



Aprendizagem e Inclusão Digital na Tutoria na EAD: Conquistas e Desafios na Perspectiva das Tutoras

Gilcelene de Castro Andrade, UFRGS, gilceleneandrade15@gmail.com,
<https://orcid.org/0000-0002-6664-0532>

Neyliane Maria Brito Costa, UFRGS, neyliane@outlook.com,
<https://orcid.org/0000-0001-8652-6633>

Vanira Matos Pessoa, Fiocruz-Ceará, vanirapessoa@gmail.com,
<https://orcid.org/0000-0003-3676-9607>

Resumo

A Educação à Distância (EAD) vem ampliando o acesso à educação, apoiada no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). No entanto, esta modalidade de ensino admite encarar desafios que envolvem a inclusão digital. O presente estudo trata-se de um relato de experiência que aborda, sob a perspectiva de duas tutoras, as contribuições e desafios da inclusão digital e sua influência na mediação do processo ensino-aprendizagem na formação técnica de Agentes Comunitários de Saúde (ACS) do Programa Saúde com Agente. As reflexões advindas deste artigo permitiram compreender a importância da atuação do tutor como facilitador do processo de ensino-aprendizagem ao utilizar diversas estratégias e ferramentas tecnológicas como aliadas na construção do conhecimento, que contribuíram para superar as dificuldades surgidas.

Palavras-chaves: inclusão digital; tutoria; educação à distância; tecnologias da informação e comunicação; agente comunitário de saúde.

Learning and Digital Inclusion in Tutoring at EAD: Achievements and Challenges from the Tutors' Perspective

Abstract

Distance Education (EAD) has been expanding access to education, supported by the use of Information and Communication Technologies (ICT). However, this teaching modality admits facing challenges involving digital inclusion. The present study is an experience report that addresses, from the perspective of two tutors, the contributions and challenges of digital inclusion and its influence in mediating the teaching-learning process in the technical training of Community Health Agents (CHA) of the Health with Agent Program. The reflections arising from this article allowed us to understand the importance of the tutor's role as a facilitator of the teaching-learning process by using various strategies and technological tools as allies in the construction of knowledge, which contributed to overcoming the difficulties that arose.

Keywords: digital inclusion; tutoring; distance education; information and communication technologies; community health agent.

1. Introdução

A Educação à Distância (EAD) é uma modalidade de ensino que vem se destacando no âmbito da educação contemporânea. Os recursos humanos e tecnológicos, permeados pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), facilitam a aprendizagem e a atualização profissional (HATAKEYAMA; GOMES, 2019).



De acordo com Oliveira e Azevedo (2020), com os avanços técnico-científicos, a informática tem se apresentado como um instrumento no apoio pedagógico que coopera para o processo de inclusão social e para a diminuição das dificuldades de aprendizagem.

Nesta perspectiva, a EAD ganha seu espaço, ampliando o acesso à educação, apoiada no crescimento intenso do uso das TIC, representando um elo entre educação e tecnologia (FRANCO *et al.*, 2019). Ao passo que se transforma em uma importante ferramenta de inclusão social e digital, na medida em que oferece oportunidade para as pessoas, que provavelmente não seriam incluídos pela modalidade presencial, alcançarem sua qualificação profissional (GUIMARÃES *et al.*, 2019).

A EAD permite uma maior flexibilidade e autonomia, uma vez que não pressupõe rigidez de horário e nem obrigatoriedade de frequência diária, havendo respeito ao ritmo e ao modo próprio de estudar e de aprender de cada estudante (SANTOS, 2020).

Esta modalidade, como instrumento de ensino e aprendizagem, admite encarar desafios que envolvem a inclusão digital, considerando as especificidades pedagógicas, humanas e regionais (SANTANA; SILVA, 2021). No Brasil, sabemos que existem diversos fatores sociais e culturais, bem como impactos causados pela desigualdade social, que interferem diretamente no acesso das pessoas a EAD (GUIMARÃES *et al.*, 2019).

