cenário da EaD, a figura do professor tutor exerce um importante papel no processo de ensino-aprendizagem, que se apresenta como um orientador, possibilitando a mediação e a interatividade. Ressalta-se que, é necessário que este profissional seja qualificado para melhoria da sua prática pedagógica, pois, além de conhecer as ferramentas tecnológicas, deve ser preparado para atuar no sentido de promover a interatividade entre os sujeitos e despertar no aluno a consciência e importância de sua autonomia, da cooperação e colaboração.

Conforme Giannasi et al (2005), o tutor deve ter sua atuação voltada para a concretização dos princípios de autonomia e aprendizagem, contribuindo para a constituição de espaços colaborativos de aprendizagem, nos ambientes virtuais.

Enfatiza-se que, a palavra “tutor” em seu sentido etimológico significa um indivíduo legalmente encarregado de tutelar (proteger, defender) alguém, mas o ato de tutoria deve ir além de seu sentido etimológico e passar a ser compreendido como um ato de orientação e intervenção no processo educativo. Neste cenário, o tutor passa a ser visto como um educador, um orientador das ações pedagógicas de interação entre educandos e conteúdo.

Há muitos questionamentos acerca do termo tutor no modelo de EaD atual, em que o processo de ensino e aprendizagem é mediado pelas tecnologias da informação e comunicação. Assim, de acordo com Alves e Nova (2003), a figura do tutor reproduz as posturas de sujeitos ensinantes do ensino presencial, sem levar em conta as peculiaridades da modalidade. Além do mais, a crítica à figura do tutor como postura de cursos instrucionistas, que possuem apenas a função de viabilizar a reprodução do conhecimento por meio de postura fundamentada no behaviorismo. E ainda, Ferreira e Lobo (2005) defendem que na década de 60 era cabível a utilização do termo tutor, pois nesse período se privilegiava o material impresso e a EaD era fundamentada numa perspectiva behaviorista e o papel do tutor era cuidar para que o discente recebesse os recursos necessários à autoaprendizagem.



Na realidade, atribuir e reduzir ao professor o papel de tutor é desprezar a sua função dentro de uma modalidade educacional que possui peculiaridade de ser mais aberta, flexível e que possibilite aos sujeitos envolvidos uma postura mais autônoma. Nesse sentido, na literatura recente, muitos preferem chamar o tutor de professor on-line, professor-tutor, orientador acadêmico que, além de possuir competências técnicas, necessitam também de competências pedagógicas.

O professor da EaD necessitará está atento ao aluno desde o planejamento, compreendendo-o e aceitando sua realidade, porém propondo momentos de reflexão e ações. Diante destas possibilidades e definições, reafirmamos que o tutor na EaD é antes de tudo um professor e que chamá-lo de tutor é reduzir seu papel pedagógico (FERREIRA; LOBO, 2005).

Na EaD, o uso da tecnologia amplia a possibilidade de interação e quando utilizada de forma contextualizada dentro de um ambiente de aprendizagem que privilegie fundamentos pedagógicos e as formas de aprender, pode se tornar uma das melhores ferramentas para que o aluno tenha uma aprendizagem significativa, mas para isso, não basta somente a postagem de textos e a criação de fóruns nos ambientes virtuais de aprendizagem, é necessário a presença de um educador, de alguém que levante questionamentos, provocando discussões, criando situações problematizadoras para que o aprendiz desperte o pensamento crítico e construa seu próprio conhecimento.

O professor on-line desempenha um papel indispensável dentro da modalidade de educação a distância, e por isso, ressalta-se a importância da formação continuada desse profissional, em todos os aspectos, principalmente no que diz respeito ao domínio do conhecimento pedagógico, como por exemplo, dos fundamentos pedagógicos em EaD, da legislação educacional referente à modalidade, das concepções pedagógicas sócio interacionistas e construtivistas.

### **3 MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

Mediação pedagógica é uma a atitude ou o comportamento do professor, que se promove o papel de incentivador ou motivador no processo de ensino e aprendizagem, enfatizando o diálogo, a troca de experiências, o debate e a provocação de situações, vivenciadas pelos educandos (MASETTO, 2000).