Ressalta-se que a EAD necessita de profissionais qualificados para mediar o processo pedagógico, dentre os quais destacamos o tutor a distância. Martins *et al* (2019) e Mattar *et al* (2020) afirmam que o tutor deve ser capaz de promover um ambiente propício à aprendizagem e interação, diminuindo e superando as dificuldades que venham surgir, ocasionadas, inclusive, pela ausência da presença física ao desempenhar funções gerenciais, pedagógicas e sociais que facilitam todo este processo.

Este manuscrito aborda, sob a perspectiva de duas tutoras, as contribuições da inclusão digital e sua influência na mediação do processo ensino-aprendizagem na formação técnica dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) do Programa Saúde com Agente.

2. Metodologia

A abordagem metodológica deste artigo trata-se de um relato de experiência (RE) apoiada em uma revisão bibliográfica. O RE não se caracteriza especificamente como um relato de pesquisa acadêmica, mas aborda o registro de experiências vivenciadas que podem advir de pesquisas, ensino e projetos de extensão universitária, por exemplo (LUDKE; CRUZ, 2010).

Segundo Mussi *et al* (2021, p. 65), “o relato de experiência é um tipo de produção de conhecimento, cujo texto trata de uma vivência acadêmica e/ou profissional em um dos pilares da formação universitária, cuja característica principal é a descrição da intervenção”.

Ainda segundo estes autores, a experiência vivenciada é valorizada pelo esforço acadêmico-científico explicativo, na qual há uma aplicação crítica e reflexiva apoiada em referencial teórico-metodológico.

Já a revisão bibliográfica permite buscarmos em outras obras publicadas as respostas ao problema da pesquisa a partir de um conhecimento já produzido e elaborado, trazendo contribuições e discussões sob outras perspectivas (BRITO *et al*, 2021).

Neste sentido, podemos considerar a adequação da metodologia ao presente trabalho, uma vez que neste relato é abordada a experiência vivenciada pelas autoras na



função de tutoras do Programa Saúde com Agente, uma parceria da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) com o Ministério da Saúde (MS) e o Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (CONASEMS), na formação técnica dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e dos Agentes de Combate a Endemias (ACE) em todo o Brasil.

O programa foi desenvolvido no período de agosto de 2022 a novembro de 2023 e cada tutora se responsabilizou por uma turma contendo, em média, 50 estudantes, exclusivamente formada por profissionais ACS.

O perfil dos estudantes se caracterizou por servidores ou empregados públicos das Secretarias Municipais de Saúde, residentes e atuantes nas zonas rurais e urbanas dos municípios de Barroquinha, Chaval, Choró, Ibaretama e Quixadá, localizados no Estado do Ceará, na Região Nordeste do Brasil. Os critérios de definição das turmas para cada tutora ocorreram a cargo da equipe da UFRGS, não sendo, portanto, repassado para as tutoras tais critérios.

Ao final do curso obteve-se o rendimento total de 96 estudantes concludentes, e apenas duas evasões/desistências e duas reprovações.

3. Resultados e Discussão

3.1 Tutoria: aspectos facilitadores e desafiadores

Consideramos que a tutoria teve como aspectos facilitadores o uso pedagógico das TIC, que é capaz de proporcionar situações ricas de aprendizagem, diversificadas e instigantes para os estudantes, contribuindo para a construção de conhecimento, uma vez que os auxiliam e estimulam quanto ao desenvolvimento da criatividade e da iniciativa, possibilitando, como resultado, maior interação e produtividade. (OLIVEIRA; AZEVEDO, 2020).

Na perspectiva da mediação pedagógica, é necessário que o professor assuma o papel de mediador no processo de ensino-aprendizagem, no qual ele promove interação do estudante com o objeto de estudo. Dessa forma, o uso das TIC permite “um processo de ensino-aprendizagem mais eficiente e eficaz no sentido de que a aprendizagem realmente aconteça e seja significativa” (KONRATH *et al*, 2009, p. 3).

A atuação dos tutores no espaço virtual, bem como a de outros profissionais, como coordenadores, supervisores, preceptores e estudantes, ocorre no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) que simula a sala de aula, sendo, portanto, por meio desse ambiente que ocorrem os processos interativos e de comunicação pedagógica (MORAIS *et al*, 2021).

Para Souza (2020, p. 115), na educação *online*, o AVA “é um espaço de encontro, espaço de produção de subjetividade. Se não houver diálogo, se não houver espaço para os afetos, o ambiente não passará de uma plataforma. A interatividade, os movimentos, as relações no AVA e para além dele é que produzem o ambiente”.

No AVA, para que haja a autonomia do estudante na construção do conhecimento, é necessário um ambiente que propicie alta interação, permitindo ao estudante a “capacidade de refletir sobre seu processo de construção do conhecimento, formulando questões de interferências e, continuamente, revendo e reorganizando seu pensamento e tomando consciência do seu processo de aprendizagem e, consequentemente, do significado do aprender a aprender” (RIBEIRO; CARVALHO, 2012, p. 7).

O tutor na EAD atua diretamente com os estudantes ao esclarecer dúvidas, avaliá-los, buscando identificar dificuldades e ao mediar o processo de aprendizagem, levando-se em consideração que nesta modalidade “há uma distância física e temporal

entre estudantes e tutores, mas a tecnologia é um instrumento de mediação” (HATAKEYAMA; GOMES, 2019, p. 399).

O tutor é fundamental para mediar a construção de conhecimentos nesse espaço, mas sem a participação do estudante, não há interação entre ele, o tutor e os outros colegas. Ele precisa incentivar o estudante a participar, interagindo com os outros estudantes e com o próprio tutor. É nesse ambiente que o tutor cria atividades, dá instruções que devem ser bem claras, além disso, ele precisa aguçar a participação de todos (HATAKEYAMA; GOMES, 2019, p. 400).

Nesse sentido, na atuação como tutoras EAD, diversas ferramentas de apoio foram utilizadas no AVA, a fim de facilitar o processo de ensino-aprendizagem. É evidente que as ferramentas tecnológicas apoiam a modalidade EAD, sendo indispensáveis na criação de condições favoráveis para comunicação e interação entre os diferentes atores do curso (MORAIS *et al*, 2021).

É atribuição do tutor acompanhar as atividades dos estudantes por meio de *feedbacks* nos espaços de avaliação, sendo elaborados de forma individual para cada estudante, considerando suas necessidades (CREPALDI; SANTOS, 2021).

Na experiência da tutoria da formação dos ACS, essa estratégia de acompanhamento foi bastante utilizada na tutoria na forma de *feedback* individual, que consistiu no envio de uma devolutiva para cada estudante sobre seu processo de aprendizagem via AVA, mensalmente. O *feedback* permitiu um melhor acompanhamento quanto: à qualidade e adequação das participações nos fóruns de discussão, estimulando o aperfeiçoamento do diálogo, da participação e da interação com os colegas.

O ícone “Mensagens” da plataforma do AVA possibilitava também a comunicação com os estudantes, sendo considerada efetiva e útil para informes, orientações gerais sobre o curso, cronograma das disciplinas, além de esclarecimentos de dúvidas gerais. De acordo com Matar *et al* (2020), é esperado do tutor que este saiba se comunicar com clareza e precisão, além interagir com os estudantes por escrito no AVA.

Outra ferramenta de comunicação utilizada com frequência na tutoria foi o aplicativo de mensagens *WhatsApp*[®], o que permitia uma velocidade mais rápida de resposta em comparação com a plataforma do AVA. A utilização dessa ferramenta pelas tutoras era mais voltado ao envio de comunicados gerais nos respectivos grupos com os estudantes, além de alguns esclarecimentos de dúvidas sobre o andamento geral do curso. Questões de ordem mais individual eram tratadas via AVA.

A coordenação do curso deixava clara a orientação de que a utilização dessa ferramenta ficaria a critério de cada tutor, uma vez que deveria ser priorizada a comunicação com os estudantes via plataforma do AVA, onde seria possível o registro dos diálogos e, conseqüentemente, uma melhor supervisão por parte da coordenação.

Oliveira *et al* (2017) consideram o *WhatsApp*[®] como a mais nova estratégia de apoio pela sua rapidez na interação e na comunicação entre tutor/estudante, apesar de ser um meio mais difícil de haver registro por parte da instituição e do tutor.