Dessa forma, o professor não é mais visto como um profissional que apenas transmite os conteúdos, mas como um mediador desse processo. Tal ação revela uma reflexão acerca do modelo tradicional de ensino, em que prevalecem um aprendizado verticalizado, e apresenta uma concepção pedagógica diferente, em que no processo ensino e aprendizagem, a estrutura é horizontal, permitindo uma dinâmica na relação entre professor e aluno, em que ambos tem a oportunidade de aprenderem.

Ademais, conforme Freire (2002), ensinar não é transmitir conteúdo a ninguém, assim como aprender não é memorizar o perfil do conteúdo transferido no discurso vertical do professor. E ainda, que ensinar e aprender tem que ter esforço mútuo e crítico do professor e aluno.

Para Veiga (2004), com a prática docente mediadora, surge a ideia de descentralização, enfatizando-se que o docente oriente as atividades didáticas, auxiliando os educandos a sistematizar os processos de produção e assimilação do conhecimento, enfim, problematizando e coordenando o diálogo.

Reitera-se que, na educação a distância, a mediação assumiu o caráter extremamente importante, pelo fato da presença do distanciamento físico e a inserção de novas tecnologias da informação e comunicação, através do desenvolvimento do ambiente virtual de aprendizagem, os quais permitem a comunicação, tanto síncrona como assíncrona, favorecendo assim, o diálogo e a participação ativa dos educandos (SARTORI; ROESLER, 2005).

Para tanto, o professor tutor conta com vários dispositivos de comunicação como: *chats*, fóruns, entre outros, e necessita planejar como cada um deles e em que momento serão utilizados e preparar-se para atuar conforme as características e peculiaridades de cada dispositivo para que a mediação aconteça.

Ressalta-se que, no processo de ensino e aprendizagem na educação a distância, estipular algumas normas de interação e comunicação numa prática docente mediadora é fundamental.

#### **4 RELATO DE NOSSA PRÁTICA EM TUTORIA A DISTÂNCIA**

O presente trabalho foi elaborado em virtude das situações vivenciadas pelas tutoras Elzimar Palhano dos Santos e Rosângela Nunes Almeida, sob a supervisão da orientadora de aprendizagem Isabel Cristina Silva Arruda Lamarca, no curso intitulado: Curso de Aperfeiçoamento em Apoio Matricial na Atenção Básica, com ênfase nos Núcleos Ampliado de Saúde da Família e Atenção Básica (NASF-AB), com carga horária 180 horas e ofertado pela Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca (ENSP) da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), durante nossa atuação enquanto mediadoras/tutoras, em dois momentos, o primeiro no período de 2014 a 2015 e o segundo, de 2015 a 2016.

Inicialmente, participamos de uma seleção, através da análise de currículo, para escolha de 06 tutores que iriam atuar no estado do Maranhão. Após essa seleção prévia, nos dirigimos a ENSP/FIOCRUZ, na cidade do Rio de Janeiro, onde pudemos participar da etapa formativa, e fomos avaliadas por membros da referida instituição nesta fase.



Em seguida, saiu o resultado do processo seletivo constatamos que havíamos sido aprovadas. É válido ressaltar também que participamos da avaliação analítica do material didático (cadernos do curso, tanto para alunos, quanto para tutores), onde pudemos deixar nossa contribuição nos mesmos.

Paralelamente, ficamos aguardando o resultado da seleção dos alunos, para então atuarmos como tutoras. Atualmente, o curso encontra-se na terceira versão, com disponibilidade de 2000 vagas, distribuídas em todo o Brasil, sendo que nas duas primeiras, foram formados 2.897 profissionais de saúde, em todo o território nacional.

O curso Apoio Matricial na Atenção Básica, com ênfase nos Núcleos Ampliados de Saúde da Família e Atenção Básica (NASF-AB) é considerado estratégia educacional de alta relevância, implicada ao enfrentamento de tais desafios, com o intuito de se aproximar do cotidiano dos NASF-AB e facilitar movimentos de análise e problematização das práticas atuais.