O tutor pode utilizar outras ferramentas no AVA para promover a interatividade e a comunicação, apoiando o processo de ensino e aprendizagem, dentro de uma perspectiva colaborativa, tais como: chats, e-mails e os fóruns. Este último representa uma sala de discussão, onde se trabalha a interação entre os estudantes e a construção do conhecimento compartilhado (OLIVEIRA *et al.*, 2017).

No decorrer do curso, os estudantes apresentaram evoluções significativas na qualidade das participações nos fóruns e na realização das tarefas, sendo possível



perceber aprimoramento no desempenho e no processo de aprendizagem dos mesmos, além de significativo interesse na realização do curso.

Hatakeyama e Gomes (2019) consideram o fórum de discussão um ambiente rico onde há estímulo ao debate e à participação, além de possibilitar a criação de vínculos sociais, o que condizem com a comunidade virtual de aprendizagem.

Sobre a mediação nos fóruns, Crepaldi e Santos (2021) salientam a importância das relações afetivas entre tutor e estudante, onde os estudantes percebem o tutor como um parceiro na construção do conhecimento, conquistando confiança dos mesmos. Além disso, o tutor precisa demonstrar competência, estimulando a participação ativa das discussões no fórum e se atentando à qualidade das mesmas, compartilhando materiais complementares para garantir êxito em sua condução.

Uma importante estratégia de destaque na tutoria corresponde à realização da busca ativa dos estudantes faltosos e/ou com atividades pendentes e em atrasos, a fim de acompanhá-los conforme a necessidade identificada e evitar, a médio e longo prazo, a evasão dos estudantes.

No estudo de Silva (2012), diversas de estratégias foram adotadas para evitar a evasão dos estudantes: frequente contato via ambiente Moodle, e-mail e telefone, motivação para a realização das atividades, auxílio às dúvidas e flexibilidade nos prazos para postagem de tarefas, dentre outras. Para Santos e Neto (2009, p. 23), é essencial “oferecer orientação personalizada ao estudante, além de estimular e motivar o aluno”.

De acordo com Hatakeyama e Gomes (2019), a tutoria se responsabiliza pela interação personalizada e contínua dos estudantes com o sistema de ensino na EAD, orientando e alertando para a realização das atividades, facilitando a sua resolução.

Um diferencial deste curso consistiu em ser um curso EAD híbrido, com o corpo docente formado por tutores e preceptores. No entanto, a vivência das autoras retratada neste artigo se relacionou às ações de tutoria *online*, ou seja, não houve contato presencial com os estudantes.

As ações de preceptoria proporcionaram aos estudantes a vivência prática dos conteúdos estudados na plataforma digital. Dessa forma, inferimos que neste curso houve uma vivência positiva de segurança e suporte dos profissionais preceptores com os estudantes.

Dialogando com esse processo, temos na literatura destaque à figura do preceptor, importante na facilitação do ensino através de um contato presencial com os estudantes. Ferreira *et al* (2022), consideram que a empatia, o acolhimento, a humildade, a paciência e a disponibilidade são atributos necessários a esses profissionais, o que contribui com a criação de um ambiente educacional de apoio.

Como aspectos desafiadores, podemos citar que, apesar de toda expansão e consolidação da EAD, especificidades e peculiaridades da modalidade se configuram, por muitas vezes, como desafios e limitações. Durante o curso, foram apresentados pelos estudantes dificuldades de acesso e manuseio das tecnologias, como computadores e *tablets*, da própria plataforma AVA, além de entraves no acesso à internet de qualidade.

Tais aspectos estão diretamente relacionados ao fato de que os estudantes, em sua grande maioria, residiam e trabalhavam em zonas rurais, nas quais havia, com frequência, dificuldade de acesso à internet por questões de ordem técnica das empresas prestadoras de internet.

Segundo Filho e Martins (2022), vários fatores são identificados como prejudiciais ao estudante durante o processo de ensino e aprendizagem *online*, como os ligados ao uso dos equipamentos tecnológicos (notebook, *tablets*, celulares), demandando explicações para utilizações, e os relacionados às dificuldades em acessar

o AVA, principalmente no que se refere ao manuseio do portal e envio de tarefas, além dos obstáculos para conexão com rede de internet de qualidade.

Santos (2020) ratifica essa questão ao afirmar que uma limitação da EAD é o fato de existir a necessidade de o estudante saber utilizar os recursos de tecnologia e multimídia. Nesse sentido, para alcançar êxito nos cursos à distância, é necessário que os envolvidos possuam uma familiaridade, fluência digital com as ferramentas tecnológicas, exigindo dos mesmos, competências e habilidades diferentes do ensino presencial e tradicional (OLIVEIRA *et al*, 2017).

Como estratégia para amenizar essas limitações de acesso e manuseio das tecnologias, as gestões das Secretarias Municipais de Saúde dos respectivos estudantes forneceram apoio para os mesmos, como disponibilização de espaço físico e equipamentos de informática com acesso à internet, suporte e auxílio de outros profissionais para a utilização dessas tecnologias, além da liberação de alguns turnos de trabalho dos estudantes para que se dedicassem às atividades do curso.

Outra importante ação tomada pelas tutoras para mitigar as dificuldades identificadas em relação ao manuseio do portal e envio de tarefas, consistiu no uso de vídeos explicativos mostrando o passo a passo das atividades. Os vídeos eram produzidos pelas tutoras e enviados aos estudantes nos respectivos grupos de *WhatsApp*[®], buscando auxiliá-los com atitudes específicas e pontuais.

Além disso, o próprio curso também disponibilizava, em seu material de apoio, textos norteadores voltados para os tutores, orientando cada etapa das entregas das atividades, bem como realizar as intervenções nos fóruns de discussão.

3.2 Sínteses das aprendizagens

A experiência vivenciada como tutoras foi extremamente prazerosa e possibilitou novos saberes e fazeres, que levaremos, não só para o aperfeiçoamento da prática docente, mas também para a construção pessoal.

O caminho percorrido durante esse processo foi construído de forma coletiva e compartilhada, por meio de orientações e mobilizações de diversas capacidades e habilidades para atingir o objetivo do curso, que consistia na formação de qualidade para o aperfeiçoamento profissional.

Desenvolver uma tutoria ativa e constante, baseada em uma escuta sensível, que reconheceu as dificuldades ao longo do curso, sem dúvidas foi uma questão significativa que contribuiu para reduzir a evasão dos estudantes e elevar o êxito desta primeira edição do Programa Saúde com Agente.

Ressaltamos que, das duas turmas acompanhadas pelas tutoras, 96 estudantes finalizaram o curso de um total de 99 estudantes matriculados, com desempenho acima de 75%, que era o mínimo exigido para aprovação. Portanto, o aproveitamento total foi de 97% dos estudantes, o que pode ser considerado êxito do processo.

No entanto, essa é uma realidade por muitas vezes não vista, já que de acordo com o estudo de Rodrigues e Rodrigues (2022), a evasão dos estudantes em cursos técnicos EAD profissionalizantes atingiu uma média 63%, sendo encontrado ainda um índice maior, de 80%. Os motivos apresentados podem estar relacionados à falta de motivação, à não identificação com o curso e à estruturação curricular dos cursos.

Já Rodrigues *et al* (2018) apontam em um outro estudo uma alta taxa de evasão em curso de especialização em Gestão em Saúde na modalidade a distância, tendo como um dos motivos a dificuldade no acesso e uso das TIC.

Ao reconhecer que os estudantes demonstraram dificuldades quanto a utilização e manuseio das TIC, sugere-se como estratégia de aperfeiçoamento para as próximas turmas, a criação de um módulo introdutório no curso voltado à aprendizagem do uso



das TIC. Tal módulo se destinaria ao conhecimento das funcionalidades e uma melhor compreensão do AVA pelos estudantes sobre como devem ocorrer as interações, qual a função de cada ferramenta e como utilizá-la, a fim de permitir o desenvolvimento de habilidades que impactam na aprendizagem.

Em relação a isso, Campos *et al* (2012) afirmam que, como a aprendizagem na EAD ocorre por meio das tecnologias, o conhecimento tecnológico aparece como uma das habilidades necessárias aos estudantes de cursos à distância.

Portanto, o estudante, protagonista desse processo de ensino e aprendizagem, necessita reconhecer que essa modalidade que exige conhecimentos, habilidades e atitudes diferentes das do ensino presencial e que influenciam sua forma de atuar (BEHAR; SILVA, 2012).