Destina-se aos profissionais dos NASF-AB. No entanto, apresenta-se a possibilidade de incluir gestores da atenção básica (gerentes de UBS, coordenadores de atenção básica, apoiadores institucionais) e profissionais de outros serviços que provêm apoio matricial na atenção básica, além de profissionais das equipes de referência (equipes de atenção básica/saúde da família).

É um curso de aperfeiçoamento, com carga horária mínima de 180 horas, com duração total aproximada de sete meses, na modalidade a distância e momentos presenciais.

O curso apresenta como objetivos:

a) Mobilizar atores para o processo de reflexão, problematização e qualificação da atenção básica, com a finalidade de considerar este curso como processo formativo e de mobilização, na perspectiva de um “curso-movimento”.

b) Formar “educandos-multiplicadores” para a realização do trabalho nos NASF-AB, incorporando e ampliando o apoio matricial na atenção básica.

c) Apoiar e ofertar ferramentas para a implantação e implementação dos NASF-AB em consonância com as estratégias e diretrizes da Política Nacional de Atenção Básica.

d) Avançar na concretização das práticas de apoio matricial na atenção básica.

e) Fomentar intervenções pactuadas e contextualizadas nos territórios das equipes apoiadas pelos NASF-AB.

O conjunto didático do curso é fruto do trabalho compartilhado de uma equipe multidisciplinar composta de especialistas no tema do curso (autores e coordenadores), assessores pedagógicos, validadores, revisores (gramatical, de referências, editorial) e designers (VIANNA et al, 2019).

No início da prática, percebemos que a tutoria na EaD abria um leque de possibilidades muito maior do que imaginávamos, e também uma série de preocupações. Pudemos então observar que, a autonomia é uma característica que o aluno vai desenvolvendo dia a dia, no decorrer do curso.

O modelo de aprendizagem desenvolvido com o uso do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) ainda sofre alguns percalços no cotidiano das relações no campo virtual, no que se refere à interação das equipes e os processos interativos, tão valorizados nesta modalidade, por vezes ficam prejudicados, pois é mais fácil e mais rápido trabalhar individualmente.

Procuramos incentivar a interação, apontando sempre para as tendências de globalização dos mercados incentivando o uso das tecnologias, onde fica cada vez mais evidenciado o papel da afetividade e das emoções, tanto no campo virtual como na tutoria a distância.

Mas, à medida que o curso vai avançando, os educandos acabam compreendendo e se adequando à natureza das atividades, e aquela ansiedade inicial é extremamente reduzida. Aos poucos vão se organizando, de tal forma que na maioria dos casos o trabalho começa a fluir adequadamente, com aproveitamento de todos aqueles que se envolvem ativamente nas atividades.

Ademais, o relato de experiência em questão apresenta uma reflexão sobre a experiência em se trabalhar com alunos/educandos em cursos de educação a distância, com ênfase na mediação pedagógica. Além do mais, essa prática é crescente a nível não só nacional, como mundial, representando uma alternativa viável de permitir a disseminação e a troca de conhecimentos. Desta forma, pode-se contribuir para o meio acadêmico ao trazer opções de capacitar à comunidade, ao passo de reconhecer as possibilidades e as vivências dos atores envolvidos.

Os efeitos da educação a distância apresentados em consequência do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação tem refletido a importância do papel do mediador dentro do processo de ensino e aprendizagem.

Reitera-se que, uma das grandes contribuições da Fiocruz é, sem dúvida, a formação de milhares de profissionais de nível técnico e superior, ou seja, trabalhadores dos serviços de atenção, gestores, docentes, pesquisadores, para atuarem na área da Saúde Pública, no Brasil e exterior. Dentre as unidades técnico-científicas da Fundação Oswaldo Cruz que contribuem para essa formação, destaca-se a Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca (ENSP), com a oferta de cursos presenciais e a distância. Sediada no campus da Fundação, no Rio de Janeiro, a ENSP atua na capacitação e formação de educandos, produção científica.