Finalmente, é válido pontuar a familiaridade das tutoras com as TIC, bem como a capacidade técnica das mesmas ao dominarem a estrutura curricular do curso e conteúdo programático, o que garantiu maior segurança na atuação e abordagem pedagógica, atendendo às demandas dos estudantes.

As duas tutoras possuem Mestrado em Saúde da Família pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz-Ceará) através da Rede Nordeste de Formação em Saúde da Família (RENASF) e são profissionais trabalhadoras do SUS. Uma formação que vai ao encontro dos objetivos trabalhados no curso, influenciando uma aprendizagem conectada com a problematização da realidade em que os estudantes estão inseridos.

4. Considerações

Na atualidade, a tecnologia tornou-se grande aliada da educação ao possibilitar novas formas de ensino e aprendizagem por meio da inclusão digital, graças à disseminação e potencialidade das TIC, apesar dos desafios que se revelam quanto ao seu acesso e utilização.

As reflexões advindas deste artigo permitiram compreender a importância da atuação do tutor como facilitador do processo de ensino e aprendizagem, tendo como uma das principais atuações o de mediador no processo por meio das diversas ferramentas utilizadas, além do uso estratégias para evitar evasão dos estudantes do curso.

É considerado significativo o investimento por parte do governo federal, o que caracteriza o papel social deste curso profissional técnico EAD, gratuito, que proporcionou a ampliação do acesso à formação de qualidade para esses trabalhadores da saúde que, por diversas razões, não tinham acesso a cursos presenciais regulares.

Mesmo diante das dificuldades, foi possível perceber o quanto a EAD e a utilização das ferramentas tecnológicas foram aliadas na construção do conhecimento e qualificação profissional, ao ofertar oportunidade, autonomia e flexibilidade dos estudos aos estudantes em sua ação epistemológica.

Sendo assim, a atuação da tutoria e o uso das TIC proporcionaram baixa evasão ao curso, além de êxito no processo educativo evidenciado pelo elevado percentual de estudantes acompanhados pelas tutoras que concluíram o curso.

As questões expressas no texto refletem a preocupação das autoras com a democratização do acesso à tecnologia e à inclusão digital, o que possibilita que as pessoas tenham conhecimento básico para proceder com os estudos nesta modalidade.

Além disso, torna-se relevante a necessidade de se suavizar as dificuldades enfrentados pelos estudantes durante o processo de ensino e aprendizagem na EAD relacionadas à utilização e manuseio das tecnologias, ao acesso de qualidade à internet e à resistência digital.



O presente estudo traz como limitação a perspectiva de apenas duas tutoras sob a óptica de suas respectivas turmas, ao se considerar a extensão e amplitude desta primeira edição do curso, com mais de 4 mil municípios inscritos e 180 mil vagas ofertadas.

Sugere-se, portanto, que as reflexões encontradas neste estudo possam ser compartilhadas com outras experiências, o que permite ampliar a discussão e possibilitar sugestões e/ou adaptações para aprimorar o processo de ensino e aprendizagem das futuras edições do curso e de outros cursos de formação EAD na área da saúde.

Referências

ANTUNES, J. T.; BATISTA, P. V. C. EAD e desafios de interação: um estudo de revisão. *Revista Multitexto*, v. 4, n. 01, p. 32-36, 2016. Disponível em: <https://www.ead.unimontes.br>. Acesso em: 26 abr. 2024.

BEHAR, P. A.; SILVA, K. K. A. Mapeamento de competências: um foco no aluno da educação a distância. *Revista Novas Tecnologias na Educação*, v. 10, n. 3, 2012. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br>. Acesso em: 14 mai. 2024.

BRITO, A. P. G; OLIVEIRA, G. S; SILVA, B. A. A importância da pesquisa bibliográfica no desenvolvimento de pesquisas qualitativas na área de educação. *Cadernos da Fucamp*, v.20, n.44, p.1-15/2021. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br>. Acesso em: 05 jun. 2024.

CAMPOS, L. C.; MARQUES, E. V.; CÂNDIDO, C. C. Estudo de caso: Educação a distância: um estudo das habilidades tecnológicas e desempenho dos discentes. *Revista Interdisciplinar Científica Aplicada*, v.6, n.4, p. 98-121. Disponível em: <https://portaldeperiodicos.animaeducacao.com.br>. Acesso em: 23 abr. 2024.

CREPALDI, N. P.; SANTOS, A. R. Mediação pedagógica no ensino à distância: o papel do tutor em ambientes colaborativos de aprendizagem. *Tecnologias, Sociedade e Conhecimento*, v. 8, n. 2, p. 104-131, 2021. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br>. Acesso em: 02 jul. 2024.

FERREIRA, I. G.; CAZELLA, S. C.; COSTA, M. R. Preceptoria médica: concepções e vivências de participantes de curso de formação em preceptoria. *Revista Brasileira de Educação Médica*, v. 46, n. 4, p. e162, 2022. Disponível em: <https://www.researchgate.net>. Acesso em: 20 mai. 2024.

FILHO, D. R. S.; MARTINS, W. B. Dificuldades enfrentadas pelos discentes na educação a distância: perspectiva dos tutores. *Revista Interdisciplinar da FARESE*, v. 4, Ed. Esp. Anais da III Jornada Científica do Grupo Educacional FAVENI, p. 171-175, 2022. Disponível em: <https://revista.grupofaveni.com.br>. Acesso em: 20 abr. 2024.

FRANCO, E. S.; HESPANHOL, A. C. F.; SEIFERT, L. L.; PEREIRA, G. F. Inclusão digital e adoção de ações de sustentabilidade pela Modalidade de Educação a Distância (EAD) em comunidades com baixo acesso aos recursos de informação, do Centro de Educação Aberta e a Distância da Universidade Federal de Ouro Preto. *Vértices*, v. 21, n. 2, 2019. Disponível em: <https://editoraessentia.iff.edu.br>. Acesso em: 17 mai. 2024.



GUIMARÃES, I. J. B; SOUSA, M. R. F; LIMA, I. F. Educação a distância como ferramenta de inclusão social e digital. Revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 24, n. 56, p. 1-19, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br>. Acesso em: 18 mai. 2024.

HATAKEYAMA, V. V.; GOMES, A. C. O papel do tutor na aprendizagem – EAD. Revista Humanidades e Inovação, v.6, n.10, p. 396-403, 2019. Disponível em: <https://revista.unitins.br>. Acesso em: 03 jul. 2024.

KONRATH, M. L. P., TAROUÇO, L. M. R.; BEHAR, P. A. Competências: desafios para alunos, tutores e professores da EaD. Revista RENOTE, v.7, n.1, p.1-10, 2009. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br>. Acesso em: 03 mai. 2024.

LUDKE, M.; CRUZ, G. B. Contribuições ao debate sobre a pesquisa do professor da educação básica. Formação Docente – Revista Brasileira de Pesquisa sobre Formação de Professores, v. 2, n. 3, p. 86-107, 18 dez. 2010. Disponível em: <https://revformacaodocente.com.br>. Acesso em: 25 mai. 2024.

MARTINS, P. L. O; GASPARIM, R.; LARA, S. M. Os desafios do tutor na formação de professores. Revista Intersaberes, v. 14, n. 31, 2019. Disponível em: <https://www.revistasuninter.com>. Acesso em: 20 mai. 2024.

MATTAR, J.; RODRIGUES, L. M. M.; CZESZAK, W.; GRACIANI, J. Competências e funções dos tutores *online* em educação a distância. Educação em Revista, v. 36, p. e217439, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br>. Acesso em: 17 mai. 2024.

MORAIS, R. M.; LUZ, R.; EUGÊNIO, B. G. Os Usos e Papéis dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem e Ferramentas Tecnológicas: uma Análise dos Trabalhos do ENPEC sobre Educação a Distância. Revista Brasileira de Pesquisa em Educação em Ciências, p. e29022, 1–28, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br>. Acesso em: 14 jul. 2024.

MORIN, E. Ciência com Consciência. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000.

MUSSI, R. F. F.; FLORES, F. F.; ALMEIDA, C. B. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. Práxis Educacional, v. 17, n. 48, p. 60-77, 2021. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br>. Acesso em: 06 jul. 2024.