Neste curso, as atividades propostas para avaliação do educando consistem na participação nos encontros presenciais, que será avaliada pelo tutor a participação do educando no encontro presencial, no que se refere a aspectos como a mobilização e o

envolvimento nas discussões, contribuições para o debate da turma, compartilhamento de experiências e vivências. E ainda, fóruns de discussão, organizados ao longo do curso, sendo realizados fóruns obrigatórios para cada Unidade de Aprendizagem, e propõem o compartilhamento de experiências e discussões mediadas pelo tutor, abordando os temas de cada unidade de aprendizagem, cuja participação do educando será considerada na avaliação pelo tutor.

Tem-se também o Portfólio reflexivo, elaborado ao longo de sua formação, que objetiva registrar, de maneira reflexiva e analítica, a articulação de todos os conhecimentos adquiridos e produzidos pelos educandos durante seu processo formativo, considerando a realidade vivenciada por ele e sua equipe de trabalho em seu município, bem como os efeitos do curso nos educandos e em seu processo de trabalho. O portfólio é único, sendo produzido ao longo do curso, devendo ser enviado ao tutor ao final de cada Unidade de Aprendizagem para que ele possa considerá-lo na sua avaliação.

A construção do curso ocorreu em um espaço de troca de ideias entre diversos Profissionais de destacada atuação na Atenção Básica em Saúde no Brasil. Como resultado, oportunizou a criação de uma proposta educativa altamente qualificada, contemporânea, problematizadora, capaz de favorecer não apenas a edificação do conhecimento com profissionais de saúde em todo Brasil.

Constitui-se em quatro partes. A Parte I traz aspectos sobre os referenciais político-pedagógicos assumidos pela Educação a Distância da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (EaD/ENSP), pautados no diálogo, participação e troca entre os sujeitos. A Parte II enfatiza a compreensão, em detalhes e em sua singularidade, do projeto político-pedagógico deste curso, contendo elementos como as razões para a elaboração e a oferta do curso; as competências que se pretende desenvolver e aprimorar nos educandos; a concepção pedagógica, o desenho curricular e os aspectos relacionados à avaliação do processo formativo, dentre outros. Um dos pontos de destaque é a chamada tríade pedagógica. Formulada para o contexto deste curso, ela é composta de dispositivo disparador, proposta de microintervenção contextualizada e oferta de ferramentas para a ação. Na III, vislumbra-se as quatro unidades de aprendizagem (UA) do curso, há a oportunidade do educando visualizar, de forma bastante prática, o objetivo, a organização e o desenvolvimento das tríades pedagógicas em cada unidade. As unidades de aprendizagem aproximam-se de práticas e movimentos presentes na vida de profissionais de um NASF e se diferenciam de uma lógica disciplinar. Ao longo das unidades, o caráter dinâmico do curso torna-se bastante evidente, em razão de contemplar movimentos de reflexão e problematização e movimentos de atuação no trabalho cotidiano dos educandos. A Parte IV apresenta em pormenores o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), ferramenta essencial ao curso, ao processo de aprendizagem dos educandos.

Tendo em vista os aspectos supracitados, que impulsionam as pesquisas acerca da prática de mediação pedagógica vivenciada pelas tutoras, em cursos a distância, ofertados pela ESNP/FIOCRUZ, destacam-se os desafios ocorridos no exercício dessa atividade, como incentivar a colaboração, a interatividade e a autonomia dos educados, bem como a flexibilidade. Ressalta-se ainda, que os desafios vividos pelos educandos, relacionam-se aos aspectos pedagógicos (falta de tempo e disciplina, interferências externas), tecnológico (falta de recursos/recursos mal utilizados, familiarização com a internet, não adaptação ao Ambiente Virtual de Aprendizagem-AVA, falta de requisitos para o curso).

A EaD/ENSP faz uso de um ambiente virtual de aprendizagem desenvolvido pela Universidade Federal de Santa Catarina, denominado Virtual Institute of Advanced Studies Knowledge (VIASK). O software integra um conjunto de ferramentas do âmbito das tecnologias da informação e comunicação, e sua utilização proporciona dinamismo ao processo educativo realizado a distância por meio da interação contínua entre o educando e outros atores da EaD/ENSP (tutores, coordenadores, orientadores, gestão acadêmica e equipe pedagógica).