OLIVEIRA, A. T. E.; SANTOS, C. M.; PEREIRA, J. A.; FONTES, L. G. A.; SILVA, T. B.; FERREIRA, P. A. P. Ferramentas e estratégias de interação e comunicação na prática da tutoria em EaD. Evidência, v. 13, n. 13, p. 71-85, 2017. Disponível em: <https://ojs.uniaraxa.edu.br>. Acesso em: 18 mai. 2024.

OLIVEIRA, A. V.; AZEVEDO, S. M. L. A importância das tecnologias da informação e da comunicação no processo da aprendizagem e inclusão digital. Revista Imersão, ano I, v. I, n. 1, p. 86-94. Disponível em: <http://www.fcgba.com.br/revista>. Acesso em: 06 mai. 2024.

OLIVEIRA, B. R.; COELHO, J. I. F.; VIEIRA, M. F. Limites e possibilidades do uso das TDICs no processo de formação de professores na modalidade a distância: a experiência



do Programa Escola de Gestores na Universidade Federal de Ouro Preto. *Dialogia*, n. 27, p. 65-78, set./dez. 2017. Disponível em: <https://www.repositorio.ufop.br>. Acesso em: 23 mai. 2024.

RIBEIRO, R. M. C.; CARVALHO, C. M. C. N. O desenvolvimento da autonomia no processo de aprendizagem em educação à distância (EAD). *Revista Aprendizagem em EAD*, v. 1, p. 1-10, 2012. Disponível em: <http://portalrevistas.ucb.br>. Acesso em: 21 mai. 2024.

RODRIGUES, A. M.; RODRIGUES, A. C. S. Estudo sobre evasão e permanência em cursos técnicos profissionalizantes. *Linhas Críticas*, v. 28, p. e43703, 2022. Disponível em: <https://periodicos.unb.br>. Acesso em: 09 jun. 2024.

RODRIGUES, L. S.; GONTIJO, T. L.; CAVALCANTE, R. B.; OLIVEIRA, P. P.; DUARTE, S. J. H. A evasão em um curso de especialização em Gestão em Saúde na modalidade a distância. *Interface – Comunicação, Saúde, Educação*, v. 22, n. 66, p. 889–901, jul. 2018. Disponível em: <https://interface.org.br/publicacoes>. Acesso em: 16 abr. 2024.

RIBEIRO, R. M. C.; CARVALHO, C. M. C. N. O desenvolvimento da autonomia no processo de aprendizagem em educação à distância (EAD). *Revista Aprendizagem em EAD*, v. 1, p. 1-10, 2012. Disponível em: <http://portalrevistas.ucb.br>. Acesso em: 20 mai. 2024.

SANTANA, K. L. O. S.; SILVA, S. T. Os desafios da inclusão digital nos espaços acadêmicos: ensino a distância em tempos de pandemia, um laboratório para a educação. *RevistAleph*, n. 36, 18 nov. 2021. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/revistaleph>. Acesso em: 07 mai. 2024.

SANTOS, A. M. Educação a distância – análise dos desafios futuros. *Brazilian Journal of Development*, v. 6, n. 7, p. 45341-45354, jul. 2020. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br>. Acesso em: 03 jul. 2024.

SANTOS, E. M.; NETO, J. D. O. Evasão na educação a distância: identificando causas e propondo estratégias de prevenção. *Paidei@*, Revista Científica de Educação a Distância, v. 2, n. 2, dez. 2009. Disponível em: <https://periodicosunimes.unimesvirtual.com.br>. Acesso em: 25 mai. 2024.

SILVA, C. Gestão democrática e participativa como estratégia para minimizar a evasão em curso de especialização a distância. *Congressos CLABES*, out. 2017. Disponível em: <https://ridda2.utp.ac.pa>. Acesso em: 29 mai. 2024.

SOUZA, E. P. Educação em tempos de pandemia: desafios e possibilidades. *Cadernos de Ciências Sociais Aplicadas*, ano XVII, v. 17, n 30, p. 110-118, 2020. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br>. Acesso em: 13 mai. 2024.