As atividades realizadas durante o curso proporcionaram momentos de conversas e desabafos das tutoras com a orientadora de aprendizagem, e estas com a Coordenação do Curso, onde pode-se revelar que os desafios e as dificuldades vividos na mediação na educação a distância, podem ocorrer por diversos motivos, como os mencionados acima.

Torna-se importante ressaltar, entre os desafios observados, que a flexibilidade e a assiduidade foram mais evidentes, revelando-se um grupo de educandos com desistência nos cursos, em decorrência da situação vulnerável que se encontravam.

É importante que os mediadores/tutores tenham conhecimento desses entraves e possam identificá-los o mais precocemente possível, para se evitar evasões e/ou desistências, e contornar tais situações adversas.

Nesse âmbito, o mediador pedagógico atua facilitando o processo de ensino-aprendizagem, contribuindo para o crescimento do saber dos educandos e incentivando o mesmo a usar a percepção e a observação, formular interpretações válidas, delinear o campo de ação com tomada de decisões, planejar e avaliar as condutas e o desenvolvimento do processo. Entretanto, na concepção das mediadoras, esse cuidado vem passando por bastantes transformações, que requer a troca de saberes e a ampliação das concepções do processo ensino e aprendizagem.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos do estudo foram alcançados. Descrevemos a experiência vivenciada por nós, enquanto tutoras do curso NASF-AB, enfatizando as dificuldades encontradas na mediação pedagógica do mesmo.

Assim, o registro terá uma contribuição para o ensino e a prática de mediação pedagógica de tutores em cursos a distância, e futuros trabalhos científicos. Proporcionou compreender que a mediação é um instrumento de aprendizagem significativa, ou seja, estará presente não só na postura adotada pelos educadores, mas pelas suas estratégias de ensino, em como estabelece a sua relação com o grupo, com o conteúdo e com projetos (pesquisa), estratégias estas que possibilitam ao aluno se colocar na posição proativa.

Ademais, percebeu-se que a proposta do curso, através das tríades pedagógicas valoriza a experiência, a troca, a criatividade e a convivência entre os componentes do mesmo.

Além disso, que a EaD está apoiada pelo viés da comunicação, principalmente pela qualidade dessa mediação através do uso das tecnologias. Dessa forma, com o avanço das tecnologias da informação e comunicação, pode-se desenvolver a educação à distância no decorrer das décadas. Entretanto, os desafios desse exercício ainda são enormes, acarretando ônus para o setor educação.

A experiência vivenciada em questão traz a inferência de que muitos entraves acontecem na mediação pedagógica em cursos a distância, em decorrência de vários fatores, sendo a flexibilidade e a assiduidade no ambiente virtual de aprendizagem, por parte dos educandos, os mais prevalentes. Assim, torna-se indispensável, compreendermos e superarmos essas dificuldades, para evitar evasão nos cursos e permitir que haja uma troca de saberes no processo de ensino e aprendizagem.

A partir dessa intempérie, enfatiza-se que o suporte teórico aliado ao prático, no caso, o uso adequado das tecnologias da informação e comunicação podem contribuir para a efetivação do conhecimento, ressaltando-se a importância que deve ser dada às peculiaridades de cada educando, ao modo de abordagem e à relação de confiança que se deve estabelecer no auxílio a estes indivíduos, a fim de obter estratégias de minimização das evasões dos mesmos nos cursos EaD.

## REFERÊNCIAS

ALVES, L.; NOVA, C. Educação a distância: limites e possibilidades *In*. \_\_\_\_\_ . **Educação a distância: uma nova concepção de aprendizagem e interatividade**. São Paulo: Futura, 2003.

FERREIRA, M.C.A.; COELHO, M.G.P. **Docência Online: tecendo possibilidades para a prática educativa**. Esud, 2008.

FERREIRA, S.L.; LOBO, V.I.T. De tutor a professor on line: Que sujeito é esse? In: CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE COMPUTAÇÃO, XXV, 2005, Rio Grande do Sul. **Anais** [...]. São Leopoldo: UNISINOS, 2005.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

GIANNASI, M.J. et al. **A prática pedagógica do tutor no ensino a distância**: resultados preliminares. México: Virtual Educa, 2005.  
MASETTO, M. T. Mediação pedagógica e o uso da tecnologia. In: MORAN, J. M.; MASETTO M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. São Paulo: Papirus, 2000. p. 133-173.

MENDONÇA DA COSTA, L. F. **Formação dos profissionais da educação em informática: a via da investigação-ação educacional**. 2000. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal da Santa Maria, Santa Maria, 2000.

PERRENOUD, P. **Dez novas competências para ensinar**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

SARTORI, A.; ROESLER, J. **Educação superior à distância. Gestão da aprendizagem e da produção de materiais didáticos impressos e online**. Tubarão: Unisul, 2005.

SILVA, J. C. **A formação de professores em novas tecnologias da informação e comunicação no contexto dos novos programas de matemática do ensino secundário**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul 2002.

SOUZA, A.R.B.; SARTORI, A.S.; ROESLER, J. MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: entre enunciados teóricos e práticas construídas. **Rev. Diálogo Educ.**, Curitiba, v. 8, n. 24, p. 327-339, maio/ago, 2008.

TAKAHASHI, T. **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

VEIGA, I. P. A. As dimensões do processo didático na ação docente. In: ROMANOWSKY, Joana P.; MARTINS, P. L. O.; JUNQUEIRA, S. (Org.). **XII ENDIPE - Conhecimento local e conhecimento universal: pesquisa, didática e ação docente**. Curitiba: Champagnat, 2004. p. 57-81.

VIANNA, E.C. et al. **Caderno do curso de apoio matricial na atenção com ênfase nos NASF-AB**. 3 ed. rev. atual.- Rio de Janeiro, RJ: Fiocruz, Coordenação de Desenvolvimento Educacional e Educação a Distância da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, 2019.

## BIOGRAFIA DOS AUTORES

**ROSÂNGELA NUNES ALMEIDA** – Possui graduação em Enfermagem e Obstetrícia pela Universidade Estadual do Maranhão (2002). Mestre em Biodiversidade, Ambiente e Saúde pela Universidade Estadual do Maranhão (CESC-UEMA). Especialização em Saúde Mental, Saúde da Família, Saúde Pública e Formação Pedagógica na Área de Enfermagem. Atua como Secretária Adjunta de Saúde, Coordenadora da Atenção Primária à Saúde de Aldeias Altas-MA e como docente da Universidade Estadual do Maranhão (UEMA), no curso de Enfermagem Bacharelado. Tem experiência em



docência de ensino médio e superior, saúde coletiva, saúde pública, saúde mental e urgência/ emergência.

**ELZIMAR PALHANO DOS SANTOS** – Possui graduação em Enfermagem e Obstetrícia pela Universidade Estadual do Maranhão (1999). Atualmente é Coordenadora de Controle, Monitoramento e Avaliação - Secretaria Municipal de Saúde de Lago da Pedra (MA) e Enfermeira Obstetra no Hospital Municipal de Alto Alegre do Pindaré (MA). Tem experiência na área de Enfermagem (Gestão e Assistência Hospitalar), com Pós-Graduação em Enfermagem do Trabalho, Saúde da Família e Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde. Mestra em Ciências da Saúde pela Universidade de San Lorenzo-UNISAL. Tutora Curso de Aperfeiçoamento em Apoio Matricial na Atenção Básica, com Ênfase nos Núcleos de Apoio à Saúde da Família.

**ISABEL CRISTINA SILVA ARRUDA LAMARCA** – Possui graduação em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (1985), mestrado em Psicologia pela Fundação Getúlio Vargas - RJ (1990) e doutorado em Saúde Pública pela Fundação Oswaldo Cruz (2009). Atualmente é analista de gestão em saúde da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca da Fundação Oswaldo Cruz. Tem experiência na área de Saúde Pública, com ênfase em Recursos Humanos em Saúde, atuando principalmente nos seguintes temas: políticas públicas, reforma administrativa, recursos humanos em saúde, gestão do trabalho em saúde e regulação do trabalho.